

El futuro de los centros de emergencia



JOSÉ ANTONIO RUBIO DÍAZ

'SG&I Area Manager Security, Government & Infrastructure' de Intergraph España

En estos últimos meses estamos asistiendo a diferentes eventos caracterizados por una gran concentración de personas. Ejemplo de ello son los eventos deportivos como el Mundial de Fútbol o institucionales como la proclamación del nuevo rey de España. Los sistemas de seguridad ciudadana han sido milimétricamente cuidados pero también los servicios de emergencia han desarrollado una estrategia de prevención para atender de forma puntual cualquier incidente.

No cabe duda de que la magnitud y complejidad de este tipo eventos requieren unos niveles de comunicación, interacción y articulación muy elevados entre los diferentes servicios involucrados para los que los sistemas de mando y control habituales no están específicamente diseñados.

Estos sistemas de control exigen datos que deben estar organizados con antelación y que permiten reaccionar de forma ágil y efectiva ante las situaciones que se presenten.

Pero, ¿están nuestros sistemas de emergencia totalmente preparados?

El avance de las comunicaciones de nueva generación presenta enormes retos para las instituciones de seguridad pública. Al hablar de innovación tecnológica, en ocasiones puede ser difícil diferenciar el reto

de la oportunidad, ya que uno es consecuencia del otro. Este es el caso de las comunicaciones de nueva generación, *Next-Generation* 112, 911 u otras, dependiendo del número de teléfono de emergencias al que corresponda.

El objetivo de estos sistemas es permitir la participación de la sociedad conectada en la que vivimos con los centros de emergencia, que ahora se comunican a través de diferentes medios más allá de la línea telefónica. En la nueva era, los ciudadanos usan voz, texto, vídeo, imágenes e incluso las redes sociales para enviar información sobre seguridad pública a estos puntos y solicitar asistencia de emergencia.

Pero esto no es todo. Con el auge de los sensores conectados en hogares, vehículos y ciudades, la nueva generación de centros de emergencias también recibirá información de otras fuentes como alarmas, vehículos telemáticos, cámaras de vídeo y sistemas de carretera inteligentes. Esto incluye recogida de datos muy específicos tales como información médica de un ciudadano o la localización de materiales peligrosos.

Para conseguir que las comunicaciones de nueva generación sean una realidad, se debe establecer una red de protocolo internet (IP) a la que

cada centro de respuestas de emergencias esté conectado. Este proceso requiere reemplazar físicamente la línea de teléfono tradicional por enlaces de fibra óptica capaces de soportar las comunicaciones basadas en IP. Actualmente muy pocos centros de emergencias cuentan con esta infraestructura de comunicaciones y el coste por una conexión IP global es un desafío mayor; sin embargo, existe el compromiso de apoyo de las administraciones a nivel nacional y regional por lo que los centros deben prepararse para un gran cambio en un futuro muy cercano.

El reto para los centros de emergencias es determinar cómo dirigir, priorizar, aprovechar y responder al gran volumen de información que llegará, cada vez en mayor medida, a estos puntos de respuesta a incidencias.

Esta información extra solo aportará valor si los agentes pertinentes disponen de la tecnología y formación necesaria para usar los datos de una forma inteligente. Para que esto ocurra, cada centro debe contar con el hardware y software que permita recibir la información y emitir respuestas a la emergencia en modo y tiempo apropiado.

La velocidad de gestión de llamadas y el software CAD (despacho asistido por computadora, en sus si-



El reto es cómo priorizar, aprovechar y responder al gran volumen de información que llegará a estos puntos de respuesta a incidencias"

glas en inglés), deberán trabajar de forma conjunta para mostrar los diferentes tipos de comunicación con iconos diferenciadores. Así, antes de que se les dé respuesta, se optimiza y acelera la forma en que el centro de emergencia puede gestionar varias llamadas en relación a la misma incidencia. Esto aportará a los agentes receptores la valiosa habilidad de ver las llamadas entrantes agrupadas de forma geográfica así como una forma más inteligente de priorizar el orden de respuesta.

De esta forma, las llamadas no serán gestionadas en orden de recepción sino que gracias al sistema CAD integrado, el agente tendrá la opción de seleccionar llamadas basadas en su localización (si esto se ajusta al sistema de procedimientos en el centro de emergencia).

Por ejemplo, tras recibir varias llamadas desde móviles informando sobre un accidente de tráfico, el agente puede decidir si responder el resto de llamadas de la misma área geográfica de la cual tendrá fotos y vídeos para su análisis. De esta manera, verá lo que está pasando en tiempo real y entenderá totalmente la gravedad del accidente. Como resultado, los agentes de despacho de recursos podrán tomar decisiones más inteligentes.