

DESPACHO DE UNIDADES DE COMBATE PARA ATENCION DE EMERGENCIAS

INTRODUCCION

El sistema que en este trabajo se presenta, fue pensado, diseñado y desarrollado para cubrir una necesidad latente de los organismos gubernamentales y/o privados que deben atender emergencias, dentro de un área de cobertura muy amplia o que este constituida por instalaciones complejas que requieren de información inmediata asociada a la atención de la emergencia.

Por otro lado pretende mantener un proceso estadístico actualizado a la última atención, de tal manera que bajo cualquier circunstancia la dirección del organismo de atención de emergencia puede conocer la situación actual del servicio en forma inmediata y segura, ya que todas las acciones son controladas por el sistema.

Fundamentalmente, el sistema pretende controlar a partir de una llamada recibida en el centro de comunicaciones de la organización, la ubicación exacta donde esta ocurriendo la emergencia, las estaciones y/o unidad de combate que debe responder y posterior a esto, una vez en el teatro de operaciones, mantener un control de toda la ocurrencia, hasta que el comandante en escena de por terminada la operación.

ESTRUCTURA

El sistema esta constituido por seis módulos, que manejados eficientemente a través de una interrelación transparente al usuario, permite el control de todo el proceso en cada una de sus partes.

El primero controla la recepción de llamadas y validación de los datos recibidos, el módulo número dos, maneja el despacho de las unidades operativas y a su vez la transferencia a un canal de operaciones libre para uso de este evento.

Una vez los vehículos en el sitio de la ocurrencia, entra el tercer módulo, que permite obtener y cargar la información producida en el teatro de operaciones, que será utilizada posteriormente para control de reportes y estadísticas, además brinda apoyo al comandante en escena con sistemas anexo, que brindan información técnica adicional útil para el control de la emergencia.

El cuarto módulo permite asignar más recursos operacionales al evento, a petición del comandante en escena, el quinto da regreso a las unidades operativas una vez finalizado el servicio, regresándolas a su estatus de operativa y reasignándolas a su base, por último el módulo seis, que produce el reporte final del servicio y actualiza las estadísticas.

Como podrán observar es un sistema bastante sencillo pero de gran utilidad para cualquier organización de atención de emergencias.

A continuación, encontrarán una descripción bastante detallada de cada uno de los módulos que componen el sistema.

**SISTEMA DE RECEPCION DE LLAMADAS Y DESPACHO DE
UNIDADES DE COMBATE PARA ATENCION DE
EMERGENCIAS**

MODULO 1

RECEPCION DE LLAMADA, OBTENCION DE DATOS Y VALIDACION DE LA MISMA:

ESTE MODULO ES DE GRAN IMPORTANCIA, TOMANDO EN CUENTA QUE EN ESTE PROCEDIMIENTO SE DEBEN MANEJAR DIFERENTES ALTERNATIVAS COMO LO SON LAS DIFERENTES FORMAS A TRAVES DE LA CUAL SE PUEDE NOTIFICAR UN EVENTO, ASI COMO TAMBIEN LOS TIPOS DE EVENTO QUE PUEDEN SER REPORTADOS A SABER:

- A.- EVENTOS RUTINARIOS O MENORES
- B.- EVENTOS ESPECIALES O MODERADOS
- C.- EVENTOS MAYORES

EN CUALQUIERA DE LOS CASOS ESTOS DEBEN SER CANALIZADOS POR LO MENOS EN SUS INICIOS A TRAVES DEL DESPACHADOR, ES DECIR QUE LOS EVENTOS TIPO "B" Y "C", DEBEN TENER UN REGISTRO DENTRO DEL SISTEMA QUE PERMITA ACTUALIZAR LAS ESTADISTICAS Y LOS CONTROLES QUE SE ESTABLEZCAN EN EL SISTEMA, COMO LO SON NRO. DE SERVICIO, HORAS DE RECEPCION, SALIDA Y REGRESO, ESTACIONES QUE PARTICIPAN, UNIDADES OPERATIVAS INVOLUCRADAS, AUTORIDADES PARTICIPANTES ETC.

- A.- UNA LLAMADA DE EMERGENCIA PUEDE LLEGAR A LA SALA DE COMUNICACIONES POR LAS SIGUIENTES VIAS:

- A.- PERSONA A PERSONA
- B.- VIA RADIO (POLIC, BOMB, OTROS)
- C.- TELEFONICAMENTE (URBANO, L.MUERTA)
- D.- VISUAL (OBSERVACION)

LOS DATOS BASICOS QUE SE PIDEN SON LOS SIGUIENTES:

- A.- TELEFONO DESDE DONDE LLAMA
- B.- DIRECCION LO MAS COMPLETA POSIBLE
 - B1- AV, CALLE, ESQ, VRDA, CARRERA, etc.
 - B2- URB, BARRIO, PARROQUIA, SECTOR
 - B3- EDF, CASA, NRO, PISO, APTO.
 - B4- PUNTO DE REFERENCIA.
- C.- QUE ESTA SUCEDIENDO Y SI HAY PERSONAS EN PELIGRO.

- B.- EN CUALQUIERA DE LOS CASOS, LOS DATOS DE ESA LLAMADA CONVERGEN HACIA EL "DESPACHADOR", EL CUAL DEBE TOMAR LOS DATOS Y HACER UNA VALIDACION BASICA (EXPERTICIA PERSONAL Y PROFESIONAL).

- C.- PARA ESE MOMENTO, EL DESPACHADOR DEBE TENER UNA PANTALLA CON UNA SELECCION QUE LE PERMITA JUGAR CON LOS DATOS OBTENIDOS, ES DECIR SI TIENE UNA DIRECCION COMPLETA, QUE PUEDA CARGAR EN CAMPOS DETERMINADOS LOS DATOS B1, B2, B3 Y B4. ASI COMO EL TIPO DE SERVICIO, DE ACUERDO AL PUNTO "C" (TABLA DE TIPOS DE SERVICIOS), DE LO CONTRARIO QUE LE PERMITA IR OBTENIENDO LA CONSTRUCCION DE LA DIRECCION PASO A PASO, PARTIENDO DE LOS DATOS DISPONIBLES B1 Y B2 MINIMO, PARA LUEGO COMPLEMENTAR LA DIRECCION REAL Y POR SUPUESTO EL TIPO DE SERVICIO.

- D.- EN ESTE PUNTO EL DESPACHADOR DEBE DECIDIR EN LA MEDIDA DE LOS DATOS DISPONIBLES SI ES UN SERVICIO RUTINARIO, CON LO CUAL PROSIGUE CON EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO Y CONTINUA CON EL PUNTO 'E', O SI POR EL CONTRARIO SE TRATA DE UN EVENTO ESPECIAL O MAYOR, PARA LO CUAL DEBE EMITIR EL REPORTE CORRESPONDIENTE (TARJETA DE SERVICIO) CON LOS DATOS BASICOS Y COMPLEMENTARIOS, TALES COMO TELEFONOS Y NOMBRE DE PERSONAS INTERESADAS, PARA ENTREGARLO AL OFICIAL DE COMUNICACIONES Y QUE ESTE LO CANALICE EN OTRAS INSTANCIAS, PARA QUE POSTERIORMENTE UNA VEZ SE ATIENDA EL EVENTO SE LE ASIGNE UN CANAL DE SERVICIO Y EL OPERADOR DEL MISMO TENGA LOS DATOS NECESARIOS.
- E.- CON LA DIRECCION COMPLETA O CON LOS DATOS MINIMOS, EL SISTEMA DEBE AHORA ASOCIAR ESTA DIRECCION A UNA CUADRICULA, BASADA EN LA DISTRIBUCION GEOGRAFICA DE LA METROQUIA, Y DESPLEGARLA EN LA PANTALLA, CONJUNTAMENTE CON LAS ESTACIONES BOMBERILES ASOCIADAS A ESA O ESAS CUADRICULAS (TRES ESTACIONES), LAS CUALES DEBEN TENER UN ORDEN DE PRIORIDAD, ASI COMO LOS DATOS DE IDENTIFICACION (COD. ESTACION, DTTO. OPERATIVO Y VEHICULOS ASIGNADOS), LOS QUE DEBEN APARECER CON SU IDENTIFICACION, EL TIPO DE VEHICULO (B = BOMBA, C = CISTERNA, R = RESCATE, A = AMBULANCIA, T = TRANSPORTE etc.) Y UN STATUS DE SITUACION, ES DECIR (O = OPERATIVO, R = REPARACION, S = EN SERVICIO).
- F.- ESTA PANTALLA ADEMAS DEBE CONTAR CON CIERTOS DATOS COMPLEMENTARIOS TALES COMO:
- A.- HORA DE RECEPCION DE LA LLAMADA
 - B.- FECHA DE LA RECEPCION
 - C.- NUMERO DE SERVICIO
 - D.- TELEFONO DE QUIEN ESTA LLAMANDO (SI LO HAY)
 - E.- NOMBRE DE LA PERSONA O FAMILIA

MODULO 2

DESPACHO DE UNIDADES DE COMBATE Y TRANSFERENCIA AL CANAL OPERATIVO:

- A.- CON LA VALIDACION YA DESCRITA EL DESPACHADOR PROCEDERA A DAR SALIDA A LAS UNIDADES OPERATIVAS QUE SEAN NECESARIAS, EN ESTE PUNTO EL DESPACHADOR DEBE TENER LA POTESTAD DE:
- 1.- DESPACHAR SOLO UNA U.O., DE UNA DE LAS TRES ESTACIONES, BASANDOSE EN LOS NIVELES DE PRIORIDAD EL CUAL EL PUEDE SELECCIONAR Y MARCAR COMO 'EN SERVICIO', ACTUALIZANDO EN ESE MOMENTO LA BASE DE DATOS.
 - 2.- DESPACHAR U.O. DE LAS TRES ESTACIONES, BAJO EL MISMO ENFOQUE DEL PUNTO 1.
 - 3.- DESPACHAR TODAS LAS U.O. DE UNA ESTACION.
 - 4.- DESPACHAR TODAS LAS U.O. DE TODAS LAS ESTACIONES.
- B.- EL DESPACHADOR TAMBIEN TENDRA LA OPCION, DE AGREGAR A ESE SERVICIO LA IDENTIFICACION DE U.O. DE ESTACIONES QUE NO ESTEN ASOCIADAS A ESAS

CUADRICULAS, TODO ESTO DEPENDIENDO DE LAS NECESIDADES O MAGNITUD DEL EVENTO.

- C.- LAS U.O. DESPACHADAS DEBEN QUEDAR MARCADAS "EN SERVICIO" EN LA BASE DE DATOS, PARA QUE EN CASO DE OTRO EVENTO NO SE DISPONGA DE ELLAS.
- D.- PARA ESTE MOMENTO EL DESPACHADOR ESTARA EN CAPACIDAD DE ACTIVAR LA SEÑAL DE ALARMA EN LA O LAS ESTACIONES COMPROMETIDAS Y ACTIVAR Y DESPACHAR LAS U.O. ASIGNADAS DE ACUERDO AL PROCEDIMIENTO DESCRITO. ADEMAS DE ASIGNAR EL CANAL DE SERVICIO POR EL CUAL DEBEN OPERAR.
- E.- UNA VEZ CUMPLIDO ESTE PUNTO, EL DESPACHADOR ACEPTARA (ENTER) EL SERVICIO, CON LO CUALE EL SISTEMA DEBE ACTUALIZAR EL NUMERO CONSECUTIVO AL SERVICIO, ACTUALIZA EN UN ARCHIVO EN TRANSITO EL SERVICIO Y PRODUCIR UNA TARJETA DE SERVICIO CON TODOS LOS DATOS DEL MISMO, A PARTIR DE ESTE MOMENTO EL DESPACHADOR QUEDA LIBRE PARA ATENDER OTRA LLAMADA.
- F.- UNA VEZ IMPRESA LA TARJETA, ESTA DEBE PASAR DE INMEDIATO A TRAVES DE ALGUN MEDIO A MANOS DEL OPERADOR DEL CANAL DE SERVICIO ASIGNADO, QUIEN PODRA AHORA TRABAJAR CON ESE SERVICIO PARTICULAR.
- G.- EN CASOS DE EVENTOS QUE ESTEN FUERA DEL AREA DE COBERTURA DEL C.B.D.F., PERO QUE POR RAZONES DE COMANDO U OPERACIONALES DEBAN SER ATENDIDOS, EL DESPACHADOR DEBE CONTAR CON UNA OPCION MANUAL, QUE PERMITA LA CREACION DE UN REGISTRO CON TODOS LOS DATOS NECESARIOS, ESTO CON LA IDEA DE ACTUALIZACION DE DATOS ESTADISTICOS Y CONTROL OPERATIVO DE LA INSTITUCION.
- H.- EL REGISTRO DE SERVICIO, DEBE CONTAR CON UN CAMPO (MEMO) DE CARACTERES, QUE PERMITA CARGAR UNA DESCRIPCION DEL EVENTO OCURRIDO, EL CUAL SERA LLENADO CON DATOS BASICOS POR EL DESPACHADOR Y COMPLETADO POSTERIORMENTE POR EL OPERADOR DEL CANAL DE SERVICIO.

MODULO 3

MANEJO DE LA INFORMACION Y APOYO AL COMANDANTE EN ESCENA POR EL OPERADOR DEL CANAL DE SERVICIO.

- A.- UNA VEZ EL OPERADOR DEL CANAL DE SERVICIO RECIBA LA TARJETA, DEBE SELECCIONAR LA OPCION CORRESPONDIENTE Y POR EL NUMERO DE SERVICIO PEDIR AL SISTEMA LO MUESTRE EN PANTALLA.
- B.- CONOCIENDO EL NUMERO DE CUADRICULA CORRESPONDIENTE, EL OPERADOR LA SACARA DE SU ARCHIVO Y COMENZARA EN FUNCION A LA DIRECCION DEL SERVICIO A UBICAR EL PUNTO EXACTO DEL EVENTO TRATANDO DE UBICAR Y GUIAR AL COMANDANTE DE LA UNIDAD DE COMBATE HASTA EL PUNTO MISMO DEL EVENTO.
- C.- UNA VEZ LLEGUEN LA UNIDAD DE COMBATE, EL OPERADOR DEBE CARGAR LA HORA LLEGADA DE LA U.C. AL SITIO, DEBE INDICAR LA NECESIDAD DE ESTABLECER EL PTO. DE COMANDO Y DAR INICIO AL PROCESO DE CONFIRMACION DE LOS DATOS CARGADOS POR EL DESPACHADOR, COMPLETANDO LOS QUE FALTEN, ADEMAS DE CARGAR EL NOMBRE DEL OFICIAL COMANDANTE EN ESCENA.

- D.- EL OPERADOR DEBE TENER ACCESO DESDE ESTE MODULO, A LOS MODULOS DE CONTROL DE HIDRANTES MATERIALES PELIGROSOS etc., CON EL FIN DE QUE APOYE AL COMANDANTE EN ESCENA EN SUS FUNCIONES (FUTURO PERO DEJAR ENLACES PREVISTOS).
- E.- EL OPERADOR DEL CANAL DEBE MANTENER LOS DATOS DEL SERVICIO EN PANTALLA MIENTRAS DURE LA OPERACION, A MENOS QUE EL OFICIAL DE COMUNICACIONES POR ALGUNA RAZON LE INDIQUE LO CONTRARIO, CON LO CUAL EL O CUALQUIER OTRO OPERADOR, PODRA CONTINUAR CON EL PROCESO DESDE SU PANTALLA SOLICITANDO EL SERVICIO POR SU NUMERO, ES IMPORTANTE QUE EL REGISTRO MANTENGA UN RASTRO DE AUDITORIA DE LOS OPERADORES QUE LO UTILIZARON.
- F.- EN CASO DE QUE EL EVENTO REQUIERA MAS APOYO SEA DE U.O., PERSONAL O CUALQUIER OTRO RECURSO EL OPERADOR DEBE CERRAR CON UNA OPCION TEMPORAL EL REGISTRO Y AVISAR DE ALGUNA MANERA AL DESPACHADOR PARA QUE ESTE RETOME EL SERVICIO, ADEMAS DEBE INFORMAR AL OFICIAL DE COMUNICACIONES CON EL FIN DE QUE ASUMA UNA POSICION EN CUANTO AL DESARROLLO FUTURO DEL EVENTO. (ES DECIR EN CASO DE INCREMENTARSE EL GRADO DE COMPLEJIDAD DEL EVENTO ACTIVAR AL C.O.E.).

MODULO 4

CANALIZACION Y ASIGNACION DE RECURSOS Y APOYO AL COMANDANTE EN ESCENA

- A.- UNA VEZ EL OPERADOR DEL CANAL DE SERVICIO CIERRE EL REGISTRO EN FORMA TEMPORAL, EL DESPACHADOR TENDRA LA POTESTAD DE ACCESARLO POR UN MODULO ESPECIAL Y LE PERMITIRA ASIGNAR NUEVOS RECURSOS SI ESE ES EL CASO, EN CASO DE NO DISPONER DE LOS RECURSOS SOLICITADOS, COORDINAR CON EL OFICIAL DE COMUNICACIONES EL CUAL, HABIENDO EVALUADO LA SITUACION PODRA DETERMINAR SI EL EVENTO QUEDA EN SUS MANOS O LO PASA DADA LA MAGNITUD DEL MISMO A UNA INSTANCIA SUPERIOR, CON EL FIN DE NO SATURAR SU SERVICIO, CON LO CUAL CAMBIARIA DE STATUS EL SERVICIO QUEDANDO EN ESTADO TEMPORAL, HASTA QUE SE CIERRE EN EL SISTEMA.
- B.- ASIGNADAS LAS U.O. QUE VAN A SER DESPACHADAS EN APOYO, SE DEBE ACTUALIZAR LA BASE DE DATOS, PARA QUE LUEGO EL OPERADOR DEL CANAL DE SERVICIO RETOME SU LABOR HASTA QUE FINALICE LAS OPERACIONES.
- C.- ESTE PROCEDIMIENTO SE PODRA REPETIR TANTAS VECES COMO LO REQUIERA EL COMANDANTE EN ESCENA.
- D.- EL OPERADOR DEL C.S., UNA VEZ SE CONTROLE LA SITUACION Y BAJO LA APROBACION DEL C.E. EL CUAL DETERMINARA EL QUE ALGUNA O VARIAS U.O. REGRESEN A SU BASE ESTARA EN CAPACIDAD DE CAMBIAR EL STATUS DE LAS UNIDADES OPERATIVAS.

MODULO 5

REGRESO DE LAS UNIDADES OPERATIVAS Y DESACTIVACION DE LA EMERGENCIA

- A.- EL PROCESO DEL REGRESO DE U.O. A SU BASE ES MUY DELICADO, POR EL HECHO DE QUE AL MOMENTO DE CAMBIAR EL STATUS DE LA U.O. A "O" OPERATIVA, Y SALE OTRO SERVICIO PARA LA ESTACION DONDE ESTA ASOCIADA Y EL DESPACHADOR AL HACER LA CONSULTA VE QUE ESTA CON STATUS "O" VA A QUERER DESPACHARLA Y ESTO SI LA U.O. NO HA EQUIPADO DE AGUA, COMBUSTIBLE O CONSUMIBLES SERA NEGATIVO.
- B.- POR LO TANTO EL OPERADOR DEL CANAL DE SERVICIO NO PONDRA LA U.O. CON STATUS "O", HASTA QUE EL JEFE DE ESTA INFORME QUE ESTA DISPONIBLE, EN CUYO CASO, PROCEDERA A CAMBIAR LOS STATUS DE LAS U.O., Y EL SISTEMA ACTUALIZARA LA BASE DE DATOS Y ESTAS PASARAN AL CANAL DE DESPACHO.
- C.- EL OPERADOR DEL C.S., HARA UNA REVISION DE LOS DATOS DISPONIBLES EN EL REGISTRO VALIDANDO TODA LA INFORMACION CON EL PUESTO DE COMANDO Y HACIENDO LAS CORRECCIONES NECESARIAS, EXISTEN DATOS COMO LAS HORAS Y EL NRO. DE SERVICIO QUE DEBEN SER BLOQUEADOS.
- D.- HABIENDOSE RETIRADO TODAS LAS U.O. DEL LUGAR, Y PREVIA AUTORIZACION DEL COMANDANTE EN ESCENA EL OPERADOR DEL C.S., PROCEDERA A CONFIRMAR CON TODAS LAS U.O. SU DISPONIBILIDAD, PARA QUE AL FINAL CIERRE EL SERVICIO Y AUTOMATICAMENTE TODAS LAS U.O. CAMBIEN SU STATUS A "O", ADEMAS SE DEBE DESACTIVAR A TODOS LOS ORGANISMO QUE POR ALGUNA RAZON FUERON ACTIVADOS POR ESTA CENTRAL.

MODULO 6

PRODUCCION DE INFORME FINAL Y ACTUALIZACION ESTADISTICA

- A.- UNA VEZ CERRADO EL SERVICIO, EL SISTEMA DEBE PRODUCIR UNA HOJA CON TODOS LOS DATOS DISPONIBLES, EL CUAL SERA ENVIADO A LA ESTACION LIDER CON EL FIN DE QUE PRODUZCAN EL REPORTE CORRESPONDIENTE.
- B.- DEBE ACTUALIZAR TODO LOS ARCHIVOS ESTADISTICOS, DIARIO, SEMANAL MENSUAL Y ANUAL, Y DEBE PRODUCIR UN INFORME DIARIO DE LOS SERVICIOS ATENDIDOS POR DISTRITO, ESTACION Y TIPO DE SERVICIO (NOVEDADES DIARIAS), ASI COMO UN RESUMEN FINAL QUE DEBE ESTAR CONTENIDO EN UNA HOJA.
- C.- ESTE TIPO DE NOVEDADES DEBEN PRODUCIRSE CON FRECUENCIA SEMANAL Y MENSUAL, ADEMAS DE PERMITIR CIERTOS ANALISIS DE INCIDENCIAS POR TIPO, ESTACION, HORA DEL DIA etc.

FLUJOGRAMA PARA DESPACHO DE UNIDADES OPERATIVAS EN CASOS DE EMERGENCIAS

