

DOCUMENTO ORIGINAL EN MAL ESTADO

REPUBLICA DE COSTA RICA

ASOCIACION DE RADIOAFICIONADOS PARA EMERGENCIAS

A.R.E.

PLAN PARA EMERGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS NORMALES DE OPERACION

TABLA DE CONTENIDOS

	Pág
Introducción.....	2
Plan de Emergencia y Procedimientos Normales de Operación:	
1. General	3
2. Propósito.....	3
3. Definiciones.....	4
4. Cadena de Mando.....	5
5. Esquema de la red.....	6
6. Cobertura y Distribución de Frecuencias	6
7. Membrecía.....	7
8. Activación de la red.....	7
9. Primera Fase: Fase de Llamada	7
10. Segunda Fase: Red Coordinada.....	8
11. Tercera Fase: Llamado.....	8
12. Operación de la red.....	10
13. Manejo de mensajes por radio.....	13
Apendices: 1 - 17.....	22 - 47
Reconocimiento.....	48

INTRODUCCION

Este Procedimiento Normal de Operaciones, se ha realizado con el objeto de proveer guías básicas y reglas generales de operación para los miembros de la Asociación de Radioaficionados para Emergencias - A.R.E.

Sin embargo, ningún plan o guía de operaciones puede proporcionar procedimientos específicos para todas las situaciones. Tan pronto como pensamos que tenemos todas las circunstancias bajo control, algo nuevo se presenta y debemos adaptarnos de la mejor forma que podamos. El entrenamiento y la práctica proveen la habilidad y flexibilidad para responder a las necesidades de cualquier operación. Por supuesto, el mejor procedimiento a seguir cuando no hay instrucciones específicas es seguir lo que dicte el sentido común.

Para el principiante, una de las mejores formas para convertirse en un experto es observar la forma en que los operadores experimentados se organizan; además, con el propósito de perfeccionar sus habilidades, debe participar de tantas formas como le sea posible y en diferentes actividades relativas a este campo.

Un estudio cuidadoso de este procedimiento normal de operaciones ayudará a todos los miembros de la A.R.E., así como a otros radioaficionados a enfrentar los retos de proporcionar servicio de comunicación durante una situación de emergencia, llevando a cabo dicha labor, de una manera eficaz.

REPUBLICA DE COSTA RICA

ASOCIACION DE RADIOAFICIONADOS PARA EMERGENCIAS

A.R.F.

PLAN PARA EMERGENCIAS Y PROCEDIMIENTOS DE OPERACION NORMALIS.

1 GENERAL

- 1.1 Este Plan de Emergencias y Procedimientos de Operacion Normales proporciona un esquema operacional para los miembros de la ASOCIACION DE RADIOAFICIONADOS PARA EMERGENCIAS, A.R.F.
- 1.2 A los miembros que se encuentren operando bajo las normas del presente plan se les exigirá:
 - ser radioaficionado inscrito en los registros en el Departamento de Control Nacional de Radio,
 - que haya registrado voluntariamente sus equipos y facilidades para la labor de radiocomunicación de servicio público (ver anexo # 1 "Solicitud de Inscripción")
 - y que actualice los datos correspondientes ante la A.R.F., cada vez que efectúe un cambio en su estación de radio.
- 1.3 De acuerdo con las regulaciones de radio el contenido de cualquier mensaje que llegue a manos de los operadores radioaficionados de la A.R.F., no debe ser suministrado de ninguna forma a personas no autorizadas. Además, tales comunicaciones serán brindadas sin pedir ningún tipo de retribución o con la esperanza de obtener compensación alguna.
- 1.4 Se llevarán a cabo pruebas, entrenamientos, simulacros, etc, con el propósito de asegurar la respuesta mas rápida y óptima y así proporcionar comunicación eficaz durante una emergencia por medio de los radioaficionados en el momento que sea necesario. Estas actividades serán en coordinación con el Departamento de Comunicaciones de la Comisión Nacional de Emergencia.

2 PROPOSITO

- 2.1 El proposito de este plan es proporcionar una guía escrita que contenga la información mínima que podría necesitarse para poder llevar a cabo una apropiada labor de servicio público, tomando en cuenta que cada situación de

emergencia es diferente, por lo tanto es necesario ser flexible para poder proporcionar una respuesta adecuada en cada caso.

- 2.2 La responsabilidad principal de la A.R.E. es proporcionar comunicaciones en caso de emergencia, causada ya sea por un desastre natural o por el hombre.
- 2.3 Las siguientes organizaciones pueden requerir de servicios de comunicación durante una emergencia:
Comisión Nacional de Emergencia, Cruz Roja Costarricense, Red Sismológica Nacional, Instituto Meteorológico Nacional y cualquier otra organización que requiera ayuda en ese sentido.

3 DEFINICIONES

- 3.1 La A.R.E. cuenta con su estación principal cuyo indicativo es TIORNE (Tango India Cero RED NACIONAL DE EMERGENCIA), que es un servicio de radiocomunicación llevado a cabo por radio-operadores aficionados voluntarios autorizados, con el propósito de suplir comunicaciones de radio y recolectar información necesaria a organizaciones e instituciones locales, regionales, o estatales de defensa civil o de emergencia, en el tanto que estas instituciones puedan recuperar sus sistemas propios de radiocomunicación. Una vez que cada institución tenga sus sistemas operando, la A.R.E. se dedicará a prestar servicios de tráficos generales a la comunidad (comunicación familiares, labores de difusión, información, etc.).

Por las características de esta asociación, la A.R.E. está constituido como un Comité Institucional de Emergencia ante la Comisión Nacional de Emergencia, por lo que es el medio autorizado por esta última institución para llevar a cabo los tráficos de información de tipo:

- oficial, durante la emergencia, o de otra manera cuando así se le indique, y
- familiar, antes, durante y después de una emergencia, tan tanto a nivel local, regional, nacional como internacional.

- 3.2 Para todos los alcances del punto anterior, la A.R.E. está respaldada tanto por la Comisión Nacional de Emergencia como por la Asociación de Radioaficionados de Alajuela, el Grupo Digital de Costa Rica, el Radio Club de Costa Rica, Radio Club de la Universidad de Costa Rica y otras asociaciones debidamente inscritas como tales. Está compuesta por radioaficionados autorizados, quienes han registrado sus equipos y dispuesto sus facilidades para laborar en comunicaciones de servicio público durante una situación de desastre.

4. CADENA DE MANDO

- 4.1 Existe una ESTACION CONTROL CENTRAL o ESTACIONES de CONTROL LOCAL. Estas últimas, según se define en el anexo número 2 " ESTACIONES de CONTROL LOCAL ", estarán bajo el mando de la ESTACION de CONTROL CENTRAL; los integrantes de estos centros serán escogidos y nombrados por la directiva de la A.R.E. la cual está formada por todas las agrupaciones de radioaficionados, mencionadas en el punto 3.2.

La estación control de la A.R.E. se identificará con los indicativos TIORNE y estará ubicada en el centro de comunicaciones de la Comisión Nacional de Emergencia, quien suplirá los equipos necesarios para una operación eficiente según lo apuntado en este manual.

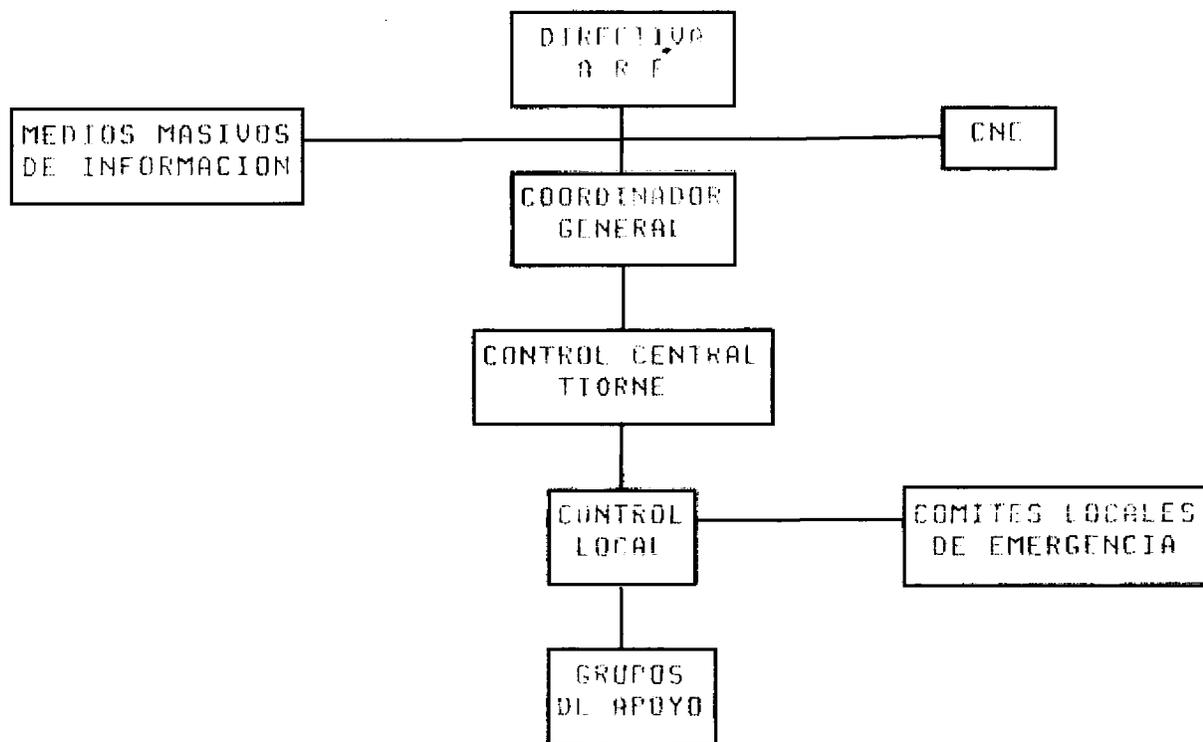
En caso de que por las circunstancias causadas por la emergencia se impida la operación de la Estación Control Central en el lugar antes indicado; el coordinador general o en su defecto quien lo sustituya, determinará el lugar donde se ubicará la Estación Control.

- 4.2 Las ESTACIONES DE CONTROL LOCAL son grupos de apoyo de la ESTACION DE CONTROL CENTRAL, que estarán distribuidas por todo el país y se activarán en las proximidades de la o las zonas de emergencia, para la coordinación de las comunicaciones.

Trabajarán en estrecha relación con los comités Regionales y Locales de emergencia de la C.N.E., con la finalidad de brindar apoyo y colaboración a dichos comités.

- 4.3 Los COMITES REGIONALES Y LOCALES DE EMERGENCIA son entes organizados y establecidos por la Comisión Nacional de Emergencia (Cruz Roja, Bomberos, COSS, etc.).
- 4.4 Los GRUPOS DE APOYO son personas o agrupaciones dispuestas a colaborar con la A. R. E., durante la emergencia.

5 ESQUEMA DE LA RED NACIONAL DE RADIOAFICIONADOS



6 COBERTURA Y DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS

6.1 LA A.R.E. abarcará todo el territorio nacional y principalmente aquellas zonas del país reconocidas de riesgo por diferentes agentes naturales y de otro tipo.

La A.R.E. asignará las frecuencias de operación a todas las ESTACIONES DE CONTROL LOCAL, tanto vía repetidora como simplex.

La red de radiopaquete será para el manejo de tráficos voluminosos como solicitudes de información sobre personas, listas de materiales, consultas cuya información puede tomar tiempo para contestarse, etc.

La cobertura de la red de radiopaquete será a nivel nacional e internacional, utilizando para tal efecto la red instalada.

6.2 Para que se pueda dar una coordinación efectiva entre los grupos locales y la Estación de Control Central, es importante definir la correcta administración de las frecuencias a usar por provincias y a nivel nacional.

Las frecuencias y su zonificación quedan definidas como se muestra en el anexo número 3 "Zonificación de Frecuencias".

7 MEMBRESIA

La membresía en A.R.E. se adquiere al ofrecerse como colaborador ante posibles emergencias. Para tal efecto se debe presentar solicitud por escrito (anexo # 1: "Solicitud de Inscripción") ante la junta directiva de A.R.E., para su aprobación.

8 ACTIVACION DE LA RED

8.1 Cualquier radioaficionado que por alguna razón sospeche que una emergencia es inminente o aparente, debe sintonizar una de las frecuencias para emergencias especificadas (146.04 +, repetidor en Rancho Redondo) para obtener la intervención de A.R.E. en las comunicaciones que atenderán dicha emergencia.

8.2 Si el radioaficionado no detecta ninguna indicación de actividad, deberá tratar de hacer contacto con alguno de los miembros de A.R.E., o alguno de los operadores de la red de Control, o con un Oficial de Radio de la Comisión Nacional de Emergencia, con el propósito de informar a estas personas acerca de la emergencia.

8.3 Además de lo que se mencionó anteriormente, el Departamento de Comunicaciones de la Comisión Nacional de Emergencia, el Cuerpo de Bomberos, la Cruz Roja Costarricense, el Instituto Meteorológico Nacional u oficinas similares pueden solicitar, a través de la primer dependencia, a los encargados de A.R.E. que inicien la llamada durante una emergencia, en la cual nuestra asociación puede ser de ayuda a la comunidad.

9 PRIMERA FASE: FASE DE LLAMADA.

9.1 La llamada inicial se realizará en la repetidora de 146.04/64 MHz (146.04+). Si no es posible realizar la llamada por medio de este repetidor, se puede utilizar la frecuencia de 146.64 MHz en simplex, o por cualquier otra frecuencia.

9.2 Si el número de estaciones que responde a la llamada inicial es insuficiente, y si está disponible el servicio telefónico, se puede iniciar el procedimiento por medio de una llamada telefónica.

- 9.3 Si fuera necesario, se le solicitará a las estaciones de Radio y de Televisión locales que difundan anuncios previniendo a los miembros de la A.R.E. que es necesaria su ayuda.
- 9.4 Cuando haya respondido la cantidad suficiente de miembros, la Fase de Llamada deberá terminar. Los otros miembros deberán monitorear las operaciones de la red en caso de que se necesiten estaciones adicionales.

10 SEGUNDA FASE: RED COORDINADA

- 10.1 Todas las operaciones oficiales de la red serán dirigidas por dos o más estaciones en la misma frecuencia, una de las cuales, actuando como la estación de control de la red tiene autoridad absoluta, para controlar las comunicaciones en esa frecuencia; constituyéndose así una Red Coordinada

Por lo tanto, durante la operación de la Red Coordinada, las estaciones participantes no transmitirán a menos que así se lo solicite el Control de la Red.

- 10.2 Deberán estar presentes dos operadores como mínimo en la Estación de Control durante las operaciones de la Red Coordinada.
- 10.3 La frecuencia principal utilizada por A.R.E. para operar es 146.04/146.64, o en simplex si fuera necesario. Se pueden designar otras frecuencias para crear redes secundarias o para pasar mensajes muy largos. El operador de control de la red asignará frecuencias adicionales en caso necesario.
- 10.4 La responsabilidad de los mensajes emitidos por la A.R.E. recae en la fuente u origen de los mismos. La persona física o jurídica que asume la responsabilidad por el contenido de tales mensajes debe ser identificada dando sus calidades personales dentro de la información del mensaje.

11 TERCERA FASE: LLAMADO

Este lo llevará a cabo el Coordinador de Emergencias de la Red Nacional de Emergencias, o un operador de Control de la Red designado haciéndolo de la siguiente manera:

A. Redes semanales regulares.

1. El OCR (Operador de Control de la Red) identificará la Estación de Control de la Red, anunciará el nombre y el propósito de la organización.

2. El OCR pedirá tráfico formal escrito de cualquier estación. Las estaciones que tengan este tipo de tráfico serán anotadas. Los tráficos de rutina se manejarán al final de la red.

Los tráficos de emergencia, prioridad, ayuda y rutina, se atenderán en ese orden.

3. Se pasará lista y cualquier estación que no este incluida en ella será confirmada al final.

Se invitará tanto a los miembros como a los no miembros a que confirmen su participación.

Cualquier tráfico informal por la red será anotado en la bitácora o libro de guardia que se tendrá para este propósito.

B. Llamado de emergencia

1. El OCR empezará el llamado por la frecuencia 146.64/04 MHz., identificando la estación, anunciando que empieza una operación de emergencia y proporcionando cualquier clase de información útil de acuerdo con el tipo de emergencia y las necesidades de la operación.
2. EL OCR solicitará a las estaciones que se encuentren disponibles que confirmen su presencia UTILIZANDO SOLAMENTE EL INDICATIVO Y NADA MAS. Si fuera necesario debido a que hay una respuesta muy grande, la confirmación puede llevarse a cabo por medio de grupos identificados por zonas comenzando por la número 2 hasta la número 8.
3. Si el llamado inicial no produce suficiente respuesta o, si las necesidades de la operación se limitan a una área específica, se llevará a cabo un llamado por teléfono, por otras repetidoras, o frecuencias sencillas por considerarse más práctico y conveniente.
4. El llamado estará completo cuando hayan confirmado un número apropiado de estaciones que llenen las necesidades de la operación, después de lo cual el OCR trasladará la red si fuera necesario, a la frecuencia 146.04 MHz y comenzar así las operaciones.
5. Las estaciones que se han reportado al OCR deberán estar preparadas para proporcionar cierta información a él, acerca de sus condiciones de operación, disponibilidad, acceso a localidades específicas, y cualquier otra que se les solicite. Sin embargo, ESTA INFORMACION NO DEBE SER PROPORCIONADA A MENOS QUE SE LES

FIDA. Y ASIMISMO LA QUE SUMINISTREN DEBE LIMITARSE SOLAMENTE A LO QUE SE LES HA SOLICITADO. (Por ejemplo si el OCR pregunta por el tiempo estimado de llegada a una localidad, significa que no estará interesado en el tipo de auto que Ud. esta conduciendo) Si usted no esta en capacidad de suministrarle informacion precisa, digaselo asi y espere por más instrucciones.

12 OPERACION DE LA RED

Las siguientes instrucciones se aplican a las operaciones de emergencia real, entrenamientos, y redes regulares.

- A. Una vez que usted haya sido confirmado dentro de la red, asegúrese de monitorear la operación tan continuamente como le sea posible. Con frecuencia se proporciona información vital durante las primeras etapas de la operación. Además, cuando el Operador de Control de la Red (OCR) está listo para dar asignaciones o porque necesita información, usted debe estar listo para responder. SI EN ALGUN MOMENTO DURANTE LA OPERACION USTED DEBE ABANDONAR LA RED POR ALGUNA RAZON, INFORME AL CONTROL DE LA RED POR CUANTO TIEMPO CONSIDERA QUE ESTARA FUERA DE LA RED Y NOTIFIQUE AL OCR CUANDO USTED ESTE DE REGRESO EN LA FRECUENCIA.

Esto le permitirá al OCR manejar la operación con mucha mayor eficiencia.

- B. Luego que usted reciba su asignación, PROCEDA CON ELLA TAN RAPIDAMENTE Y DE LA FORMA MAS SEGURA QUE SEA POSIBLE. MANTENGA EL CONTACTO CON EL OCR MIENTRAS SE ENCUENTRE EN RUTA.

C. Identificación

1. Una vez que se inician las operaciones, se le solicitará al OCR cumplir con los requisitos de identificación de la estación según lo establece la Oficina de Control Nacional de Radio. El deberá identificar la estación y la red al menos una vez cada 5 minutos para efectos de control de las estaciones que operan.

2. Cuando una estación sea llamada por el Control de la Red, no es necesario dar el indicativo. Durante una red coordinada, todas las estaciones solamente se comunicarán con el Control de la Red a menos que se le ordene lo contrario. El transmitir su indicativo y nada más, significa que usted esta pidiendo confirmación.

Si usted tiene tráfico para el Control de la red o para cualquier otra estación, su indicativo más la palabra "tráfico" será suficiente para dar a conocer sus necesidades.

El Control de la Red lo reconocerá tan pronto como sea posible. Si usted no es reconocido dentro de un período de tiempo razonable, repita su llamada. Si usted tiene alguna razón para creer que no se le escucha, entonces puede ser apropiado hacer una llamada más prolongada o puede solicitar un relevo.

3. Si su llamado lleva ó tiene una prioridad de "emergencia", entonces es conveniente que su llamada vaya seguida de las palabras "tráfico de emergencia".
4. No es necesaria una identificación adicional de las estaciones que estan en la red a menos que el Control de la Red necesite saber quién esta transmitiendo.
5. La utilización de señales "tácticas" puede ser útil en algunas situaciones. Dichas señales puede ser tan sencillas como unidades numerales, o tan detalladas tales como su localización o una combinación de ambas. Las señales tácticas se utilizarán solamente si son asignadas por el OCR, y se utilizarán de ahí en adelante durante toda la operación. El OCR continuará cumpliendo con los reglamentos de identificación de la Oficina de Control Nacional de Radio durante toda la operación de la red.

D. DEBE TENERSE CUIDADO DE ESCUCHAR ANTES DE TRANSMITIR. Puede ser que no todas las estaciones estén en capacidad de escuchar a todas las otras estaciones de la red, especialmente durante operaciones sencillas. TRATE DE DETERMINAR QUE LA FRECUENCIA ESTE LIBRE ANTES DE TRANSMITIR, DEJANDO LAS PAUSAS CORRESPONDIENTES EN LOS RESPECTIVOS CAMBIOS DE TRANSMISION.

E. Ponga tanta atención como sea posible a las operaciones de la Red. Con frecuencia, alguna información que el OCR le transmita a otra estación será de importancia para usted. Si usted copia esta información directamente, PUEDE AHORRAR EL TIEMPO NECESARIO PARA REPETIRLO.

F. Cuando usted sea reconocido por el OCR, EXPONGA SU ASUNTO TAN RÁPIDO Y CLARAMENTE COMO SEA POSIBLE. EVITE PALABRENTA INNECESARIA.

1. Si usted tiene un mensaje, exponga el asunto o el destino del mismo, pero NO LO TRANSMITA HASTA QUE LA ESTACION DE CONTROL DE LA RED LE AVISE QUE SE ENCUENTRA LISTO PARA RECIBIRLO. Le pueden dar instrucciones para que se traslade a otra frecuencia o para transmitir su mensaje directamente a otra estación. Por lo tanto, espere por las instrucciones.

2. Si usted tiene una pregunta o información para la Estación de Control de la Red, use su buen juicio y siga los patrones aquí indicados y que se han establecido para la operación adecuada de la red. Si usted tuviera una comunicación muy prolongada debería advertírsele así al OCR y esperar por instrucciones.

G. PUEDEN SURGIR PREGUNTAS POR MUCHAS RAZONES DIFERENTES. SI USTED NO ENTIENDE ALGO CLARAMENTE, HAGA LAS PREGUNTAS APROPIADAS PARA ASEGURARSE QUE USTED PUEDE LLEVAR A CABO LO QUE SE LE HA PEDIDO

SIN EMBARGO, EL CUESTIONAR O PONER EN DUDA LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR EL CONTROL DE LA RED GENERALMENTE NO ES CONVENIENTE. RECUERDE, EL OCR GENERALMENTE TIENE UNA MEJOR PERSPECTIVA DEL PANORAMA DE LA SITUACION Y HA ORGANIZADO LA RED DE FORMA QUE LAS NECESIDADES QUE SURJAN EN LA OPERACION SE VEAN DESDE UN PUNTO DE VISTA CENTRALIZADO Y VENTAJOSO. POR OTRO LADO, DESDE SU PUNTO DE VISTA EN EL CAMPO DE ACCION, USTED ESTA EN CAPACIDAD DE OBSERVAR DIRECTAMENTE CUALQUIER SITUACION CAMBIANTE QUE PODRIA AFECTAR LA OPERACION COMPLETA. SI USTED CREE QUE ES NECESARIO HACER UNA SUGERENCIA, OFREZCALA, PERO COMO UNA SUGERENCIA SOLAMENTE. BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA, DISCUTA O PELEE CON EL CONTROL DE LA RED DURANTE UNA OPERACION. HABRA MUCHO TIEMPO PARA ESO DESPUES QUE LA OPERACION TERMINE. SI USTED AUN CREE QUE LAS CRITICAS SE JUSTIFICAN.

H. El uso de frecuencias alternas o adicionales puede ser necesario durante una operación compleja. Dependerá del Operador de Control de la Red (OCR) asignar tales frecuencias

1. Las frecuencias a utilizar deben ser las asignadas en este plan y en caso necesario el Coordinador General decidirá la asignación de otras frecuencias.

2. Las estaciones que se trasladen de la frecuencia de la red principal deben hacerlo SOLAMENTE BAJO LA INDICACION DEL OCR Y DEBEN INFORMAR AL MISMO CUANDO CAMBIARAN A LA OTRA FRECUENCIA Y CUANDO VAN A REGRESAR A LA RED PRINCIPAL.

3. Si se va a formar una red secundaria, el OCR designará una estación de Control de la Red secundaria, y todos los procedimientos de la red principal se utilizarán en dicha red secundaria, de la misma manera.

I. En nuestro rol como comunicadores, debemos esforzarnos por ser eficientes. Sin embargo, ser eficiente no significa necesariamente ser rápido. Las transmisiones deben hacerse a una velocidad que permita a la estación receptora copiar fácilmente y escribir la información importante. Esto es

especialmente significativo en los mensajes escritos. Transmita sus mensajes a la velocidad a la que una persona escribe a mano, la cual es considerablemente más lenta que la velocidad de una conversación. Cuando envíe mensajes prolongados, haga pausas con frecuencia para asegurarse que la estación receptora lo va siguiendo. Eficiencia significa enviar un mensaje una sola vez a un ritmo más o menos lento en lugar de tener que repetir segmentos grandes que fueron transmitidos muy rápido como para poder copiarlos la primera vez. LA VELOCIDAD EN COMUNICACIONES SE PUEDE OBTENER AL ELIMINAR PALABRERÍA INNECESARIA.

13 MANEJO DE MENSAJES POR RADIO

Todos estamos familiarizados con el manejo de mensajes por radio en alguna forma, ya sea para reunirnos o conversar de alguno de los tantos tópicos de los que se puede hablar por radio, esto es un mensaje de tipo informal

Existen los mensajes de tipo formal como los que se usan en situaciones de emergencia, como solicitudes de la Cruz Roja sobre cantidad de personas en un albergue, etc.

En esta parte del manual describimos los procedimientos que serán usados para los mensajes formales, explicando el por qué de cada procedimiento. Está escrito de manera sencilla, de tal forma que sea comprendido por el principiante

Debemos estar seguros de distinguir la diferencia entre mensaje formal e informal

Primero, el tráfico informal (tráfico es la palabra usada por los operadores de radio en lugar de "mensaje por radio") es pocas veces escrito. El tráfico formal tiene que ser siempre escrito en su totalidad.

Segundo, el tráfico informal es siempre originado por operadores de radio que envían el mensaje. El tráfico formal es originado frecuentemente por otra persona, la que solicita al operador que envíe el mensaje.

Tercero, los asuntos tratados en un mensaje informal son usualmente de carácter familiar y el texto muy simple. Entre tanto, un tráfico formal puede incluir asuntos especiales, confusos y con palabras técnicas

Cuarto, la exactitud absoluta no se requiere en el mensaje informal. Sin embargo, el mensaje formal requiere de una perfección total, palabra por palabra. Por ejemplo:

INFORMAL: Por favor llama a mi esposa y dile que llegare tarde, estov en una congestión de tránsito

FORMAL : El doctor indica administrar una inyección hipodérmica de deslanoside I U de 2 ml manteniéndola con 0.2 mg I U, q. i. d.

El propósito de los procedimientos formales es asegurar la exactitud, garantizar la entrega del mensaje y proteger al operador de responsabilidades legales. Como en el ejemplo anterior, si la medicina no es la recetada o la dosis no es la correcta el paciente podría fallecer. Si existe alguna pregunta de quien recibe el mensaje, será dirigida a quien envió el mensaje para que sea contestada; esto se conoce como "servir el mensaje" y pudiera incluir una respuesta como.. "deslanoide no esta disponible, aconseje alternativa". En caso de fallecimiento del paciente y si hubiese una

demanda judicial, los mensajes por escrito y el uso de los procedimientos formales, serán la mejor defensa del operador.

Existen seis pasos para manipular el tráfico formal:

- A. Aceptar un mensaje para su transmisión.
- B. Elaborar el mensaje en forma apropiada.
- C. Transmitir el mensaje en forma apropiada.
- D. Recibir el mensaje.
- E. Entregar el mensaje.
- F. Servir el mensaje.
- G. Conteo del mensaje.
- H. Archivado de mensajes.

A. Aceptar un mensaje para su transmisión

Es importante recordar siempre que cuando una persona (médico, coordinador de emergencias, u otra autoridad), solicite la transmisión de un mensaje, ES ELLA EL AUTOR DEL MENSAJE Y NO EL OPERADOR. El operador es sólo un medio para transmitir la información y no la fuente.

La clave en cuanto a la responsabilidad de la documentación y la garantía en la exactitud lo explicaremos a continuación:

1. Reciba el mensaje por escrito, en forma legible. Si usted quisiera ser un poco mas enérgico, insista que el mensaje sea por escrito e indicando que será enviado exactamente tal y como fue recibido aunque tenga errores obvios.
2. CONSIGA QUE EL MENSAJE SEA FIRMADO POR UNA PERSONA AUTORIZADA, que el autor escriba su nombre, título y firma, en forma legible, tomando la responsabilidad por su contenido. Si la identificación de la persona esta en duda, PIDALE ALGUNA IDENTIFICACION. NUNCA TRANSMITA UN MENSAJE SIN ESTAR FIRMADO A NO SER QUE USTED TOMA LA RESPONSABILIDAD POR EL MISMO.

Después de que usted obtenga el texto del mensaje en una forma legible y firmada, hay tres asuntos que usted debe discutir con el autor:

1. Obtener la dirección completa a quien va dirigido incluyendo el nombre, título, dirección y número de teléfono. Esto es necesario si el mensaje va a ser entregado. Incluya esta información por escrito en el mismo papel que el texto y la firma.
2. Obtenga la dirección completa del autor del mensaje para "servir el mensaje"
3. Informe al autor del mensaje, que la entrega no está garantizada. Basado en sus conocimientos sobre el sistema de comunicaciones en el que usted participa debe indicarle a la fuente del mensaje de los posibles atrasos en el trámite de su tráfico. Él debe tener en cuenta la inseguridad que envuelve el uso de un sistema de voluntarios.

Quando todos estos asuntos han sido resueltos, usted está listo para "Elaborar el Mensaje" en una forma apropiada.

B. Elaborar el mensaje en forma apropiada

Para llevarlo a cabo, se debe usar el formulario que se muestra en el anexo número 4 "Boleta para Mensajes". Los radioaficionados deberán usar este tipo de fórmula, si se quiere cumplir con las normas de exactitud, completa información y protección contra reclamos y/o demandas judiciales.

1. Mensajes numerados.

Esto permite archivar el mensaje de forma que se pueda encontrar fácilmente en un futuro, para contestar preguntas que puedan surgir con relación a la información contenida en él.

2. Clasificación.

Algunos mensajes son más importantes que otros. La información relativa al número de personas en un refugio de la Cruz Roja puede esperar hasta que una información médica decisiva termine o sea entregada. La clasificación habitual usada por muchos servicios es EMERGENCIA, PRIORIDAD, AYUDA y RUTINA. Estos términos se explican más adelante.

Las letras P (prioridad), S (salud) y R (rutina) son usadas abreviadamente en los mensajes, pero la clasificación "EMERGENCIA" nunca se abrevia para su transmisión.

3. Estación de origen.
Esencial para su rastreo.
4. Conteo.
Número de palabras en el texto del mensaje. La dirección y la firma nunca se incluyen en el número de palabras (conteo). Este es el elemento de mayor importancia para garantizar la exactitud del mensaje, del cual hablaremos más adelante.
5. Lugar de origen.
Para rastreo y archivo.
6. Fecha y hora de entrega.
Esta es la hora en que el mensaje fue recibido por el operador y no la hora en que fue enviado. Se usa con propósitos de archivo, también para que la persona que lo recibe pueda evaluar la actualidad del mensaje y también como protección contra demandas.
7. Dirección de la persona que lo recibe.
Permite la entrega del mensaje.
8. Texto.
Esta es la razón por la cual el mensaje fue creado.
9. Firmas autorizadas.
Esta es la mejor protección legal que el operador puede tener, así como guía de evaluación para el que lo recibe.
10. Recibido de.
Cumple la misma función que "recibido de". Ambos deben incluir fecha y hora, así como los indicativos de la estación receptora.

C. Transmitir el mensaje en forma apropiada

La meta en transmitir y recibir un mensaje es su exactitud y eficiencia, en pasar el mensaje desde la estación transmisora a la estación receptora.

Exactitud significa la reproducción exacta, símbolo por símbolo del mensaje. No solamente letra por letra sino símbolo por símbolo. Si el original tiene el número dos (2) en su texto, la palabra "dos" NO será una reproducción símbolo por símbolo. Eficiencia significa mucha rapidez y poco esfuerzo e interferencia, siempre que las condiciones lo permitan.

Los mensajes son enviados en secciones. Primero se envía el preámbulo, que contiene el número del mensaje, clasificación, instrucciones del manejo, estación de origen, conteo, lugar de origen, hora de entrega y fecha. Le sigue el CUERPO del mensaje conteniendo la dirección y el texto. Finalmente la FIRMA, RECIBIDO DE... Y ENVIADO A... no son transmitidos, son para su archivo solamente.

Transmitir un mensaje con habilidad es tanto un asunto de sentido común y cortesía, como también de práctica y experiencia. Los componentes son:

1. No transmita más rápido de lo que la estación receptora pueda escribir. La estación receptora está copiando símbolo por símbolo en un papel. Posiblemente usted va muy rápido a no ser que usted crea que va despacio. Es más rápido enviar un mensaje despacio una vez, que un mensaje rápido dos veces.
2. Envíe cada parte separadamente. Haga pausas frecuentemente para permitir al que recibe el mensaje hacer preguntas o solicitar información.
3. Use la FONETICA UIT cuando sea necesario. No se debe deletrear palabras fonéticamente como "mango", pero palabras como "DESLANDSIDE" deben ser deletreadas "Delta, Eco, Sierra..." NO USE FONETICA QUE NO SEA UIT. El alfabeto ITU se incluye en este manual en el apéndice 2.
4. Indique los números, letras y símbolos claramente. un grupo numérico como 243 debe ser transmitido "grupo numérico dos, cuatro, tres" y no "doscientos cuarenta y tres", que pudiera ser interpretado de cualquiera de las dos formas. Palabras como paréntesis y otras puntuaciones no usuales deben ser evitadas, pero si son usadas se deben indicar claramente en la transmisión y contadas como palabras separadas en el conteo.
5. ASEGURESE EN CONFIRMAR RECIBO DE LA ESTACION RECEPTORA ANTES DE ROMPER EL CONTACTO. Complete el modelo del mensaje indicando la información requerida en el espacio ENVIADO A.
6. El operador de la estación receptora debe saber si o no usted tiene más tráfico para él. Inmediatamente después de transmitir la firma anuncie "no más mensajes" o "tengo otro mensaje", "tengo dos mensajes o más" o lo que sea apropiado.

D. Recibir el mensaje.

La meta aquí es la misma que en la transmisión, la exactitud y eficiencia en transmitir el mensaje. De nuevo sentido común, cortesía y experiencia de la mano. Los elementos son:

1. Escríbalo tal y como es recibido. No acepte tráfico hasta que usted este listo con las fórmulas para mensajes y los instrumentos para escribir a mano. DIGALE A LA ESTACION TRANSMISORA QUE ESPERE, SI ES NECESARIO HASTA QUE USTED ESTE LISTO.
2. Use los modelos indicados e insista al que le envía el mensaje que se lo dé completo, con un preámbulo completo, una dirección completa, texto y firma autorizada. DE NO SER ASI NO TRAMITE EL MENSAJE.
3. Escriba grupos de cinco palabras en la misma línea. Esto simplificará el conteo de palabras para el conteo y rápidamente se convertirá en costumbre. En modelos más amplios, diez palabras en dos grupos de cinco puede que sea mejor.
4. Cuando la estación que envía el mensaje hace una pausa durante la transmisión, interrúmpalo rápidamente si usted ha perdido algo o si tiene alguna pregunta, si no, manténgase en silencio y diga rápidamente "continue" de manera que el tráfico pueda continuar.
5. Cuando el mensaje ha terminado, examínelo cuidadosamente antes de confirmar recibo. (digale a la estación que espere)
 - a. Coincide el número del conteo con el número de palabras?
 - b. Esta el preámbulo completo?
 - c. Esta la dirección completa?
 - d. Contiene el mensaje algún error aparente?
Pregunte si usted lo estima necesario pero no lo cambie.
 - e. Es la firma adecuada?
6. Confirme el recibo del mensaje y si existe algún tráfico pendiente hagalo saber, si usted esta listo para recibirlo ahora o no.

Complete en la fórmula la parte correspondiente a: RECIBIDO DE. El mensaje esta listo para ser entregado o retransmido.

E. Entrega del mensaje.

De todos los elementos que intervienen en el manejo de tráfico, el procedimiento de entrega del mensaje, es el más fácil. Psicológicamente pudiera ser el más difícil. Usted tiene que acercarse frecuentemente a personas extrañas para la entrega de un mensaje importante sobre el cual usted no tiene autoridad ni título alguno. Como se comportaría usted ante esta situación?

Primeramente establezca contacto por teléfono con la persona a quien va dirigido, identificándose con su nombre, la organización a que usted pertenece y el propósito, luego debe señalarle que tiene un mensaje y su procedencia.

Segundo, cuando ellos están listos para recibir el mensaje (es posible que busquen papel y lápiz para escribirlo) léase la dirección, el texto y la firma, despacio bien claro. No lea el preámbulo pero sí hágale saber la hora si usted lo cree conveniente, o si se lo preguntan. Repita las partes del mensaje que no estén muy claras, nunca trate de interpretar el mensaje a la persona que lo recibe, si la persona no lo entiende ofrezcarse para realizar una "rectificación de mensaje".

Tercero, si es posible enviar una respuesta al mensaje original, ofrezca el servicio.

Cuarto, para terminar el servicio, envíe una copia escrita del radiograma (con el preámbulo completo), si es requerido.

QUINTO, REGISTRE EL MENSAJE EN SU LIBRO DE GUARDIA, CON EL DIA, LA HORA, Y GUARDELO EN SU ARCHIVO.

F. Servir el mensaje.

Ocasionalmente usted va a recibir mensajes para ser entregados o retransmitidos, los cuales no podrá manejar en forma normal y tendrá que establecer contacto de nuevo con la estación que originó el mensaje o el autor del mensaje. Un mensaje de "ayuda" es usado para cumplir con esto, dentro de este tipo se encuentran aquellos en los cuales usted no puede encontrar la dirección o el texto está alterado de tal manera que no tiene significado o son de dudosa formalidad.

G. Conteo del mensaje.

El conteo de un mensaje es aquella característica que establece el número de palabras, grupo de iniciales, y/o grupo de símbolos en el mensaje. Una palabra o grupo de estas puede tener uno o varios signos.

Por ejemplo, el siguiente texto tiene un conteo de 16 en el conteo.

Favor enviar 50 colchones y 100 kilos de
arroz x el arroz es para los damnificados

La puntuación X cuenta como un símbolo en el conteo cada vez que se utilice. La puntuación, interrogación, coma, etc. siempre se deletrea completa e individualmente a no ser que forme parte de un grupo escrito originalmente.

La confusión en transmitir grupos de símbolos se evita usando la indicación apropiada. Vea los dos casos siguientes:

A: envíe doce ax7 indicados anteriormente
B: envíe 12ax7 indicados anteriormente

El conteo en A es de 5, mientras que en B es de 4 pero su pronunciación es la misma. Esto se transmitiría indicando los grupos de signos de la siguiente forma:

A: LE SIGUE EL TEXTO (pausa) ENVIE (pausa) DOCE
(pausa) GRUPO DE CARACTERES AX7 (pausa) ANTE-
RIORMENTE

Aquí no hay ambigüedad alguna. Si varios grupos de caracteres aparecen seguidos, se deben indicar separadamente:

ENVIE 27 TUBOS 616GT.

será transmitido en esta forma:

ENVIE GRUPO DE NUMEROS DOS SIETE TUBOS GRUPO DE
CARACTERES 616GT (con las pausas correspondiente)

En el caso de que la estación receptora no esté segura de la forma de contar las palabras del texto, se debe preguntar al operador que transmite el grupo o grupos en cuestión.

Ejemplo: "TIOCNE de TIORNE confirme caracteres dos siete contados como una palabra, cambio",
"TIORNE de TIOCNE. negativo se deletrea veinte y siete y cuenta como tres palabras, cambio").

CUALQUIER REFINAMIENTO MAS ALLA DE ESTA INTRODUCCION SE DESARROLLA CON LA PRACTICA.

H. Archivado de mensajes.

Cualquier mensaje que se origine, se transmita o reciba, debe de mantenerse en los archivos de la estación por lo menos durante un año, desde el momento en que el mensaje es manipulado.

Poniendo a un lado las regulaciones, la mejor protección legal que un operador puede tener, caso de que su comunicación sea puesta en duda, es el mensaje archivado. El hacerlo así podría causarle problemas solamente si usted ha sido negligente y/o culpable.