



SISTEMA VASCO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

COMUNICACIONES DE
EMERGENCIA VOLUNTARIADO
DE PROTECCIÓN CIVIL

LA COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS

- PRINCIPIOS BASICOS:

1.- ANTICIPACION.

2.- AGILIDAD

3.- CALIDAD INFORMATIVA

4.- VERACIDAD

SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES PUBLICOS

- 1.- RED TELEFONICA BASICA (RTB)
- 2.- FAX
- 3.- INTERNET

DISEÑO DE LA RED MUNICIPAL DE COMUNICACIONES

- 1.- PARA RECIBIR INFORMACION.
 - LUGARES DESDE LOS QUE SE VAN A RECIBIR INFORMACION DE LO QUE ESTA OCURRIENDO.
- 2.- PARA DAR INFORMACION.
 - LUGARES A LOS QUE HABRA QUE DAR INFORMACION DE CÓMO HAY QUE ACTUAR, DEPENDIENDO DE LAS INFORMACIONES QUE SE VAN RECIBIENDO

DISEÑO DE LA RED MUNICIPAL DE COMUNICACIONES

- 1.- PARA RECIBIR INFORMACION.
 - 112 SOS DEIAK.
 - 092-010
 - 94-----
 - TWITTER
 - FACEBOOK
 - WEB MUNICIPAL
 - OTROS INFORMADORES
- 2.- PARA DAR INFORMACION.
 - 112 SOS DEIAK
 - COMPAÑÍA DE GAS
 - COMPAÑÍA DE ELECTRICIDAD
 - SERVICIO DE AGUAS
 - SERVICIO DE LIMPIEZA
 - OTROS SERVICIOS

DISEÑO DE LA RED MUNICIPAL DE COMUNICACIONES

- **PLANIFICANDO ESTAS REDES DE COMUNICACIONES, NOS PERMITIRAN QUE NO NOS OLVIDEMOS DE NINGUN SERVICIO ESENCIAL CUANDO TENGAMOS LA EMERGENCIA EN NUESTRO MUNICIPIO Y QUE LAS ACTUACIONES DE TODOS LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA SEAN EFICACES Y COORDINADAS**
- **LA ACTUALIZACION PERMANENTE DE LAS REDES DE COMUNICACIONES NOS DARAN UNA RESPUESTA EFICAZ Y COORDINADA, EN LAS EMERGENCIAS**
- **NUESTROS CIUDADANOS SE SENTIRAN MAS SEGUROS Y NUESTRO MUNICIPIO TENDRA SIEMPRE UN PLAN DE EMERGENCIA MUNICIPAL ACTUALIZADO Y OPERATIVO.**

COMUNICACIONES EN EMERGENCIAS

- ANTES DE SALIR A UNA EMERGENCIA COMPROBAR:
 - EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS DE COMUNICACIONES
 - LA CARGA DE LAS BATERIAS DE LOS EQUIPOS DE COMUNICACIONES.
 - LA DEFINICION DE UN CANAL DE TRABAJO CON EL 112
 - LA DEFINICION DE UN CANAL DE SEGURIDAD

ACTITUD PERSONAL EN UNA INTERVENCION EN EMERGENCIAS

- **MANTENER SIEMPRE LA CALMA.**
- **NO SENTIR NI MANIFESTAR PÁNICO EN PUBLICO.**
- **DEMOSTRAR QUE SE CONTROLA LA SITUACIÓN CATASTROFICA.**
- **TRANSMITIR CONFIANZA Y SEGURIDAD A LOS CIUDADANOS Y A LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA.**

GESTION DE COMUNICACIONES EN EMERGENCIAS

- PROCEDIMIENTO:
 - PONER EN CONOCIMIENTO DEL CECOP SOS DEIAK 112 LA SITUACION DE EMERGENCIA
 - PROPORCIONAR AL CECOP SOS DEIAK 112 LA INFORMACION DE LA EMERGENCIA:
 - CLARA
 - CONCISA
 - PRECISA

GESTION DE COMUNICACIONES EN EMERGENCIAS

- PROCEDIMIENTO:
 - UNA VEZ DETERMINADO EL **CANAL DE COMUNICACIÓN** CON EL CECOP 112 SOS DEIAK, **MANTENERLO OPERATIVO Y NO PERMITIR OTRA VIA DE COMUNICACIÓN** PARA ESA EMERGENCIA CON EL CECOP SOS DEIAK 112.
 - INFORMAR DE LA **ACTIVACION** DEL PLAN MUNICIPAL DE EMERGENCIAS AL CECOP SOS DEIAK 112

GESTION DE COMUNICACIONES EN EMERGENCIAS

- **PROCEDIMIENTO:**
 - **INFORMAR**, SI EXISTE, LA ACTIVACION Y UBICACION DEL **PUESTO DE MANDO AVANZADO** (P.M.A.) AL CECOP SOS DEIAK 112.
 - **INFORMAR** DE LA CONSTITUCION DE LA **MESA DE CRISIS** DEL MUNICIPIO AL CECOP SOS DEIAK 112.

GESTION DE COMUNICACIONES EN EMERGENCIAS

- CADA NIVEL DE RESPONSABILIDAD EN PROTECCION CIVIL (MUNICIPAL-TERRITORIAL-AUTONOMICO) DEBE **ANALIZAR, CONTRASTAR Y EVALUAR LAS INFORMACIONES-PETICIONES EN LAS EMERGENCIAS, ANTES DE PASAR ESAS INFORMACIONES-PETICIONES AL NIVEL SUPERIOR DE DECISION EN PROTECCION CIVIL.**

GESTION DE COMUNICACIONES EN EMERGENCIAS



COMUNICACIONES EN EMERGENCIAS SVAE

EL SISTEMA VASCO DE ATENCION DE EMERGENCIAS UTILIZA LAS COMUNICACIONES DIGITALES TETRA DEL DEPARTAMENTO DE INTERIOR, QUE SON UTILIZADAS POR:

- ERTZAINZA-POLIZIA**
- UDALTZAINGOA-POLIZIA**
- EMERGENCIAS-OSAKIDETZA**
- BOMBEROS-SUHILTZAILEAK**
- CRUZ ROJA – DYA.**
- VOLUNTARIOS DE PROTECCION CIVIL**

EQUIPOS PORTATILES RED TETRA PROTECCION CIVIL DE ALAVA-ARABA

- RANGO PROTECCION CIVIL:
 - CANAL PROTECCION CIVIL ALAVA-ARABA
 - CANAL DE PROTECCION CIVIL DE **EUSKADI**.
 - CANAL **P.M.A**
 - CANAL P.M.A. ALAVA-ARABA
 - CANALES DE ACONTECIMIENTOS ACTOS PREVENTIVOS 1-2-3 ALAVA-ARABA
 - CANAL R.E.M ALAVA-ARABA.

EQUIPOS PORTATILES RED TETRA PROTECCION CIVIL DE BIZKAIA

- RANGO PROTECCION CIVIL:
 - CANAL PROTECCION CIVIL BIZKAIA
 - CANAL DE PROTECCION CIVIL DE **EUSKADI**.
 - CANAL **P.M.A**
 - CANAL P.M.A. BIZKAIA
 - CANALES DE ACONTECIMIENTOS ACTOS PREVENTIVOS 1-2-3 BIZKAIA
 - CANAL DE R.E.M BIZKAIA.

EQUIPOS PORTATILES RED TETRA PROTECCION CIVIL DE GIPUZKOA

- RANGO PROTECCION CIVIL:
 - CANAL PROTECCION CIVIL GIPUZKOA
 - CANAL DE PROTECCION CIVIL DE **EUSKADI.**
 - CANAL **P.M.A**
 - CANAL P.M.A. GIPUZKOA
 - CANALES DE ACONTECIMIENTOS ACTOS PREVENTIVOS 1-2-3 GIPUZKOA
 - CANAL R.E.M GIPUZKOA.

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS

- LENGUAJE:
 - CLARO
 - CONCISO
 - CONCRETO
 - UNIFORME.
- ESCUCHAR ANTES DE HABLAR. EL CANAL TIENE QUE ESTAR LIBRE.
- HABLAR CLARO Y LENTAMENTE.

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS

- EMITIR MENSAJES COMPLETOS Y BREVES, CONFIRMANDO SU RECEPCION Y COMPRENSION POR EL 112 SOS DEIAK
- SE UTILIZARA EL CODIGO “ICAO” PARA LOS NUMEROS ORDINALES Y LAS LETRAS
- SE UTILIZARA EL HORARIO DE 24 HORAS

CODIGO FONETICO ICAO

- A = Alfa.
- B = Bravo
- C = Charlie (Charli)
- D = Delta.
- E = Echo.(Eco)
- F = Foxtrot (Foktrot)
- G = Golf.
- H = Hotel.
- I = India
- J = Juliet
- K = Kilo.
- L = Lima.
- M = Mike.
- N = November.
- O = Oscar.
- P = Papa.
- Q = Quebec.
- R = Romeo.

CODIGO FONETICO ICAO

- S = Sierra.
- T = Tango.
- U = Uniform.
- V = Victor.
- W = Whiskey.
- X = X-ray.
- Y = Yankee
- Z = Zulu.
- 0 = Negativo.
- 1 = Primero.
- 2 = Segundo.
- 3 = Tercero.
- 4 = Cuarto.
- 5 = Quinto.
- 6 = Sexto.
- 7 = Séptimo.
- 8 = Octavo.
- 9 = Noveno.
- AFIRMATIVO = SI
- NEGATIVO = NO

CODIGO Q

QRM (Redes analógicas)	¿Esta interferida mi transmisión?	La interferencia de su transmisión es:
QRT	¿Debo cesar de transmitir?	Cese de transmitir.
QRU	¿Tiene algo para mi?	No tengo nada para usted.
QRV	¿Esta usted preparado?	Estoy preparado

CODIGO Q

QRX	¿Cuándo volverá a llamarme?	Le volveré a llamar a las <i>ii</i> horas en el canal <i>ii</i>
QSL	¿Puede acusarme recibo?	Le acuso recibo
QTC	¿Cuántos mensajes tiene por transmitir?	Tengo ... mensajes para usted.

CODIGO Q

QTH	¿Cuál es su localización en longitud y latitud? ¿En donde se encuentra?	Mi ubicación es de <i>iiii</i> latitud <i>iiii</i> longitud. Me encuentro en
AFIRMATIVO	SI	POSITIVO
NEGATIVO	NO	

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS

- SOS DEIAK 112 ES EL CECOP RESPONSABLE DEL **CONTROL DE LA RED TETRA** DE COMUNICACIONES AUTORIZANDO O DENEGANDO SU USO CONFORME AL PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS
- EN CASO DE DISCREPANCIAS EN EMERGENCIAS, **PREVALECE EL CRITERIO DEL CECOP SOS DEIAK 112**

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS

- **SE PROHIBE EL ESTABLECIMIENTO DE DISCUSIONES, VIA RADIO, ENTRE LOS OPERATIVOS (BZ MUNICIPALES) Y SOS DEIAK 112.**

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS

- **INDICATIVOS DE RADIO:**
 - **SOS DEIAK** (CENTRO DE COORDINACION OPERATIVA DE EMERGENCIAS 112)
 - **BZ 1-10** TECNICOS DE EMERGENCIAS GOBIERNO VASCO
 - **BZ (NUMERO DE EQUIPO) MUNICIPIO.**
 - BZ 1 AMURRIO
 - BZ 2 LLODIO
 - BZ 1 BERMEO
 - BZ 2 BALMASEDA
 - BZ 1 IRUN
 - BZ 2 ORDIZIA

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS

- 1.- EL CANAL ESTA LIBRE.
- 2.- PRONUNCIE EL INDICATIVO DE LA UNIDAD CON LA QUE QUIERE HABLAR
 - EJ: SOS DEIAK “**DE**” BZ 1 GETXO, “**ADELANTE**” BZ1 GETXO “**PARA**” SOS DEIAK (MENSAJE CLARO BREVE Y CONCISO) “**RECIBIDO**” BZ1 GETXO
 - EJ: BZ 2 ALONSOTEGI “**DE**” SOS DEIAK, “**ADELANTE**” SOS DEIAK “**PARA**” BZ 2 ALONSOTEGI (MENSAJE CLARO BREVE Y CONCISO) “**RECIBIDO**” SOS DEIAK

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS

- 1.- EL CANAL ESTA LIBRE.
- 2.- PRONUNCIE EL INDICATIVO DE LA UNIDAD CON LA QUE QUIERE HABLAR
 - EJ: BZ 2 RENTERIA “**DE**” BZ 2 BALMASEDA, “**ADELANTE**” BZ 2 BALMASEDA “**PARA**” BZ 2 RENTERIA (MENSAJE CLARO BREVE Y CONCISO) “**RECIBIDO**” BZ 2 BALMASEDA

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS

- 1.- EL CANAL ESTA LIBRE.
- 2.- PRONUNCIE EL INDICATIVO DE LA UNIDAD CON LA QUE QUIERE HABLAR
 - EJ: “**ENTZUN**” SOS DEIAK “**HEMEN**” BZ 2 BERMEO, “**AURRERA**” BZ 2 BERMEO (MENSAJE CLARO BREVE Y CONCISO)
“**HARTUTA**” BZ 2 BERMEO

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS

- 1.- EL CANAL ESTA LIBRE.
- 2.- PRONUNCIE LOS INDICATIVOS DE LAS UNIDADES CON LAS QUE SE QUIERE COMUNICAR
 - EJ: BZ 1 AMURRIO Y BZ 2 ZARAUTZ “**DE**” SOS DEIAK, “**ADELANTE**” BZ 1 AMURRIO “**PARA**” SOS DEIAK “**ADELANTE**” BZ 2 ZARAUTZ “**PARA**” SOS DEIAK (MENSAJE CLARO BREVE Y CONCISO) “**RECIBIDO**” SOS DEIAK

PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN EN EMERGENCIAS

- ESTADOS (PROGRAMADOS 20 ESTADOS EN LOS EQUIPOS TETRA)
 - **ESTADO 3 ME DIRIJO A BARAKALDO.**
 - **ESTADO 4 ESTOY EN BARAKALDO**
 - **ESTADO 3 ME DIRIJO AL HOSPITAL**
 - **ESTADO 4 ESTOY EN EL HOSPITAL**
 - **ESTADO 3 ME DIRIJO A MI BASE**
 - **ESTADO 4 ESTOY EN MI BASE**

PROCEDIMIENTO DE COORDINACION EN EMERGENCIAS

- LAS COMUNICACIONES CON PROTECCION CIVIL Y EMERGENCIAS DEL GOBIERNO VASCO SEGUIRAN EL SIGUIENTE **PROCEDIMIENTO DE COORDINACION:**

- 1.- EL CENTRO DE COORDINACION DE EMERGENCIAS (SOS DEIAK 112) PODRA REALIZAR **CONTROLES DE ESCUCHA**, PARA COMPROBAR LA **OPERATIVIDAD** DE LA RED TETRA, Y PARA **CONOCER** EL DESARROLLO DE LOS INCIDENTES EN CURSO.

PROCEDIMIENTO DE COORDINACION EN EMERGENCIAS

- LAS COMUNICACIONES CON PROTECCION CIVIL Y EMERGENCIAS DEL GOBIERNO VASCO SEGUIRAN EL SIGUIENTE **PROCEDIMIENTO DE COORDINACION:**
 - 2.- LOS EQUIPOS MUNICIPALES DE VOLUNTARIADO DE PROTECCION CIVIL, **SIEMPRE QUE ESTEN OPERATIVOS,** INFORMARAN AL CENTRO DE COORDINACION DE EMERGENCIAS (SOS DEIAK-112)(PREFERENTEMENTE POR LA **RED TETRA**)

PROCEDIMIENTO DE COORDINACION EN EMERGENCIAS

3.- LOS EQUIPOS DE VOLUNTARIADO DE PROTECCION CIVIL, **INFORMARAN AL 112 SOS DEIAK DE:**

- **La situación operativa en Base** para atender las **emergencias** (las emergencias indicadas en la **Carta de Servicio** de la Agrupación-Asociación de Voluntarios Protección Civil)
- El **desarrollo** de una **intervención operativa** (llegada al incidente, recursos en el incidente, desarrollo del incidente, evolución del incidente y finalización del incidente)

PROCEDIMIENTO DE COORDINACION EN EMERGENCIAS

4.- LOS EQUIPOS DE VOLUNTARIADO DE PROTECCION CIVIL, **INFORMARAN A SOS DEIAK DE:**

- El **desarrollo** de una **intervención preventiva** (llegada al lugar, recursos operativos, desarrollo de la actividad preventiva y finalización de la actividad preventiva y regreso a Base)
- **La finalización** de la **situación operativa** en Base para atender **emergencias** (las emergencias indicadas en la **Carta de Servicio** de la Agrupación-Asociación de Voluntarios Protección Civil)

DIRECCION DE ATENCION DE EMERGENCIAS Y METEOROLOGIA

- WWW.EUSKADI.NET/112
- WWW.EUSKALMET.EUSKADI.NET
- TWITTER:
 - @Euskalmet
 - @112_SOSDeiak

