MANUAL DE CONTENIDOS BÁSICOS PARA DEFENSA CIVIL Y CALL CENTER (TRABAJADORES DEL SECTOR)

Este manual contiene una presentación general de los principios básicos de los trabajadores de Defensa Civil y Call Center. Tiene como fin de conocer las actividades básicas de los trabajadores y fue redactado por personal que trabaja en dichas tareas para una mejor comprensión práctica. Especial agradecimiento por su tiempo a Claudio Sellán y Rosana Tejerina por su ayuda y participación.

Tabla de contenido

INTRODUCCION – DIRECCION DE DEFENSA CIVIL....2
SITUACIONES EN LAS QUE INTERVIENE....3
TRABAJOS PARA CADA ACCIONAR....6
ACCIONAR EN CASO DE ALERTA METEOROLÓGICA....10
TELEFONISTAS DE CALL CENTER....11
PROTOCOLO DE ACTUACION....13
REFERENCIAS Y FUENTES BIBLIOGRÁFICAS....14

INTRODUCCION – DIRECCION DE DEFENSA CIVIL

El objetivo que persigue defensa civil es brindar a los vecinos de la ciudad una óptima respuesta ante cualquier tipo de emergencia (antrópica (asociada al ser humano) y/o natural) dentro de la ciudad.

Siguiendo los lineamientos internacionales en que se ha demostrado desde hace décadas la mejor y más eficaz forma de solventar las emergencias.

Es importante destacar que en los planes de acción, se debe tener en cuenta que ***El Plan Operativo debe ser lo más sintético posible, específicamente deberá contener las acciones primarias a ser aplicadas en el momento que se produzca la emergencia o desastre***

Usted podrá identificar el Área de Trabajo por el siguiente símbolo:

SITUACIONES EN LAS QUE INTERVIENE

- **Auxilio en situaciones de emergencia.**

- **Actuación y mitigación ante desastres naturales y artificiales.**

- **Apertura y cierre de compuertas de los canales maestros.**

- **Manipulación de elementos eléctricos (compuertas de desagotes de canales).**

- **Corte de árboles caídos o en riesgo.**

- **Mantenimiento y manipulación de materiales de emergencia (bombas de agua, moto sierras, botes, motores fuera de borda).**

- **Rescate de personas.**

- **Colaboración en distintos eventos y contención del público concurrente.**

- **Concientización y prevención de las márgenes del Río Suquía y otros.**

Siempre se debe contar con un sistema o medios de comunicaciones (radioeléctrico, telefónico, etc.).

TRABAJOS PARA CADA ACCIONAR

Los reclamos que ingresan al Call Center Municipal, por medio de los números telefónicos gratuitos 103-105-108-107 se distribuyen en el personal del área operativa acondicionando los móviles con los elementos de acuerdo a las necesidades de cada servicio.

Las llamadas para identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdida y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que deben emprenderse.

Ellas son:

- Intervención en incendios, derrumbes y diferentes tipos de siniestros, con el objetivo de aunar esfuerzos, procedimientos y llegar a una metodología que permita con la suma de medios humanos y materiales acelerar la respuesta a las distintas emergencias, se trabaja en forma conjunta con otras instituciones a los efectos de lograr con el apoyo logístico solidificar el sistema.

- Socorro y auxilio de persona, animales y cosas, en zonas de anegamiento con la utilización de vehículos 4x4, gomón, botes, hidro elevadora, motobombas, malacates, utilizando distintas herramientas de mano como moto sierras, palas, etc. con los correspondientes elementos de seguridad personal para cada caso.

- Corte y trozado de árboles secos y en riesgo: esta actividad se efectúa teniendo en cuenta la altura como el diámetro del árbol, según sus características se puede utilizar moto sierra, podadora de altura y equipos de altura como escalera o hidro elevadora, espadas, cadenas, llave de bujías, combustible: nafta y aceite, sogas, escobillones y/o rastrillos como elementos de trabajo. Para la protección personal cada agente utiliza casco, guantes moteados o de

descarne, arnés, sordinas, protector facial, protector visual y para la seguridad de la escena conos, cinta demarcadora y vallas en caso de ser necesario.

- Abejas – avispas: esta actividad se efectúa teniendo en cuenta donde está situado el panal o camatí, altura, profundidad y material sobre donde está construido el mismo y la seguridad de terceros. Los elementos de trabajo que se utilizan son los siguientes, siempre teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, equipos de altura como escalera o hidro elevadora, cadenas, combustible, sogas, tijera de podar, etc. Para la protección personal cada agente utiliza traje apicultor, el cual consta de pantalón, chaqueta, guantes, máscara protectora con sombrero, botas, bolsas grandes para depositar lo extraído y para la seguridad de la escena: conos, cinta demarcadora y vallas en caso de ser necesario.

- Animales vivos: captura de animales peligrosos, perros, iguana, serpientes, comadrejas, etc. Esta actividad se efectúa teniendo en cuenta el terreno donde está ubicado el animal. Altura, en profundidad, entubado, si está sano o lastimado. Como elementos de trabajo y siempre teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente se utiliza moto sierra, podadora de altura y equipos de altura, escaleras o hidro elevadora, sogas, mangos con enlace, palas, picos, lasos, etc. Para la protección personal para cada agente se utiliza casco, guantes moteados o de descarne, arnés, sordinas, protector facial, protector visual, botas de goma y para la seguridad de la escena conos, cinta demarcadora y vallas en caso de ser necesario.

- Animales muertos: esta actividad se efectúa teniendo en cuenta el terreno donde está ubicado el animal en altura, en profundidad, entubado y si está en descomposición. Como elementos de trabajo y siempre teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente se utiliza equipos de altura escalera o hidro elevadora, sogas, malacate, mangos con enlace, palas, picos, rastrillos. Para la protección personal cada agente utiliza casco, guantes de látex y de descarne, arnés, sordinas, protector facial, protector visual, barbijo, botas de goma y para la seguridad de la escena conos, cinta demarcadora y vallas en caso de ser necesaria.

- Relevamientos: hundimientos de pozos negros, pavimento, viviendas (comprometidas con rajaduras y peligro de derrumbes), árboles en riesgo, obstrucciones y falta de tapa en desagües. Para la protección personal cada agente utiliza casco, guantes moteados o de descarne, arnés, sordinas, protector facial, protector visual, barbijo, botas de goma. Como elementos de trabajo conos, cinta demarcadora y vallas. Derivación al área de competencia.

- Identificación de postes con posible electrificación: elementos de seguridad personal: guantes dieléctricos y elementos de trabajo punta de prueba.

- Brigada de incendio: para realizar esta actividad se cuenta con un equipo autónomo de incendio, “El guaraní”, incorporado a un móvil, mochilas hidrantes, moto sierra, rastrillos cegadores, machetes, horquillas, chicote y palas, equipos de comunicación UHF. Para la protección personal de cada agente se utiliza casco, antiparras, protector facial, monjitas, guantes moteados y /o de descarne, chaquetones ignífugos y borceguíes.

- Compuertas: Apertura de las compuertas de los canales maestros como de Rosedal en zona oeste y Arguello en la zona norte. En ellas se realiza apertura y cierre, ambas con manivela, cuando las condiciones meteorológicas lo requieren bajo la supervisión de los directivos. Para la protección personal cada agente utiliza casco, guantes moteados y/o descarne.

- Escarcha en la vía pública: derrame de sal en la vía pública para el deshielo en calle. Los elementos de seguridad personal a utilizar de cada agente son casco, guantes moteados y/o descarne, protector visual, borceguíes. Los elementos de trabajo son sal, pala, escobillones, etc.

- Participación en actos y eventos: actos oficiales, cívicos y culturales (c/ordenes de operaciones) como así también eventos tradicionales, recitales, deportivos, conciertos veladas artísticas, con personal capacitado en evaluación de riesgo y contención del público, con móviles acordes a las necesidades solicitadas. Para la protección personal se utiliza guantes moteados, guantes de látex, cinta demarcadora, conos, etc.

- OBSERVACIÓN PARA TODOS LOS CASOS: El ingreso a la propiedad privada sólo se realizará luego de ser evaluada la situación por el Director general, quien procederá a autorizar o no las tareas.

ACCIONAR EN CASO DE ALERTA METEOROLÓGICA

Se divide la ciudad en 4 zonas, teniendo al río Suquía como referencia Norte-Sur, designando para cada una de ella.

Un móvil para realizar la logística y uno en base a la espera en caso de solicitar colaboración.

Cada unidad está provista de los siguientes elementos: moto sierra, pala, pico, ganchos, machetes, soga, conos y cinta demarcadora.

TELEFONISTAS DE CALL CENTER

Dentro de las tareas de los operadores de Call Center detallamos a continuación:

Atención telefónica especializada en el Centro de Atención de Llamadas Municipal.

Brindar todo tipo de información municipal a los vecinos de la ciudad a través del 0-800-888-2447.

Receptar la solicitud de informes y reclamos por vía informática, telefónica o radial.

Clasificar y codificar los reclamos según prioridad.

Derivar los reclamos al área municipal correspondiente para su tratamiento.

Controlar y realizar el seguimiento de los reclamos.

Receptar la solicitud de asistencia de emergencias a través de los números 103, 105, 107 y 108.

Despachar las unidades móviles de distinta complejidad operativa (108 – Defensa Civil).

Receptar y codificar la solicitud telefónica de asistencia a víctimas de accidentes.

Proveer indicaciones de pre-arribo ante emergencias.

Derivar las solicitudes de asistencia médica a los despachadores del 107.

Dar las instrucciones de pre-arribo en las emergencias médicas hasta que llegue la ambulancia del 107.

Funciones del operador telefónico de la central de llamadas de emergencias

El operador telefónico de líneas de emergencias será el único responsable de atender el teléfono de emergencias como los internos, sin dejarlo sonar más de tres veces.

En todo momento, dirigirse al llamante con respeto, diligencia y rapidez, evitando las conversaciones banales o fuera de lugar, acotando el tiempo de la llamada a lo estrictamente necesario, sin incurrir tampoco en excesos de confianza y/o tuteo.

- El operador recibe la información, ayuda y responde en la emergencia, no para grabarla, subestimarla o magnificarla arbitrariamente.
- Debe mantener en todo momento la calma y la profesionalidad.

La actitud del operador telefónico es fundamental para recabar los datos necesarios que permitan una óptima clasificación del evento en el interrogatorio pertinente.

Informar al despacho de aquellos servicios o llamadas que requieran atención inmediata o supervisión de la propia atención. El operador sigue los lineamientos que le indiquen el despacho en lo que hace a la gestión de recepción de llamadas, sin que implique desviación de función responsabilidades.

En caso de considerar discrepancia o arbitrariedad seguirá el lineamiento del despachante pudiendo dejar asentado las observaciones en su libro de puesto del operador o libro de despacho.

Mantener la comunicación con el llamante el tiempo que considere oportuno y no la finalizará si detecta un agravamiento de la situación de emergencia.

El operador podrá delegar en el despachante en caso de que éste la solicite.

El operador podrá delegar en el coordinador médico la atención de la llamada si este que la requiere.

Asentar en el sistema cada uno de los reclamos recibidos como aviso del servicio original consignando: número de teléfono, estado de los pacientes si hubiese agravamiento o alguna otra novedad de relevancia para los equipos de respuesta

Notificar de cualquier situación que pueda revestir un riesgo para el personal operativo.

En caso de ausencia, corte de energía eléctrica o carencia de sistema informático de soporte registrar la llamada de auxilio de manera manual en los formularios destinados a tal fin. Completándolos de manera clara y legible con la mayor cantidad y mejor calidad de información que le sea posible.

PROTOCOLO DE ACTUACION

Se consideran subtipos de emergencias, se identifican en:

Emergencias urbanas.

Emergencias médicas.

Emergencias ambientales.

Protocolo de operador de emergencia

Identifica de manera clara y concreta la naturaleza de la llamada de auxilio. En caso de que la llamada sea un mero reclamo guía al llamante respecto al uso de la línea de emergencia, proveyendo el número apropiado para canalizar esa demanda.

Si el operador detecta que se trata de una broma la llamada debe ser finalizada inmediatamente dejando registro del número e informándole que es una línea de emergencia y su indebido uso está penado por la ley.

En el cuadro de observaciones identifica al llamante, pone en práctica un protocolo de vinculación ubicando el evento, naturaleza y clasificación. La clasificación responderá a la tipificación verde, amarillo, rojo y azul, según el grado de intensidad de la situación de riesgo.

El precedente es determinado por el protocolo de operadores según el subtipo.

El operador guiará al llamante para que realice tareas de acuerdo a la naturaleza del evento. En caso de tratarse de una situación en riesgo priorizará la integridad física de las personas. Si se trata de una emergencia médica guiará al llamante con instrucciones de pre-arribo, incluyendo maniobras de RCP en caso de PCR.

Solo en casos excepcionales se le solicitará al vecino que realice un llamado a otro servicio de emergencia, como por ejemplo policía, asentando los motivos en el sistema.

REFERENCIAS Y FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

- Dirección Nacional de Protección Civil. Secretaria de Provincias. Ministerio del Interior. Republica Argentina "Manual Básico de Planeamiento para emergencias y desastres" .Marzo del 2010. Bs As. Argentina

- http://www2.cordoba.gov.ar/portal/index.php/secretaria-gral/subsec-de-emergencia-urbana/subsecretaria-de-emergencia-y-proteccion-civil/