



**PROCEDIMIENTO DE
GESTIÓN de ALARMAS
GERA**

BOMBEROS
Comunidad de Madrid



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0999818029018773671718**

Contenido

1. Control de cambios.....	3
2. Introducción.....	4
3. Objeto:.....	4
4. Alcance:	4
5. Documentación de referencia.....	4
6. Definiciones:.....	4
7. Procedimiento.....	5
7.1. Gestión de alarmas para rescates y búsquedas en montaña.	5
Acciones a realizar por el operador de CECOP que atiende la llamada:	5
Comunicaciones posteriores a la activación:.....	6
7.2. Gestión de alarmas para Desapariciones:.....	7
8. Anexos:	8
8.1. Rescates y búsquedas:.....	8
8.2. INTERROGATORIO TIPO EN BÚSQUEDAS.....	9

BOMBEROS
Comunidad de Madrid



1. Control de cambios

VERSIÓN	FECHA MODIFICACIÓN	PÁGINA/ PUNTO AFECTADA/O	OBSERVACIONES
0.0	21.03.2017	Todas	Creación del documento por Sergio Yagüe
0.1	06/10/17	Todas	Adecuación SEIS CBCM
0.2	10/10/17	Procedimiento	Se introduce interrogatorio
0.3	11/10/17	Procedimiento	EM GERA, especificaciones.
0.4	24/10/17	Punto 7.1. Cambio tipificación gestión por GERA	Se adecúa al nuevo árbol de tipificaciones
1	29/11/2017	Doc. de referencia y Procedimiento (7.1)	Inclusión de los procedimientos de activación relativos al GERA (búsqueda y rescate)

BOMBEROS
Comunidad de Madrid



2. Introducción

Este documento nace gracias al esfuerzo de varios operadores durante cuatro meses en un grupo de trabajo destinado a este fin, comenzado en diciembre de 2016, contando con las aportaciones del grupo GERA.

3. Objeto:

Atención de alarma entrante en CECOP en la que se deba considerar la activación del Grupo Especial de Rescate en Altura (GERA), en su ámbito de aplicación (búsquedas y rescates en montaña), homogeneizando y mejorando la eficacia en la gestión entre todos los operadores y J2.

4. Alcance:

Alarmas entrantes desde M112 o cualquier otro medio (particular, Guardia Civil, Cruz Roja, Parque, etc.), en las que se deba considerar la activación del GERA para una búsqueda o rescate en montaña.

5. Documentación de referencia

- Manual del Integrador de comunicaciones de CECOP.
- Manual de SITREM-CECOP.
- Procedimiento de recepción de llamadas, tomas de decisiones y tipificación de avisos en búsquedas y rescates en montaña o medio rural. Borrador del Oficial Luis M. Rincón Plaza.
- Procedimientos vigentes de activación de búsquedas y rescates en Montaña.

6. Definiciones:

- **Accidente montaña:** alarma o aviso en el que hay alguna persona afectada (con daño o riesgo para su salud), en zona de montaña, pero que no está perdida, pudiéndose ubicar el servicio a través de una localización exacta. El alertante puede ser el propio accidentado o persona que por alguna circunstancia, sepa de dicho accidente. Esta alarma o aviso, requerirá un servicio de **rescate**.
- **Pérdida montaña:** alarma o aviso en el que hay alguna persona perdida en zona de montaña, no pudiéndose ubicar exactamente, debiendo realizar una búsqueda. El alertante puede ser el propio perdido o persona que por alguna circunstancia, tenga la certeza de que existe este incidente. Esta alarma o aviso, requerirá un servicio de **búsqueda**, ya que la situación de emergencia se presume cierta.
- **Desaparición:** alarma o aviso en el que se informa que puede haber alguien perdido o desaparecido en zona de montaña. El solicitante del servicio, en este caso, no es la persona perdida/desaparecida y no existe la certeza de la existencia de emergencia.
- **Interrogatorio básico:** conjunto de preguntas que se le hacen al solicitante de auxilio para conocer los datos esenciales para poder “abrir” una alarma. Estos factores serían: quién, qué ha pasado, lugar y nº de teléfono de contacto.
- **Interrogatorio complementario:** conjunto de preguntas que se le hacen al solicitante para conocer datos o aspectos importantes que puedan ayudar a la búsqueda o rescate. Estos factores podrían ser: edad, condición física, tiempo que llevaba realizando la actividad, tipo de ropa, comida, bebida, etc.



- **Entorno rural:** parajes que no siendo de montaña no son urbanos y donde la competencia en búsquedas es competencia de GC/ Policía. En estos escenarios GERA podrá ser requerido como colaborador, y los medios y procedimiento a activar serán equiparables a los establecidos en el Procedimiento de Activación “Búsquedas en Montaña”

7. Procedimiento.

7.1. Gestión de alarmas para rescates y búsquedas en montaña.

Una de las formas de conseguir agilizar la activación del GERA es reduciendo el número de interrogatorios realizados al solicitante de auxilio, de forma, que lo ideal, sería que M112 practicara un interrogatorio básico, y el GERA un interrogatorio complementario, evitando la participación añadida de otros intervinientes; de esta forma, CECOP transmitiría directamente la llamada del solicitante al GERA, sin pedir más información y si es que ya se ha producido un interrogatorio básico.

Acciones a realizar por el operador de CECOP que atiende la llamada:

Ya sea porque se recibe el audio, o porque con el TAS entrante se llama al solicitante, las acciones que realizará el operador serán las siguientes:

Transferirá la llamada al grupo GERA quedándose en escucha. Ver procedimiento en diagrama. Dicha llamada quedará grabada en CECOP.

GERA valorará la alarma a través del interrogatorio complementario, pudiéndose dar 3 escenarios:

1. **Que se active GERA:** el emisorista de P46 informará a CECOP del personal, vehículos, etc., lo más rápidamente posible.
2. **Coordinación GERA-J2:** Ante la duda de activación, el mando de GERA llamará a J2 a través de CECOP para consultarle y/o proponerle si se lleva a cabo la activación informándole de toda la información recopilada, así como de los datos técnicos a tener en cuenta.
3. Que el GERA solucione el incidente de forma telefónica, tipificándose en SITREM el servicio como “CECOP. SALVAMENTO. GESTIONADO GERA”.

Si el interrogatorio complementario no lo pudiera realizar el GERA por algún motivo (atender otra intervención, etc.), será CECOP quien lo haga, contando con las sugerencias/propuestas del GERA e informando posteriormente al mando del GERA. De esta manera y en función de la gravedad, se mantendrá la alarma en espera, se avisará a otros organismos o se activará al GERA informándole sobre la misma. Ver interrogatorio complementario en anexo.

En cualquier caso el objetivo es que en el interrogatorio complementario realizado por GERA esté **siempre** a la escucha CECOP lo que permitirá tratarla como un registro más, y que la Central de CBCM esté informada en todo momento del proceso desde su comienzo.

La activación de recursos se registrará por lo estipulado en los procedimientos de activación correspondientes.



Comunicaciones posteriores a la activación:

Una vez activado el GERA, las comunicaciones con el solicitante serán únicamente por parte de GERA, a menos que el solicitante pierda la cobertura telefónica de móvil, y deba marcar el 112 para volver a establecer la comunicación. En este caso la llamada, también se transferiría lo más rápidamente posible a GERA, manteniéndose CECOP en escucha. Además:

- Los mensajes de texto o a través de aplicaciones de móvil, tipo *whatsapp*, serán realizadas por GERA.
- El intercambio de información entre GERA y CECOP será permanente; así GERA informará a CECOP de los datos más relevantes obtenidos en las comunicaciones previas con el solicitante. En especial, GERA informará de las coordenadas a CECOP en cuanto las tenga.
- Las llamadas posteriores a la activación que puedan llegar de familiares, otros organismos, etc., demandando o facilitando información, serán atendidas por CECOP, informando posteriormente a GERA.

Diagrama de bloques para el procedimiento de gestión de llamadas en búsquedas y rescates en montaña:

- A. La alarma entrará por el TAS de M112 normalmente, si bien, pudiera ser que la alarma fuera recibida por GERA, Cruz Roja, etc. En este caso, se daría traslado inmediatamente a CECOP, desde donde se dará traslado del hecho a M112 para que proceda a aplicar sus procedimientos internos de aviso a otros organismos.
- B. El operador que reciba el audio, pedirá al solicitante que se mantenga a la escucha porque va a ser puesto en contacto con el grupo de rescate. En el caso de que se tenga que llamar al solicitante, (por haber entrado una alarma por TAS pero no el audio), se contactará previamente con GERA, y una vez establecida la conexión, se contactará con el solicitante de socorro pasando al punto D. En este caso, es preferible que esta gestión la haga el operador del puesto 7, delegando momentáneamente, su puesto de radio a otro operador de despacho.

En el caso de RESCATE, M112 transferirá normalmente la llamada al SUMMA. En este caso, el proceso podrá ser al revés, llamando primeramente al solicitante, y así confirmar que la línea se encuentra libre, pasando posteriormente la llamada al GERA.

- C. CECOP transferirá la llamada a GERA, llamando a "P46 EMER" e informándole del hecho. El interrogatorio complementario será realizado por GERA, preferiblemente por el Jefe de Turno, que de no estar presente en el parque por otro motivo (intervención, maniobra, etc.) y no poder asistir al



interrogatorio, será informado de inmediato por el Emisorista de P46¹, que comenzará con el mismo para no demorar la intervención, con el resto de miembros de GERA todavía en el parque presentes en la medida de lo posible.

Si la comunicación es imposible, CECOP hará el interrogatorio exhaustivo solicitando toda la información que crea relevante al llamante. De este hecho se comunicará a J2 para que determine el mejor proceder. Ver interrogatorio en Anexo.

- D. La transferencia de la llamada se realizará en modo multiconferencia, quedándose el operador a la escucha y anotando en intervenciones, en SITREM, toda la información relevante. Esta multiconferencia se realizará por medio del integrador de comunicaciones.

En el caso de que el operador que realice esta operación se encuentre en un puesto de radio, podrá encomendar momentáneamente su puesto de radio a otro operador de despacho, o en caso de imposibilidad, atenderá la emisora, y escuchará la llamada transferida grabada posteriormente, anotando en intervenciones toda la información relevante.

- E. El operador se mantendrá a la escucha y en silencio, anotando en intervenciones, en SITREM, la información recibida.

En el caso de búsquedas y una vez que la comunicación entre el solicitante y GERA se produzca con éxito, el operador de CECOP pondrá la siguiente nota en "Notas enviadas" en SITREM para que lleguen al resto de organismos: *"Al habla con el solicitante GERA, por favor, comunicaciones con el solicitante canalizarlas a través de CECOP-CBCM"*

7.2. Gestión de alarmas para Desapariciones:

En este caso, CECOP gestionará íntegramente la llamada del solicitante (que no será el desaparecido), dando traslado de la información recibida a J2 para que proceda de la forma correspondiente.

En el caso de que se decida contactar con el mando del GERA, se hará de la misma forma que para el caso de rescates y búsquedas.

BOMBEROS
Comunidad de Madrid

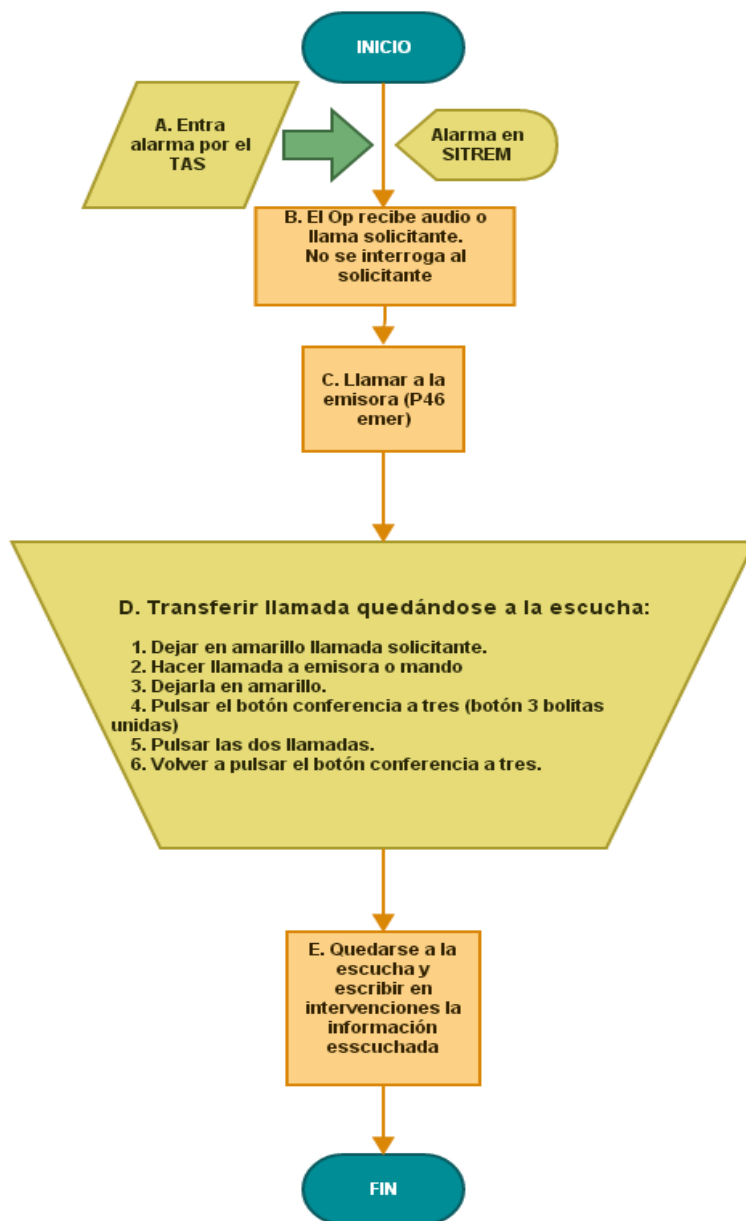
¹ Cabe recordar en este punto que el EM de P46 es y debería ser en la medida de lo posible un miembro del GERA. En caso de que no lo fuera, otro miembro de GERA presente en el parque podrá realizar el interrogatorio. Si sólo estuviera el EM y no fuera GERA, el interrogatorio lo hará CECOP.



8. Anexos:

8.1. Rescates y búsquedas:

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LLAMADAS DE GERA



Desapariciones: Gestionar llamada desde CECOP y consultar con J2.



8.2. INTERROGATORIO TIPO EN BÚSQUEDAS

¿CUÁNTAS PERSONAS Y QUÉ EDADES?		
¿HAY HERIDOS?		
NOMBRE INTERLOCUTOR:		
Nº DE TELÉFONO:	TFN 2:	TFN 3:
CARGA DE BATERÍA, POSIBILIDAD ENVIAR FOTOS, UBICACIÓN VÍA WHATSAPP:		
ZONA DE DONDE HAN SALIDO, HORA DE SALIDA:		
RUTA SEGUIDA Y TIEMPO ANDADO:		
PUNTOS CARACTERÍSTICOS RECORRIDOS:		
ZONA DONDE CREEN ESTAR PERDIDOS:		
DISPONEN DE GPS O BRÚJULA (COORDENADAS, ALTÍMETRO)		
¿QUÉ VEN? (SENDERO, BOSQUE, TENDIDOS ELÉCTRICOS, ETC.)		
ESTADO DE SALUD:		
¿ALGUNA ENFERMEDAD?		
FORMA FÍSICA:		
EXPERIENCIA, CONOCIMIENTO DE LA ZONA:		
EQUIPAMIENTO PARA EL FRÍO, LLUVIA:		
EQUIPAMIENTO PARA LA NIEVE, CRAMPONES, ETC:		
COLOR DE ROPA:		
AGUA, COMIDA:		
LINTERNA, FLASH DE CÁMARA DE FOTOS O SILBATO:		
QUÉ COCHE TIENEN, MATRÍCULA Y DÓNDE ESTÁ APARCADO:		

