



Radio Club de Chile



Emergencia y Radioaficionados El Proceso de las Comunicaciones y el Operador de Radio

Elementos de la comunicación efectiva:

1. Emisor
2. Receptor
3. Código
4. Canal
5. Mensaje
6. Contexto

Emisor

Aquél que transmite la información (un individuo, un grupo, o una máquina).

La Voz Humana

- ◆ Ancho de banda 16-16000 Cseg
- ◆ Énfasis en frecuencias altas
- ◆ Aportación de Información
- ◆ Compresores y Procesadores: Como echar a perder su audio.

https://www.dropbox.com/s/ilzxo688enoofxo/Sp_eech%20procsn.docx?dl=0

- ◆ Ausencia del Lenguaje no verbal

Canal

- ◆ Elemento físico por donde el emisor transmite la información y que el receptor capta.
- ◆ Se denomina canal tanto al medio natural (aire, luz) como al medio técnico empleado (impresión, telegrafía, radio, teléfono, televisión, computador, etc.) y se percibe a través de los sentidos del receptor (oído, vista, tacto, olfato y gusto).

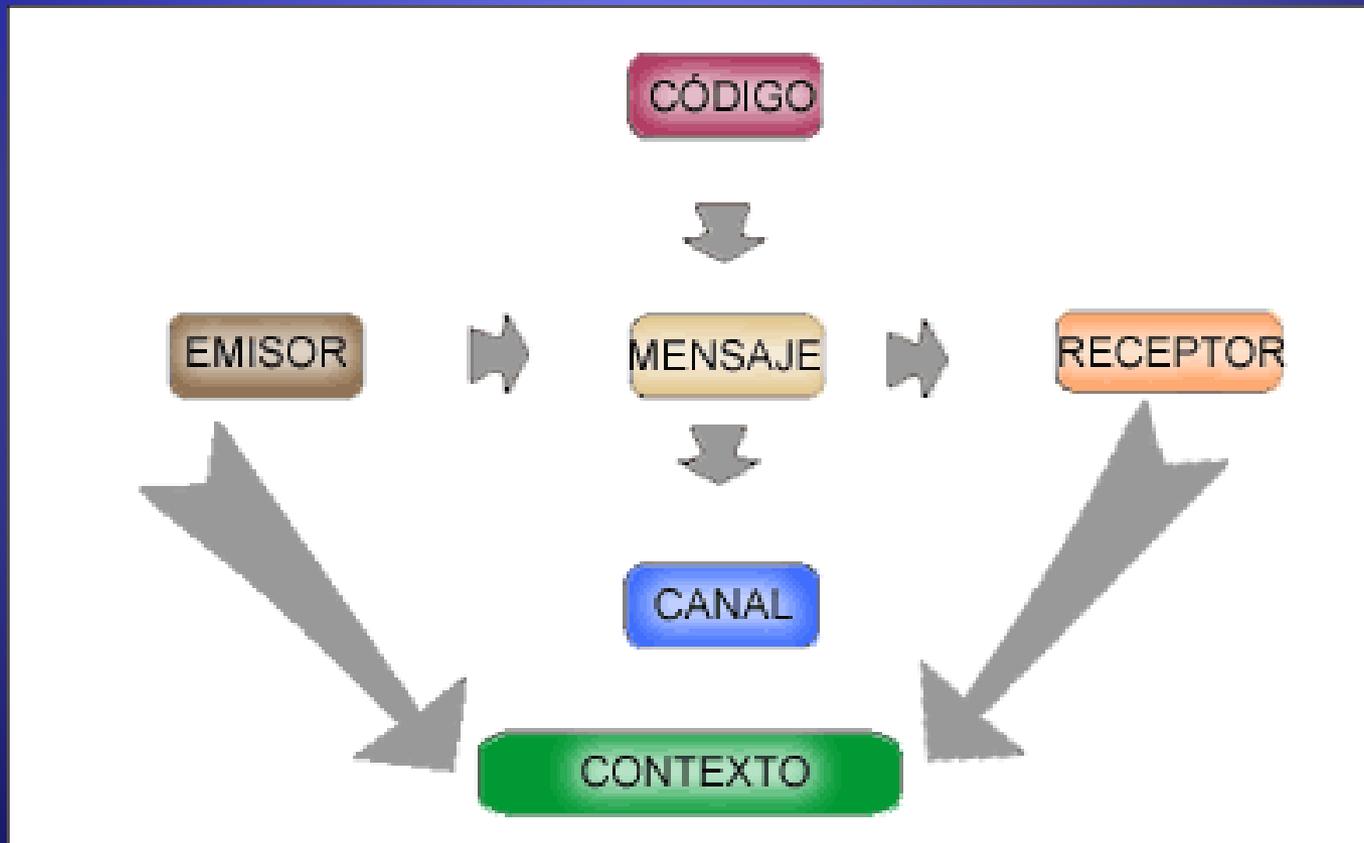
Mensaje

- ◆ La información que el emisor transmite.
- ◆ **Cualquier cosa es Información?**
- ◆ Diferencia entre Datos e Información.
 - ◆ Toma de decisiones!

Contexto

- ◆ Circunstancias temporales, espaciales y socioculturales que rodean el hecho o acto comunicativo y que permiten comprender el mensaje en su justa medida.

Esquema de la comunicación



Medios a usar

- ◆ Medios o instrumentos por los cuales se realiza el proceso comunicacional en operaciones de emergencia.
- ◆ El Emisor debe elegir el modo mas apropiado para dar curso a la información de acuerdo a la situación del momento y a los recursos que se encuentren disponibles.
- ◆ Uno de los medios es la Radio.

La radio:



Sumario de las ondas electromagnéticas y su propagación.

- ♦ VHF
- ♦ UHF
- ♦ Micro-ondas
- ♦ Satélites
- ♦ HF

Microondas

- ◆ Apropriados para enlaces punto a punto, son sensibles a los pequeños movimientos que pudieran experimentar las antenas, perdiéndose con facilidad el contacto, como también son sensibles a las condiciones climáticas que pueden desvanecer o desviar el haz. Necesitan estar colocados en línea de vista.

H.F.

- ◆ Comunicación de largo alcance en bandas de alta frecuencia, propagación ionosfera, susceptible de ser afectada por diversos fenómenos climáticos, solares, y estacionarios, sin embargo y a pesar de ellos es la comunicación que jamás falla y la mas fácil de establecer con medios mínimos.

Operador, el elemento mas importante

- ◆ El Operador, piedra angular:
 - ◆ Aunque suene paradójico lo primero que debe hacer el operador es escuchar.
 - ◆ En situaciones de emergencia la información fluye rápidamente y de distintas fuentes, el rol del operador en asegurar que el o los canales de información se mantengan operativos y que la información llegue en forma rápida a las agencias involucradas en la respuesta al desastre o la crisis.



La regla de oro:

MANTENER LA CALMA A TODO EVENTO, EN
SITUACIONES DE EMERGENCIA
GENERALMENTE LO PEOR YA PASO

Responsabilidades del Oper. 1

1. **Mantener contacto** con las estaciones fijas y móviles de la red a su cargo.
2. **Asegurar el flujo de información** y comunicación eficiente para todas la unidades y agencias
3. **Comunicarse con toda red de soporte disponible** en el área asegurando la radio comunicación para fines operacionales y de seguridad

Responsabilidades del Oper. 2

- ◆ Llevar **registro** de toda comunicación y despacho, además de hacerlo llegar a quien corresponda para su archivo final
- ◆ Guardar estricta **confidencialidad** de los mensajes enviados y recibidos
- ◆ Cumplir y hacer cumplir estrictamente los **protocolos** establecidos de operación

Deberes y responsabilidades

- ◆ Informar de cualquier falla detectada en las comunicaciones y tomar las medidas para el restablecimiento de ellas. La seguridad debe ser siempre una prioridad.

Principios de la buena comunicación



- ◆ Es recomendable usar un **lenguaje claro**, preciso, y conciso, evitando el uso de claves, modismos, o palabras rebuscadas.
- ◆ **Evitar** el uso de lenguaje técnico a menos que este sea indispensable u operacionalmente necesario
- ◆ **Evitar** el uso de palabras que causen confusión o monosílabos. Ejemplos:
 - ◆ Es mejor decir **Afirmativo** en lugar de si
 - ◆ Es mejor decir **Negativo** en lugar de no.

Resumen 1

- ◆ Mantenga las radio comunicaciones cortas y simples. Tenga en mente que al otro lado, en el receptor, alguien debe estar tomando nota de los elemento esenciales de su comunicado.
- ◆ Cuando se trate de comunicaciones extensas es una buena idea separar en grupos de no mas de cinco palabras cada vez y pedir comprendido de las mismas antes de proseguir con el siguiente grupo.

Resumen 2

- ◆ Si hablas claro, pausado y en un tono tranquilo serás fácilmente entendido.
- ◆ MENSAJES SENSIBLES:
 - ◆ Cuando de trate de emitir comunicaciones de temas sensibles como temas de seguridad, fallecimientos, transferencias de dinero, o temas personales, no pierdas de vista que las comunicaciones radiales pueden ser monitoreadas fácilmente de modo que es preferible usar otros medios para dar curso a estos mensajes.

Pruebas de comunicaciones y reportes

- ◆ Las pruebas periódicas de las comunicaciones de la red son esenciales para asegurar que no haya puntos de interrupción en ella. También es necesarios revisar las comunicaciones de las instalaciones en terreno y el acceso de los móviles a la red. Estas pruebas permitirán a su vez establecer donde se pueden establecer estaciones relay en caso de fallas de los sistemas repetidores.

Los registros de operaciones o Logs

- ◆ Registros acuciosos proveen de una secuencia cronologica, de personal y de recursos asignados a la atención de una emergencia.
- ◆ Todo mensaje enviado o recibido debe ser registrado de modo que el log pueda ser revisado y asegurar que todo el trafico fue evacuado.
- ◆ Las reglas para este registro se resumen en:

Resumen 3

- ◆ Siempre toma un minuto para pensar lo que vas a decir antes de apretar el PTT, mantén la comunicación breve y precisa y exacta.
- ◆ Rapidez, en el registro y el despacho
- ◆ Apropiada distribución, que el mensaje llegue a la persona indicada
- ◆ Permanencia: Que quede un archivo permanente del mensaje.

Rol del Operador

- ◆ El papel del operador de emergencia no es interpretar ni decidir cursos de acción, su labor deberá estar dirigida a la recepción de los mensajes entrantes, y su reenvío al estamento adecuado para la respuesta a esa emergencia, a la vez que deberá recabar la mayor cantidad de información relevante para la toma de decisiones

Información y datos

- ◆ Las informaciones vagas tales como, “veo humo a la distancia”, o “lueve mucho”, “hartas casas destruidas”, o “se sintió un sismo” si no van acompañadas de **datos** no sirven a las autoridades para la toma de decisiones que se reflejen en acciones destinadas a salvaguardar la vida de las personas o la propiedad pública o privada.
- ◆ Por tanto el operador debe interrogar al emisor con preguntas que provoquen respuestas precisas.

Sé paciente e interroga

- ◆ Que ocurrió, con precisión
- ◆ Donde, acotar el área y ubicación, cerca de que, a cuantos kilómetros de un lugar conocido etc.
- ◆ Cuantas personas involucradas.
- ◆ Hay daños, cuales, de que magnitud
- ◆ Hay heridos, cuantos, de que gravedad.
- ◆ Hay infraestructura critica dañada, caminos, servicios públicos, etc.

Las solicitudes de ayuda

- ◆ También deben ser precisadas, que se necesita, cuanto de cada elemento:
- ◆ Agua
- ◆ Abrigo
- ◆ Refugios
- ◆ Hospitales de campaña
- ◆ Bomberos
- ◆ etc.

Cuando la información no esta completa o resulta vaga:

- ◆ Verificar por cualquier medio disponible, la veracidad, disponer observadores e terrero, cotejar con otras redes de servicios públicos u ONG, servicios voluntarios.

Finalmente:

- ◆ Un buen operador de radiocomunicaciones se hace mediante práctica, práctica y mas práctica, escucha mucho, anota todo, observa, aprende y tiene una actitud positiva y entusiasta, su trabajo es importante.



Radio Club de Chile



Gracias!

El Proceso de las Comunicaciones y el Operador de Radio
en situaciones de Emergencia