



COORDINADORA NACIONAL
PARA LA REDUCCIÓN DE DESASTRES

MACOE

ÍNDICE

Contenido

Introducción.....	4
1 Activación y Desactivación del COE, Funciones y Funcionarios Enlaces	6
1.1 Activación del COE	6
1.1.1 Convocatoria de Funcionarios Enlace	6
1.2 Desactivación de Funcionarios Enlace.....	6
1.3 Desactivación COE.....	6
1.4 Descripción de las Áreas funcionales	7
1.4.1 Decisiones	7
1.4.2 Comunicaciones	7
1.4.3 Operaciones	8
2 Descripción de funciones, responsabilidades y ubicación.....	10
2.1 Sistema Comando de Incidentes	10
2.2 Coordinador COE Nacional	10
2.3 Sala de Situación	10
2.4 Oficial de Monitoreo	10
2.5 Sistema de Información Geográfica	11
2.6 Planificación	11
2.7 Encargado de Sector	11
2.8 Informática.....	11
2.9 Logística	11
2.10 Verificación	11
2.11 Clasificador de Información	12
2.12 Radio Operadores	12
2.13 Centro de llamadas.....	12
2.14 Mantenimiento	12
2.15 Comunicación Social.....	12
3 Secciones, funciones y ubicación.....	13
4 Activación y Desactivación del COE, Funciones y Funcionarios Enlaces	1
5 Reglamento del Centro de Operaciones de Emergencia	2
5.1 Funcionamiento/ Horarios	2
5.2 Uso de Distintivos	2
5.3 Horarios de Comida	2
5.4 Presentación Personal	3
5.5 Horarios de Limpieza	3
5.6 Evacuación	3
6 Áreas funcionales del Centro de Operaciones de Emergencia	4

6.1	COE Nacional.....	4
6.2	Comunicaciones	1
6.3	Comunicación Social	2
6.4	Sala de Situación	4
6.5	Toma de Decisiones	5
6.6	Sala de Operaciones	6

Introducción

Este manual tiene como finalidad generar un método accesible en su organización, que permita atender emergencias, desastres o provocados por la actividad humana que se desarrollen en el ámbito nacional, regional, departamental y municipal, facilitando la incorporación de personal de diferentes instituciones que conforman el Sistema CONRED, a una estructura de manejo efectivo y eficiente, poniendo en práctica los procedimientos operativos propios de cada una de las instituciones que responden a la emergencia o desastre.

Dentro de éste contexto, la SECONRED como institución rectora en la coordinación de todos los esfuerzos del Estado Guatemalteco, con base en las políticas institucionales, implementó estrategias, programas y proyectos cuya meta es consolidar un Sistema Nacional Multisectorial de Gestión para la Reducción de Riesgos a Desastres. Como parte de este proceso se desarrolló el Programa Operativo contenido en éste el análisis, la reestructuración de las funciones del Centro de Operaciones de Emergencia -COE- y finalmente la validación del Plan Nacional de Respuesta -PNR-, entendiéndose el COE como la máxima instancia de coordinación del manual.

La estructuración del PNR y el COE dio inicio en el año 2001, tomando en cuenta las lecciones aprendidas durante las acciones de respuesta por los efectos de la “Tormenta Tropical Mitch de 1998”, con la coordinación y participación de las instituciones que integran el Sistema CONRED. Así mismo, la participación de organismos nacionales e internacionales comprometidos con la reducción del riesgo a desastres, principalmente La Agencia Federal para el Manejo de Emergencias FEMA por sus siglas en inglés y USAID Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional por sus siglas en inglés.

Por tal razón, es importante contar con un instrumento teórico conceptual que sirva de guía a los diferentes actores que se involucran en la respuesta, en el que se establezca plenamente cuales son los pasos lógicos a seguir para la activación y desactivación del COE, aplicando los procedimientos y protocolos afines a la situación que se presente y que motiva su implementación.

El Centro de Operaciones de Emergencia -COE- es el área física implementada y utilizada por las diferentes Coordinadoras (CONRED, CORRED, CODRED, COMRED), para coordinar, monitorear, analizar la información y responder antes, durante y después de una emergencia o desastre, a través de la integración de todos los esfuerzos nacionales, regionales, departamentales y municipales de forma ordenada, eficiente y eficaz.

El presente manual además contempla dentro de su contenido, cuales son las tareas, la estructura organizacional y las funciones con base en la naturaleza de cada una de las instituciones que conforman el COE Nacional, así como las áreas funcionales en las que se divide, para el buen desempeño y una efectiva respuesta ante cualquier emergencia o desastre. Para tal efecto, se definieron 21 funciones dentro del Plan Nacional de Respuesta

las cual las agrupada por sectores, cada una ellas a cargo de una institución “RECTORA”, otra de “APOYO” e instituciones de soporte. La designación de éstas se basó en dos criterios: Competencia y autoridad.

Así también, establece los aspectos logísticos necesarios que le den soporte al funcionamiento del COE, incluyendo el establecimiento de instalaciones alternas que permitan laborar, en caso colapsara el COE principal.

1 Activación y Desactivación del COE, Funciones y Funcionarios Enlaces

1.1 Activación del COE

Es activado por la Declaratoria de Alerta Color Rojo institucional y/o Publica, debido a la inminente afectación o cuando ya se haya dado el impacto de un evento de desastre de gran magnitud es a nivel nacional, a través del Director del Plan Nacional de Respuesta, a nivel Regional es el Presidente del Consejo de Desarrollo, nivel Departamental Gobernador Departamental y el nivel Municipal Alcalde Municipal.

1.1.1 Convocatoria de Funcionarios Enlace

Los funcionarios enlace son convocados al COE Nacional, Regional, Departamental o Municipal debido a la magnitud del evento el cual sobrepasa la capacidad de respuesta local, municipal, departamental y/o regional, de acuerdo a las necesidades de respuesta, a solicitud del Presidente de la Coordinadora activa, estableciendo las prioridades en la activación de funciones de soporte de los sectores a través de llamados telefónicos, correos electrónicos. Siguiendo los siguientes pasos:

- Ser Oficializado por parte de la Máxima Autoridad de la Institución, a través de carta Oficial.
- Ser convocado de acuerdo a lo establecido en el Plan Nacional de Respuesta.
- Al ser convocado tiene 45 minutos para presentarse en el COE
- Ser titular y tener nombrado un suplente.
- Solo la institución rectora deberá presentarse.
- Tener Toma de Decisión.

1.2 Desactivación de Funcionarios Enlace

Los funcionarios enlace son desactivados del COE por la disminución de las necesidades de respuesta, a solicitud del coordinador del COE, cuando se establezca las prioridades de la desactivación de funciones de soporte de los sectores a través de avisos verbales, llamadas telefónicas y vía correo electrónico.

1.3 Desactivación COE

Es desactivado por la Declaratoria de Alerta Color Anaranjado, Amarillo o Verde institucional y/o Publica, por la disminución de las necesidades de respuesta o cuando ya se haya dado respuesta a los afectados del evento generador de desastre y no constituya peligro para la población y sus bienes, a través del Coordinador del COE, la desactivación del COE no constituye la desactivación del PNR.

1.4 Descripción de las Áreas funcionales

Dentro de la estructura física se agrupa y define 3 áreas funcionales distribuidas en distintos ambientes, los cuales son:

1.4.1 Decisiones

Debe de contar con 2 salones, el primero para toma de decisiones que cuenta espacio para albergar a 22 personas, 2 líneas telefónicas, una computadora personal, pantalla para proyección, impresora a colores, un mapa de la republica y/o departamento o municipal y una pizarra para anotaciones. El segundo sala de reuniones y contar con espacio para albergar a 13 personas, 1 línea telefónica, una computadora personal, pantalla para proyección, acceso a Internet, impresora a colores, y dos pizarras para anotaciones. De acuerdo a lo que establece el acuerdo gubernativo 443-200 y el Decreto Ley 109-96, las decisiones se toman en dos niveles, *técnico, ejecutivo descrito en el PNR*.

1.4.1.1 Propósito

Analizar la información actualizada de la situación y acciones técnicas tomadas hasta el momento con el fin de que los niveles técnico y ejecutivo tomen las decisiones correspondientes.

1.4.1.2 Descripción

Coordina el apoyo necesario para atender la emergencia. Dirigir las acciones de respuesta con estrategias políticas a corto, mediano y largo plazo. Participar activamente en las acciones ejecutadas dentro del COE. Apoyar a otras instituciones para el buen desempeño y atención a la emergencia. Recomendar o aprobar estados de calamidad pública y solicitudes de asistencia y ayuda humanitaria internacional.

1.4.1.3 Ubicación

Nivel técnico

Salón de toma de decisiones para uso de funcionarios enlace inter-institucional.

Nivel ejecutivo

Salón de sesiones para uso de los funcionarios enlace.

1.4.2 Comunicaciones

Que cuente con un Centro de Transmisiones con 2 computadoras personales (pc), de 1 a 2 radios base para comunicar con otras entidades y transmitir a las bases ubicadas en puntos estratégicos del país, 2 líneas telefónicas, 1 a 2 televisores para monitoreo de noticias o canales de tiempo para poder monitorear, a nivel regional, departamental o municipal. Una sala de prensa con una pantalla para proyecciones y la flexibilidad de albergar a personas y medios de comunicación, con 1 línea telefónica y monitor de apoyo para conferencistas.

Componente que incluye el Sistema de Bases de Radio, Sistemas de Alerta Temprana operados por personal voluntarios de las comunidades priorizadas por sus características, miembros de las Coordinadoras en sus diferentes niveles, COE regionales, Departamentales y Municipales, instituciones miembros del sistema, radio aficionado, entre otros.

1.4.2.1 Propósito

Establecer las comunicaciones vía radio, recibir información, iniciar a dar seguimiento y completar con el proceso de archivo y clasificación de información, dar seguimiento y completar la sistematización de datos e información, enviar la información por los medios disponibles para el debido uso de la misma por parte del COE y las estructuras activas de los niveles de coordinación de los distintos niveles de Coordinadoras (CONRED, CORRED, CODRED y COMRED) a fin de obtener una apreciación lo más cercana a la realidad del evento.

1.4.2.2 Descripción

Unidad compuesta por el personal en campo, radio operadores, clasificadores de información, verificadores, Sala de Situación, y unidades homologas de los COE activos los cuales gestionan la información en doble vía.

1.4.2.3 Ubicación

Componente Externo

Sistemas de Comando de Incidentes instalados en lugares seguros cercanos al sitio afectado (SCI)

Componente Interno

Personal con el debido conocimiento para operar Radios en el Área de Comunicaciones y personal de apoyo para la debida atención a llamadas telefónicas.

1.4.3 Operaciones

Siendo la base de funcionamiento COE contar con un máximo de 05 líneas telefónicas como mínimo, 1 cámara web como mínimo, 10 pc para el mismo número de estaciones de trabajo, de 1 a 2 equipos multifuncionales (escáner, fotocopidora, fax, impresora), 1 estación de trabajo de Sistema de información Geográfica, una fotocopidora profesional y 2 escáner, un área para el establecimiento de la sala de situación con 2 líneas telefónicas, 5 pc, acceso a Internet, una impresora y una cañonera con pantalla. En conclusión el contenido del Manual distribuye en orden lógico y sistemático la activación y desactivación del COE y todos sus componentes, dando paso para lo planificado en el PNR sea congruente y la definición de los Niveles Técnico y Ejecutivo se entiendan como TECNICO de este manual al técnico ejecutivo del PNR y Ejecutivo de este manual como el Político estratégico del PNR.

Con el fin de mantener información disponible para TODOS los involucrados un sistema de Bases de Datos, en el cual se hace uso de la tecnologías y la disposición de maquinas para el COE. Tienen conexión de información pudiendo recibir y transmitir información en tiempo real, para asegurar las operaciones de estos sistemas se debe de tener en cuenta un sistema de respaldo (Back Up) para la información que se genera en el COE y una planta de generación eléctrica. Las instalaciones preferiblemente deben de contar con agua propia (pozo), baños y parqueo vehicular con el espacio idóneo para vehículos. Componente que es integrado por el sistema de enlaces de la Coordinadora Nacional, Regional, Departamental, Municipal y colaboradores así como los encargados de sectores.

1.4.3.1 Propósito

Procesar y solucionar los problemas de las situaciones particulares provenientes de la información manejada por la sala de situación y los requerimientos de los COE activos a nivel regional y departamental.

1.4.3.2 Descripción

Área de convergencia de funcionarios enlace rectores de las diferentes funciones establecidas en este manual e instituciones de apoyo y soporte a la función quienes hacen uso del SISMICEDE para mantener información actualizada, priorizar la respuesta y elaborar proyecciones sobre la evolución del o los eventos en forma coordinada y bajo la estructura sistematizada.

1.4.3.3 Ubicación

Componente Externo

No Aplica

Componente Interno

Coordinador del COE y los 20 funcionarios enlace rectores que integran el COE.

2 Descripción de funciones, responsabilidades y ubicación

2.1 Sistema Comando de Incidentes

Propósito:	Establecer el control y coordinación que provee respuesta y coordinación de esfuerzos individuales, los que trabajan en un objetivo común para estabilizar el incidente y proteger la vida, los bienes y el medio ambiente.
Objetivo	Desarrolla las funciones de mando, seguridad, información, enlace, planificación, operaciones, logística y Administración y Finanzas.

2.2 Coordinador COE Nacional

Propósito:	Coordinar dar seguimiento a las disposiciones del director del COE y dirigir las acciones interinstitucionales para resolver y atender las necesidades y requerimientos de los diferentes COE Regionales, Departamentales y Municipales.
Objetivo	Asegurar el funcionamiento del COE y los sectores activos.

2.3 Sala de Situación

Propósito:	Analizar la información del monitoreo de los fenómenos y eventos naturales o antrópicas generadores de emergencias o desastres, analiza la información de daños y elaborar planes y proyectos con las recomendaciones pertinentes a la SE-CONRED para iniciar con el proceso de reconstrucción a mediano y largo plazo.
Objetivo	Brindar información técnico científica que apoye la toma de decisiones del alto nivel para la respuesta y planificar la reconstrucción a mediano y largo plazo.

2.4 Oficial de Monitoreo

Propósito:	Obtener la información en tiempo y forma de los fenómenos naturales y antropogénicos que puedan y afecten al territorio guatemalteco, para ponerla a disposición de las autoridades con toma de decisiones.
Objetivo	Adquirir toda la información proveniente de los entes técnico-científicos oficiales para sistematizarla al personal que lo requiera.

2.5 Sistema de Información Geográfica

Propósito:	Obtener la georeferenciación de la información proveniente de una situación RED para crear un panorama visual de la situación en cuestión de ubicación y distancias.
Objetivo	Digitalizar la información para procesarla y georeferenciar los lugares donde se presente una situación RED.

2.6 Planificación

Propósito:	Disponer de la información verificada proveniente del campo para organizar las actividades de respuesta en base a los objetivos de la emergencia en una situación RED.
Objetivo	Organizar las actividades de respuesta ante una situación RED en base a prioridades y gestión de recursos.

2.7 Encargado de Sector

Propósito:	Facilitar el manejo de los recursos instalados en el COE a los funcionarios Enlaces Institucionales.
Objetivo	Optimizar la utilización de los recursos del COE ante una situación RED.

2.8 Informática

Propósito:	Facilitar buen funcionamiento de los recursos instalados en el COE a los funcionarios Enlaces Institucionales.
Objetivo	Solucionar cualquier inconveniente informático en los equipos de cómputo del COE ante una situación RED.

2.9 Logística

Propósito:	Facilitar los recursos necesarios para el manejo y funcionamiento del COE y de las necesidades de los funcionarios Enlaces Institucionales.
Objetivo	Optimizar la utilización de los recursos del COE ante situación RED.

2.10 Verificación

Propósito:	Monitoreo permanente de la información que ingresa a la base de datos, proveniente del campo, verificando concordancia y coherencia lógica de la misma.
Objetivo	Confrontar la información ingresada en la base de datos, Incidentes, para establecer su veracidad.

2.11 Clasificador de Información

Propósito:	Analizar la información de los eventos registrados y reportados en la Base de Datos, Evaluación de Daños y Análisis de Necesidades, Informes de Situación, Informes de Monitoreo y su clasificación de información según la clase de evento, Geológico, Hidrometeorológico, Químico, Sanitario, Socio organizativo.
Objetivo	Analizar y clasificar la información ingresada en las bases de datos para ordenarla y distribuirla según evento.

2.12 Radio Operadores

Propósito:	Recepción de información para identificar tipo de evento, iniciando el proceso de indagación e investigación con personal de campo sobre el evento reportado registrándolo en la base de datos.
Objetivo	Analizar y clasificar la información ingresada en las bases de datos para ordenarla y distribuirla según evento.

2.13 Centro de llamadas

Propósito:	Recepción y transmisión de información en caso de desastre para atender a la población civil que lo requiera.
Objetivo	Administrar la información que proviene y se transmite a la población, a través de los medios oficiales.

2.14 Mantenimiento

Propósito:	Facilitar el buen funcionamiento de los recursos instalados en el COE a los funcionarios Enlaces Institucionales.
Objetivo	Asegurar la limpieza, extracción de basura y energía eléctrica en el COE ante una situación RED.

2.15 Comunicación Social

Propósito:	Facilitar y convocar a los medios de comunicación para conferencias de prensa para dar a conocer la información de la situación RED.
Objetivo	Asegurar que la información verificada y oficial que sale del COE ante una situación RED, sea transmitida a los medios de prensa escrita, radial y televisiva. Sea nacional o internacional.

3 Secciones, funciones y ubicación



Figura 1: Sección y sus Funciones de Soporte.



Figura 2: Sección y sus Funciones de Soporte.

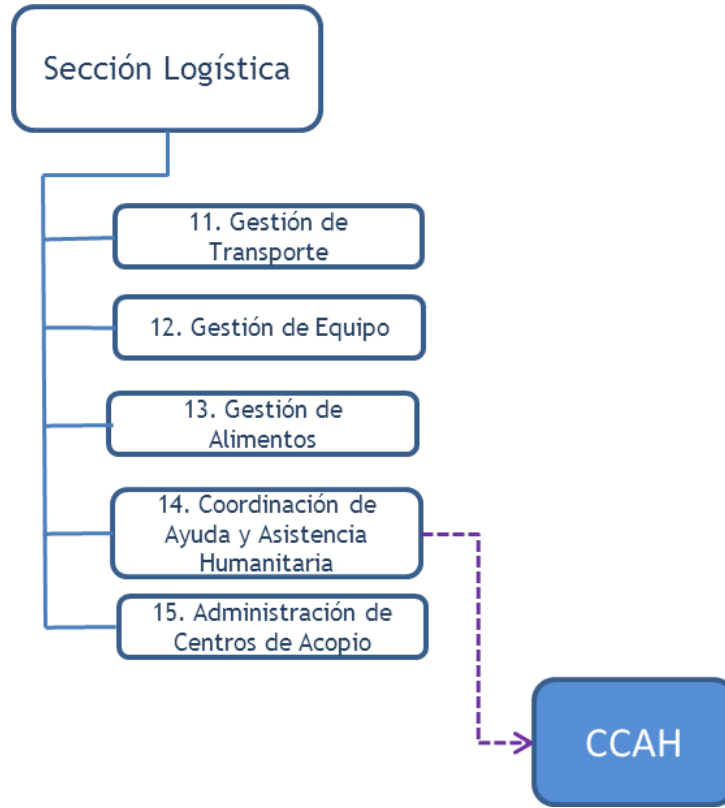
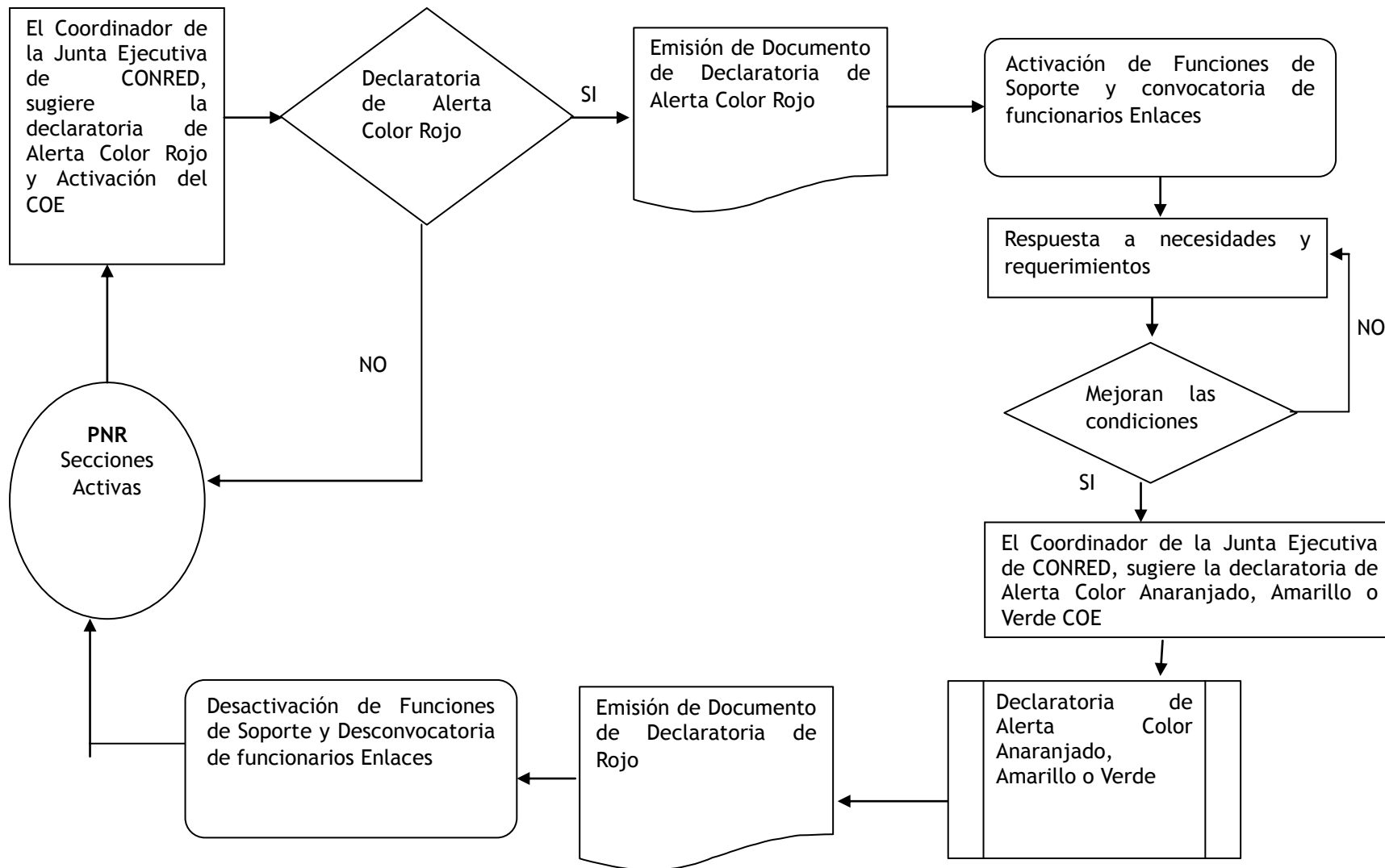


Figura 3: Sección y sus Funciones de Soporte. Solo para el nivel Nacional aplica el CCAH.



Figura 4: Sección y sus Funciones de Soporte.

4 Activación y Desactivación del COE, Funciones y Funcionarios Enlaces



A	PROTOCOLO. No. 1:		
DENOMINACIÓN: Activación y Desactivación del COE, Funciones y Funcionarios enlaces	Fecha de elaboración: 02may2010	Fecha de revisión: 15Agosto2017	
PROPÓSITO: Proveer un proceso ordenado para la activación e integración del Centro de Operaciones de Emergencia, sus funciones de Soporte y los funcionarios Enlaces que lo conforman.			
CONDICION DE REGULACIÓN: El procedimiento se activara siempre y cuando la condición sea de alerta ROJA, se sobrepase la capacidad de respuesta. Ya sea esta: municipal, departamental, regional o el coordinador del COE lo requiera.			
PASOS: <ol style="list-style-type: none"> 1. El Coordinador Estratégico como Coordinador del COE verifica que se haya aplicado eficazmente los procedimientos de Planes Municipales de Respuesta, Planes Departamentales de Respuesta, PIR y PNR. 2. El coordinador del COE sugiere al Director del COE la declaración de Alerta Color Rojo 3. El Director del COE toma la Decisión de Declaratoria de Alerta Roja y procede a solicitar los documentos de respaldo y oficialización de la Declaratoria 4. El Coordinador del COE define las funciones a activar 5. El coordinador del COE activa las funciones y solicita a enlaces la convocatoria inmediata de los funcionarios enlaces necesarios 6. Los funcionarios enlaces dan respuesta a los requerimientos y atienden la emergencia 7. Disminuye la cantidad de requerimientos y se da respuesta total o parcialmente a las necesidades 8. El coordinador del COE sugiere al Director del COE la declaración de Alerta Color Anaranjado, Amarillo o Verde de acuerdo a las necesidades 9. El Director del COE toma la Decisión de declaratoria de Alerta de acuerdo a la información , Anaranjado, Amarillo o Verde y procede a solicitar los documentos de respaldo y oficialización de la Declaratoria 10. Los funcionarios enlaces son desconvocados debido a la disminución de necesidades o requerimientos 11. Los funcionarios enlaces realizan su informe de actividades y se retiran 12. Continúan las acciones de respuesta por parte de las secciones y funciones desde sus instalaciones únicamente enviando la información a la SECONRED 			

5 Reglamento del Centro de Operaciones de Emergencia

5.1 Funcionamiento/ Horarios

El Centro de Operaciones de Emergencia desarrolla sus actividades 24 horas continuas al momento de su activación. Esta dependerá de la activación parcial o total, la cual la define la situación RED.

Los funcionarios Enlaces una vez convocados deben de cumplir con un rol de turnos de 8 horas. Realizando un traslape de media hora para el cambio de turno con el suplente, esto con el objeto de que el COE tenga un continuo funcionamiento.

5.2 Uso de Distintivos

A cada funcionario Enlace cuando ingresa al COE se le asigna un gafete donde se identifica la función de soporte que tiene asignada. El mismo lo debe de utilizar de una forma visible. Cuando se realiza el cambio de turno debe de entregarlo al suplente.

Los Encargados de Sección también deben de utilizar su gafete que los identifica cuál es su Sección de responsabilidad y debe de ser visible.

El uso de los Gafetes determina el área al que tiene acceso, ya que el área de trabajo de la mayoría de los funcionarios Enlaces es el COE. Ya que los funcionarios Enlaces que conforman la Sala de Situación tiene otro gafete que los deja acceder a dicha instalación.

5.3 Horarios de Comida

Se establecen horarios para la ingesta de alimentos a fuera de la Sala de Operaciones COE. Los mismos son mencionados al inicio de cada cambio de turno, con el objeto de que cada funcionario Enlace sepa los mismos.

Horarios:

Desayuno: 06:30 a 07:30 hrs.

Refacción: 10:00 a 10:30 hrs.

Almuerzo dos Grupos: 12:00 a 13:00 y 13:00 a 14:00 hrs.

Refacción: 16:00 a 16:30

Cena: 18:30 a 19:30 hrs.

Nota: No está permitido la ingesta de alimentos y bebidas dentro de la Sala de Operaciones COE y Sala de Situación.

5.4 Presentación Personal

Cada funcionario Enlace debe de presentarse debidamente uniformado cuando sea el caso y debidamente presentable cuando no tengan uniforme. Queda totalmente prohibido el ingreso con pantaloneta, bermuda, etc.

Nota: Queda totalmente prohibido el ingreso de armas a la Sala de Operaciones COE y Sala de Situación.

5.5 Horarios de Limpieza

Se establecen para que la Sala de Operaciones COE y Sala de Situación estén debidamente presentables y limpias. Los horarios van a depender de la activación del COE, si es parcial o total.

Horario:

Mañana: 05:00 a 06:30 hrs.

Tarde: 12:00 a 13:00 hrs.

5.6 Evacuación

La evacuación de las instalaciones del Centro de Operaciones de emergencia estará a cargo del personal: Encargados de Secciones, conducirán a los funcionarios enlace hacia la salida de emergencia de una forma ordenada y tranquila.

De acuerdo a la Normativa de Reducción de Riesgo a Desastres No.2 indica que para una carga ocupacional menor a 50 personas, debe de haber una salida de emergencia. Teniendo una carga ocupacional de 35 personas como máximo dentro de la Sala de Operaciones COE, solo hay una salida de emergencia.

6 Áreas funcionales del Centro de Operaciones de Emergencia

6.1 COE Nacional

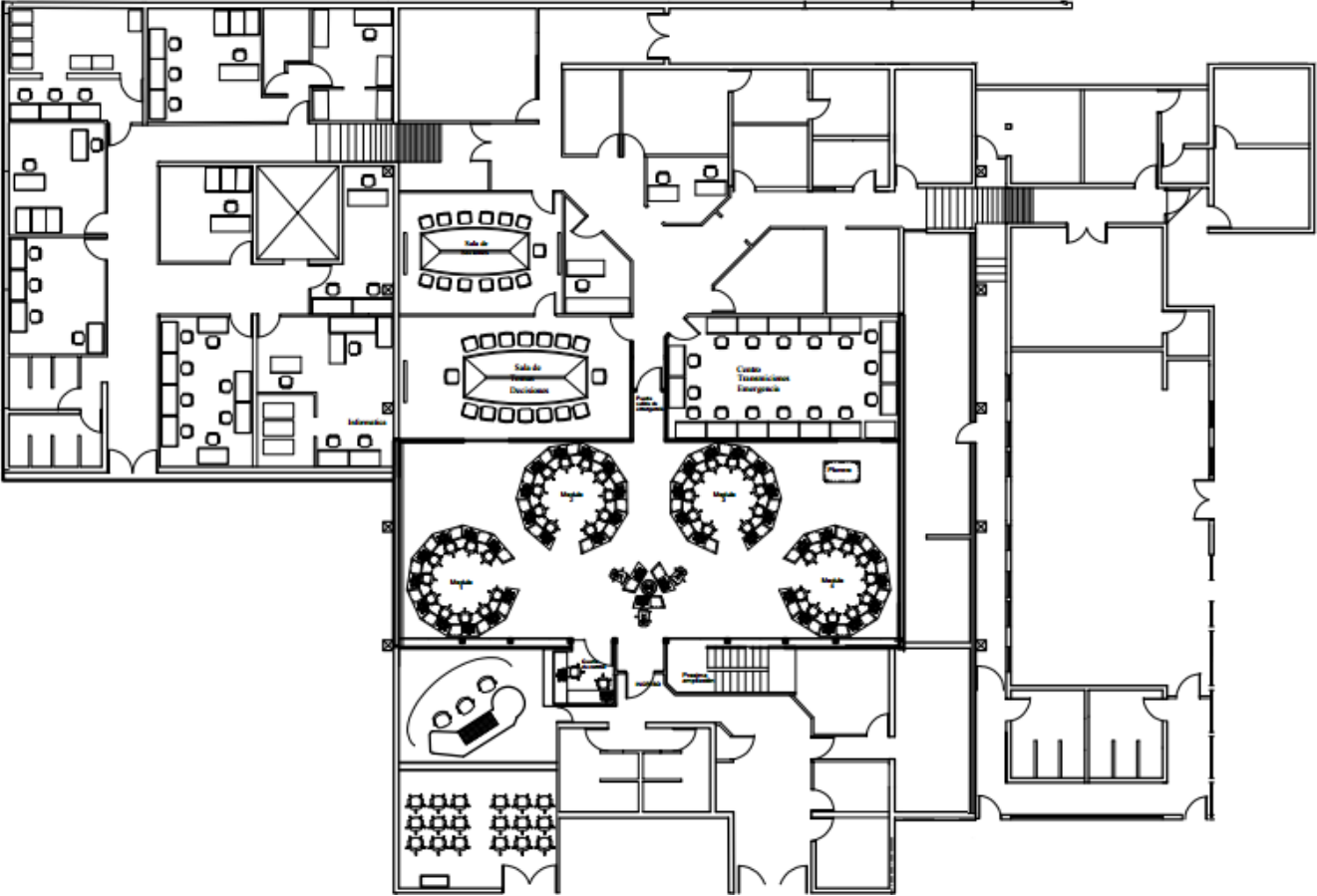


Figura 5: Plano del COE Nacional.

6.2 Comunicaciones

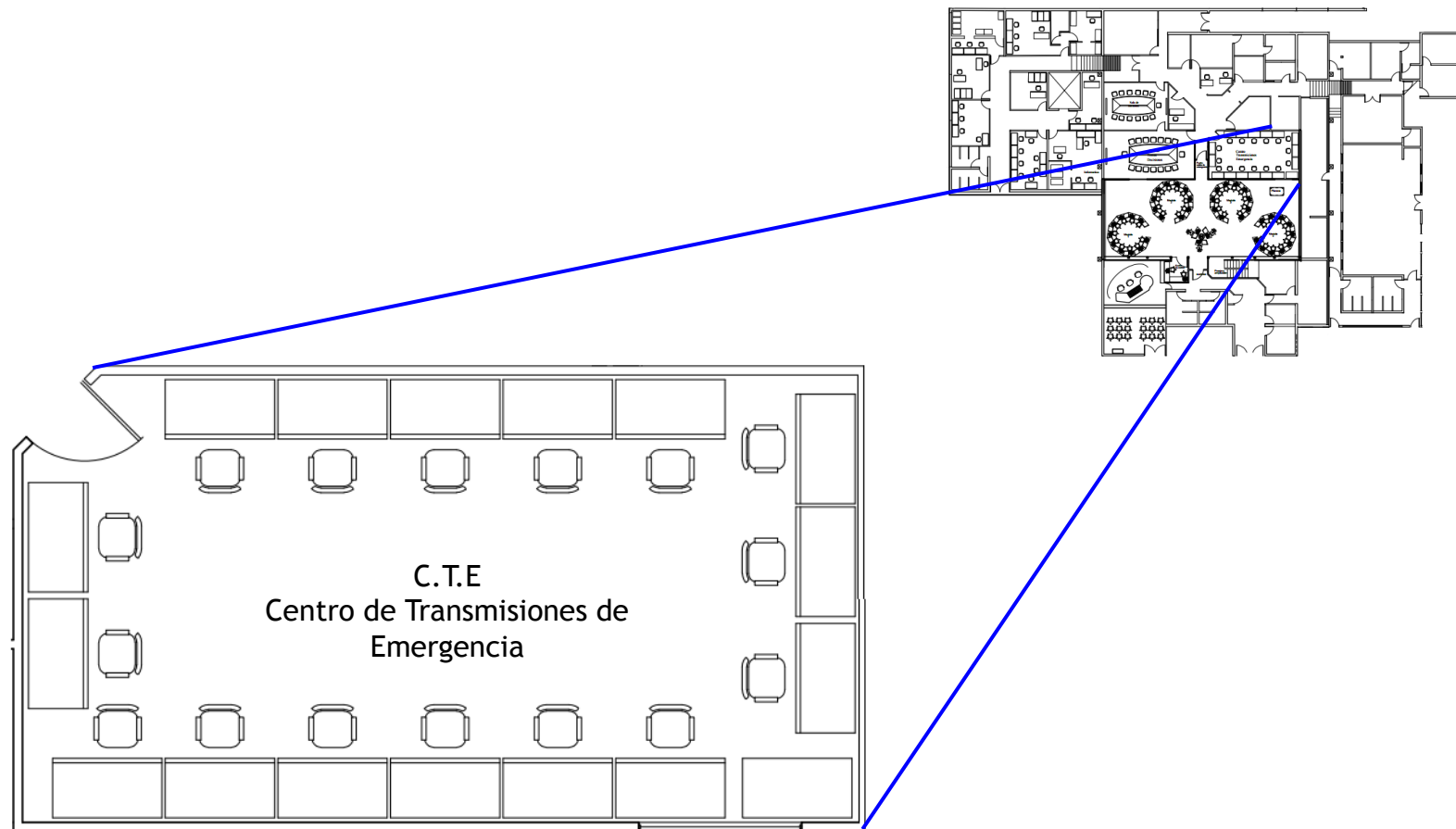


Figura 6: Centro de Transmisiones de Emergencia C.T.E.

6.3 Comunicación Social

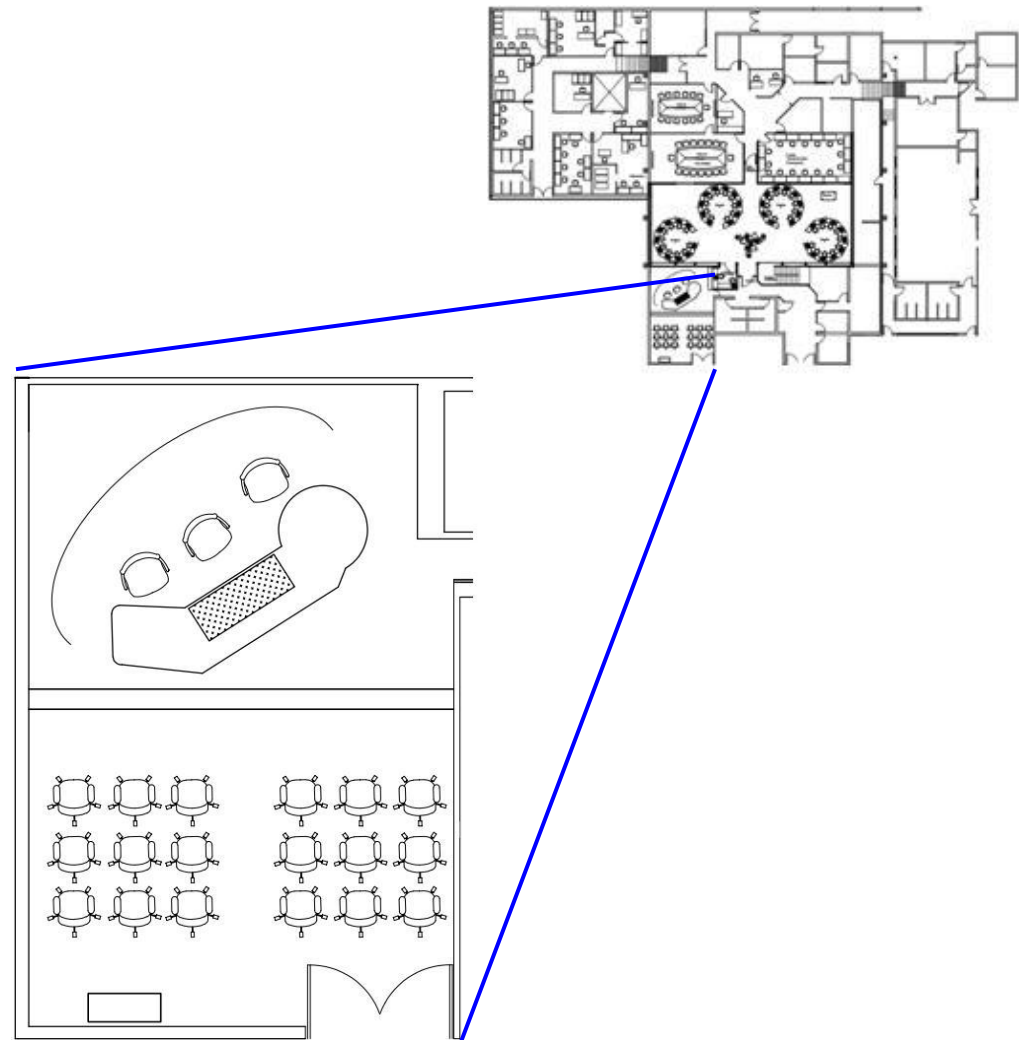


Figura7: Sala de Prensa

Figura 8: Salón de Sesiones.

6.4 Sala de Situación

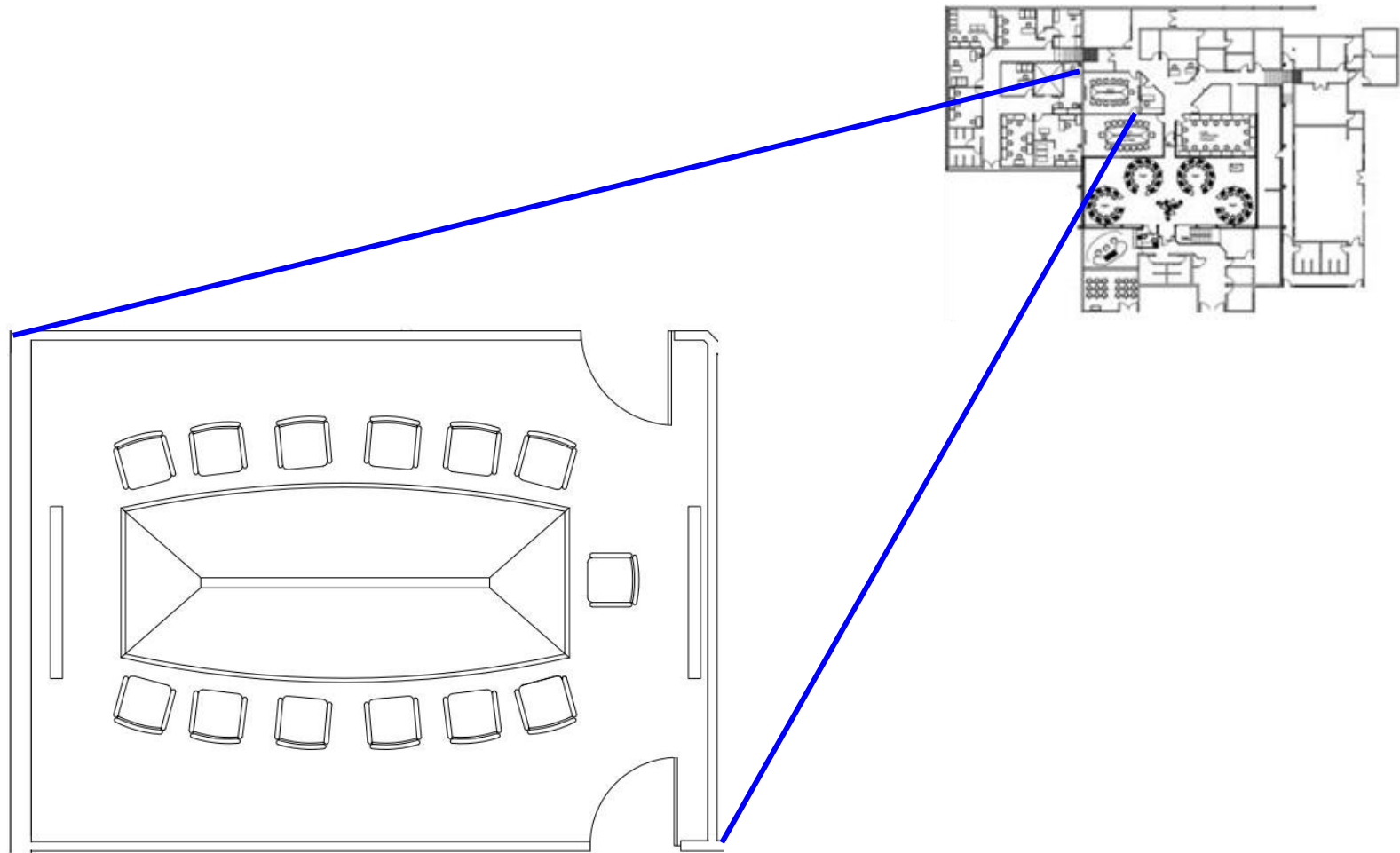


Figura 8: Salón de Sesiones.

6.5 Toma de Decisiones

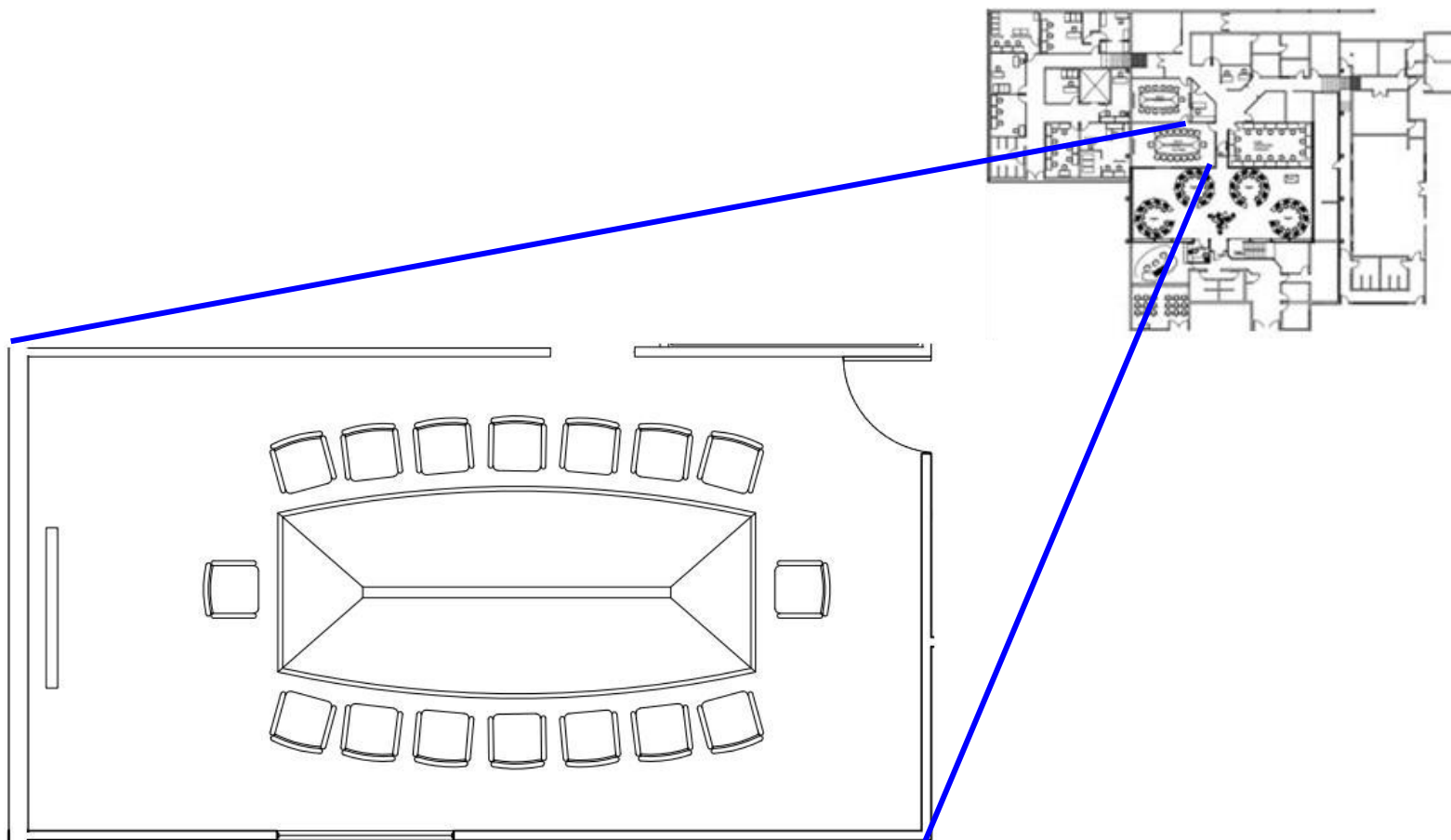


Figura 9: Salón de Toma de Decisiones.

6.6 Sala de Operaciones

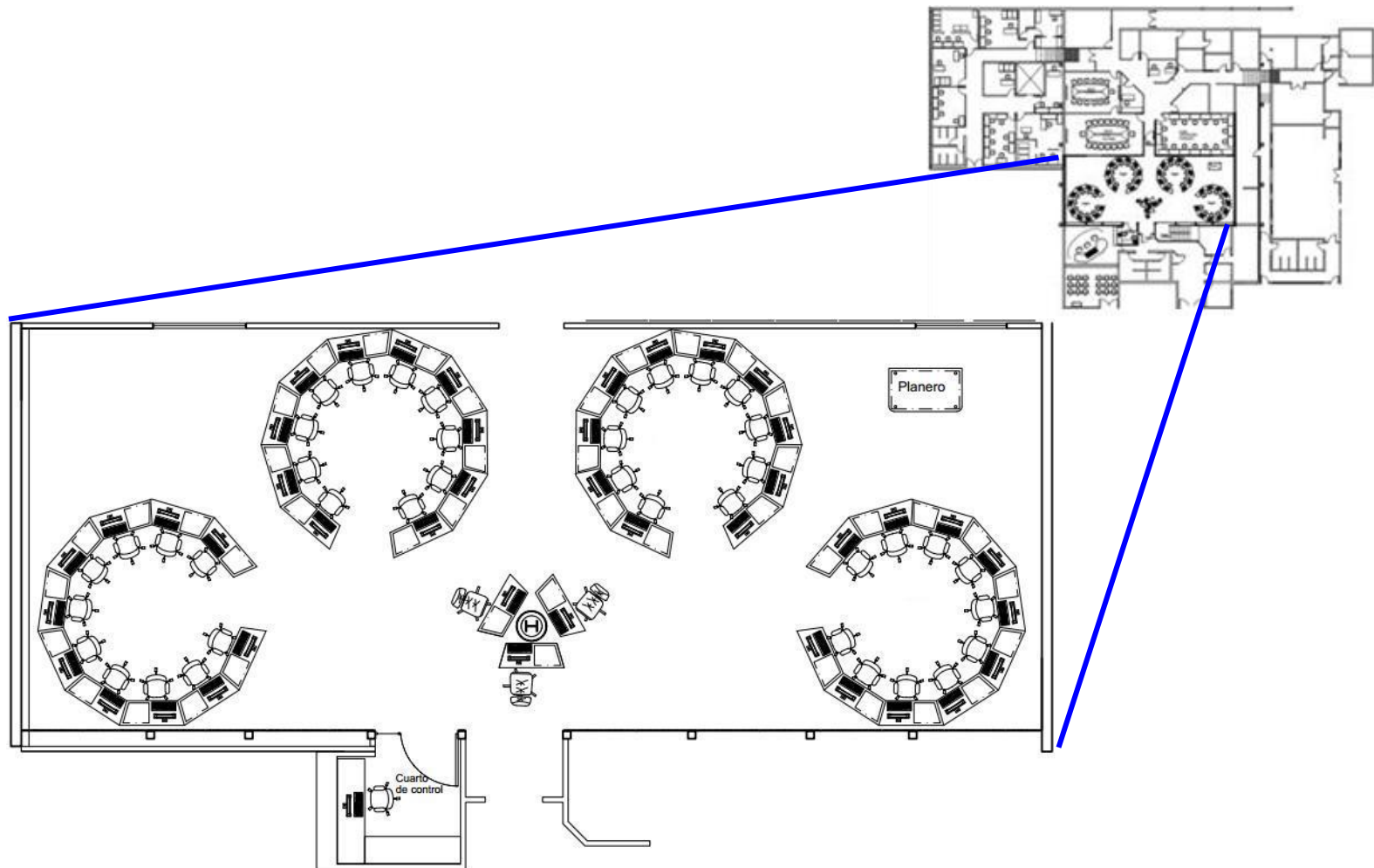


Figura 10: Sala de Operaciones COE.



¡Prevenir para Vivir!