



MANDO Y DIRECCIÓN DE EMERGENCIAS

Facilitador: Coronel C. B. Isidoro Ramos Parra
Sub-Jefe Técnico

OBJETIVOS

- Establecer un sistema en el mando y dirección en los servicios e intervenciones de bomberos.
- Unificar criterios de organización e intervención en los servicios de bomberos.
- Concienciar al mando de sus responsabilidades.
- Mejorar la imagen del servicio.

EL MANDO EN LOS SERVICIOS DE BOMBEROS

En todas las instituciones u organizaciones que requiera de diferentes personas y medios para conseguir un fin, es necesario que alguien asuma la dirección, coordinación y distribución de tareas para conseguir los objetivos.

Cuando el número de personas y objetivos a conseguir son grandes, requieren de más de un nivel de mando. En los departamentos de bomberos el mando es piramidal.

En un grupo de personas que participan en trabajo todos identifican una forma parecida o similar cuales son los objetivos, pero la forma de ejecución seguramente difiere uno de otro.

EL MANDO EN BOMBEROS

El mando de bomberos debe reunir las condiciones necesarias para enfrentarse a dos tipos de situaciones:

- 1- La gestión del servicio.
- 2- El mando y control de las intervenciones.

“EL MANDO DEBE MANDAR Y GESTIONAR”

EL MANDO COMO GESTOR

El mando debe asumir tareas de gestión, como son:

- Horario laboral del personal, permisos, vacaciones, fiestas, licencias médicas, etc.
- Redacción de informes de intervención.
- Formación y comprobación de equipos.



- Equilibrio de los turnos de servicio.
- Informe para la reparación de vehículos y estaciones.
- Limpieza y supervisión de unidades y equipos.
- Higiene del personal y de los cuarteles.

El ciclo de la dirección presenta cuatro acciones a realizar de una forma ordenada:

Planificar:

Antes de realizar una acción, ya sea administrativa o en una intervención, debemos planificar que queremos hacer y que objetivos vamos a conseguir.

Organizar:

Para conseguir los objetivos que hemos planeado, con los medios de que disponemos debemos organizar la forma de realizarlo.

Dirigir:

Cuando sabemos como realizar las tareas, debemos dirigir las acciones necesarias para realizarlas.

Controlar:

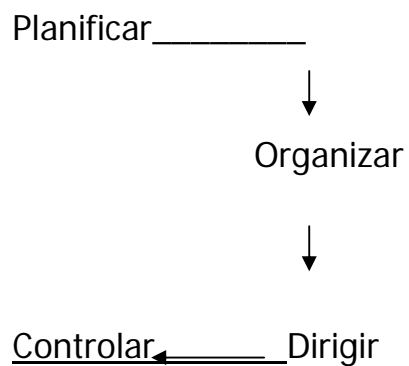
Hay que controlar que los trabajos que se están realizando nos permitan alcanzar los objetivos que hemos previsto.



EL MANDO EN LA INTERVENCION

El mando en un siniestro deberá asumir la dirección, control y seguridad de la intervención.

Ciclo de la dirección



CUALIDADES DEL MANDO EN BOMBEROS

El mando como...

- Líder
- Administrador de recursos
- Mando en la intervención



El mando como líder deberá...

- Conducir
- Integrar
- Motivar
- Formar
- Comprometer

EL EQUIPO Y EL INDIVIDUO

En el trabajo de bomberos, el sentimiento de equipo es de vital importancia.

El equipo es un conjunto de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito común, con un conjunto de objetivos en cuanto a resultados y con un enfoque, de todo lo cual se consideran conjuntamente responsables.

EL MANDO COMO LIDER

El mando deberá actuar como líder del grupo.

El líder puede adoptar distintas actitudes en relación con el grupo, en función del grado de madurez del equipo.

Cada individuo es diferente del resto y por ello el equipo debe tener en cuenta su personalidad.



En cuanto a la madurez profesional del equipo, es evidente que puede existir grandes diferencias entre un equipo experimentado y otro que no lo es.

Así pues, ante la dirección de un equipo de baja madurez profesional, el mando debe ofrecer un talento sistemático, metódico y emprendedor.

En los casos de madurez media o progreso profesional del grupo, el mando debe ser participativo y permitir los aportes de los miembros del equipo, sin caer en el paternalismo.

Llegado el momento en que el equipo goza de una madurez profesional media alta con un gran nivel de cooperación y compromiso.

Finalmente el equipo de madurez alta o de alto rendimiento en el que los componentes tienen un alto nivel de autonomía, iniciativa y responsabilidad. Con un conjunto de objetivos en cuanto a resultados y con un enfoque, de todo lo cual se consideran conjuntamente responsables.



LIDERAZGO

Es el arte de influir sobre la gente para que trabajen con entusiasmo en la consecución de objetivos en pro del bien común.

Cuando queremos conseguir que la gente haga cosas, nos encontraremos con dos dinámicas:

- La tarea
- La relación humana

EL LIDER

Debe identificar y satisfacer las necesidades de la gente a su cargo, no sus deseos.

Los deseos suelen diferir de las necesidades del equipo o el individuo.

El deseo es un apetito, mientras que la necesidad es un requisito físico o psicológico.

ELEMENTOS BASICOS DEL DESARROLLO DE UN EQUIPO

MISION-OBJETIVOS

Donde estamos y donde queremos llegar.

El objetivo de cualquier actividad debe ser claro, pertinente, aceptado, cuantificable y realizable.



COMPROMISO

Vincula a las personas y las situaciones de igualdad.

MOTIVACIÓN

Es el impulso o energía que nos lleva a alcanzar un objetivo.

Un buen entrenador es aquel que tiene el talento de hacer creer a los jugadores que son mejores de los que creen ser.

FORMACIÓN

El instructor debe partir del conocimiento de su actividad, su trabajo y el de su grupo. Tiene que estar dispuesto a aprender de su propia experiencia y de la experiencia de los demás.

EL FORMADOR

- El líder jerárquico como formador.
- El instructor como formador.
- El error es la antesala del progreso.
- Un instructor debe impulsar la disposición de aprender y seguir aprendiendo.
- Un instructor debe detectar las carencias y las necesidades de formación.
- Hay que facilitar los aprendizajes necesarios.



EL PAPEL DEL MANDO COMO FORMADOR

- Detectar permanentemente las necesidades o carencias potenciales de su equipo de trabajo.
- Clarificador de dudas o principios básicos del tema.
- Suministrador de información.
- Estimulador de la lectura y el estudio.
- Buscador de soluciones prácticas frente a los problemas.
- Debe favorecer la implicación y el compromiso del equipo en la formación mutua.
- Debe potenciar la autoformación y el control, por parte del equipo, de sus propios avances.

LOS CAMBIOS

- Si no cambias de dirección, acabarás en el lugar exacto al que te diriges.
- No es posible mejorar sin cambiar.
- La naturaleza nos muestra con claridad que sólo si estás creciendo estas vivo.
- No vemos el mundo tal como es sino tal y como somos.



EL MANDO COMO ADMINISTRADOR DE RECURSOS

- Para la administración de recursos es importante optimizar.
- Optimizar personas y equipos .
- Optimizar tiempo.
- Optimizar organización de trabajos.
- Optimizar recursos materiales.

EL MANDO EN LA INTERVENCION

El mando es una intervención debe:

1. Saber obtener información y analizar con perspectiva el incidente.
2. Saber organizar con eficacia "No dar gritos".
3. Tener una actitud receptiva.
4. El mando debe mandar y no ser mandado.

La actitud del mando en la intervención debe:

- Mantener la calma en todo momento.
- No sentir ni manifestar pánico.
- Demostrar que se controla la situación.
- Transmitir confianza y seguridad.



NIVELES DE MANDO Y DIRECCION EN EMERGENCIAS OBJETIVOS

1. Establecer en los siniestros niveles de mando y dirección.
2. Los niveles de mando y dirección deben sumar esfuerzo para un solo fin.
3. Que cada mando debe saber el nivel que debe asumir y en que momento en la intervención.

FUNCION DE LOS NIVELES DE MANDO Y DIRECCIÓN

Las intervenciones en emergencias requieren movilizar medios técnicos, materiales y humanos, para reducir el siniestro.

Hay que organizar...

- Medios operativos propios.
- Coordinarse con otras instituciones y establecer tácticas.
- Solicitar medios, dar apoyo logístico a la intervención y establecer estrategias.

NIVELES DE MANDO

- ___ Nivel operativo
- ___ Nivel táctico
- ___ Nivel estratégico



MANDO OPERATIVO

- Dirección y coordinación de la intervención
- Plan de actuación
- Organización
- Seguridad
- Información al puesto de mando

MANDO TACTICO

- Dirección estratégica de la intervención
- Solicitud de recursos propios y ajenos
- Coordinación con otras instituciones
- Activación de planes de emergencia
- Información a las autoridades, prensa etc.
- Información de datos al PMA
- Organización logística de la intervención.

MANDO ESTRATÉGICO

- Dirección estratégica de la intervención.
- Solicitud de recursos propios y ajenos.
- Coordinación con otras instituciones.
- Activación de planes de emergencias.
- Información a las autoridades, prensa, etc.
- Información de datos al PMA.
- Organización logística de la intervención.



SISTEMA DE TOMA DE DECISIONES DE EMERGENCIA

- Intuitiva
- Protocolo de procedimientos operativos.
- Sistema razonado de toma de decisiones.

ESTILOS DE TOMA DE DECISIONES

Intuitiva:

- El mando decide en base a su experiencia.
- El mando es el que sobre la marcha toma las decisiones de un forma intuitiva, basada en la experiencia acumulada.
- El mando es el eje de la intervención.

El mando es el que apaga el incendio y los bomberos lo ayudan.

- Es buena para emergencias pequeñas y pocos recursos.

Procedimientos Operativos (protocolo):

- Se asignan funciones según vehículos y emergencias.
- Es efectiva para emergencias medianas, conocidas y limitadas.
- Fuego viviendas, accidentes de vehículos, etc.



SISTEMA RAZONADO DE TOMA DE DECISIONES

- Utilización de un sistema de toma de decisiones que denominaremos I.E.D.O.
- Es necesaria para grandes emergencias e intervenciones complejas.
- Intervenciones COMMMPP, industrias, incendios forestales, etc.

CUANDO SE PUEDE APLICAR ESTE SISTEMA?

Solo se debe adoptar en intervenciones de poca magnitud o con poco personal y pocos técnicos. Cuando se adopta en emergencias medias o grandes, el mando que adopta este sistema alude sus responsabilidades y se refugia quizás en su falta de conocimientos técnicos.

TIPOS DE RUTINAS

1. Formación de trenes de auxilio.
2. Protocolos de intervención.
 - Maniobra básica de extinción de viviendas, accidente de transito, actuaciones con MMPP, etc.
3. Procedimientos Operativos.
 - Comunicación en emergencias, niveles de dirección de emergencias, etc.



FUNCION DE LOS PROTOCOLOS

- Establecer los trenes de auxilio en función del tipo de incidente y los recursos técnicos y humanos disponibles.
- Establecer estrategias según tiempos de llegada de los equipos al siniestro.
- Distribución del personal según el tipo de vehículos.
- Establecer funciones, material a utilizar y tareas a realizar por cada bombero.

UNIDAD BASICA DE INTERVENCIÓN

Cada unidad de servicio debe llevar personal según las disponibilidades de personal, el número ideal debería ser:

- Mando
- Conductor
- Bomberos

El tipo de intervención tipo medio necesita contar como mínimo con dos unidades.



Funciones básicas a Considerar

- Equipo Intervención
- Alimentación e instalación
- Control de intervención
- Equipo de seguridad
- Mando de la intervención

SITEMA I.E.D.O DE TOMA DE DECISIONES EN LA ESTACION

Conocimientos y Preparación

En la emergencia

Información

Evaluación **Toma rápida de decisiones**

Decisión, plan de actuación

Ordenes, implementar plan de actuación.

Durante la Emergencia

Control **Control de los objetivos marcados**

Relevo del Mando



CONCEPTOS AL DELEGAR

Cuando más compleja es una situación de emergencia el saber delegar, se convierte en una tarea fundamental para el éxito de la intervención.

Para delegar hay que tener en cuenta que lo prioritario es conseguir los objetivos, el “como” puede variar.

Al delegar: se delegan funciones pero se retiene la responsabilidad.

Niveles de Confianza al Delegar. (Bajo)

- Esperar que yo ordene y mande.
- Analizar el problema, informarme de los datos y yo tomar las decisiones.
- Analizar el problema, infórmame de tu decisión acompaña alternativas, con ventajas y desventajas, y yo tomaré la decisión.
- Decide, infórmame de tu decisión y espera mi visto bueno antes de proceder.

Niveles de Confianza al Delegar. (Alto)

- Decide, infórmame de tu decisión e implementa a menos que yo te informe de lo contrario.
- Decide, implementa e infórmame.
- Decide, implementa y no necesitas informarme al menos que tengas problemas o cuando hayas conseguido los objetivos.



Asignar tareas al delegar conceptos.

El mando de un siniestro no debe sobrecargarse con las diversas funciones que requiere una intervención.

El mando ha de asignar tareas delegando funciones a sus subordinados, quedando liberado para dedicarse solo y exclusivamente a las tareas de control y mando del siniestro.

Formas de Delegar por Zonas.

El siniestro se divide en varias zonas de actuación y coordinadas por el PMA, mando táctico de la intervención.

Por Funciones

- | | |
|--------------------------|------------------|
| - Intervención | -Equipos SOS |
| - Salvamento | - Señalización |
| - Abastecimiento de Agua | - Comunicaciones |
| - Control ERA | |

- Para Delegar se necesita:

1. Confianza en sí mismo y con los subordinados.
2. Saber tener paciencia, para conseguir los objetivos.
3. Tener tacto al delegar.
4. Saber definir los objetivos.



Información:

Primera Actuación:

Información previa del siniestro

Visual a la llegada al siniestro

Solicitante o Testigo

Segunda Actuación

Equipo de intervención

Visual

Planes de emergencia, planos, fichas de intervención, etc.

Informaciones en el Lugar de la Intervención.

- Tipo de incidente
- Posibles amenazas.
- Extensión de incidentes
- Entorno lugar del incidente
- Personas implicadas
- Peligros-objetivos
- Recursos
- Reconocimiento periférico, zona de incidente



Información Obtenida.

Hay que obtener el máximo de información posible en los primeros momentos.

Tan pronto como la información es suficiente para determinar una maniobra hay que implementarla.

Durante la intervención hay que ir obteniendo información de todas las fuentes posibles.

Evaluación.

De los factores obtenidos, información, se eligen los críticos y se establecen prioridades.

Criterios de evaluación.

- Medidas inmediatas
- Factores lugar del siniestro
- Problemas de intervención, peligro de...
- Objetivos a cumplir, voy a
- Métodos y técnicas a utilizar, qué y cómo...
- Anticipación, que puede ocurrir si....
- Quienes están o deben estar implicados.



Criterios de la Evaluación.

Se deben establecer los objetivos a realizar y como realizarlo.

El incendio, se puede extinguir con una línea de 1 ½ por la escalera exterior.

Salvamento de personas con ERA

Taponar una fuga de líquido MMPP con trajes de protección adecuado.

Decisión.

Planes de Actuación.

Con los recursos disponibles se determinan los objetivos y las acciones a realizar con prioridad.

Método de actuación ofensiva, defensiva.

Determinar niveles de protección.

Determinar las zonas de actuación.

Las Ordenes.

Son el instrumento para transmitir las acciones que hay que desarrollar.

Con ellas se describe la acción.



Las órdenes contienen genéricamente.

1. Información sobre la emergencia.
2. Qué hay que hacer?
3. Quién lo va hacer?
4. Dónde?

Las Ordenes sino han sido bien entendidas.

- Mala explicación, mensaje confuso, finalidad imprecisa.
- Mala recepción, estar atento a otras acciones.
- Ordenes con acuse de recibo.
- El contenido varia según el nivel de los mandos que participan en la comunicación.

Ordenes: Implementar plan de actuación.

El plan que hemos elaborado se debe implementar:

- Informar del plan de actuación.
- Ordenar maniobra, tipo si existe.
- Delegar funciones, por zonas o tareas.
- Señalización de las zonas.
- Establecer PMA (puesto de mando avanzado)
- Solicitud de recursos.
- Establecer canales de comunicación.



Una vez se ha implementado el plan de actuación se debe controlar su aplicación y evolución.

- Personal trabajando con E.R.A.
- Acciones que es están realizando.
- Evolución del siniestro.
- Plan de Seguridad.
- Comunicaciones
- Reevaluar el Plan de Actuación

Relevo del Mando

Las causas más frecuente por la cual un mando es relevado del mando en una intervención son:

1. Agotamiento físico o enfermedad
2. Llegada de nuevos refuerzos.
3. Llegada de un mando superior
4. Por larga duración de una intervención.

Relevo de Mando

Cuando un mando es relevado debe informar de forma clara y resumida del servicio:

- Incidente.
- Plan de Actuación.
- Objetivo realizados y pendientes.
- Recursos solicitados.
- Canales de comunicación.
- Peligro que encierre la intervención.



- Cantidad de unidades y personas actuantes.

Nuevo Mando

Una vez que el nuevo mando cree que ya dispone de todas las informaciones necesarias debe asumir el mando de la intervención:

- Debe quedar claro quien esta al mando.
- Reevaluar la situación.
- Modificar el plan de actuación.
- Información del nuevo plan de actuación
- Delegar.

Juicio Crítico Post-incidente

Objetivos:

- Analizar de forma constructiva una intervención y/o simulacro.
- Mejorar las intervenciones.
- Crear más unión y posibilidades del grupo.
- Detectar necesidades de: formación, materiales, informaciones, etc.

Necesidades del Juicio Crítico:

Después de una intervención, no es raro que se discuta el desarrollo de la misma, pero se hace por grupos y probablemente sin toda la información.



La discusión normalmente va encaminada a auto-defenderse y a buscar a un culpable que pueda eludir y cargar con nuestra parte de responsabilidad.

El juicio crítico es la herramienta que nos permite seguir, aclarar y analizar el desarrollo de una intervención.

Reglas a tener en cuenta en un juicio crítico:

En una intervención los objetivos a conseguir los identifican rápidamente, pero el desarrollo de las tareas para conseguir estos objetivos puede variar considerablemente, según quien dirija la intervención y las circunstancias que nos encontremos a la llegada.

Desde el momento que paramos los vehículos, nos condicionará la intervención.

Una intervención puede realizarse de muchas maneras diferentes a las utilizadas.



