



Gestión de alarma en situaciones de emergencias a gran escala  
**EL CUERPO DE BOMBEROS DE HAMBURGO CONFÍA EN FACT24 EN SITUACIONES DE EMERGENCIAS A GRAN ESCALA**

Cliente

**El cuerpo de bomberos de Hamburgo**

Sector

Cuerpo de bomberos y organización de salvamento

Planteamiento del problema

En el caso de grandes operaciones de emergencia, aparte de la habitual lucha contra incendios, el cuerpo de bomberos de Hamburgo tiene que ser capaz de movilizar a cientos de grupos operativos internos y externos en un plazo mínimo de tiempo.

Solución

El cuerpo de bomberos de Hamburgo confía en el servicio de alarma y teleconferencia **FACT24** para dar la alarma a los grupos operativos en situaciones de emergencias a gran escala. Así se puede informar en unos pocos minutos al personal de gestión de operaciones y a los grupos de guardia sobre los daños causados por temporales, aterrizajes de emergencia, posibles defensas de diques y aseguramiento de barcos.

Ventajas

- Alarma telefónica de los grupos operativos internos y externos en el plazo de unos pocos minutos
- Opciones óptimas de respuesta
- Informes detallados y rápidos para facilitar la planificación de la operación
- Administración sin problemas y cambios de escenarios de alarma mediante Internet

El cuerpo de bomberos de Hamburgo contribuye con una técnica orientada al futuro a asegurar la calidad de la región económica en el norte de Alemania y la calidad de vida de las personas que viven allí. En la competencia internacional con otras grandes ciudades, el cuerpo de bomberos de Hamburgo figura entre las organizaciones más eficientes con un sistema integrado de salvamento de emergencia.

Además, el cuerpo de bomberos voluntarios, como parte del cuerpo de bomberos de Hamburgo, se ha integrado por completo en la planificación de operaciones. Los bomberos de Hamburgo tienen de media unas 500 operaciones al día. Para este fin, se han asignado 500 personas, que están disponibles las 24 horas del día, al puesto de control de salvamento y a los 22 puestos en el área municipal de Hamburgo.

SITUACIÓN INICIAL Y RETO ::

El cuerpo de bomberos profesionales de Hamburgo no se responsabiliza ni mucho menos sólo de la lucha contra incendios. Por este motivo, en caso de emergencia todo tiene que funcionar rápidamente y sin complicaciones. Esto no representa ningún problema en el caso de las operaciones clásicas, porque los vehículos respectivos de operación se coordinan desde el puesto de control de salvamento y se pueden mandar de inmediato al lugar del accidente.

Sin embargo, en cuanto surgen incidentes para los que se han de dar la alarma tanto a los grupos de guardia como también a los grupos externos de especialistas, el puesto de control requiere un sistema adicional de comunicación más amplio que el sistema de radiocomunicación de las entidades y organizaciones con tareas de seguridad (BOS por las siglas en alemán).

SOLUCIÓN ::

Tras una fase de ensayo del servicio de alarma y teleconferencia **FACT24** de la compañía **F24** en el transcurso de una licitación

pública, se contrató finalmente este sistema en 2002 para su aplicación en el cuerpo de bomberos profesionales de Hamburgo.

LA REALIZACIÓN ::

El cuerpo de bomberos de Hamburgo confía en el servicio de alarma y teleconferencia **FACT24** en situaciones de emergencias a gran escala, como por ejemplo, en los casos de daños por temporales, defensas de diques y aseguramiento de barcos. Se puede dar la alarma en el plazo de unos pocos minutos a hasta 480 fuerzas operativas en caso de emergencia: entre las que cuentan los servicios de dirección y situación, gestores, médicos de emergencia, personal de gestión y grupos especiales de operación. Más de 100 escenarios diferentes de alarma se han guardado en **FACT24**. Mediante Internet se pueden modificar en todo momento los datos, rápidamente y sin problemas, o se pueden crear escenarios nuevos.

En situaciones de emergencia a gran escala, como por ejemplo, el torbellino sucedido a principios de 2006, se da la alarma a los grupos operativos paralela y automáticamente por teléfono fijo o móvil con un mensaje acústico, que contiene ya la primera información sobre el tipo del siniestro y el lugar de operaciones. A las personas a las que se les ha dado la alarma se les solicita dirigirse de inmediato al puesto de servicio. A continuación, cada persona a la que se le ha dado la alarma puede confirmarla mediante el teclado de su teléfono o móvil y responder con el tiempo necesario para llegar al lugar de operaciones o al puesto de servicio. Si no se puede localizar a una persona, el sistema se pone automáticamente en contacto con su suplente. **FACT24** procesa automáticamente los mensajes de respuesta mientras la alarma está activa y envía en el plazo de unos pocos minutos informes de estado por correo electrónico y fax a la dirección de operaciones. Si en el transcurso de la alarma se constata que los recursos humanos disponibles son insuficientes, posteriormente se puede dar sin problemas la alarma o solicitar ayuda externa. Por otro lado, **FACT24** docu-



menta todas las actividades y las confirmaciones iniciadas.

**Actuar con seguridad en caso de emergencia**

**FACT24** ofrece la máxima estabilidad del sistema frente a averías, en combinación con una estructura redundante de todos los componentes técnicos que participan en la activación de la alarma. La empresa **F24 AG** es responsable de la estabilidad frente a las

averías de las vías de comunicación y puede garantizar a este respecto el 99,98%.

Las operaciones en caso de siniestros no se pueden planificar, pero hay que prepararse profesionalmente. El cuerpo de bomberos de Hamburgo considera que **FACT24** es un sistema óptimo de ayuda. El cuerpo de bomberos de Hamburgo realiza al año cuatro alarmas de prueba con **FACT24** para estar preparado para el peor de los casos.



FOTOS: Photobase

**F24 AG**

La empresa F24 AG, fundada en abril de 2000, desarrolla y comercializa soluciones de gestión de alarmas y crisis de alta fiabilidad para la administración de emergencias o crisis y para la continuidad de las operaciones en grandes empresas y organizaciones públicas en el mundo entero. Desde el mes de septiembre del 2006, F24 AG cotiza en el M:access de la Bolsa de Munich, así como en el mercado abierto de valores bursátiles de Fráncfort.

En caso de incidente, los clientes se benefician de FACT24, la herramienta fundamental para la gestión de alarmas y crisis, desde el desencadenamiento de la crisis hasta su tratamiento posterior, pasando por su superación eficaz. Los directivos y fuerzas de intervención reciben la alarma, los responsables son convocados espontáneamente a participar en conferencias telefónicas y se activan en poco tiempo líneas directas de información para los habitantes de la zona o los empleados. Esto permite la comunicación de miles de personas en todo el mundo en el lapso de unos pocos minutos. Además, la función Gestor de Casos permite, por ej., el intercambio de información en directo entre todas las personas clave y protocola el desarrollo de todo el incidente en un registro de crisis. Además es posible suscribirse para recibir mensajes relevantes a través de alimentador RSS de portales de noticias o redes sociales (por ejemplo Twitter). Los sistemas de Internet y telefonía utilizados

disponen de una estructura con redundancia múltiple, y de máxima disponibilidad. En 2010, F24 ha sido la primera empresa del mundo en obtener la certificación ISO/IEC 27001:2005 y BS-25999 por su Sistema de gestión integrado para la seguridad de la información (ISMS) y la Continuidad de la actividad (BCMS).

FACT24 resulta convincente como proveedor de software como servicio (SaaS): en el lado del cliente, no es necesaria ninguna inversión en hardware o software adicional, ni tampoco ninguna instalación. Para utilizar el servicio es suficiente disponer de teléfonos y PC estándar. Con este servicio SaaS, el cliente se beneficia siempre y de forma automática de todas las características de rendimiento actuales y, dado el caso, de las nuevas tecnologías.

En la actualidad casi 450 grandes empresas y organizaciones de todo el mundo las que utilizan FACT24 para los servicios de gestión de alarmas y crisis en un total de más de 60 países. Entre los clientes de referencia se encuentran grupos como Allianz, AXA, Bosch, BP, Cepsa, Condor, Daimler, DOW, EADS, E.ON, HSBC, IBM, Jumeirah, LBBW, Lufthansa, Repsol, SAP, Shell, Swiss, Telefonica, Total, Vattenfall y Volkswagen. A éstos deben sumarse otras organizaciones públicas, como cuerpos de bomberos profesionales, autoridades policiales y de protección en caso de catástrofe, además de hospitales.

Estamos a su disposición para facilitarle más información:

[www.f24.com](http://www.f24.com)



F24 Servicios de Comunicación S.L.U.  
Edif. Ática 5, planta 2 | Avda. Europa, 26  
28224 Pozuelo de Alarcón, Madrid | España  
Teléfono: +34 911 845-925  
Telefax: +34 913 511-858  
Correo electrónico: [oficina@f24.com](mailto:oficina@f24.com)

F24 AG (SA)  
Frauenplatz 5  
80331 Munich | Alemania  
Teléfono: +49 89 23 23 638-0  
Telefax: +49 89 23 23 638-6  
Correo electrónico: [office@f24.com](mailto:office@f24.com)

