

# SERVICIOS DE DESPACHO DEL CONDADO DE BERNALILLO: DECIDIMOS CAMBIAR PARA SALVAR VIDAS

EQUIPANDO A NUESTROS SOCORRISTAS DE PRIMERA LÍNEA CON TODO EL PODER  
DE LA INFORMACIÓN Y UN MÁXIMO NIVEL DE EFICIENCIA



Los representantes de atención de llamadas de emergencias y los despachadores realmente son los socorristas de primera línea. Como explica Tomás, un experimentado despachador de 25 años del centro de comunicaciones de emergencias del Condado de Bernalillo, Nuevo México: “Somos un primer eslabón esencial en el sistema de respuesta a emergencias. Atendemos las llamadas, evaluamos la situación y enviamos la asistencia requerida –policía, bomberos o emergencias médicas.” Y una pieza clave para que tanto Tomás como sus compañeros de tarea del Condado de Bernalillo puedan proporcionar la información correcta al socorrista adecuado es el sistema PremierOne™ CAD de Motorola.

La directora de comunicaciones de emergencias del Condado de Bernalillo, Tina Tomlin, explica: “El nuevo sistema ha facilitado muchísimo nuestra tarea, ya que proporciona información sumamente confiable, detallada y fácilmente distribuible. Todos están mejor informados y las situaciones pueden abordarse rápidamente.” Pero cuando se le preguntó cómo querría que la gente entendiera su rol como directora de comunicaciones, Tina Tomlin señala con orgullo a su equipo. “Esta es la gente que está permanentemente mirando más allá de sus propias narices, que ve el panorama completo y hace lo que sea necesario para mantener la seguridad tanto de los residentes del condado como de los socorristas.”

Ubicado en la zona central del estado, el Condado de Bernalillo incluye la ciudad más grande de Nuevo México, Albuquerque. El condado abarca un área de más de 2.800 kilómetros cuadrados (1.100 millas cuadradas) y actualmente residen

en él más de 600.000 habitantes. Es un destino turístico muy visitado por turistas de todo el país. Están los que recorren las locaciones de Albuquerque donde se graban sus programas de TV favoritos; muchos también optan por disfrutar de sus prácticas de esquí en el área de Taos, ubicada al norte de Albuquerque, y otros no pueden dejar de pasar por Santa Fe para deleitarse con su atractivo cultural y artístico.

**La tecnología evoluciona permanentemente. Como autoridad electa, queremos asegurarnos de estar siempre al frente de lo que se debe cambiar y no vernos nunca en apuros.**

Art DeLaCruz, Comisionado del Condado de Bernalillo

## PERFIL DEL CLIENTE Condado de Bernalillo, Nuevo México

### Servicios de despacho para emergencias

- Brinda servicio a más de 600.000 residentes.
- Cuenta con una plantilla de 40 representantes para atención de llamadas, despachadores y personal de apoyo.
- Abarca un área de más de 2.800 kilómetros cuadrados (1.100 millas cuadradas).

### PremierOne CAD y otros beneficios clave de tecnología móvil

- Distribución de información situacional rápida y precisa.
- Mínimo reingreso de datos.
- Flujos de trabajo simplificados.
- Mayor reconocimiento de la situación para socorristas.
- Asignación de recursos más eficiente.
- Mayor eficiencia operativa.

## EN LA PRIMERA LÍNEA

La presidenta de la comisión del Condado de Bernalillo, Maggie Hart Stebbins, cree que el sistema de comunicaciones es la piedra angular de todo su sistema de seguridad pública. “Cuando hablamos de nuestros socorristas, los hombres y las mujeres de nuestro sistema de comunicaciones de emergencias, hablamos de socorristas de primera línea.”

“Son quienes atienden las llamadas cuando alguien está en crisis,” afirma Stebbins. “Son quienes transmiten la información a nuestros oficiales de seguridad pública, a la comisaría, a nuestro cuartel de bomberos y a nuestro departamento de gestión de emergencias. En 90 segundos, los representantes de atención de llamadas y los despachadores cuentan con información precisa y activan el proceso con los detalles más exactos. Aquí es donde todo comienza.”

La directora Tina Tomlin agrega: “Uno debe estar siempre listo para abordar conversaciones verdaderamente complejas, que suelen darse cuando la persona que llama está viviendo una situación traumática. Uno debe estar preparado para todo. Eso, para mí, es uno de los componentes que más caracteriza a un despachador exitoso. Uno debe estar siempre listo para esa próxima llamada... nunca se sabe qué puede ser.”

## UNO DEBE ESTAR SIEMPRE LISTO PARA ESA PRÓXIMA LLAMADA... NUNCA SE SABE QUÉ PUEDE SER.

### PREPARADOS PARA LO IMPREVISIBLE

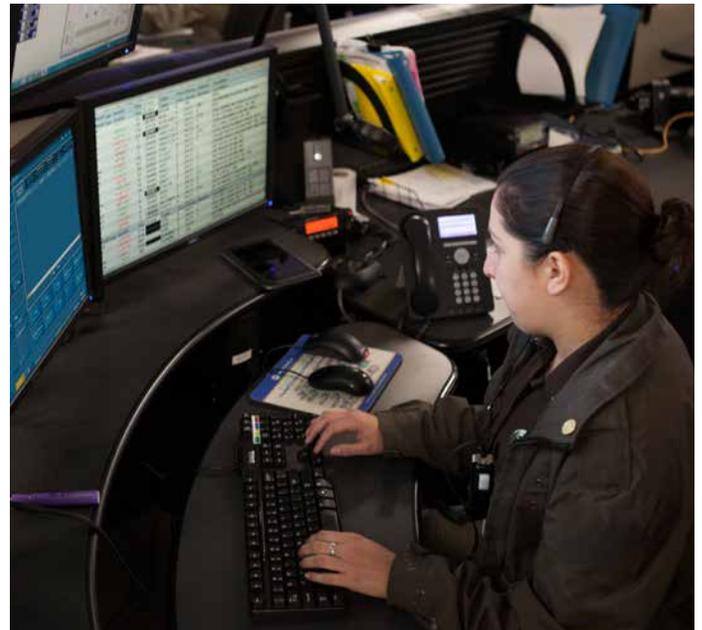
Los representantes de atención de llamadas y despachadores reciben una capacitación constante que los mantiene permanentemente actualizados respecto de lo último en políticas, procedimientos y tecnología, así como también en aptitudes de servicio de atención al cliente y atención telefónica básica.

Cuando alguien llama a emergencias, quiere que el representante que lo atiende le brinde la respuesta más rápida posible. Una demora puede significar la diferencia entre la vida y la muerte. Asimismo, quiere que quien atiende la llamada actúe de manera profesional y responsable, esté bien informado y se mantenga tranquilo. Esta capacitación constante ayuda a que el personal de emergencias mantenga su máximo nivel de eficiencia.

“Un día al mes, juntamos a todos, de todos los turnos, para hablar de los cambios y lograr que todos se mantengan informados, interesados e involucrados,” dijo Tomlin.

## LA TECNOLOGÍA ES FUNDAMENTAL

Para Tomlin, la clave para la satisfacción en el trabajo entre los miembros de su equipo es la capacitación constante en aptitudes esenciales, junto con la disponibilidad de la tecnología más moderna, como PremierOne CAD. La tecnología ayuda a construir relaciones fuertes entre despachadores y oficiales de policía, bomberos y personal de emergencias médicas. Al recibir una llamada, despachadores y socorristas trabajan en equipo para brindarle al ciudadano una respuesta rápida, lo que en última instancia redundará en una comunidad más segura.



**Cuando pienso en emergencias, pienso en residentes, ciudadanos, personas que necesitan ayuda urgente. Hay una vida que puede mejorar o empeorar dependiendo del trabajo de la gente maravillosa que conforma nuestro centro de comunicaciones de emergencias.**

Art DeLaCruz, Comisionado del Condado de Bernalillo

## LA CAPACITACIÓN ES ESENCIAL

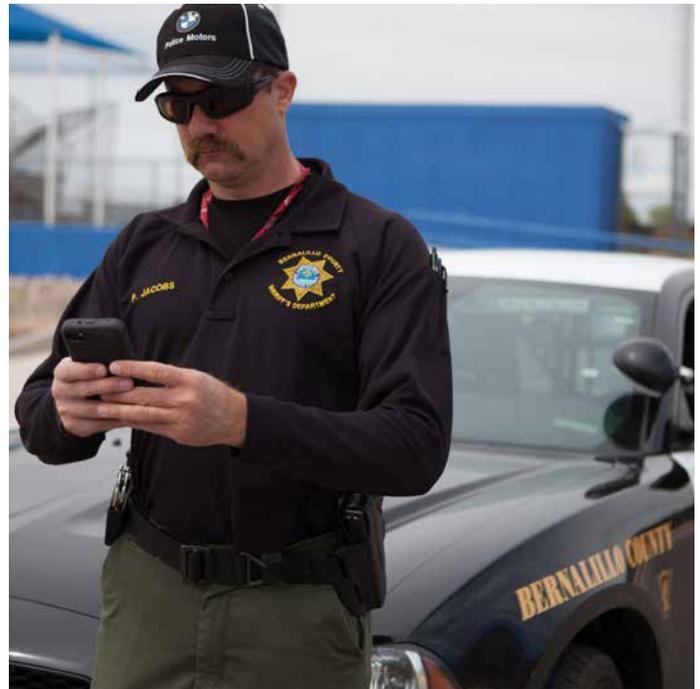
Stebbins destaca el rol crítico de la capacitación: “Indudablemente los hombres y las mujeres que sirven a la comunidad desde este centro de emergencias se encuentran con gente que podría estar atravesando el peor momento de su vida, lo cual es comprensible. Es una tarea muy difícil. La persona que llama suele estar estresada, herida, asustada. Una voz que inspire tranquilidad y confianza es el primer paso para una asistencia eficiente. Sin el buen trabajo que se hace aquí, no creo que el comisario con su personal, ni bomberos ni los servicios de emergencias médicas pudieran hacer un trabajo tan eficiente. Todo comienza aquí.”



## UNA RELACIÓN CLAVE PARA EL ÉXITO

El subdirector del condado, Tom Swisstack, reflexiona sobre el valor de esta alianza entre el Condado de Bernalillo y Motorola. “Es muy interesante. Cuando se tiene una relación público-privada, como la que tenemos con Motorola... con el tiempo entendimos que Motorola necesita saber de nosotros para hacer un buen trabajo. También hemos descubierto que Motorola ha acumulado un conocimiento invaluable y entiende a la perfección nuestro funcionamiento y los desafíos que afrontamos. Actualmente pueden anticiparse a las necesidades y complicaciones y proponer soluciones que nos ayudan a ahorrar tiempo y dinero. Esta relación ha sido una pieza clave para nuestro éxito.”

Sabemos qué necesitamos uno de otro; ambos entendemos que nos dedicamos a servir a la ciudadanía y a utilizar tecnología para ayudar a salvar vidas. Pero lo más especial de esta alianza es que hemos sabido mantenernos unidos y superar desafíos para finalmente desarrollar un sistema extraordinario aquí mismo, en el Condado de Bernalillo.”



## TECNOLOGÍA QUE PROTEGE

PremierOne CAD permite al Condado de Bernalillo hacer más con el mismo personal, y mejora el reconocimiento de la situación en campo. Esto se traduce en más protección para residentes y mayor seguridad para policías, bomberos y personal de emergencias médicas. Swisstack afirmó: “Para mí, los despachadores de emergencias vienen a ser los ojos y los oídos que crean el marco para bomberos o policías antes de que lleguen al lugar del hecho. Esta nueva tecnología los ayuda a ser más precisos y a estar mejor informados para asesorar mejor al personal que estará arribando al sitio... y salvando vidas.”

Al recibir una llamada, el sistema automáticamente verifica la dirección. La aplicación de mapeo permite que el despachador obtenga una representación visual de la ubicación y de los recursos disponibles. Mientras el operador del 911 toma información de la persona que llama, los datos son automáticamente ingresados en el sistema CAD y transmitidos a los socorristas de campo.

**Motorola ha acumulado un conocimiento invaluable y entiende a la perfección nuestro funcionamiento y los desafíos que afrontamos. Actualmente pueden anticiparse a las necesidades y complicaciones y proponer soluciones que nos ayudan a ahorrar tiempo y dinero.**

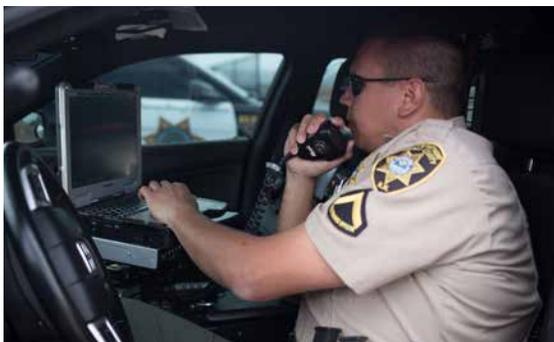
Tom Swisstack, Subdirector del Condado de Bernalillo

## CASO DE ÉXITO

### CONDADO DE BERNALILLO

Greg Perez, subjefe de administración del Cuerpo de Bomberos del Condado de Bernalillo, dijo: “Desde que implementamos el sistema PremierOne CAD, podemos hacer mucho más para abordar las necesidades de nuestra dependencia. Esta nueva tecnología es más precisa y ayuda a proveer más información al personal que estará arribando al lugar del hecho para brindar asistencia y, en muchos casos, salvar vidas.”

El comisario del Condado de Bernalillo, Manuel Gonzales, dijo: “PremierOne CAD es el nexo entre la ciudadanía y los organismos encargados del cumplimiento de la ley. Nos brinda información crítica para que la gente reciba la asistencia que necesita en situaciones de emergencia.



### APROVISIONAMIENTO DINÁMICO

Se pueden proporcionar interfaces de PremierOne CAD según las necesidades del despachador, lo que permite que el despachador se comunique directamente con el personal que se encuentre en el lugar del hecho. Y esta información puede ser especialmente dirigida a destinatarios específicos, por lo que ya no es necesario enviar todo a todos. Con la aplicación PremierOne Mobile CAD integrada al vehículo de un oficial, por ejemplo, se habilita un flujo de datos de dos vías, de modo que el despachador también puede recibir información del personal.

Todos están bien informados, todos están permanentemente actualizados, se pueden asignar recursos de manera eficiente y los residentes están más seguros que nunca.

El Cuerpo de Bomberos del Condado de Bernalillo cree que el aprovisionamiento simple y flexible es lo que convierte esta aplicación CAD en una herramienta de vanguardia. El teniente Ezekiel Padilla explica: “El aprovisionamiento me permite manipular los sistemas de alertas de la estación de bomberos (FSA) y CAD simultáneamente con solo un clic en un botón. Y como todo está basado en Web, puedo trabajar desde cualquier computadora conectada a los servidores de los sistemas PremierOne CAD y FSA. Hace que todo sea muy fácil de hacer sobre la marcha.”

### Una mirada al futuro

Para el comisario Gonzales, la funcionalidad PremierOne CAD servirá de base para la mejora de la interoperabilidad entre el estado, la comisaría y el centro de comunicaciones del condado. “El objetivo es trabajar juntos como equipo, como uno, a fin de colaborar, para asegurarnos de que compartimos la misma misión y que estamos brindando el mejor servicio posible a todos los ciudadanos del Condado de Bernalillo.”

### Damos lo mejor de nosotros

“El solo hecho de saber que contamos con el sistema CAD – un sistema de vanguardia y tan confiable– en Nuevo México,” dijo Perez, “es algo que nos tranquiliza sobremedida. Y me atrevería a decir que podría tratarse de uno de los sistemas más avanzados del país.”

“Podría decirse que es una inyección de moral. Contar con esta tecnología es un gran logro para todos nosotros. Nos ha ayudado a dar lo mejor de nosotros... a servir mejor a nuestra comunidad con información muy valiosa y en tiempo real.”

Para más información acerca de la serie PremierOne, póngase en contacto con su representante de ventas Motorola, o visite [www.motorolasolutions.com/icc](http://www.motorolasolutions.com/icc)

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS y el logotipo de la M estilizada son marcas comerciales o marcas registradas de Motorola Trademark Holdings, LLC y se utilizan bajo licencia. Todas las demás marcas registradas son propiedad de sus respectivos dueños. ©2016 Motorola Solutions. Todos los derechos reservados. 10-2016



**MOTOROLA SOLUTIONS**