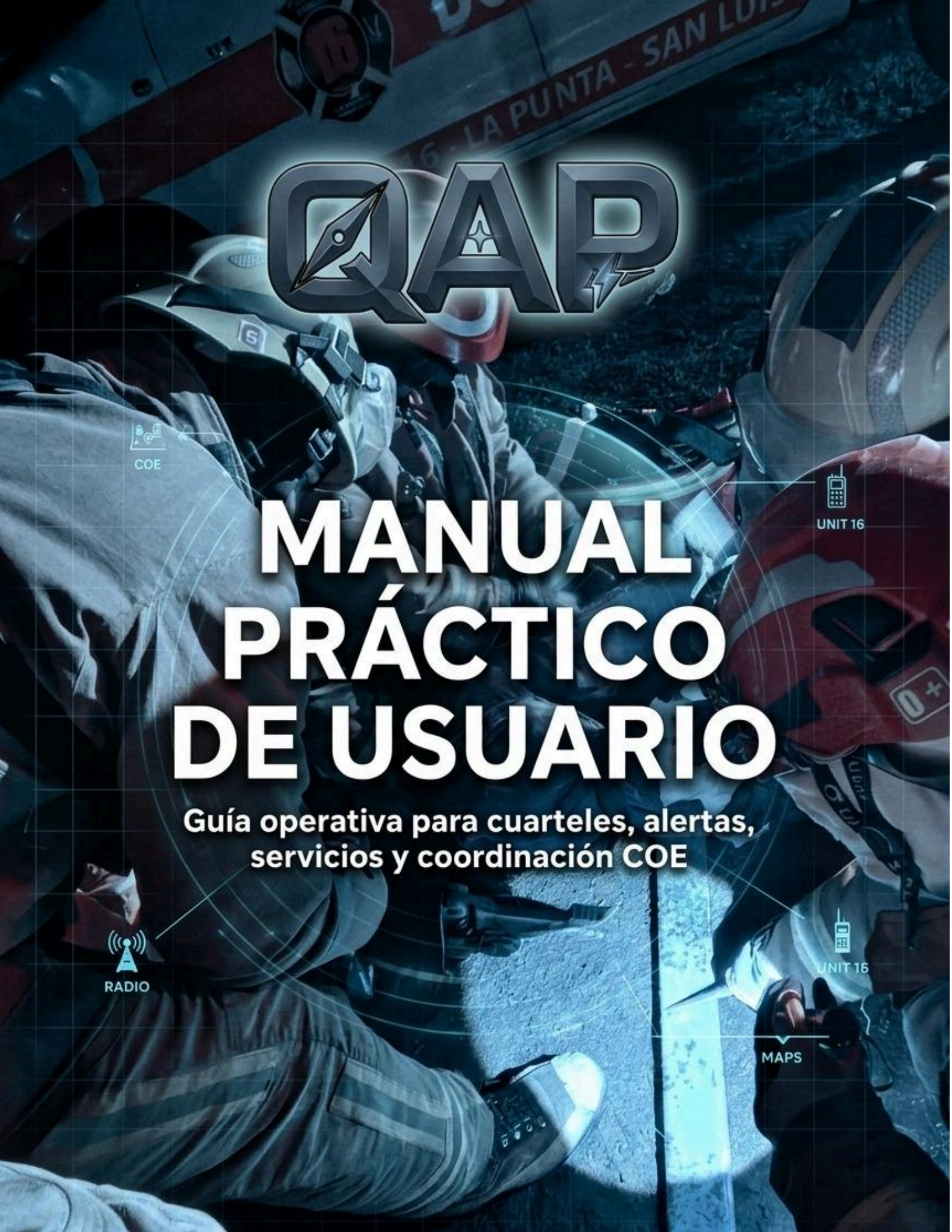


MANUAL PRÁCTICO DE USUARIO

Guía operativa para cuarteles, alertas, servicios y coordinación COE

Cómo usar este manual

Esta guía está organizada por tareas habituales. Busque el procedimiento que necesita y siga los pasos en orden. Los nombres exactos de botones y permisos pueden variar según la versión instalada y el perfil de usuario.

Convenciones:

- **Paso a paso:** secuencia sugerida para realizar una tarea.
- **Importante:** precaución operativa, de privacidad o de seguridad.
- **Validación pendiente:** función descrita en el documento fuente que debe comprobarse en la instalación real.

Índice

1. QAP en pocas palabras
2. ¿Qué resuelve QAP?
3. Ámbitos de trabajo
4. Antes de empezar
5. Perfiles y responsabilidades
6. Rutina recomendada de inicio de guardia
7. Personal y legajos
8. Instalar QAP y configurar alertas
9. Presentismo y horas
10. Crear una alerta desde el cuartel
11. Atender una alerta recibida desde 911
12. Crear y despachar un parte de servicio
13. Seguimiento y cierre del servicio
14. Móviles, mantenimiento e inventario
15. Comunicaciones y chat
16. Convocatorias y apoyo entre cuarteles
17. Administración provincial y COE
18. Mapas, estadísticas y detecciones automáticas
19. Buenas prácticas y resolución de problemas
20. Privacidad, seguridad y continuidad operativa
21. Presentación comercial de QAP
22. Lista de comprobación diaria
23. Alcance y validación de esta guía

1. QAP en pocas palabras

QAP es una plataforma web de gestión de emergencias orientada a organizar información operativa y administrativa de cuarteles de bomberos y apoyar la coordinación de incidentes. Su propuesta es reunir en un mismo entorno alertas, personal, guardias, móviles, partes de servicio, comunicaciones, recursos y coordinación mediante el COE.

El nombre toma como referencia el uso de “QAP” en radiocomunicaciones: una estación que permanece a la escucha y disponible para recibir un llamado.

Importante: QAP es una herramienta de registro, coordinación y consulta. No reemplaza los protocolos oficiales de despacho, las comunicaciones de radio ni las decisiones de los responsables del incidente.

2. ¿Qué resuelve QAP?

- Centraliza información del cuartel: personal, guardias, servicios, vehículos, inventario y comunicaciones.
- Permite registrar alertas y seguir su atención, tanto desde el cuartel como desde el ámbito 911 cuando esa función está habilitada.
- Organiza partes de servicio, dotaciones, móviles, estados operativos y cierre de intervenciones.
- Facilita la consulta de servicios y recursos en mapas, cuando existen datos de ubicación válidos.
- Apoya la coordinación entre cuarteles y la gestión de incidentes mediante funciones de COE/Comando.
- Mantiene registros e historiales que ayudan a dar continuidad entre turnos.

3. Ámbitos de trabajo

Cuartel

Es el espacio de operación local: guardia, personal, presentismo, alertas, partes, móviles, inventario y comunicaciones.

Central 911

Permite cargar alertas, seleccionar el cuartel destinatario y consultar el seguimiento y las confirmaciones disponibles.

Administración provincial y COE

Ofrece una vista de alcance provincial para cuarteles, alertas, recursos e incidentes, de acuerdo con los permisos asignados.

4. Antes de empezar

1. Abra la dirección web de QAP en un navegador compatible.
2. Ingrese el correo electrónico asociado a su cuenta y la contraseña.
3. Seleccione “Ingresar”. El sistema mostrará las funciones correspondientes al perfil habilitado.
4. Al terminar, use “Cerrar sesión”, especialmente en equipos compartidos.

Si no puede ingresar, solicite asistencia al responsable de la cuenta. Si su cuenta fue desactivada, una autoridad habilitada deberá revisar el acceso.

Seguridad: no comparta contraseñas. La documentación revisada indica una longitud mínima de seis caracteres; se recomienda comprobar la política vigente en la versión instalada y utilizar una contraseña robusta y exclusiva.

5. Perfiles y responsabilidades

Perfil	Uso principal
Superadministrador	Administra el ámbito provincial, cuarteles, jefaturas, recursos, monitor de alertas y funciones COE habilitadas.
Operador 911	Carga alertas, define el cuartel destinatario y consulta el seguimiento disponible.
Jefe de cuartel	Gestiona la operación y administración local según permisos; ciertas acciones pueden ser exclusivas.
Segundo jefe	Apoya la gestión del cuartel; los permisos concretos pueden variar por módulo.
Ayudantía	Colabora con personal, partes, presentismo, móviles, inventario y comunicaciones, según permisos.
Operador de cuartel	Atiende alertas y realiza tareas operativas habilitadas.
Bombero	Consulta su legajo y servicios y participa en alertas, convocatorias y comunicaciones según el flujo habilitado.
Guardia	Puede obtener permisos operativos temporales cuando registra una guardia activa.
Operador COE	Accede a funciones específicas del COE según el nivel asignado; no equivale automáticamente a superadministrador.

La jerarquía institucional (por ejemplo, jefe, oficial o bombero) no es lo mismo que el rol de acceso. La jerarquía describe la posición institucional; el rol determina qué funciones permite utilizar el sistema.

Regla práctica: si una opción no aparece o una acción es rechazada, no intente eludir el permiso. Consulte al administrador de QAP o a la autoridad de su cuartel.

6. Rutina recomendada de inicio de guardia

1. Ingrese a QAP y compruebe que está trabajando en el cuartel correcto.
2. Abra el módulo Guardia y revise quién figura a cargo.
3. Si corresponde, registre “Tomar guardia”. Al finalizar el turno, registre la entrega o el relevo.
4. Revise alertas pendientes, servicios activos y comunicaciones nuevas.
5. Confirme que el estado de los móviles, la disponibilidad del personal y los datos relevantes estén actualizados.
6. Durante el turno, registre los cambios cuando ocurran; al relevar, deje la información operativa clara para el siguiente equipo.

7. Personal y legajos

Alta o actualización de un integrante

1. Entre en Personal con un perfil autorizado.
2. Cree el registro o busque al integrante existente.
3. Complete los campos solicitados: identidad, contacto, legajo, rol, jerarquía y demás datos requeridos por el formulario.
4. Revise el cuartel asociado y guarde.
5. Si una cuenta debe dejar de operar, use la opción de desactivación habilitada.

Mi legajo es el espacio de consulta individual; no debe confundirse con la administración del padrón completo.

Privacidad: los datos médicos y personales requieren especial cuidado. Cargue únicamente la información necesaria y limite su consulta al personal autorizado.

8. Instalar QAP y configurar alertas

1. Abra QAP en el navegador del dispositivo.
2. Ingrese en “Mi configuración”. Si aparece la opción de instalación, agréguelo a la pantalla de inicio.
3. Configure el sonido o archivo de alarma y el volumen, si esas opciones están disponibles.
4. Autorice las notificaciones en el navegador y en el sistema operativo.
5. Use la notificación de prueba, si está disponible.

La instalación tipo PWA y las notificaciones dependen del dispositivo, el navegador, los permisos, la conectividad y la configuración vigente. No dé por garantizada la recepción de una alerta solo porque la aplicación está instalada.

Para emergencias críticas, mantenga los canales oficiales de comunicación y despacho definidos por la institución.

9. Presentismo y horas

1. Abra Presentismo.
2. Registre la asistencia mediante legajo o carga manual, según las opciones disponibles.
3. Verifique persona, fecha, hora y tipo de actividad.
4. Registre el egreso cuando corresponda.
5. Revise el período y exporte a CSV si su perfil dispone de esa función.

La asistencia, las horas y la participación en un servicio son registros relacionados, pero no necesariamente equivalentes. Utilice el módulo correspondiente para cada dato.

10. Crear una alerta desde el cuartel

1. Desde el panel, seleccione “Crear alerta”.
2. Elija el tipo de servicio disponible.
3. Ingrese dirección y referencias concretas. Si conoce la ubicación, marque el punto en el mapa y revise las coordenadas.
4. Indique la gravedad y complete los datos del solicitante que estén disponibles.
5. Revise la información y guarde.
6. Abra el detalle para consultar respuestas y actualizar el estado según las acciones permitidas.
7. Si corresponde, genere el parte para formalizar la salida y registrar recursos.

Antes de guardar, revise especialmente dirección, teléfono, gravedad y ubicación. Una coordenada incorrecta puede afectar la visualización y la coordinación.

11. Atender una alerta recibida desde 911

1. Abra la alerta desde el panel o desde “Alertas pendientes”.
2. Lea el tipo de emergencia, la gravedad, la ubicación y los datos de contacto.
3. Cada integrante que deba responder informa su disponibilidad mediante la acción habilitada, por ejemplo, “En camino” o “No disponible”.
4. El responsable actualiza el estado general de la alerta cuando corresponda.
5. Si se despacha una dotación, use “Crear parte” y complete los datos operativos.

La respuesta individual de un bombero no reemplaza el estado general de la alerta ni la creación y cierre del parte de servicio.

12. Crear y despachar un parte de servicio

1. Seleccione “Nuevo Parte” o “Crear parte” desde una alerta.
2. Complete el tipo de servicio y un título identificatorio, si resulta útil.
3. Seleccione al jefe de servicio y compruebe que forme parte de la dotación.
4. Complete jurisdicción, localidad, dirección, referencias y ubicación cuando corresponda.
5. Revise los datos del solicitante, la hora de recepción y los campos adicionales aplicables al incidente.
6. Seleccione al menos un móvil disponible y personal activo del mismo cuartel.
7. Asigne cada integrante al móvil correspondiente. Verifique también la asignación del motorista cuando aplique.
8. Revise la dotación, los móviles y las coordenadas; luego guarde.

Según el documento fuente, QAP valida pertenencia al cuartel, duplicados, disponibilidad de móviles y consistencia de asignaciones. En la versión revisada, el parte recibe un número anual y un estado inicial de “Convocado”; los móviles seleccionados pasan a “En servicio”. Estos comportamientos deben probarse en la instalación antes de presentarlos como garantía.

13. Seguimiento y cierre del servicio

El flujo de estados descrito para el parte es:

Convocado → En camino → En intervención → Regresando → Volvió → Finalizado

1. Abra “Ver partes” y seleccione el servicio.
2. Actualice el estado cuando ocurra el cambio operativo real.
3. Agregue observaciones concretas cuando sean necesarias.
4. Complete kilometraje de salida y regreso si el módulo lo solicita.
5. Antes de finalizar, revise datos, dotación, móviles, observaciones y registros.
6. Marque “Finalizado” cuando el servicio haya concluido y la información esté verificada.

No adelante estados para limpiar pendientes. El historial debe reflejar la evolución real del servicio.

14. Móviles, mantenimiento e inventario

Móviles

Mantenga actualizado el interno, tipo, patente, capacidad, estado y observaciones de cada unidad. Los estados descritos incluyen disponible, en servicio, mantenimiento y fuera de servicio.

Mantenimiento

Cuando esté habilitado, utilice el módulo de parque automotor para registrar kilometraje, fechas de service, motoristas y órdenes de mantenimiento. Respete el flujo de creación, aprobación y cierre que muestre la instalación.

Inventario

Registre herramientas y equipos con código, categoría, cantidad, estado, ubicación y observaciones. Actualice los movimientos de equipos asignados a móviles para evitar que el sistema muestre disponibilidad desactualizada.

15. Comunicaciones y chat

1. En Comunicaciones, seleccione el tipo y la prioridad del mensaje.
2. Elija destinatarios individuales o un grupo, complete asunto y texto y envíe.
3. Revise la bandeja de enviados y el estado de lectura o recepción cuando corresponda.
4. Para anuncios, complete título, categoría, público destinatario y vigencia según las opciones disponibles.

El chat interno sirve para coordinación rápida. Las decisiones, órdenes y novedades que deban quedar registradas formalmente también deben asentarse en el módulo oficial correspondiente.

16. Convocatorias y apoyo entre cuarteles

1. Abra Convocatorias y revise las solicitudes recibidas.
2. Lea el tipo de apoyo, la prioridad, la hora requerida y las observaciones.
3. Registre la respuesta según la disponibilidad real del cuartel.
4. Si corresponde, complete el despacho o planilla de dotación con personal y unidades.

La convocatoria, la respuesta y el despacho son pasos relacionados, pero distintos. Verifique que la dotación y los móviles consignados coincidan con los recursos efectivamente movilizados.

17. Administración provincial y COE

Administración provincial

Los perfiles habilitados pueden consultar el panel provincial, administrar fichas de cuarteles, gestionar jefaturas y designaciones COE, revisar recursos y monitorizar alertas. La información depende de la carga realizada por cada cuartel y de las integraciones configuradas.

Crear y gestionar un incidente COE

1. Abra “COE / Incidentes” con un perfil autorizado.
2. Cree el incidente y complete título, tipo, nivel, cuartel originador, comandante, descripción y ubicación.
3. Ingrese al detalle para acceder a la sala de situación.
4. Registre sectores, elementos de mapa, eventos de bitácora, tareas y responsables según las opciones disponibles.
5. Asigne funciones SCI, indicando titular o suplente cuando corresponda.
6. Registre solicitudes, movimientos y recursos externos según el módulo.
7. Si requiere apoyo interinstitucional, genere la convocatoria y controle la respuesta y el despacho.

8. Mantenga la bitácora actualizada con hora, responsable y descripción concreta.

El acceso al mapa COE depende del perfil y del nivel asignado. Un operador COE no obtiene automáticamente todos los permisos de un superadministrador.

Para una emergencia real, la estructura, las funciones y los procedimientos del COE deben ajustarse al plan y a los protocolos oficiales de la jurisdicción.

18. Mapas, estadísticas y detecciones automáticas

Los mapas ayudan a visualizar cuarteles, alertas, servicios y recursos cuando hay coordenadas válidas. Ante diferencias entre un punto del mapa y el registro, abra el detalle de origen y verifique los datos.

Las estadísticas y diagnósticos son herramientas de consulta. No reemplazan el parte de servicio ni la bitácora.

La documentación menciona detecciones FIRMS cuando la integración está configurada. Una detección automática debe tratarse como una señal que requiere verificación; no constituye por sí sola confirmación de incendio ni orden de despacho.

19. Buenas prácticas y resolución de problemas

- No llega una notificación: revise conexión, permisos del navegador, permisos del sistema operativo, configuración de sonido y suscripción del dispositivo.
- No aparece una función: compruebe el perfil y consulte a la autoridad administradora; los permisos varían por módulo.
- No se puede seleccionar un móvil: revise si está en servicio, mantenimiento o fuera de servicio.
- La ubicación no es correcta: corrija dirección y coordenadas en el registro autorizado; no confíe únicamente en el pin del mapa.
- Una pantalla informa un error de base de datos: comuníquelo al administrador técnico. No modifique tablas o estados directamente desde phpMyAdmin sin un procedimiento controlado.
- Los datos de un cuartel no aparecen en el panel provincial: revise primero si fueron cargados y si la integración está operativa.
- Antes de cerrar un parte: compruebe estado, dotación, móviles, observaciones y datos de regreso.

20. Privacidad, seguridad y continuidad operativa

- Use una cuenta individual; no comparta credenciales.
- Cierre sesión en equipos compartidos.
- Limite el acceso a información médica y personal.
- Evite incluir contraseñas o datos sensibles en observaciones generales o en el chat.
- Mantenga actualizados los estados de personal, móviles, inventario y guardia.
- Registre las novedades cuando ocurran y deje información clara para el relevo.
- Ante una emergencia crítica, siga los protocolos institucionales y los canales oficiales además de QAP.

21. Presentación comercial de QAP

QAP reúne en una plataforma de gestión la información que una organización de respuesta necesita consultar y mantener actualizada: alertas, personal, guardias, servicios, móviles, inventario, comunicaciones y coordinación de incidentes.

Beneficios que puede comunicar la institución

- Información operativa centralizada en lugar de registros dispersos.
- Trazabilidad de alertas, partes y cambios de estado.
- Mejor visibilidad de disponibilidad de personal y vehículos cuando los datos están actualizados.
- Coordinación entre cuarteles y apoyo a la gestión de incidentes desde funciones COE.
- Consulta mediante mapas y paneles cuando la ubicación y las integraciones están disponibles.
- Herramientas para apoyar el relevo de guardia y la continuidad de la información.

Presentación responsable: no afirmar que QAP garantiza la recepción de alertas, reemplaza sistemas oficiales, funciona sin conexión o integra automáticamente todos los organismos, salvo que esas capacidades hayan sido verificadas y estén implementadas.

22. Lista de comprobación diaria

- ☐ La guardia activa y el responsable del turno son correctos.
- ☐ Las alertas pendientes fueron revisadas.
- ☐ La disponibilidad de personal y móviles refleja la situación real.
- ☐ Los servicios activos tienen estados actualizados.
- ☐ Las comunicaciones relevantes fueron revisadas.
- ☐ Las ubicaciones y los datos esenciales son correctos.
- ☐ El relevo recibe las novedades y los pendientes.