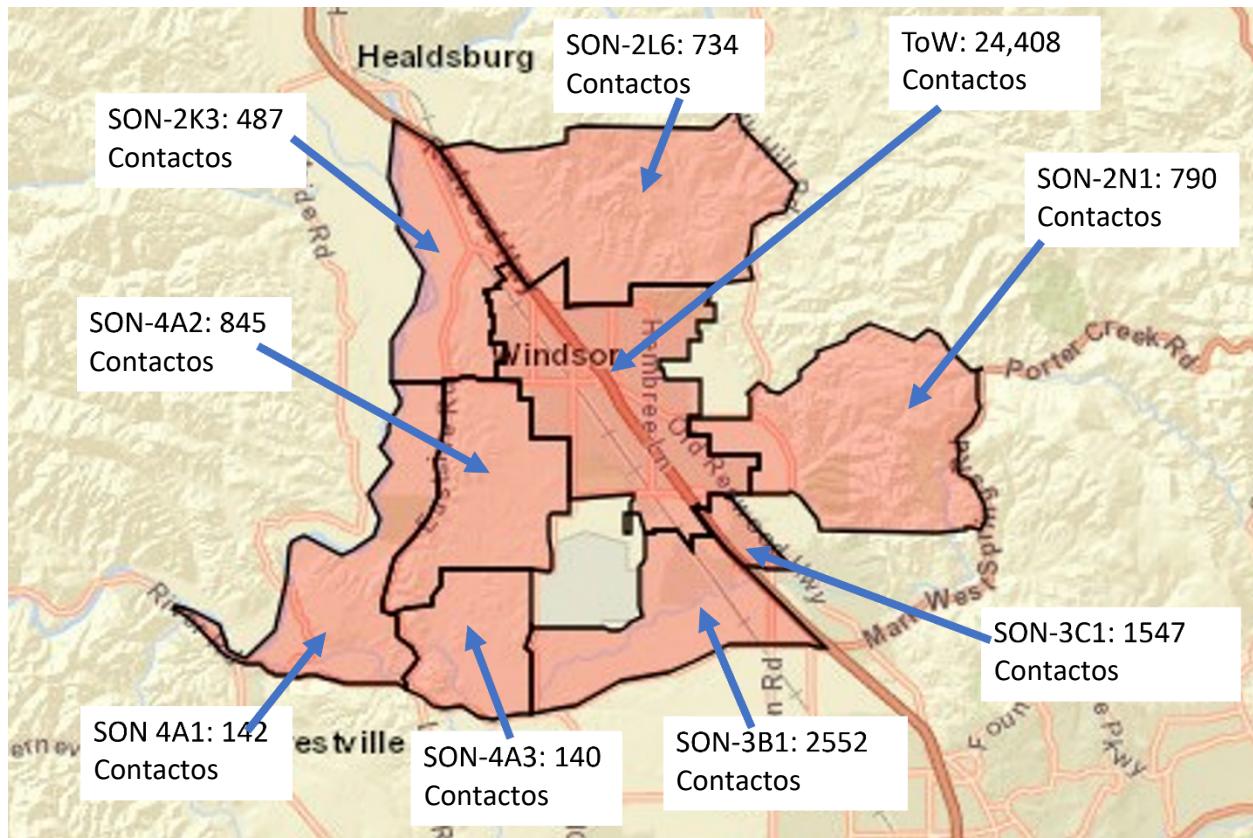




Informe de Resultados del Ejercicio de Alertas y Advertencias 2024

28 de febrero de 2024



Informe de Resultados del Ejercicio de Alertas y Advertencias 2024

Resumen ejecutivo

Como parte del esfuerzo continuo para mejorar el sistema de Alerta y Advertencia a la comunidad, el Departamento de Manejo de Emergencia (DEM) del Condado de Sonoma, en colaboración con la ciudad de Windsor, el Distrito de Bomberos del Condado de Sonoma, y el Departamento de Policía de Windsor, llevó a cabo una prueba del sistema de SoCo Alerta (que utiliza el producto *OnSolve CodeRED* como el interfaz de usuario para la gestión de Alerta y Advertencia).

La prueba de SoCo Alerta se llevó a cabo en nueve zonas contiguas de evacuación, incluyendo la ciudad de Windsor, (como una zona de alerta), y ocho zonas circundantes no incorporadas (SON-2K3, SON-2L6, SON-2N1, SON-3B1, SON-3C1, SON-4A1, SON-4A2, y SON-4A3). Estas zonas fueron seleccionadas específicamente por el gerente de Operaciones del Gobierno de la Ciudad de Windsor porque colindan con la Ciudad y reciben servicios públicos que originan en la Ciudad. La zona de evacuación SON-3A1 se excluyó intencionalmente, porque es la zona que incluye el aeropuerto del condado de Sonoma, y ni el Departamento de Manejo de Emergencia ni la Ciudad de Windsor deseaban que el ejercicio interrumpiera las operaciones del aeropuerto.

El ejercicio se llevó a cabo el 28 de febrero de 2024. Al ejercicio se le asignó un intervalo de cuatro horas para la ejecución (de 11 a.m. a 3 p.m.); sin embargo, se requirió mucho menos tiempo para alertar a cada una de las zonas. El ejercicio se llevó a cabo según el siguiente horario:

Hora programada de comienzo	Hora real de comienzo	Zona	Número de activación	Hora de finalización	Método
1100	1109	Ciudad de Windsor (los 4 cuadrantes)	4119644	1127	Activación programada
1110	1111	SON-2K3	4119662	1120	Activación programada
1110	1110	SON-2L6	4119661	1120	Activación en vivo
1115	1119	SON-3C1	4119668	1135	Activación programada
1115	1116	SON-4A1	4119669	1124	Activación en vivo
1120	1123	SON-2N1	4119680	1131	Activación programada
1120	1122	SON-3B1	4119677	1129	Activación en vivo
1125	1125	SON-4A2	4119685	1132	Activación programada
1125	1125	SON-4A3	4119688	1133	Activación en vivo

Resumen del ejercicio

Pre-ejercicio

El 19 de diciembre de 2023, el DEM del Condado de Sonoma se comunicó con las partes interesadas de la ciudad de Windsor para conversar sobre un ejercicio de Alerta y Advertencia que incorporara a toda la Ciudad para probar la eficacia del sistema de Alerta y Advertencia del Condado. El propósito del ejercicio fue evaluar la capacidad del sistema de Alerta y Advertencia para comunicarse y notificar a un gran número de puntos de contacto.

Además, el DEM utilizó el ejercicio para evaluar la característica “Validata” de Onsolve, que elimina los datos de contacto para las líneas telefónicas que no contestaron durante el ejercicio, ya que se consideran como números desconectados o inactivos. Por este motivo, la ciudad de Windsor fue seleccionada para recibir alertas como una sola área, lo cual proporcionaría el mayor volumen de contactos que pasan por el proceso de “Validata” después del ejercicio.

Para poder maximizar el estrés sobre el sistema, se seleccionaron ocho zonas adicionales no incorporadas del Condado para participar en el ejercicio a la misma vez, con cuatro de las zonas alertadas mediante una activación programada previamente y cuatro de las zonas alertadas en tiempo real por un subcoordinador de Servicios de Emergencia del DEM, quién funcionaría como el operador principal de alerta durante un evento imprevisto.

El oficial de Información Pública (PIO) redactó comunicados de prensa y mensajes en las redes sociales y se imprimieron volantes a solicitud de las organizaciones comunitarias para su distribución. El DEM del Condado también preparó una encuesta en línea para obtener los comentarios del público sobre el ejercicio.

Los eventos de referencia que ocurrieron antes del ejercicio se presentan en orden cronológico a continuación (agencias líderes en paréntesis):

19.12.23 - Reunión inicial con las partes interesadas (DEM/ToW*/SoCoFD**/Windsor PD**)

16.1.24 - Reunión inicial con el Equipo de Comunicaciones del Condado de Sonoma (DEM/PIO del Condado)

12.1.24 - Se completa la actualización de la base de datos CodeRED (DEM)

17.1.24 - Segunda reunión con las partes interesadas (DEM/ToW/SoCoFD/Windsor PD/PIO del Condado)

18.1.24 - Se crean las encuestas sobre el ejercicio (DEM)

19.1.24 - Se publica la información sobre el ejercicio en SoCoE, incluyendo enlaces a SoCoTest y SoCoEvento (PIO del Condado)

30.1.24 - Se proporciona el volante del evento a la ciudad de Windsor para la distribución residencial (DEM/PIO del Condado)

7.2.24 - Se publicó el EXPLAN (Plan del Ejercicio) (DEM)

7.2.24 - Se presenta una sesión informativa al Consejo Municipal de la ciudad de Windsor (DEM)

8.2.24 - Comienzan los anuncios en las redes sociales sobre el ejercicio, con actualizaciones semanales (PIO del Condado)

14.2.24 - Última reunión con las partes interesadas (DEM/ToW/SoCoFD/Windsor PD/PIO del Condado)

15.2.24 - Se le informa a la Junta de Supervisores del evento (director del DEM)

20.2.24 - Ensayo general en el EOC: Se graba el mensaje del ejercicio, se programan las alertas designadas para la activación previamente programada en SoCo Alerta (CodeRED), se proporcionan traducciones en español (DEM)

22.2.24 - Se distribuyen comunicados de prensa a los medios locales, con copia a la Junta de Supervisores (PIO del Condado)

26.2.24 - Se envía un correo al coordinador de Servicios de Emergencia del Condado de Napa para garantizar la visibilidad del condado vecino (DEM)

27.2.24 - Revisiones finales en el EOC para el evento (DEM)

*ToW = Ciudad de Windsor

** SoCoFD** = Departamento de Bomberos del Condado de Sonoma

*** Windsor PD** = Departamento de Policía de la Ciudad de Windsor

Día del ejercicio

Se planificó el comienzo del ejercicio para que empezara las 11 a. m. el 28 de febrero de 2024. A las 10:15 a. m. se realizó una verificación final con todas las agencias gubernamentales involucradas para asegurarse de que no hubiera problemas de seguridad, incendios forestales u otras emergencias meteorológicas que obligaran a cancelar el ejercicio. Se contactaron a todas las agencias de despacho del 9-1-1, así como al 2-1-1 del Condado de Sonoma, que recibió instrucciones sobre dónde remitir a cualquier residente que tuviera preguntas.

A las 10:45 a. m., las partes interesadas llegaron al EOC para observar el proceso del envío de los mensajes de emergencia dentro de las zonas designadas.

El ejercicio comenzó a las 1100, ya que la primera alerta de prueba para la ciudad de Windsor fue programada para esa hora. El sistema comenzó a iniciar llamadas a las 1109. De forma secuencial, cada cinco minutos a partir de las 11:10, se emitió una alerta de prueba en vivo y una alerta programada. Después de aproximadamente 35 minutos, el sistema completó las notificaciones. A las 1200 se completó el ejercicio y se declaró el fin del ejercicio (ENDEX).



Figura 1 - DEM y los socios del ejercicio en el EOC

Resumen de resultados - SoCo Alerta

General

En general, el ejercicio se consideró un éxito, ya que proporcionó un método para poner a prueba el sistema de alerta y advertencia, permitió la operación en condiciones reales del sistema, evaluó la capacidad para emitir notificaciones en masa a un número grande de contactos a la misma vez, educó a la comunidad sobre las limitaciones y capacidades del sistema de alerta y advertencia y enfatizó las inscripciones comunitarias para SoCoAlerta. Este ejercicio también identificó problemas técnicos para tomarlos en cuenta en caso de que ocurrieran durante las alertas de emergencia reales.

La prueba de alerta para la ciudad de Windsor se programó para comenzar a las 1100. Sin embargo, el sistema no comenzó a iniciar las llamadas telefónicas hasta las 1109. La demora se debió a varias razones: 1) un mensaje programado tiene menos prioridad que un mensaje de emergencia en la infraestructura de CodeRED; 2) el sistema coloca en una cola los registros de contacto antes de comenzar las llamadas; y 3) la cantidad de contactos para las alertas de la Ciudad fue de 30,590, una cantidad demasiado grande para que el sistema las coloque en una sola cola en un momento dado. En cuanto el sistema comenzó a marcar las llamadas, tardó aproximadamente 19 minutos para completar las llamadas para la alerta de prueba.

La alerta de prueba para las ocho (8) zonas adicionales que formaron parte del ejercicio comenzaron a las 1110 y se completaron en intervalos de cinco minutos; se enviaron dos (2) mensajes de zona, uno como mensaje en vivo, y otro como mensaje programado. La Tabla 1 desglosa las zonas, y si el mensaje se envió en vivo o preprogramado, junto con el tiempo actual de envío en el sistema.

Tipo	Zona	Alerta enviada
Programada	Windsor	11:00:05 a. m.
En vivo	SON-2L6	11:09:58 a. m.
Programada	SON-2K3	11:10:02 a. m.
Programada	SON-3C1	11:15:06 a. m.
En vivo	SON-4A1	11:15:49 a. m.
En vivo	SON-3B1	11:20:12 a. m.
Programada	SON-2N1	11:21:19 a. m.
Programada	SON-4A2	11:25:04 a. m.
En vivo	SON-4A3	11:25:10 a. m.

Tabla 1 - Zonas y tipo de mensaje

Las llamadas telefónicas se iniciaron dentro de los dos (2) minutos posteriores al envío de los mensajes en vivo. Sin embargo, el plazo para los mensajes programados varió entre justo más de 30 segundos a más de cuatro (4) minutos, con la excepción del mensaje para la ciudad de Windsor. Esto también indica que el sistema gestiona de distinta manera los mensajes programados y los mensajes en vivo, lo cual nos informa sobre los procedimientos a seguir durante ejercicios y eventos en vivo. La Tabla 2 proporciona los detalles de las horas en que se enviaron los mensajes de prueba, la hora en que comenzaron y terminaron las llamadas y la duración entre cada etapa.

Tipo	Zona	Alerta enviada	Las llamadas comenzaron:	Las llamadas terminaron:	Enviada al inicio	De principio a fin	Enviada al finalizar	Cantidad de contactos
Programado	Windsor	11:00:05 a. m.	11:09:02 a. m.	11:27:58 a. m.	0:08:57	0:18:56	0:27:53	30590
En vivo	SON-2L6	11:09:58 a. m.	11:10:25 a. m.	11:20:46 a. m.	0:00:27	0:10:21	0:10:48	673
Programado	SON-2K3	11:10:02 a. m.	11:11:23 a. m.	11:20:46 a. m.	0:01:21	0:09:23	0:10:44	427
Programado	SON-3C1	11:15:06 a. m.	11:19:23 a. m.	11:35:50 a. m.	0:04:17	0:16:27	0:20:44	1098
En vivo	SON-4A1	11:15:49 a. m.	11:16:51 a. m.	11:24:33 a. m.	0:01:02	0:07:42	0:08:44	123
En vivo	SON-3B1	11:20:12 a. m.	11:22:01 a. m.	11:29:00 a. m.	0:01:49	0:06:59	0:08:48	2185
Programado	SON-2N1	11:21:19 a. m.	11:23:42 a. m.	11:31:02 a. m.	0:02:23	0:07:20	0:09:43	712
Programado	SON-4A2	11:25:04 a. m.	11:25:40 a. m.	11:32:35 a. m.	0:00:36	0:06:55	0:07:31	770
En vivo	SON-4A3	11:25:10 a. m.	11:25:35 a. m.	11:33:02 a. m.	0:00:25	0:07:27	0:07:52	125

Tabla 2 - Detalles de tiempo sobre las llamadas y duración

Análisis de respuesta

El mensaje de alerta incluyó información para proporcionar comentarios mediante una encuesta, y se publicó un enlace a la encuesta en el sitio web de SoCoEmergencia. La encuesta se proporcionó en inglés y en español. Recibimos 113 respuestas en la versión en inglés y tres respuestas en la versión en español. La cantidad de respuestas en español coincide con lo que hemos recibido en ejercicios anteriores de alerta y advertencia.

El sentimiento general hacia el ejercicio fue notablemente positivo. Los encuestados expresaron su agradecimiento por el ejercicio, y destacaron la importancia de mejorar la preparación de la comunidad. Algunos también compartieron que el ejercicio los motivó a actualizar su información de contacto o configuraciones para los tipos de mensajes que reciben.

Es imprescindible mantener los esfuerzos continuos de participación y divulgación dirigidos hacia la comunidad hispanohablante durante los ejercicios de alerta y advertencia. Estas iniciativas representan oportunidades no solo para educar, sino también para capacitar a los miembros de la comunidad sobre el programa de alerta y advertencia del Condado. Al priorizar estos esfuerzos, podemos garantizar la inclusividad y la accesibilidad, y en última instancia, fortalecer la resiliencia y preparación de la comunidad.

Con base en las respuestas, sigue habiendo necesidad de educación pública sobre las zonas de evacuación y las prácticas generales de alerta y advertencia, con énfasis en la información pública para asegurar que la comunidad conozca el programa de alerta y advertencia del Condado. Las actividades de comunicación y divulgación sobre el ejercicio lograron concientizar a la comunidad y se deben continuar en futuros ejercicios.

La Figura 1 demuestra que la mayoría de los encuestados vive en la ciudad de Windsor. De las 19 personas que respondieron con comentarios adicionales, se determinó que ocho (8) vivían en la ciudad de Windsor y nueve (9) adicionales indicaron que no conocían el número de su zona de evacuación. Hubo seis (6) encuestados que marcaron “otro” que fueron personas que vivían anteriormente en la ciudad de Windsor, pero que todavía tenían su teléfono registrado en el sistema a su antigua dirección.

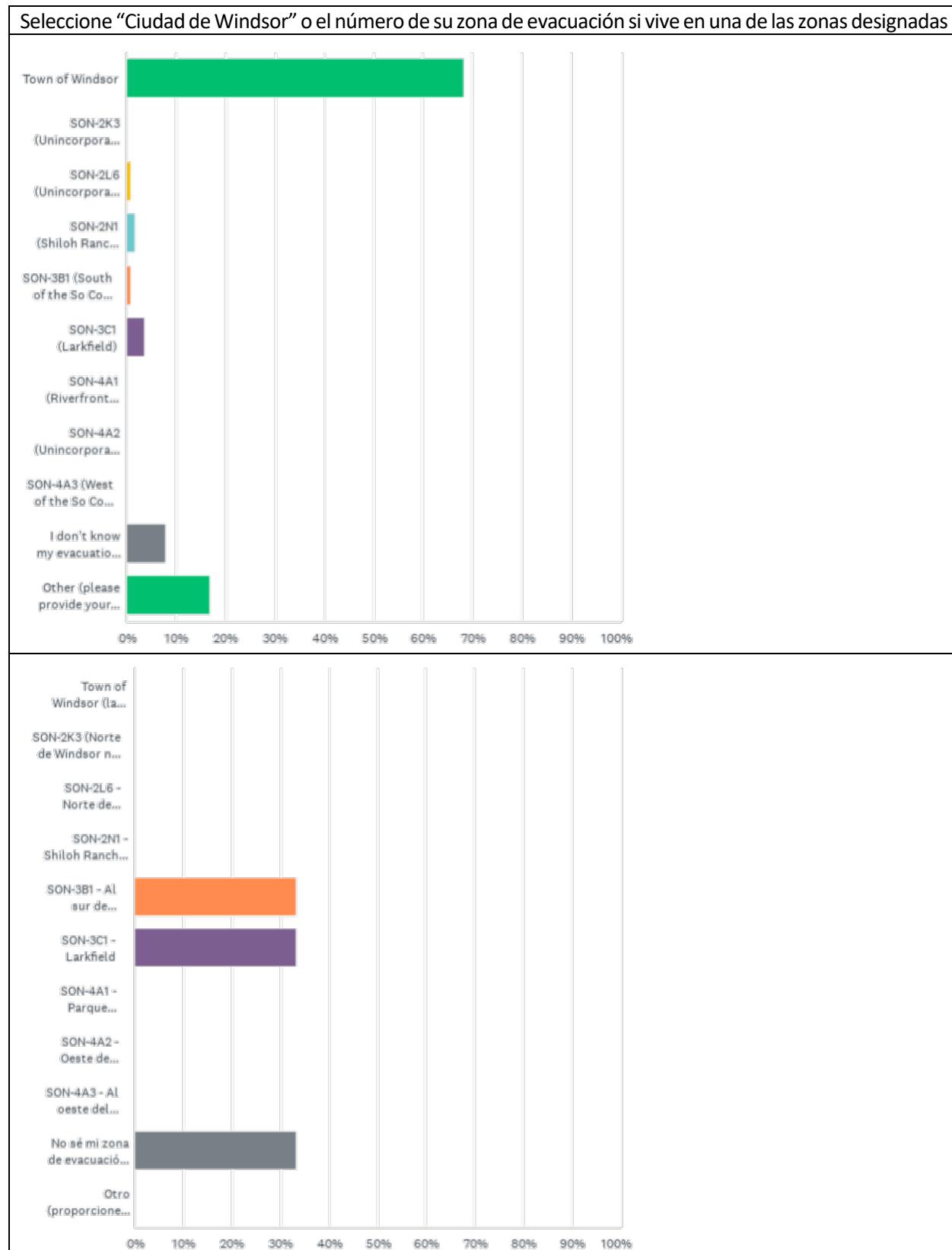


Figura 1 - Respuestas a la encuesta: Ciudad de Windsor o seleccione la zona de evacuación (Arriba inglés/Abajo español)

La Figura 2 detalla que la mayoría de los encuestados recibieron el SoCoAlerta en inglés, dos (2) de los tres encuestados del mensaje en español indicaron que no lo recibieron. Las alertas se envían en ambos idiomas (inglés y español) a la misma vez. Sin embargo, cuando se recibe una alerta, para escuchar el mensaje en español, la persona que recibe el mensaje debe presionar “9” en el teclado de su teléfono. Es imperativo continuar el alcance comunitario a la comunidad hispanohablante acerca del sistema SoCoAlerta.

Además, la encuesta solicitó comentarios adicionales. Se recibieron respuestas de aproximadamente la mitad de las personas que respondieron a la encuesta. En base a los comentarios recibidos en las campañas y el alcance comunitario, debe incluirse el número de *caller ID* y la recomendación para que la comunidad lo guarde como contacto en sus teléfonos. Los que respondieron comentaron que pensaron que la llamada era spam o basura y por eso no contestaron el teléfono.

Aunque las alertas para este ejercicio incluyeron llamadas, mensajes de texto SMS y correos electrónicos, hubo varios comentarios que sugirieron el uso de mensajes de texto como parte del método de alerta. Para garantizar que reciban los mensajes de texto, los miembros de la comunidad deben optar por recibir las alertas por texto SMS. Actualmente, la base de datos de contactos se completa utilizando la información de contacto de los servicios públicos, sin embargo, no indica si el teléfono puede recibir mensajes de texto SMS.

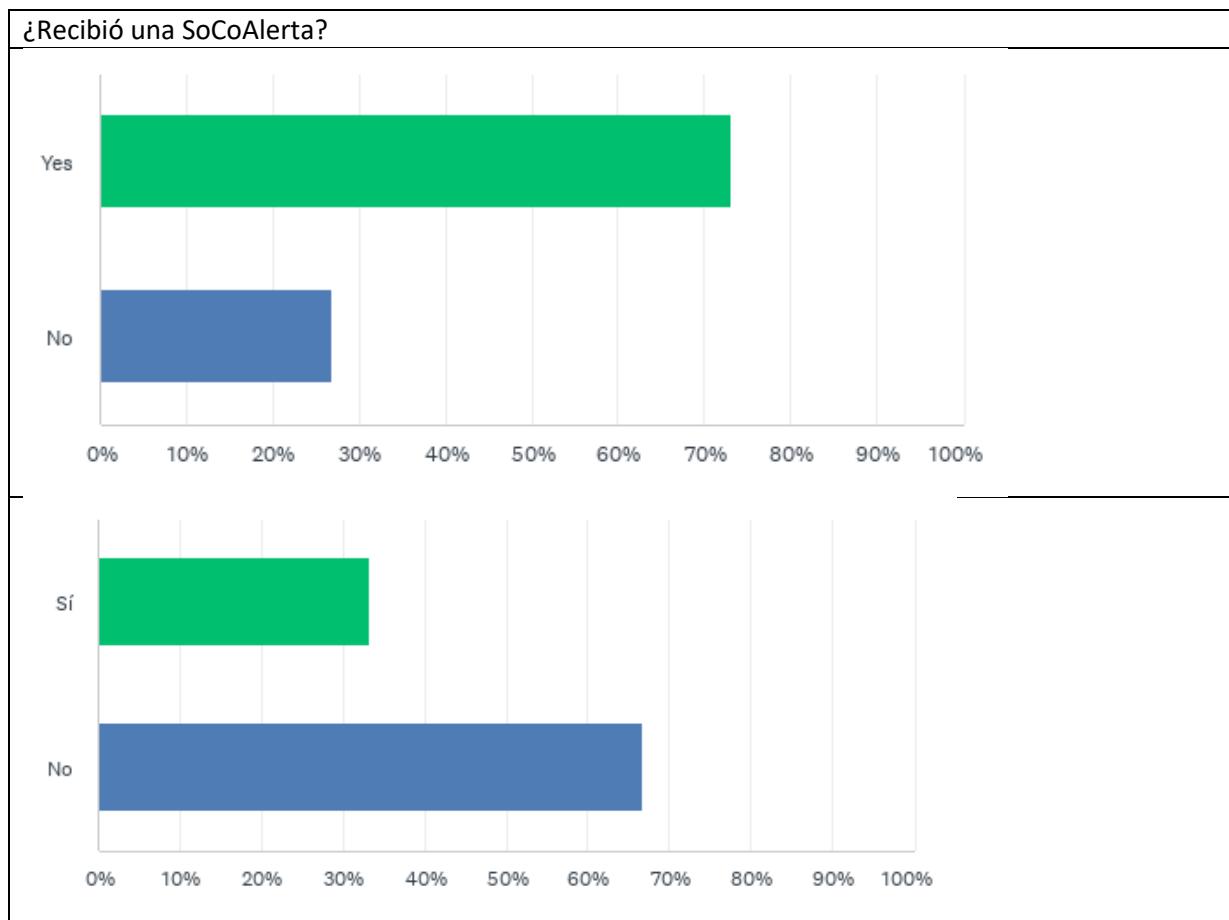


Figura 2 - Respuestas a la encuesta “¿Recibió una alerta?”

Las comunicaciones a la comunidad se realizaron de muchas maneras y en múltiples ocasiones antes de la fecha del ejercicio. La Figura 3 indica que la comunidad recibió información sobre el ejercicio a través de fuentes oficiales de información, como las redes sociales y los boletines de la ciudad de Windsor y del condado de Sonoma. Además, algunos se enteraron del ejercicio gracias a un grupo comunitario local o de amigos y vecinos. Doce (12) de los 35 que seleccionaron “otro” notaron que el mensaje de alerta fue el primer indicador del ejercicio. Esto destaca la importancia de que los datos de contacto en el sistema SoCo Alerta provengan de varias fuentes, para que el mensaje pueda llegar a las personas que no siguen las fuentes oficiales de información, o que no están activos en las redes sociales.



Figura 3 - Respuestas a la encuesta: “¿Cómo se enteró de este ejercicio de Alerta y Advertencia?”

El análisis revela que una porción importante de encuestados reconoció haber recibido la alerta a través de un mensaje de voz en el teléfono. La Figura 4 proporciona un desglose de los varios métodos por los cuales los encuestados recibieron la alerta del ejercicio. Curiosamente, entre quienes seleccionaron “otro”, la tendencia predominante indica que sí recibieron el mensaje del ejercicio, principalmente por correo electrónico, a menudo junto con otro método de comunicación, como la llamada de voz telefónica. Pensando en futuras encuestas relacionadas con ejercicios, es imperativo incorporar opciones que reflejen los canales de comunicación que se utilizan en el ejercicio, incluyendo voz, texto SMS y correo electrónico. Este enfoque asegurará una representación más precisa de los métodos por los cuales la comunidad recibe las alertas.

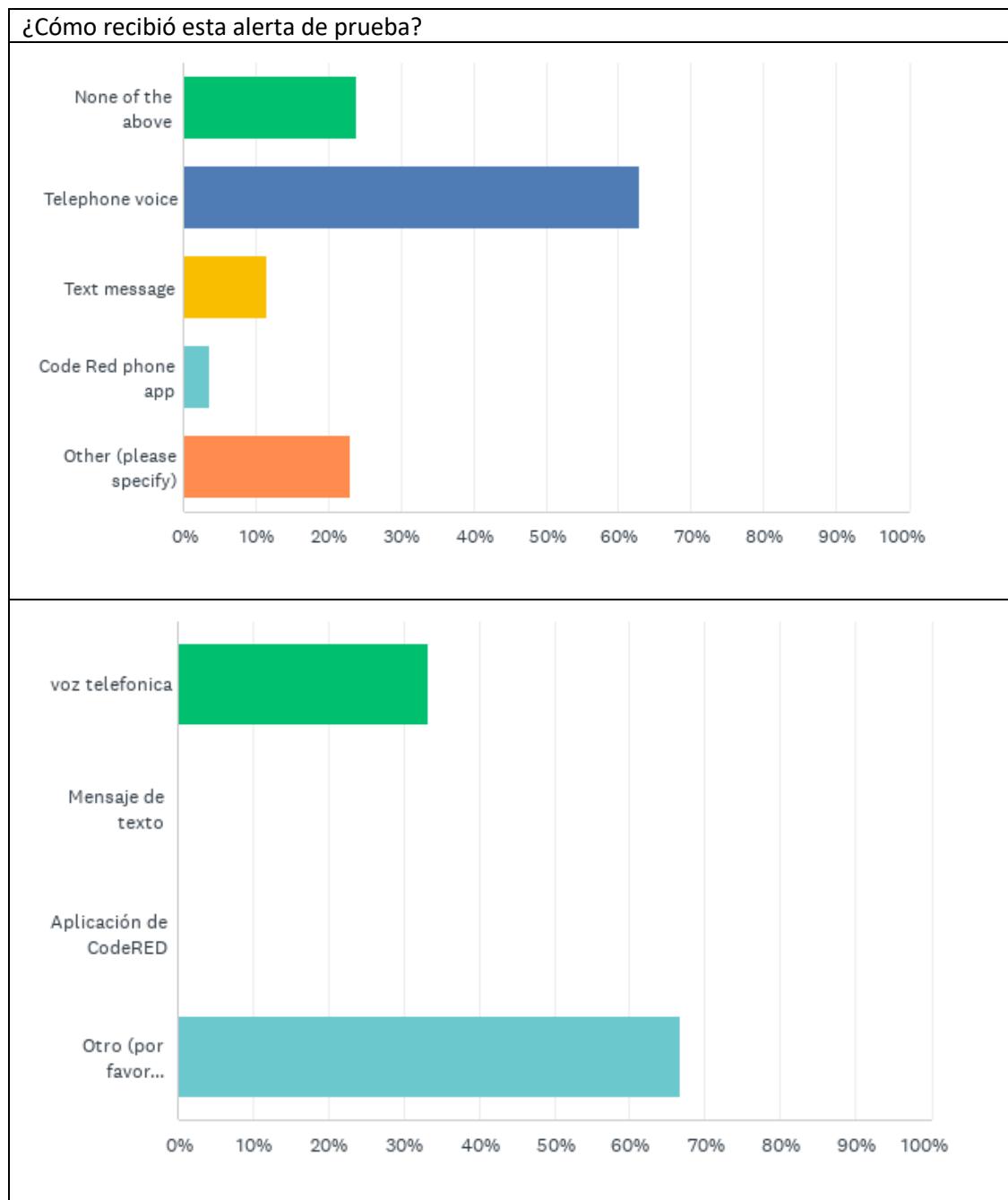


Figura 4 - Respuestas a la encuesta “¿Cómo recibió esta alerta de prueba?”

Procesamiento de contactos de Validata

OnSolve ofrece la función Validata, la cual determina si los números telefónicos que devuelven un resultado de “Operator Intercept” o “Time Out” después de una alerta son números que están desconectados o que ya no están en servicio. Si se confirma que es un número inactivo, el sistema elimina el contacto y el número de teléfono de la base de datos. La solicitud para activar la función de Validata a través de CodeRED se hizo en la tarde después del ejercicio. OnSolve inició el proceso para el final de la semana; sin embargo, tomó más tiempo del solicitado porque, como parte de nuestra cuenta para SoCoAlerta, OnSolve proporciona datos de contacto de clientes verificados a partir de fuentes de terceros, como las Páginas Amarillas y Blancas, registros de ventas de viviendas, etc. La adición de estos datos coincidió temporalmente con el proceso de Validata. Ambos procesos se completaron el 28 de marzo, un mes después del ejercicio.

La cantidad de contactos bajó dramáticamente entre el día del ejercicio a la fecha en que se completó el proceso de Validata. La figura 5 es una captura de pantalla que se tomó el día del ejercicio que indica que la cantidad de contactos de la ciudad de Windsor era de 30,256. Al finalizar el proceso de Validata y la carga de los datos actualizados proporcionados por OnSolve, la cantidad de contactos descendió a 19,835. Esto resultó en una reducción de casi 10,500 números de contacto telefónico que el sistema no tratará de llamar si se enviara una alerta a toda la ciudad de Windsor.

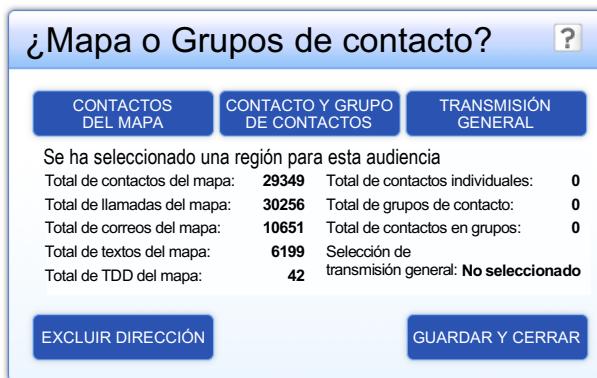


Figura 5 - Captura de pantalla de contactos del sistema SoCoAlerta para la ciudad de Windsor antes del ejercicio.



Figura 6 - Captura de pantalla de contactos del sistema SoCoAlerta para la ciudad de Windsor después del ejercicio.

Conclusiones

El sistema SoCoAlerat/CodeRED funciona según lo previsto, y este ejercicio lo confirma. El sistema pudo transmitir un mensaje a aproximadamente 30,000 contactos en un plazo relativamente corto, enviando una alerta a varias áreas simultáneamente. El ejercicio sigue destacando que el sistema requiere una base de datos de información de contactos para poder llegar a los miembros de la comunidad que no están conectados a los medios principales de comunicación, como las redes sociales y los canales municipales. La concientización comunitaria sobre el Programa de Alerta y Advertencia debe continuar mediante actividades directas de participación comunitaria.

Este ejercicio confirma la operación exitosa del sistema SoCoAlerta/CodeRED, demostrando su confiabilidad y eficacia. Durante el ejercicio, el sistema transmitió, de manera eficiente, un mensaje a aproximadamente 30,000 contactos en múltiples zonas geográficas, dentro de un corto periodo de tiempo, y alertó de manera efectiva a estas comunidades de manera simultánea. Sin embargo, el ejercicio destaca la necesidad continua de contar con una base de datos completa, con información de contacto detallada para garantizar que se pueda llegar a las personas que no tienen acceso a los canales tradicionales de comunicación, como las redes sociales o las plataformas oficiales del gobierno. Para mejorar la preparación de la comunidad, es esencial mantener esfuerzos continuos de concientización sobre el programa de Alerta y Advertencia, a través de la participación comunitaria directa.

Lecciones aprendidas

Las siguientes lecciones específicas se aprendieron del ejercicio de Alerta y Advertencia de 2024:

General

- El sistema para programar mensajes solamente se debe utilizar como actividad de apoyo para un ejercicio o una prueba. Programar una alerta durante una situación de emergencia podría generar situaciones potencialmente mortales, ya que una alerta programada tiene menor prioridad de diseminación que un mensaje de emergencia.
Recomendaciones: Incluir el tipo de mensaje y el contexto para alertar a los usuarios del sistema.
- El proceso de enviar alertas mediante una demostración programada y otra en vivo brindó más oportunidades para familiarizar a los operadores con las funciones de alerta del sistema. Los operadores de alerta pudieron navegar el sistema en un entorno controlado para programar los mensajes de alerta del ejercicio con anticipación y también en tiempo real, lo que fortaleció su conocimiento de la plataforma.
- La divulgación y participación comunitaria siguen siendo necesarias para asegurar que los miembros de la comunidad estén familiarizados con el sistema de SoCoAlerta antes de una emergencia. Esto incluye campañas de educación pública para inscribirse en el sistema, guardar el número de “*caller ID*” como contacto, y presionar el “9” en el teclado para escuchar la alerta en español.
 - SoCoAlerta es el sitio para inscribirse, y contiene Información sobre el sistema de SoCoAlerta.
 - El teléfono es (866) 419-5000 y los miembros de la comunidad lo deben guardar como contacto en sus teléfonos, ya que este es el número que aparecerá cuando se envía un mensaje de SoCoAlerta. Al hacerlo, la llamada telefónica probablemente no será filtrada por un bloqueador de llamadas de spam o basura y será reconocida por el destinatario como una notificación de emergencia.

Tecnología

- A medida que evoluciona la tecnología, también evolucionan los sistemas de operación de los teléfonos y sus capacidades. Un ejemplo de esto es la integración reciente de la transcripción de correo de voz en el sistema operativo de Apple iPhone, lo que permite convertir un mensaje de voz directamente a texto en el dispositivo. Durante el ejercicio, se nos hizo saber de la transcripción de un miembro de la comunidad, cuyo mensaje incluía una grosería al comienzo del mensaje transcrita. Al recibir la notificación de este problema, oportunamente iniciamos otra prueba de los mensajes de voz y permitimos que la llamada pase a correo de voz. A través de nuestra investigación, identificamos varios factores que contribuyeron a la inclusión de una grosería dentro del mensaje transcrita:
 - El mensaje de alerta de voz incluye una solicitud automática para que el destinatario presione cualquier tecla o espere para recibir el mensaje de emergencia.
 - El saludo del buzón de voz de la persona que llama, que puede variar en duración, activa la reproducción de este mensaje.
 - Si el tiempo coincide, la transcripción del buzón de voz captará los fragmentos del mensaje justo cuando termina el saludo telefónico del destinatario.
 - En este caso, la transcripción captó la última sílaba de la palabra “mensaje” en la transcripción, mientras el teléfono estaba transcribiendo el correo de voz.

La indicación automática es implementada por la plataforma CodeRED y funciona fuera del control del sistema SoCoAlerta. Sin embargo, este ejercicio generó información valiosa. Descubrir esta situación ahora en vez de durante una emergencia donde se están enviando alertas críticas, subraya la inmensa importancia de llevar a cabo tales ejercicios.

Jorge Rodriguez
Gerente del Programa de Alerta y Advertencia Comunitaria
Departamento de Manejo de Emergencia del Condado de Sonoma