	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
		Páginas	23

# PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO COMUNICACIONES

## TABLA DE CONTENIDOS

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. CENTRAL DE ALARMAS
4. OPERATIVIDAD DE DESPACHO
5. COMUNICACIONES EN ALARMAS DE INCENDIO
6. DESPACHO EN CONJUNTO CON OTROS CUERPOS DE BOMBEROS
7. CLAVES RADIALES


## ELABORACIÓN DEL MANUAL

**Elaborado por:** Pablo Zelada, Inspector de Comunicaciones; José Marín Millán, Comandante.

**Revisado por:** Jorge Duran Silva, Segundo Comandante; Cristian Videla Soto, Tercer Comandante.

**aprobado por:** José Marín Millán, Comandante

N° REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA REVISIÓN	PÁGINAS ELAB. O MODIFICADAS
01	02/04/2019	ELABORACION INICIAL	TODAS
02	09/7/2019	REVISIÓN	TODAS
03	25/10/2019	REVISION Y MODIFICACION	TODAS
04	26/10/2020	REVISION Y MODIFICACION	TODAS

	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
Páginas		23	

## 1.- Objetivo

Estandarizar y definir las acciones necesarias para mantener y optimizar las comunicaciones institucionales de manera que sea conocido y comprendido por todo el personal de la institución

## 2.- Alcance

El alcance de este documento es orientado a Oficiales de mando, Oficiales de Comandancia, Bomberos(as) de la Institución y Operadoras de nuestra Central de Alarmas.


## 3.- Central de Alarmas

La Central de Alarmas es la sección dependiente del Departamento de Alarmas y Telecomunicaciones del Cuerpo de Bomberos de Quinta Normal y es la encargada de las siguientes funciones:

- Recepción, clasificación y despacho de alarmas
- Regulación y coordinación de apoyos (institucionales y externos)
- Regular y coordinar las comunicaciones internas de la Institución
- Registrar y comunicar a quien debiese todas las novedades correspondientes al servicio.
- Regular y registrar los movimientos del material mayor de la institución

3.1 Recepción de la Alarma: La Central, al momento de recibir una alarma, debe en un tiempo prudente (no más de 60 segundos), recopilar la mayor cantidad de datos posibles tales como:

- Dirección y esquina más próxima
- Teléfono
- Acto o acción que gatilla la comunicación con Bomberos
- Existencia y/o cantidad personas involucradas

	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
Páginas		23	

Una vez recopilada esa información la Central procederá a la confirmación de la alarma llamando al teléfono entregado por la persona que llama y obtendrá en lo posible información detallada de la emergencia, mientras la segunda Operadora ya se encuentra ingresando datos y clasificando el tipo de emergencia en el sistema Zeus.

### 3.2 Procedimiento de Despacho

La Central procederá a realizar el despacho desde el sistema Zeus, ingresando las Compañías en la consola de sub-tonos. Una vez que ya hayan sonado los tonos correspondientes a la emergencia, la Central procederá, de manera clara y a un volumen de voz moderado, a realizar el despacho, indicando el tipo de emergencia, la calle y la esquina más próxima, el área de despacho y el material mayor concurrente.

*Ej.: 10-0-1, Salvador Gutiérrez esquina Rolando Petersen, área 701, B-5 B-7 Q-3 (se repite 3 veces).*

A posterior de haber realizado el despacho la Central, en un tiempo que no sobrepase los 45 segundos y que no sea inferior a los 30 segundos, solicitará la recepción de conformidad por parte del Material Mayor concurrente, mediante la clave radial 6-0.


Además, la Central deberá aportar datos de interés mientras el Material Mayor se desplaza al lugar de la emergencia, esta información será: ubicación de grifos u otra información relevante al servicio (desvíos, ferias u otra información recibida por la Central)

Se debe considerar que si la Central al solicitar la conformidad del material mayor (clave radial 6-0), **no recibe respuesta en tres oportunidades, deberá inmediatamente despachar el Material Mayor que continua por pauta de proximidad derivado del sistema Zeus.**

Si a la llegada del Material Mayor a la emergencia, el OBAC procede a dar la primera alarma de incendio, la Central deberá realizar el despacho correspondiente según pauta, incluyendo el material despachado en primera instancia, utilizando el mismo método señalado en primer párrafo del punto 3.2.-

*Ej.: Primera alarma de incendio, Salvador Gutiérrez esquina Rolando Petersen, área 701, B-2 B-4 B-5 B-7 Q-3 S-1 H-2 K-1 (Se repite 3 veces).*

**Acto seguido, la Central de Alarmas deberá comunicar sólo telefónicamente a los Comandantes y Capitán de Guardia la ocurrencia de primera alarma de incendio, pudiendo estos solicitar Material Mayor de transporte para dirigirse al lugar de la emergencia.**

	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
		Páginas	23

La segunda y tercera alarma de incendio, la Central sólo informará el material que corresponde según pauta de despacho.

Ej: Sale B-11 , Un carro Aljibe

Se debe considerar que las máquinas que son despachadas a las alarmas de incendio o de forma adicional **no se les solicitará la conformidad de recepción de información (6-0)**, teniendo éstas que informar cualquier anomalía al momento de ser despachados a la emergencia.

### 3.3 Despachos a 10-2-2:

En caso del despacho a 10-2-2 la Central de Alarmas procederá a despachar una vez confirmada la alarma de forma inmediata, **NO esperando la propagación de la emergencia.**

### 3.4 Registros de Actos de servicio


El registro de actos de servicio será realizado en un formato dispuesto para tal efecto, llenando la información que el sistema ZEUS MATRIX (Esto se realizará en el puesto de trabajo 2 de la Central de Alarmas), una vez finalizada la emergencia, la Operadora que se encuentre realizando esta función (ingreso de toda la información al parte Zeus), la Operadora del puesto número uno subirá la información a la plataforma SGAS.

### 3.5 Otros trámites y/o Actividades.

La Central de Alarmas y Comunicaciones también tiene como función el despacho del Material Mayor a otras funciones, las que pueden ser dentro o fuera de la jurisdicción de la Institución. Para estos efectos, se deberá contar con la autorización del Capitán de Guardia.

Estos movimientos serán los siguientes:

- Retiro de personal
- Entrega de materiales
- Traslados de personal externo de superintendencia y/o comandancia

	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
		Páginas	23

- Trámites en Junta Nacional
- Retiro y traslado de personal de Comandancia
- Otros trámites propios de las Compañías

Para los efectos del movimiento fuera de emergencia del Material Mayor, la Central insertará la salida del Material Mayor en el Sistema Zeus indicando: lugar de salida, hora de salida, hora de llegada, kilometraje de salida, kilometraje de llegada y que Oficial autorizó la salida (Comandantes, Capitán de Guardia).

### 3.6 Comunicaciones Internas

La Central, además regulará comunicaciones internas entre la Comandancia, Superintendencia y las Compañías, manteniendo un archivador con las novedades pendientes que deberán estar impresas, y entregar al turno entrante.

Todos los días a las 00:00 horas la Central de Alarmas deberá enviar un correo al Comandante de Guardia y Capitán de Guardia, con la cantidad de personal y cantidad de Bomberos con especialidad en el caso de ser requerido.

### 3.7 Conformidad del Material Mayor al ser despachado a una emergencia (6-0).

A.- La forma de entregar conformidad por parte del Material Mayor se realizará de la siguiente manera:


- Dar conforme

Observación: Conformidad de recepción de despacho, Material Mayor y personal en condiciones para dirigirse a la emergencia.

- Nombre del Oficial, Bombero a cargo

Observación: Los Oficiales de mando (Comandantes, Capitanes y Tenientes) al momento de dar conformidad, deberán usar su nomenclatura radial. En el caso de los Tenientes, deberán decir su nomenclatura radial indicando primeramente el número de Compañía, y a posterior numeración dependiendo de su cargo, como, por ejemplo; 1-01, 2-02, 3-03, 10-02.

Los Oficiales administrativos de las Compañías (Directores, Secretarios, Tesoreros, Intendentes, Maquinistas y Ayudantes), como también los Oficiales de Comandancia

	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
Páginas		23	

(Inspectores y Ayudantes), darán la conformidad indicando solo su nombre, de ninguna forma utilizarán su nomenclatura radial.

- Cantidad de Personal

Observación: Luego de dar el nombre o nomenclatura radial, se deberá indicar la cantidad de personal que se encuentra en el Material Mayor, para estos efectos, no se debe contemplar dentro del conteo al Conductor y al Oficial o Bombero a cargo. En el caso de dirigirse solo el Oficial o Bombero a cargo, éste obviará indicar la cantidad de personal, asumiendo para todos sus efectos material sin personal (0).

- Dirección

Observación: Al finalizar la información de conforme, nombre del OBAC y cantidad de personal, si no se ha dado la clave 6-1, el Oficial o Bombero a cargo deberá indicar la dirección de despacho entregada por la Central de Alarmas, logrando una reciprocidad de la información.


Ejemplo: B-12 Conforme a cargo Bombero Juan Pérez, 3, San Pablo, Neptuno.

Si el Material Mayor se desplaza sin personal, el conductor (cuartelero o conductor autorizado), deberá solo indicar la clave radial 6-1, **eximiéndose así de la entrega de más información contenida en este procedimiento.**

### 3.8 Restricciones


Con el fin de mantener un orden y de entregar un servicio correcto, se establecen las siguientes restricciones en el funcionamiento de la Central de Alarmas.

- Queda estrictamente prohibido ingresar a la Central de Alarmas a cualquier Bombero, Oficial de Compañía y/o Comandancia sin previa autorización por parte de los Sres. Comandantes, Capitán de Guardia y/o Departamento de Comunicaciones. Quedan exentos de dicha prohibición:
  - Comandantes
  - Capitán de Guardia
  - Oficiales Generales
  - Departamento de Alarmas y comunicaciones
  - Departamento de Servicios Internos

	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
Páginas		23	

En el caso que algún Operador Bombero requiera ingresar, deberá hacerlo con la coordinación realizada por la Supervisora de la Central de Alarmas y el Departamento de Servicios Internos.

- Queda prohibido recibir llamados telefónicos por parte de Bomberos y Oficiales cuestionando algún despacho, de ser así la Central registrará el nombre y será informado al Sr. Comandante de Guardia, en caso de existir algún error en el despacho, el Capitán de la Compañía afectada, tendrá que enviar un correo electrónico al señor Comandante del área, quien deberá responder en un plazo no superior a los 3 días hábiles del requerimiento. Esto, de no ocurrir el Capitán de Compañía informará al Comandante.


	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
		Páginas	23

### 3.9 Pauta de despacho según clasificación de servicio


La Central al recibir una alarma deberá clasificarla y despachar según la siguiente pauta:

Clave Radial (Emergencia)	Material Mayor Concurrente
<b>10-0-1</b>	2 Bombas 1 Porta escala
<b>10-0-2</b>	3 Bombas (1 alimentación mecánica) 1 Porta Escala 1 Escalera Mecánica
<b>10-0-3</b>	3 Bombas (1 alimentación mecánica) 1 Porta Escala 1 Escalera Mecánica 1 Rescate
<b>10-0-4</b>	3 Bombas 1 Carro Cisterna 1 Carro Escala
<b>10-0-5</b>	2 Bombas 1 Haz-Mat 1 Porta Escalas 1 Cascada 1 Ambulancia Institucional
<b>10-1-1</b>	1 Bomba
<b>10-1-2</b>	2 Bombas
<b>10-1-3</b>	1 Bomba 1 Haz- Mat




	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
		Páginas	23


	1 Cascada 1 Ambulancia institucional
<b>10-1-4</b>	2 Bomba 1 Cascada 1 Carro de Comando y Comunicaciones
<b>10-2-1</b>	1 Bomba
<b>10-2-2</b>	2 Bomba
<b>10-2-3</b>	1 Bomba, y un Carro Cisterna
<b>10-3-1</b>	1 Bomba 1 Rescate
<b>10-3-2</b>	1 Bomba 1 Rescate 1 Escala Mecánica o brazo articulado
<b>10-3-3</b>	1 Bomba 1 Rescate 1 Escala mecánica
<b>10-3-4</b>	1 Escala Mecánica 1 Rescate
<b>10-3-5</b>	2 Rescate 1 Bomba 1 Porta escala 1 HAZ - MAT 1 Carro de Comando y Comunicaciones

	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
		Páginas	23


<b>10-3-6</b>	2 Rescate 1 UTV 1 Carro de Comando y Comunicaciones
<b>10-3-7</b>	1 Rescate 1 Ambulancia institucional
<b>10-4-1</b>	1 Rescate 1 Bomba
<b>10-4-2</b>	2 Rescate 1 Bomba
<b>10-4-3</b>	1 Rescate 1 Bomba 1 Haz-Mat
<b>10-4-4</b>	1 Bomba 1 Rescate 1 Ambulancia
<b>10-5-1</b>	1 Bomba 1 Haz-Mat
<b>10-5-2</b>	1 Bomba. 1 Haz- Mat 1 Cascada. 1 Ambulancia.

	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
		Páginas	23


<b>10-5-3</b>	1 Bomba. 1 Haz- Mat 1 Cascada. 1 Ambulancia 1 Carro de Comando y Comunicaciones
<b>10-5-4</b>	1 Bomba. 1 Haz- Mat 1 Cascada. 1 Ambulancia 1 carro de Comando y Comunicaciones
<b>10-5-5</b>	1 Bomba. 1 Haz-Mat 1 Cascada. 1 Ambulancia 1 Carro de Comando y Comunicaciones
<b>10-6-1</b>	1 Bomba 1 Haz-Mat
<b>10-6-2</b>	1 Bomba 1 Haz-Mat
<b>10-6-3</b>	2 Bomba 1 Haz-Mat 1 Porta Escala
<b>10-6-4</b>	1 Bomba

	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
		Páginas	23


	1 Haz-Mat 1 Porta Escala
<b>10-7</b>	1 Bomba 1 Porta Escalas
<b>10-8</b>	1 Bomba 1 Porta Escalas
<b>10-9-1</b>	Según solicitud
<b>10-9-2</b>	1 Rescate
<b>10-10-1</b>	1 Bomba 1 Porta Escala
<b>10-10-2</b>	1 Bomba
<b>10-11</b>	2 Bombas 1 BT (CBS) 1 Rescate 3 Aljibe (abastecimiento)
<b>10-12</b>	Según solicitud
<b>10-13-1</b>	1 Bomba 1 Rescate 1 Ambulancia Institucional
<b>10-13-2</b>	2 Bomba 1 Rescate 1 Ambulancia Institucional
<b>10-14</b>	4 Bombas 1 Rescate 1 Cascada

	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
		Páginas	23

	1 Aljibe (abastecimiento)
<b>10-15</b>	Según solicitud
<b>10-16-0</b>	3 Bombas 1 Rescate 1 Cascada 1 Aljibe (abastecimiento) 1 Ambulancia Institucional
<b>10-16-3</b>	1 Bomba 2 Rescate 1 Cascada 1 Ambulancia Institucional
<b>10-16-4</b>	1 Bomba 2 Rescate 1 Cascada 1 Ambulancia Institucional
<b>10-16-5</b>	2 Bombas 2 Rescate 1 Cascada 1 Aljibe (abastecimiento) 1 Haz-Mat 1 Ambulancia Institucional
<b>1° Alarma de Incendio</b>	5 bombas. (La quinta bomba alimenta a M o MX) 1 Porta Escalas. 1 Escala Mecánica o brazo articulado 1 Cascada.

	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
		Páginas	23

	1 Ambulancia Institucional. 1 Carro de Comunicaciones ( X-1).
<b>2° Alarma de Incendio</b>	6 bombas. (La sexta Bomba alimenta a M o MX) 2 Porta Escalas. 1 Cascada. 1 Aljibe (abastecimiento a Quinta bomba) 1 Escala Mecánica o brazo articulado 1 Ambulancia Institucional. 1 Carro de Comunicaciones ( X-1).
<b>3° Alarma de Incendio</b>	10 Bombas ( La sexta y séptima bomba alimentan mecánica o brazo articulado y la octava y novena sistema de abastecimiento) 2 Porta Escalas 1 Rescate ( RIT). 2 Escala Mecánica o brazo articulado 1 Cascada 2 Aljibe (El primero alimenta la quinta bomba el segundo y tercero, sistema de abastecimiento) 1 Ambulancia Institucional
<b>1° Alarma de Incendio Forestal</b>	4 Bombas 1 Aljibe 1 Ambulancia Institucional 1 Carro de Comunicaciones ( X-1).
<b>2ª Alarma de incendio forestal</b>	5 Bombas

	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
Páginas		23	

	2 Aljibe 1 Ambulancia Institucional 1 Carro de Comunicaciones ( X-1).
<b>3° Alarma de incendio forestal</b>	6 Bombas. 3 Aljibe. 1 Ambulancia Institucional 1 Cascada 1 Carro de Comunicaciones ( X-1).

#### 4.- Operatividad del Servicio

Tiene por objeto estandarizar el trabajo en cuanto a las comunicaciones en los actos de servicio, con el fin de ordenar y optimizar los recursos, apoyos y capital humano de la Institución.


##### 4.1 Llegada al Lugar

El Material Mayor al llegar al lugar de la emergencia deberá comunicar a la Central de Alarmas (clave 6-3), una vez ya dada la llegada de la pieza de Material Mayor deberá evaluar e informará de manera clara y precisa lo que sucede en el lugar, indicando la magnitud del llamado (de ser necesario proceder a dar alarma de incendio o solicitar apoyos), a esto se le denominará “Pre-Informe”.

**Solo se autorizará dar una ampliación del pre informe, este se dará sólo en caso de ser necesario.**

##### 4.2 Comunicaciones Internas:

Con el fin de no interferir en el normal funcionamiento de la Central de Alarmas y a su vez dejar la frecuencia principal despejada, toda comunicación en el lugar del acto de servicio se realizará por alguna de las frecuencias de trabajo dispuestas para tal efecto, además se establecerá una frecuencia de enlace con la Central distinta a la frecuencia principal de despacho.

	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
		Páginas	23

Las frecuencias y sus usos están organizados de la siguiente manera

Frecuencia	Tipo de Frecuencia
5-1	Frecuencia Principal (digital).
5-2	Frecuencia de Enlace Central – Emergencia (digital).
5-3	Frecuencia de Trabajo 1 (digital).
5-4	Frecuencia de Trabajo 2 (digital)
5-5	Frecuencia de enlace rural (repetidor).
5-6	Frecuencia de enlace rural (repetidor).
5-7	Frecuencia Interna Compañías.
5-8	Frecuencia de trabajo de abastecimiento.
5-9	Frecuencia de trabajo con cuerpos de bomberos vecinos (pasar a frecuencia del Cuerpo de Bomberos que se presta apoyo).
5-10	Frecuencia de trabajo de la Comandancia.

**Al trabajar en algún acto de servicio el OBAC deberá informar a la Central de Alarmas la frecuencia de trabajo y de enlaces, en el caso de las frecuencias rurales, la Central una vez solicitada la conformidad del material ( 6-0), pasará el Material Mayor que se dirige a la emergencia a las frecuencias 5-5 o 5-6. Y una vez llegado al lugar el Material Mayor trabajará en 5-3 o 5-4 y la frecuencia de enlace será la frecuencia 5-5 o 5-6.**


En el caso que la Central tenga más de un acto de servicio simultáneamente, se regulará la utilización de las frecuencias de trabajo y enlaces.

Los portátiles autorizados para comunicarse con la Central de Alarmas serán los portátiles de los Capitanes y los portátiles de las maquinas identificadas y programadas por el Departamento de Comunicaciones, los portátiles programados, por la Institución y con autorización para ingresar a la Central, son sólo para dar alarmas, no para el trabajo en las emergencias.

Se agregan cuatro frecuencias en la actualización del procedimiento, que a continuación se detallan:

- . Frecuencia 5-5: Frecuencia de repetidor rural.
- . Frecuencia 5-6: Frecuencia de repetidor rural.
- . Frecuencia 5-8: Frecuencia de trabajo en labores de abastecimiento.
- . Frecuencia 5-10: Esta frecuencia de trabajo de la comandancia.



	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
		Páginas	23

- Solicitud de apoyos

Ante la solicitud de apoyo de otro Cuerpo de Bomberos u otra Institución requerida, el OBAC deberá solicitar a la Central de Alarmas utilizando para esto la clave correspondiente de solicitud del material requerido. Una vez ya confirmado el apoyo enviado, es función de la Central comunicar al OBAC que apoyo se dirige al lugar.

En el caso de los Carros Cisternas, los apoyos están pre establecidos y serán en el orden que a continuación se indica:

- . Prioridad uno Quilicura.
- . Prioridad dos Santiago.
- . Prioridad tres Maipú.

#### 4.3 Máquina de Enlace:


En todo acto de servicio y con el fin de optimizar el tráfico radial, se dispondrá de una máquina de enlace.

#### 4.4 Sistema de abastecimiento:

El sistema de abastecimiento, su proceso y funcionamiento están establecidos en el POE creado para tal efecto, de todas formas es necesario explicar sus niveles de alcance.

El Material Mayor dispuesto para el sistema de abastecimiento son dos Bombas y dos Carros Aljibes, los cuales serán despachados en los siguientes servicios:

- 1-. Toda tercera alarma de incendio ( el OBAC debe nombrar un oficial de abastecimiento inmediatamente después de dada la tercera alarma, con el fin de organizar el abastecimiento).
- 2-. Cuando el OBAC de un servicio lo determine.

	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
		Páginas	23

## 5.- Comunicaciones en Alarma de Incendios

### 5.1 Comunicación Inicial:

Toda comunicación inicial en una alarma de incendio podrá ser realizada por el OBAC hasta designar un Oficial de enlace.

### 5.2 Puesto de Comando:

El puesto de mando se establecerá en todas las alarmas de incendio, y en donde sea requerido, de preferencia debe ser constituido por algún miembro del Departamento de Comunicaciones, deberá ser operado por lo menos por 2 personas.


En ausencia del Material Mayor destinado para realizar el puesto de mando y comunicaciones, se podrá realizar las funciones de puesto de mando en el vehículo institucional que determine el OBAC.

### 5.3 Equipo DR-1 (drones):

Ante la solicitud del uso de equipo DR-1, éste deberá ser operado por el personal autorizado en Orden del Día del señor Comandante, en el caso de no contar con operador, se deberá indicar a la Central de Alarmas que realice la solicitud de operador para dicho equipo, el cual estará a disposición de todo el Cuerpo de Bomberos. Toda imagen captada con el DR-1 debe ser solicitada al sr. Comandante del área.

### 5.4 Consideraciones y restricciones comunicacionales en una alarma de incendio:

- Toda comunicación en una primera, segunda o tercera alarma de incendio, deberá ser canalizada por el puesto de comando, con el fin de evitar un colapso radial.
- El puesto de mando se debe implementar lo más rápido posible en una alarma de incendio, para esto se debe considerar la existencia de personal para realizar esta función.
- En el caso que no se cuente con personal necesario, el OBAC deberá comunicar a la Central y ésta a su vez deberá comunicarse con el Departamento de Comunicaciones para solicitar la presencia de algún miembro del Departamento.
- Una vez establecido el puesto de mando, el Material Mayor deberá trabajar en la frecuencia asignada para el trabajo y sólo el puesto de mando tendrá comunicación directa con la Central de Alarmas a través de la frecuencia de enlaces.

	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
Páginas		23	

- En el lugar de la alarma de incendio, el Material Mayor deberá permanecer con sus sistemas de alarma visual apagado, sólo el Material Mayor que haga como puesto de mando, mantendrá encendido su sistema de alarmas visuales. ( en caso de carretera o camino rural esta restricción no aplica).

#### 5.5 Llegada y retiro del Material Mayor:

El Material Mayor al llegar a un servicio donde se encuentre establecido el puesto de mando, deberá realizar el aviso correspondiente a la Central de Alarmas por medio de la frecuencia 5-1 la clave 6-3, acto seguido deberá pasar a la frecuencia de trabajo asignada para la emergencia.

Al momento de retirarse el Material Mayor, éste deberá comunicar el retiro del lugar al puesto de mando con el fin de mantener un control del material presente en el lugar, a posterior de informar el retiro abandonará la frecuencia de trabajo y pasará a frecuencia principal (5-1), informando el retiro del lugar (6-9) a la Central de Alarmas. Cabe señalar que, al momento de retirarse del lugar, y teniendo el Material Mayor y Menor en condiciones, se debe adicionar informar a la Central de Alarmas la operatividad del material por medio de la clave 6-8.


### 6.- Despacho en Conjunto con Otros Cuerpos de Bomberos

Ante la ocurrencia de despachos conjuntos con otros Cuerpos de Bomberos, la Central deberá despachar según Orden del Día dictada para tal efecto.

### 7.- Claves Radiales

#### 7.1 Claves de uso exclusivo Central de Alarmas (clave 0):

- 0-0: Silenciar transmisiones (para poner fin dar fi clave 0-0)
- 0-1: De o amplió el pre informe
- 0-2: Se consulta se informa
- 0-3: Repita el cambio
- 0-4: Se trata de .....
- 0-5 Indique cuál es su ubicación

	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
Páginas		23	


- 0-6: Diríjase al lugar sin alarmas
- 0-7: Llegar al lugar sin alarmas
- 0-8: Material fuera de servicio
- 0-9: Material Mayor en Servicio
- 0-10: Retorne a su cuartel
- 0-11: Guardia en cuartel .....
- 0-13: Transmita por equipo del carro

### 7.2 Claves móviles y portátiles, se solicita al Lugar (clave1):

- 1-0: Carabineros
- 1-1: Apoyo aéreo
- 1-2: Ambulancia
- 1-3: Oficina de emergencia comunal
- 1-4: Empresa que se indica
- 1-5: CONAF
- 1-6: Comandante de guardia
- 1-7: Capitán de guardia
- 1-8: Departamento de estudios técnicos
- 1-9: Personal de rescate Vehicular
- 1-10: Personal de operaciones HAZ-MAT.
- 1-11: Personal de rescate Vertical
- 1-12: Apoyo externo
- 1-13: Que la persona que dio la alarma se acerque al carro
- 1-14: Tiempo estimado de....
- 1-15: Operador de DRONE diríjase al lugar de.....

### 7.3 Despache al Lugar (clave 2):

- 2-0: Carro Bomba
- 2-1: Carro Porta Escalas
- 2-2: Carro de Rescate
- 2-3: Ambulancia Institucional

	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
		Páginas	23


- 2-4: Carro Cisterna
- 2-5: Carro Haz-Mat
- 2-6: Carro .....
- 2-7: Mecánica
- 2-8: Carro Transporte
- 2-9: Carro Snorkel
- 2-10: Carro UTV
- 2-11: Grupo Electrónico
- 2-12: Equipo Compresor
- 2-13: Carro de Especialidad
- 2-15: Solicita la concurrencia de DRONE
- 2-16: sistema de abastecimiento.

#### **7.4 Comuníquese Telefónicamente (clave 3):**

- 3-0: A la central de Alarmas
- 3-1: Al Cuartel General
- 3-2: A su cuartel
- 3-3: A su domicilio
- 3-4: A su oficina
- 3-5: Al teléfono que Se Indica
- 3-6: Desocupar Teléfono X cuartel
- 3-7: Al Celular
- 33: comunicarse urgente

#### **7.5 Sintonizar (clave 5):**

- 5-0: Frecuencia Nacional
- 5-1: Frecuencia principal Despachos (Digital Repetidor)
- 5-2: Frecuencia 2 Enlaces (Digital Repetidor)
- 5-3: Frecuencia de Trabajo 1(Digital)
- 5-4:Frecuencia de Trabajo 2 (Digital)

	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
		Páginas	23


- 5-5: Despacho Análogo (Análoga Repetidor)
- 5-6: Frecuencia de trabajo abastecimiento.
- 5-7: Frecuencia Interna Compañías. (Análoga)
- 5-8: Frecuencia Comandancia (Digital).
- 5-9: Frecuencia de trabajo con cuerpo de bomberos vecinos.

#### 7.6 Para Actos de Servicio(clave 6):

- 6-0: Dar conforme, persona a cargo y cantidad de bomberos
- 6-1: Material Mayor sin personal
- 6-2: Dirección Exacta
- 6-3: Material Mayor en el lugar
- 6-4: Material Mayor Solicita Instrucciones
- 6-5: Ubicación de Grifos
- 6-6: Mas Personal al lugar
- 6-7: Situación Controlada
- 6-8: Material Mayor Disponible
- 6-9: Material Mayor retorna a cuartel
- 6-10: Material Mayor en su cuartel
- 6-11: Material Mayor en panne
- 6-12: Material Mayor Sufre Colisión
- 6-13: Material Mayor se dirige a (eléctrico, mecánico, tramite de cía.)
- 6-14: Material Mayor se dirige a carga de combustible
- 6-15: Material Mayor se dirige a centro asistencial
- 6-16: Falsa Alarma
- 6-17: Material Mayor en jurisdicción del cuerpo de bomberos
- 6-18: Material Mayor ingresa a túnel
- 6-19: Material Mayor sale de túnel

#### 7.7 Otras claves (clave 7):

- 7-0: Se establece puesto de mando en carro .... (indicar oficial de enlace)
- 7-1: Indicar hora de llamado, alarma y material concurrente
- 7-2: indicar ubicación y labor que realiza

	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
		Páginas	23


- 7-3: Cadáver en el lugar
- 7-4: Artefacto Explosivo y/o Incendiario
- 7-5: Se Sufre Agresión
- 7-6: Apoyo Logístico
- 7-7: Prensa en el lugar
- 7-8: Evacuar el lugar
- 7-9: Evacuar a Todo morador que se encuentre en inmueble afectado

#### 7.8 Otras Claves (clave 8):

- 8-0: Comandante disponible
- 8-1: Comandante no disponible
- 8-2: Envié K a cuartel ..... cía.
- 8-3: Envié K a domicilio
- 8-4: Envié K a oficina
- 8-5: Envié K a .....
- 8-6: Me dirijo al lugar en ....
- 8-7: Concurrir todos los comandantes

#### 7.9 Acuartelamientos (clave 9):

- 9-0: Guardia preventiva grado
- 1: Guardia preventiva de ... voluntarios por cía.
- 2: Acuartelamiento de guardias nocturnas a contar de ..... horas
- 3: Acuartelamiento General inmediato

	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
		Páginas	23

## 7.10 Actos del Servicio (claves 10):

### ❖ 10-0: Llamado Estructural

- 10-0-1: casa habitación, casa abandonada, industria ,fabrica, bodega o local comercial
- 10-0-2: Departamento o Edificio superior a 3 pisos
- 10-0-3: Alta afluencia de público(, colegio, Aeropuerto, mall, etc.)
- 10-0-4: Área periférica (población o construcción ligera)
- 10-0-5: Deposito de Combustibles (Haz-Mat o Gas)

### ❖ 10-1: Llamado de Vehículo:

- 10-1-1: Llamado a fuego en vehículo menor
- 10-1-2: Llamado a fuego en vehículo mayor (Microbús, camión, bus interprovincial)
- 10-1-3: Llamado a fuego en vehículo con presencia de materiales peligrosos.
- 10-1-4: Llamado a fuego en vehículo en túnel.


### ❖ 10-2: Llamado a Pastizales y/o Basura:

- . 10-2-1 Pasto y basura dentro del anillo de Américo Vespucio
- . 10-2-2 pasto, arbustos, y arboles Fuera del anillo de Américo Vespucio
- . 10-2-3 Basura Fuera del anillo de Américo Vespucio

### ❖ 10-3: Rescate de personas

- 10-3-1: Persona encerrada en ascensor, atrapada en inmueble hasta 3 pisos, caída de altura o caída a nivel
- 10-3-2: Persona con extremidad atrapada en estructura, sobre estructuras de 8 metros
- 10-3-3: persona en caudal o ribera de rio
- 10-3-4: Persona encerrada en inmueble sobre 3 pisos, con riesgo de caída o intento de suicidio.
- 10-3-5: Persona encerrada o atrapada en espacio confinado, derrumbe de loza o tierra, persona caída a pozo.
- 10-3-6: Persona extraviada o caída en cerro o sendero.
- 10-3-7: Emergencias medicas de bomberos y personal rentado.



	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
Páginas		23	

❖ **10-4: Llamado de Rescate Vehicular**

- 10-4-1: Máximo 4 personas lesionadas en accidente vehicular
- 10-4-2: a lo menos 05 personas lesionadas en accidente vehicular
- 10-4-3: Accidente de Vehículo a gas, transporte de combustible (sin fuego)
- 10-4-4: Con presencia de bombero o familiar directo de bombero.

❖ **10-5: Llamado a materiales peligrosos (Haz-Mat)**

. **10-5-1:** Derrame de combustible o químicos hasta 200 litros o kilos, ( derrame de mercurio de termómetro).

. **10-5-2:** Derrame de combustible o químicos en cantidad mayor a 200 litros o 200 kilos y menor a 1000 litros o kilos, con olor desconocido en el ambiente, con posibles personas intoxicadas.

. **10-5-3:** Emergencia química superior en dimensiones superior al 10-5-2.

. **10-5-4:** atentado terrorista con elementos químicos, biológicos, radiológicos o equivalentes.

. **10-5-5:** Accidente o intento de suicidio con cianuro de una o mas personas

❖ **10-6: Llamado de emanación de gases**

. **10-6-1 :** Llamado de emanación de gases en casa habitación y o departamento hasta 4 pisos.

. **10-6-2 :** Llamado de emanación de gases en vía publica.

. **10-6-3 :** Llamado de emanación de gases en edificio desde 3 pisos, y edificaciones de alta concurrencia ( Supermercados, Centro educaciones).


. **10-6-4:** Llamado de emanación de gases en industrias.

❖ **10-7: Llamado Eléctrico**

❖ **10-8: Llamado no clasificado**

❖ **10-9: Llamado a otros Servicios.**

- 10-9-1: Solicitudes de ayuda que no constituyan una emergencia
- 10-9-2: Corte de Anillo

	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
		Páginas	23

❖ **10-10: Llamado a escombros**

- 10-10-1: Rebrote de fuego en acto estructural anterior
- 10-10-2: Rebrote de fuego en acto pastizal anterior

❖ **10-11: Llamado a Servicio Aéreo**

❖ **10-12: Llamado Apoyo a otros cuerpos**

❖ **10-13: Llamado a artefacto explosivo, sobre sospechoso, acto terrorista**

- 10-13-1 Atentado terrorista que no compromete estructura
- 10-13-2 Atentado terrorista que si compromete estructura

❖ **10-14: Llamado a accidente Aéreo**

❖ **10-15: Simulacro**

❖ **10-16: Llamado en túneles**

- 10-16-0: Fuego en interior de túnel o emanación de humo de este
- 10-16-3: Rescate de personas atrapadas y/o encerradas en derrumbes en interior de túnel
- 10-16-4: personas lesionadas, encerradas y/o atrapadas en interior de túnel producto de accidente vehicular
- 10-16-5: Emergencia con materiales peligrosos en interior de túnel

## 7.11 Uso exclusivo del Departamento de Alarmas y Comunicaciones

11-0: indique como recibe

11-1: Se recibe fuerte y claro

11-2: Se recibe con interferencia


11-3: Central solo operando con frecuencia principal

11-4: Indique operadoras en turno

11-5: Central de Alarmas realiza prueba de comunicaciones con.....

11-6: Central de alarmas con transmisión abierta accidentalmente

11-8: Central de alarmas sin líneas telefónicas


	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
		Páginas	23

### 7.12 Otras claves (clave 12)

- 12-0: diríjase al lugar sin alarmas
- 12-1: Asigna cuarteles de reemplazo
- 12-2: Retira cuarteles de reemplazo
- 12-3: Diríjase con máxima precaución
- 12-4: Toque sirena de cuartel
- 12-5: Active inversor de voz
- 12-6: Material mayor suficiente en el lugar
- 12-7: No armar
- 12-8: Capitán ... cía. Asume el mando de la institución
- 12-9 Citación a ..... compañía
- 12-10: Solicito conductor para -----
- 12-11: Evacuar cuarteles
- 12-12: indique a que sector corresponde y se trabaja
- 12-13: Comandante se retira del lugar

### 7.13 Números radiales de oficiales generales y de cuartel general:

- 1 -. Comandante.
- 2-. Segundo comandante.
- 3-. Tercer comandante.
- 5-. Capitán de Guardia.
- 6-. Superintendente.
- 7-. Vicesuperintendente.
- 8-. Secretario general.
- 9-. Tesorero General
- 10-. Intendente General.
- 11-. Inspector Comunicaciones.
- 14-. D.I.I.

	<b>Procedimiento Operativo Estandarizado de Comunicaciones</b>	<b>POE-COM01</b>	
		Versión	1
	<b>CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL</b>	Fecha	26/10/2020
		Páginas	23

- 15-. Inspector de Capacitación
- 16-. Inspector de Prevención de Riesgos.
- 17-. Inspector de Material Mayor.
- 18-. Inspector Material Mayor.
- 19-. Inspector Departamento Medico.
- 20-. Inspector de Material Menor.
- 21-. Inspector de Operaciones.
- 22-. Inspector de Departamento Jurídico.
- 23-. Inspector de Informática y Audiovisual.
- 24-. Inspector de Estadística.
- 25\_. Inspector de Relaciones Públicas.
- 26-. Inspector de Servicios Internos.
- 27-. Inspector de Secretaria General.
- 28-. Inspector de Tesorería General.
- 29-. Inspector de Edificios y Cuarteles.
- 31-. Inspector de Recursos Humanos
- 32-. Inspector de Planificación y Proyectos.