

| | | | |
|---|--|------------------|-----------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | Código: | CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisión: | 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: | 10-04-2023 |

COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

| ACCIÓN | NOMBRE/CARGO | FECHA | FIRMA |
|------------------|---|------------|-------|
| ELABORADO POR | Angel Muñoz Zarate Inspector de Servicios Internos Jadhi Henriquez Núñez Comandante | 20-03-2023 | |
| REVISADO POR | Jadhi Henriquez Núñez Comandante Rodrigo Mella Shokiche Segundo Comandante Jamal Ash-Shinar Rubio Tercer Comandante | 05-04-2023 | |
| APROBADO POR | Jadhi Henriquez Núñez Comandante | 10-04-2023 | |

| | | | |
|---|--|------------------|-----------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | Código: | CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisión: | 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: | 10-04-2023 |

Tabla de Contenidos

| | |
|---|-----------|
| 1. PROPÓSITO | 1 |
| 2. ALCANCE | 1 |
| 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS | 1 |
| 4. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES | 2 |
| 4.1 Central de alarmas | 2 |
| 4.1.1 Recepción de la emergencia | 2 |
| 4.1.2 Despacho de la emergencia..... | 2 |
| 4.1.3 Registros de actos de servicio | 4 |
| 4.1.4 Otros trámites y/o actividades | 4 |
| 4.1.5 Comunicaciones internas | 4 |
| 4.1.6 Restricciones | 5 |
| 4.2 Conformidad del material mayor al ser despachado | 5 |
| 4.3 Pauta de despacho según acto de servicio | 6 |
| 4.4 Operatividad del servicio..... | 13 |
| 4.4.1 Material mayor en el lugar | 13 |
| 4.4.2 Comunicaciones internas | 13 |
| 4.4.3 Solicitud de apoyos | 14 |
| 4.4.4 Máquina de enlace | 15 |
| 4.4.5 Sistema de abastecimiento | 15 |
| 4.5 Comunicaciones en alarma de incendios | 15 |
| 4.5.1 Comunicación inicial..... | 15 |
| 4.5.2 Puesto de comando..... | 15 |
| 4.5.3 Equipo DR-1 (Drone)..... | 16 |
| 4.5.4 Consideraciones y restricciones en una alarma de incendio..... | 16 |
| 4.5.5 Llegada y retiro del material mayor | 16 |
| 4.6 Despacho en conjunto con otros cuerpos de bomberos | 16 |
| 4.7 Claves radiales..... | 17 |
| 4.7.1 Uso exclusivo Central de Alarmas (clave 0) | 17 |
| 4.7.2 Clave móviles y portátiles, se solicita al lugar (clave 1)..... | 18 |
| 4.7.3 Despache al lugar (clave 2)..... | 18 |
| 4.7.4 Comuníquese telefónicamente (clave 3)..... | 19 |
| 4.7.5 Sintonizar (clave 5)..... | 20 |
| 4.7.6 Para actos de servicio (clave 6) | 20 |
| 4.7.7 Otras claves (clave 7)..... | 21 |
| 4.7.8 Otras claves (clave 8)..... | 21 |
| 4.7.9 Acuartelamientos (clave 9)..... | 22 |
| 4.7.10 Actos del servicio (clave 10)..... | 22 |
| 4.7.11 Uso exclusivo del Departamento de Alarmas y Comunicaciones | 25 |
| 4.7.12 Otras claves (clave 12)..... | 25 |
| 4.8 Números radiales de oficiales generales y de cuartel general | 26 |
| 5. CONTROL DE CAMBIOS | 28 |

| | | |
|---|--|--------------------------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | Código: CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisión: 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: 10-04-2023 |

1. PROPÓSITO

Estandarizar y definir las acciones necesarias para optimizar las comunicaciones institucionales de manera que sea conocido y comprendido por todas las partes interesadas internas y externas del Cuerpo de Bomberos de Quinta Normal.

2. ALCANCE

El presente documento se encuentra dirigido a todos los Bomberos pertenecientes al Cuerpo de Bomberos de Quinta Normal, y operadores de la Central de Alarmas.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **SGAS:** Sistema de gestión de actos de servicio;
- **OBAC:** Oficial o Bombero a cargo;
- **POE:** Procedimiento Operativo Estandarizado;
- **CI:** Comandante de Incidente;
- **Sistema de despacho:** Software utilizado por la Central de Alarmas, destinado a la gestión y optimización de recursos en el despacho semiautomático de emergencias;
- **Clave Radial:** Nomenclatura numérica que permite identificar el tipo de emergencia y sus clasificaciones;
- **Repetidor:** Estación repetidora de onda radioeléctrica de frecuencia VHF;
- **Frecuencia UHF:** Onda radioeléctrica de frecuencia comprendida entre 300 y 3000 mega hertzios.

| | | | |
|---|--|------------------|-----------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | Código: | CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisión: | 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: | 10-04-2023 |

4. PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIONES

4.1 Central de alarmas

La Central de Alarmas, en adelante denominada “la Central”. 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 material mayor según tipo de emergencia;
- Regulación y coordinación de apoyos (internos y externos);
- Regular y coordinar las comunicaciones internas de la institución;
- Registrar y comunicar a quien corresponda todas las novedades correspondientes al servicio;
- Regular y registrar los movimientos del material mayor de la institución.

4.1.1 Recepción de la emergencia

La Central al momento de recibir un llamado telefónico producto de una emergencia, debe en un tiempo prudente (no mayor a un minuto), recopilar la mayor cantidad de información posible, por ejemplo:

- Dirección, esquina más próxima y comuna;
- Teléfono de contacto de quien realiza la llamada telefónica;
- Acción o condición que gatilla la comunicación con Bomberos;
- Existencia y/o cantidad personas involucradas.

Una vez recopilada la información, la Central procederá a la confirmación de la emergencia llamando al teléfono entregado por la persona que se contactó con La Central 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 de despacho.

4.1.2 Despacho de la emergencia

La Central procederá a realizar el despacho ingresando las compañías en la consola de sub-tonos. Una vez que hayan sonado los tonos correspondientes, La Central procederá de manera clara y a un volumen de voz moderado, a realizar el despacho, indicando el tipo de emergencia según su clave radial, la calle y la esquina más próxima, la comuna de despacho y el material mayor concurrente.

Por Ejemplo: 10-0-1, Salvador Gutiérrez esquina Rolando Peterson, comuna de Cerro Navia, B-5/B-7/Q-3 (se repite 3 veces)

Posterior a despacho, central indicara el 0-4

Por Ejemplo: 0-4 Fuego en casa habitación.

| | | | |
|---|--|------------------|-----------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | C3digo: | CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisi3n: | 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: | 10-04-2023 |

A posterior de haber realizado el despacho de la emergencia y entregado el 0-4. La Central en un intervalo de tiempo entre 45 segundos y un minuto y medio (no mayor a eso), solicitar3 la recepci3n de conformidad por parte del material mayor concurrente (mediante la clave radial 6-0).

Adem3s, La Central deber3 aportar datos de inter3s mientras el material mayor se desplaza al lugar de la emergencia, est3 informaci3n podr3 ser (sin limitarse) la siguiente: ubicaci3n de grifos u otra informaci3n relevante al servicio (desv3os, ferias u otra informaci3n recibida por La Central).

Se debe considerar que si La Central al solicitar la conformidad del material mayor (mediante clave radial 6-0), no recibe respuesta en tres oportunidades, y no tiene visualizaci3n del material mayor despachado mediante la c3mara ubicada en la sala de m3quinas del cuartel correspondiente, verificando que el material mayor sali3 a la emergencia, deber3 inmediatamente despachar el material mayor que continua por pauta de proximidad derivado del sistema de despacho.

Si a la llegada del material mayor a la emergencia, el Comandante de Incidente procede a dar la primera alarma de incendio, La Central deber3 realizar el despacho correspondiente seg3n pauta, incluyendo el material despachado en primera instancia, utilizando el mismo m3todo se3alado en el primer p3rrafo del punto 4.1.2.

Por Ejemplo: Primera alarma de incendio, Salvador Guti3rrez esquina Rolando Peterson, comuna de Cerro Navia, B-2/B-4/B-5/B-7/Q-3/S-1/H-2/K-1 (Se repite 3 veces).

Acto seguido, La Central deber3 comunicar solo telef3nicamente al Comandante de guardia y Capit3n de Guardia la ocurrencia de primera alarma de incendio, pudiendo estos solicitar material mayor de transporte para dirigirse al lugar de la emergencia.

En el caso de una segunda alarma de incendio en adelante, la Central deber3 informar a los dem3s Comandantes, asimismo, radialmente solo informar3 el material mayor que corresponda concurrir seg3n pauta de despacho.

Por Ejemplo: Sale B-11/ST-8 a segunda alarma de incendio, Salvador Guti3rrez esquina Rolando Peterson, comuna de Cerro Navia (Se repite 2 veces).

Se debe considerar que el material mayor que es despachado a las alarmas de incendio o de forma adicional, no se les solicitar3 la conformidad de recepci3n de informaci3n (clave radial 6-0), teniendo estas que informar cualquier anomal3a al momento de ser despachados a la emergencia.

Por 3ltimo, en caso de un despacho a pasto, arbustos, y 3rboles fuera del anillo de Am3rico Vesputio (clave radial 10-2-2), La Central proceder3 a despachar una vez confirmada la alarma de forma inmediata, NO esperando la propagaci3n de la emergencia.

| | | | |
|---|--|------------------|-----------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | C3digo: | CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisi3n: | 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: | 10-04-2023 |

Como sistema de despacho, el Cuerpo de Bomberos de Quinta Normal cuenta con dos software para realizar la funci3n de despacho de nuestras unidades, siempre ser3 el principal el sistema de despacho creado por la empresa FIRESOFT, y tendremos como alternativa el sistema de despacho ZEUS, este se debe activar en caso de alg3n problema con el software principal.

4.1.3 Registros de actos de servicio

El registro de actos de servicio ser3 realizado en un formato dispuesto para tal efecto, llenando la informaci3n que el sistema de despacho y m3dulo de partes estad3sticos solicite. esto se realizar3 en el puesto de trabajo dos de La Central, una vez finalizada la emergencia, la operadora que se encuentre realizando esta funci3n (ingreso de toda la informaci3n del parte al sistema de despacho y partes estad3sticos) la operadora del puesto n3mero uno subir3 la informaci3n a la plataforma SGAS.

4.1.4 Otros tr3mites y/o actividades

La Central tiene como funci3n el despacho del material mayor a otras funciones, las que pueden ser dentro o fuera de la jurisdicci3n de la instituci3n. Para estos efectos, se deber3 contar con la autorizaci3n del Capit3n de Guardia.

Estos movimientos ser3n los siguientes:

- Traslado de personal;
- Entrega de materiales;
- Traslados de personal externo de Superintendencia y/o Comandancia;
- Tramites en Junta Nacional de Bomberos;
- Retiro y traslado de personal de comandancia;
- Otros tramites propios de las compa3nias.

4.1.5 Comunicaciones internas

La Central adem3s regular3 las comunicaciones internas entre la Comandancia, Superintendencia y las compa3nias, manteniendo un archivo con las novedades en formato Excel dispuesto en los computadores de La Central, el cual es enviado v3a correo electr3nico a las 10:00 AM. A la operadora jefe y las 00:00 PM. horas se env3a al Comandante de Guardia, Capit3n de Guardia y Departamento de Servicios Internos.

Todos los d3as a las 00:00 PM. La Central deber3 enviar un correo al Comandante de Guardia, Capit3n de Guardia y Departamento de Servicios Internos con la cantidad de Bomberos, indicando tambi3n la cantidad de especialistas si contaran con ello.

| | | | |
|---|--|------------------|-----------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | Código: | CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisión: | 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: | 10-04-2023 |

4.1.6 **Restricciones**

Con el fin de mantener un orden y de entregar un óptimo servicio, se establecen las siguientes restricciones respecto al funcionamiento de La Central.

Queda estrictamente prohibido ingresar a La Central a cualquier Bombero, oficial de compañía y/o comandancia sin previa autorización por parte de los Comandantes, Capitán de Guardia y /o Departamento de Comunicaciones. Quedan exentos de dicha prohibición:

- Comandantes
- Capitán de Guardia
- Oficiales Generales
- Departamento de Comunicaciones
- Departamento de Servicios Internos

Los Bomberos, habilitados como operador de central, solo podrán hacer ingreso a las dependencias, exclusivamente cuando se encuentren en los días y horarios de turno, previa coordinación con el comandante del área y Departamento de Telecomunicaciones. Cualquier solicitud de ingreso no descrita, deberá ser autorizado por el Sr. comandante o comandante del área.

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 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 Sr. 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 informara al Comandante.

4.2 **Conformidad del material mayor al ser despachado**

La forma de entregar conformidad por parte del material mayor hacia La Central se realizará de la siguiente manera:

- **Indicar conforme:** Con esto se logra dar a conocer la conformidad de recepción de despacho, material mayor y personal en condiciones para dirigirse a la emergencia.
- **Nombre del Oficial o Bombero a cargo:** Los oficiales de mando (Comandantes, Capitanes y Tenientes) y Miembros del Directorio, al momento de indicar 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 dependiente a su cargo, por ejemplo: 1-01, 2-02, 3-03, 10-02.

| | | | |
|---|--|------------------|-----------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | Código: | CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisión: | 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: | 10-04-2023 |

Los oficiales administrativos de las compañías (Secretarios, Tesoreros, Intendentes, Maquinistas y Ayudantes), como también los oficiales de comandancia (Inspectores y Ayudantes), indicaran la conformidad mencionando su nombre, de ninguna manera podrán utilizar su nomenclatura radial.

- **Cantidad de Personal:** Luego de indicar 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 OBAC. En el caso de dirigirse solo el oficial o Bombero a cargo, esté obviara indicar la cantidad de personal, asumiendo que el OBAC se dirige sin personal (0).

Por Ejemplo: B-12 conforme, Bombero Juan Pérez, tres (3).

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 mayor información contenida en este procedimiento.

Con el propósito de optimizar las comunicaciones, se procederá a simplificar la comunicación radial y el oficial o Bombero a cargo debe estar atento a la retroalimentación de La Central en la entrega de la información.

Por Ejemplo: B-12 a Central, B-12 6-3 – La Central responderá: Conforme B-12 6-3.

4.3 Pauta de despacho según acto de servicio

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

| Clave Radial | Material Mayor Concurrente |
|---------------|---|
| 10-0-1 | 2 Bombas |
| | 1 Bomba en acuerdo según distancia (opcional) |
| | 1 Porta escalas |
| 10-0-2 | 3 Bombas (1 alimentación mecánica) |
| | 1 Bomba en acuerdo según distancia (opcional) |
| | 1 Porta escalas |
| | 1 Escala mecánica |

| | | | |
|---|--|------------------|-----------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | Código: | CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisión: | 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: | 10-04-2023 |

| Clave Radial | Material Mayor Concurrente |
|---------------|--|
| 10-0-3 | 3 Bombas (1 alimentación mecánica) 1 Bomba en acuerdo según distancia (opcional) 1 Porta escalas 1 Escala mecánica 1 Rescate |
| 10-0-4 | 3 Bombas 1 Bomba en acuerdo según distancia (opcional) 1 Aljibe 1 Porta escalas |
| 10-0-5 | 2 Bombas 1 Bomba en acuerdo según distancia (opcional) 1 Haz-Mat 1 Porta escalas 1 Ambulancia institucional |
| 10-1-1 | 1 Bomba |
| 10-1-2 | 2 Bombas |
| 10-1-3 | 1 Bomba 1 Haz-Mat 1 ambulancia institucional |
| 10-1-4 | 2 Bombas 1 carro de comunicaciones (X-1) |
| 10-2-1 | 1 Bomba |
| 10-2-2 | 1 Bomba 1 Bomba forestal o Bomba Normal |
| 10-2-3 | 1 Bomba |

| | | | |
|---|--|------------------|-----------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | Código: | CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisión: | 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: | 10-04-2023 |

| Clave Radial | Material Mayor Concurrente |
|---------------|--|
| | 1 Aljibe |
| 10-3-1 | 1 Bomba 1 Rescate |
| 10-3-2 | 1 Bomba 1 Rescate 1 Escala mecánica o brazo articulado |
| 10-3-3 | 1 Bomba 1 Rescate 1 Escala mecánica |
| 10-3-4 | 1 Escala mecánica 1 Rescate |
| 10-3-5 | 2 Rescate 1 Bombas 1 Haz-Mat 1 Ambulancia institucional |
| 10-3-6 | 2 Rescate 1 UTV 1 Carro de comunicaciones (X-1) |
| 10-3-7 | 1 Rescate 1 Bomba 1 Ambulancia institucional |
| 10-4-1 | 1 Rescate 1 Bomba |
| 10-4-2 | 2 Rescate 1 Bomba |
| 10-4-3 | 1 Rescate |

| | | |
|---|--|--------------------------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | Código: CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisión: 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: 10-04-2023 |

| Clave Radial | Material Mayor Concurrente |
|---------------|--|
| | 1 Bomba 1 Haz-Mat |
| 10-4-4 | 1 Bomba 1 Rescate 1 Ambulancia institucional |
| 10-5-1 | 1 Bomba 1 Haz-Mat |
| 10-5-2 | 1 Bomba 1 Haz-Mat 1 Ambulancia institucional |
| 10-5-3 | 1 Bomba 1 Haz Mat 1 Ambulancia institucional 1 Carro de comunicaciones (X-1) |
| 10-5-4 | 1 Bomba 1 Haz-Mat 1 Cascada 1 Ambulancia institucional 1 Carro de comunicaciones (X-1) |
| 10-5-5 | 1 Bomba 1 Haz Mat 1 Cascada 1 Ambulancia institucional 1 Carro de comunicaciones (X-1) |

| | | | |
|---|--|------------------|-----------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | Código: | CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisión: | 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: | 10-04-2023 |

| Clave Radial | Material Mayor Concurrente |
|---------------------|--|
| 10-6-1 | 1 Bomba 1 Haz-Mat |
| 10-6-2 | 1 Bomba 1 Haz-Mat |
| 10-6-3 | 1 Bomba 1 Haz-Mat 1 Porta escalas |
| 10-6-4 | 1 Bomba 1 Haz-Mat 1 Porta escalas |
| 10-7 | 1 Bomba |
| 10-8 | 1 Bomba 1 Porta escalas |
| 10-9-1 | Según Solicitud |
| 10-9-2 | 1 Rescate |
| 10-10-1 | 1 Bomba 1 Porta escalas |
| 10-10-2 | 1 Bomba |
| 10-11 | 6 Bombas 3 Rescate 3 Aljibes |
| 10-12 | Según Solicitud |
| 10-13-1 | 1 Bomba 1 Rescate 1 Ambulancia institucional |

| | | | |
|---|--|------------------|-----------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | C3digo: | CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisi3n: | 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: | 10-04-2023 |

| Clave Radial | Material Mayor Concurrente |
|----------------|---|
| 10-13-2 | 2 Bombas 1 Rescate 1 Haz-Mat 1 Ambulancia institucional |
| 10-14 | 6 Bombas 3 Rescate 3 Aljibes 1 Carro de comunicaciones (X-1) |
| 10-15 | Seg3n Solicitud |
| 10-16-0 | 3 Bombas 1 Rescate 1 Aljibe 1 Ambulancia institucional |
| 10-16-3 | 1 Bomba 2 Rescate 1 Carro de comunicaciones 1 Ambulancia institucional |
| 10-16-4 | 1 Bomba 2 Rescate 1 Carro de comunicaciones 1 Ambulancia institucional |
| 10-16-5 | 2 Bombas 2 Rescate 1 Carro de Comunicaciones 1 Aljibe 1 Haz-Mat 1 Ambulancia institucional |

| | | | |
|---|--|------------------|-----------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | Código: | CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisión: | 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: | 10-04-2023 |

| Clave Radial | Material Mayor Concurrente |
|---------------------------------------|--|
| 1° Alarma de Incendio | 4 Bombas 1 Porta escalas 1 Ambulancia institucional |
| 2° Alarma de Incendio | 6 Bombas 1 Porta escalas 1 Aljibe 1 Ambulancia institucional 1 Carro de comunicaciones (X-1) |
| 3° Alarma de Incendio | 9 Bombas (7ma bomba alimenta mecánica, 8va y 9na bomba implementan sistema de abastecimiento con enfoque en mecánica) 2 Porta escalas 1 Rescate (RIT) 1 Escala mecánica 3 Aljibes 1 Ambulancia institucional 1 Carro de comunicaciones (X-1) |
| 1ª Alarma de incendio forestal | 4 Bombas 1 Aljibe 1 UTV 1 Ambulancia institucional 1 Carro de comunicaciones (X-1) |
| 2° Alarma de incendio forestal | 5 Bombas 2 Aljibes 1 UTV 1 Ambulancia institucional 1 Carro de comunicaciones (X-1) |

| | | |
|---|--|--------------------------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | C3digo: CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisi3n: 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: 10-04-2023 |

Para material adicional al escriturado en la pauta de incendio, el OBAC solicitará de forma directa el material a solicitar.

4.4 **Operatividad del servicio**

Tiene por objetivo 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 instituci3n.

4.4.1 **Material mayor en el lugar**

El material mayor al llegar al lugar de la emergencia deberá comunicar a La Central que se encuentra en el lugar (mediante uso de la clave 6-3), una vez informada la llegada de la pieza de material mayor deberá evaluar e informar de manera clara y precisa lo que sucede en el lugar, indicando la magnitud de la emergencia (de ser necesario proceder a dar alarma de incendio y/o solicitar apoyos), a esto se le denominará "Pre Informe".

El Pre-informe ser4 breve, preciso y conciso. Evitando entregar informaci3n no relevante a la central de alarmas. (Ejemplo se trata de atropello femenino 60 a3os, veh4culo a la fuga.) EL OBAC, solo deber4 indicar, se trata de atropello y pasar a frecuencia de enlace y trabajo seg4n lo indicado en el punto 4.4.2 de este procedimiento.

En emergencias de Rescate 10-3 y 10-4 y sus sub-clasificaciones, no ser4 necesario indicar el n4mero de involucrados, el OBAC se limitara a indicar solo la cantidad de lesionados.

Solo se autorizar4 dar una ampliaci3n del pre informe, lo cual se realizar4 en caso de ser necesario.

4.4.2 **Comunicaciones internas**

No se podr4 dar informaci3n adicional a la descrita por frecuencia 5-1 (ejemplo: 1-0, pr3ximo al lugar, pudiendo ser posible solo la solicitud de recurso institucionales en trayecto). Toda informaci3n adicional, ampliaciones, solicitud de recursos, evaluaciones primarias, hasta alarma de incendio (posterior al pre-informe), se realizar4 por canal de enlace (5-2)

Con el fin de no interferir en el normal funcionamiento de La Central y a su vez dejar la frecuencia principal libre, toda comunicaci3n en el lugar del acto de servicio se realizar4 por alguna de las frecuencias de trabajo dispuestas para tal efecto, adem4s se establecer4 una frecuencia de enlace con La Central distinta a la frecuencia principal de despacho.

| | | | |
|---|--|------------------|-----------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | Código: | CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisión: | 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: | 10-04-2023 |

Las frecuencias y sus usos están organizados de la siguiente manera:

| Frecuencia | Descripción de la Frecuencia |
|------------|--|
| 5-1 | Frecuencia principal |
| 5-2 | Frecuencia de enlace N°1 |
| 5-3 | Frecuencia de trabajo N°1 |
| 5-4 | Frecuencia de trabajo N°2 |
| 5-5 | Frecuencia de trabajo N°3 |
| 5-6 | Frecuencia de enlace N°2 |
| 5-7 | Frecuencia interna compañía |
| 5-8 | Frecuencia de abastecimiento |
| 5-9 | Frecuencia de trabajo con Cuerpos de Bomberos vecinos (Seleccionar frecuencia principal correspondiente al Cuerpo de Bomberos que se presta apoyo) |
| 5-10 | Frecuencia de enlace N°3 |
| 5-11 | Frecuencia de enlace N°4 |
| 5-12 | Frecuencia UHF |

Al trabajar en algún acto de servicio, y ya habiendo entregado el Pre-informe, según lo indicado en el punto 4.4.1 de este procedimiento. El Comandante del Incidente deberá inmediatamente informar a La Central la frecuencia de trabajo y de enlaces, en el caso de la frecuencia rural, se utilizará como frecuencia de enlace en los sectores de cobertura de esta (Vespucio al poniente).

En el caso del material mayor que se dirige como apoyo a otros Cuerpos de Bomberos en acuerdo, no se le solicitará el 6-0, una vez generado el despacho se informará al material mayor correspondiente que seleccione la frecuencia 5-9.

Por Ejemplo: 10-12 a 10-0-4 B-7 y Q-3 Condell y Vicuña Mackenna (se repite 3 veces), y a posterior se informa al material mayor que se dirige al lugar del 10-12, que cambie a frecuencia 5-9.

El material mayor solo debe informar el conforme y seleccionar la frecuencia del Cuerpo de Bomberos al que se dirigen.

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.

4.4.3 Ingreso comunicacional.

A la frecuencia principal 5-1, tendrán acceso los Equipos Base y portátiles del Material Mayor, Oficiales de Mando y Los miembros del Honorable Directorio.

En la Frecuencia de enlace 5-2; 5-3; 5-4; 5-5; 5-6; 5-8, tendrán acceso los Equipos Base y portátiles del Material Mayor, Oficiales de Mando, los miembros del Honorable Directorio y Bomberos que cuenten con la tecnología digital en sus portátiles.

| | | |
|---|--|--------------------------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | Código: CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisión: 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: 10-04-2023 |

En la frecuencia interna de Compañía 5-7, tendrán acceso los Equipos Base y portátiles del Material Mayor, Oficiales de Compañía y Bomberos que cuenten con la tecnología digital en sus portátiles.

En caso de May – Day, este se podrá activar por cualquier frecuencia desde la 5-2 a 5-8

4.4.4 Solicitud de apoyos

Ante la solicitud de apoyo de otro Cuerpo de Bomberos u otra institución requerida, el Comandante de Incidente deberá solicitar a La Central 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 Comandante de Incidente que el apoyo se dirige al lugar.

En el caso de los carros aljibes, los apoyos están preestablecidos y serán los que aparezcan en el sistema de despacho, al no tener más disponibilidad, será el Comandante de Incidente el que determine.

4.4.5 Máquina de enlace

En todo acto de servicio y con el fin de optimizar el tráfico radial se dispondrá de una máquina de enlace, de no poder establecer una máquina de enlace con La Central por falta de personal, se trabajará sólo en la frecuencia de enlace hasta poder establecer una máquina de enlace y pasar las máquinas y portátiles a una frecuencia de trabajo.

4.4.6 Sistema de abastecimiento

El sistema de abastecimiento, su proceso y funcionamiento, están establecidos en el procedimiento operativo estandarizado 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 actos de servicio:

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

4.5 Comunicaciones en alarma de incendios

4.5.1 Comunicación inicial

Toda comunicación inicial en una alarma de incendio podrá ser realizada por el Comandante de Incidente hasta designar un oficial de enlace.

| | | | |
|---|--|------------------|-----------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | Código: | CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisión: | 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: | 10-04-2023 |

4.5.2 Puesto de comando

El puesto de comando 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 2 personas.

En ausencia del material mayor destinado para realizar el puesto de comando y comunicaciones, se podrá realizar las funciones de puesto de comando en el vehículo institucional que determine el Comandante de Incidente.

4.5.3 Consideraciones y restricciones en una alarma de incendio

- Toda comunicación en una primera, segunda, tercera, o cuarta alarma de incendio, deberá ser canalizada por el puesto de comando, con el fin de evitar un colapso radial;
- El puesto de comando 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 Comandante de Incidente deberá comunicar a La Central y esta a su vez deberá contactar con el Departamento de Comunicaciones para solicitar la presencia de alguno de sus integrantes;
- Una vez establecido el puesto de comando, el material mayor deberá trabajar en la frecuencia asignada para el trabajo y solo el puesto de comando tendrá comunicación directa con La Central a través de la frecuencia de enlaces;
- En el lugar de la alarma de incendio, el material mayor deberá permanecer con sus sistemas de alarma visual apagado, solo el material mayor que realice la función como puesto de mando, mantendrá encendidas su sistema de alarmas visuales. (en caso de carretera o camino rural esta restricción no aplica).

4.5.4 Llegada y retiro del material mayor

El material mayor al llegar a un servicio donde se encuentre establecido el puesto de comando deberá realizar el aviso correspondiente a La Central que se encuentra en el lugar por medio de la frecuencia 5-1, acto seguido deberá seleccionar la frecuencia de trabajo asignada para la emergencia.

Se autoriza el uso de la clave 12-6 lo que en ningún caso significara 0-10 al material en trayecto, quedara a criterio del OBAC de la maquina en trayecto dar 6-8, 6-9 sin consultar si es necesario la llegada del material al lugar del incidente.

En los casos en que el OBAC del incidente, indique 12-7, el Material Mayor debe llegar de igual forma a la emergencia, no armando. En ningún caso consultara si es necesaria la llegada al lugar.

Una vez controlada la emergencia el OBAC indicara a central de Alarmas por frecuencia de enlace, clave 6-7, limitándose solo al uso de la clave, sin agregar mayor información. (Ejemplo 6-7 controlado por moradores....)

| | | | |
|---|--|------------------|-----------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | Código: | CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisión: | 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: | 10-04-2023 |

Al momento de retirarse el material mayor, esté deberá comunicar el retiro del lugar al puesto de comando 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 seleccionará la frecuencia principal (5- 1), informando el retiro del lugar (6-9) a La Central. 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 la operatividad del material por medio de la clave 6-8. El OBAC del Material Mayor que se retira de la emergencia, se limitara a indicar la clave 6-8 y/o 6-9 según corresponda, en ningún caso agregara información adicional a la clave establecida. (Ejemplo: "Por orden de" B21 6-8, 6-9)

4.6 Despacho en conjunto con otros cuerpos de bomberos

Ante la ocurrencia de despachos en conjunto con otros Cuerpos de Bomberos, La Central deberá despachar según orden del día dictada para tal efecto.

4.7 Claves radiales

4.7.1 *Uso exclusivo Central de Alarmas (clave 0)*

- 0-0: Silenciar transmisiones (para poner fin dar fin 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
- 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

| | | | |
|---|--|------------------|-----------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | Código: | CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisión: | 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: | 10-04-2023 |

4.7.2 Clave móviles y portátiles, se solicita al lugar (clave 1)

- 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: Personal de rescate agreste
- 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...
- 1-16: Personal de rescate urbano
- 1-17: Personal GERSA
- 1-18: Personal ESFOR

4.7.3 Despache al lugar (clave 2)

- 2-0: Carro bomba
- 2-1: Carro porta escalas
- 2-2: Carro de rescate
- 2-3: Ambulancia institucional

| | | | |
|---|--|------------------|-----------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | Código: | CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisión: | 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: | 10-04-2023 |

- 2-4: Carro aljibe
- 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: Carro de logística
- 2-12: Equipo compresor
- 2-13: Carro de especialidad
- 2-15: Solicita la concurrencia de DRONE
- 2-16: Sistema de abastecimiento

4.7.4 *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

| | | | |
|---|--|------------------|-----------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | Código: | CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisión: | 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: | 10-04-2023 |

4.7.5 Sintonizar (clave 5)

- 5-0: Frecuencia nacional
- 5-1: Frecuencia principal
- 5-2: Frecuencia enlaces N°1
- 5-3: Frecuencia de trabajo N°1
- 5-4: Frecuencia de trabajo N°2
- 5-5: Frecuencia de trabajo N°3
- 5-6: Frecuencia enlaces N°2
- 5-7: Frecuencia interna compañías
- 5-8: Frecuencia abastecimiento
- 5-9: Frecuencia de trabajo con Cuerpo de Bomberos vecinos
- 5-10: Frecuencia enlaces N°3
- 5-11: Frecuencia de enlace N°4

4.7.6 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

| | | | |
|---|--|------------------|-----------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | Código: | CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisión: | 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: | 10-04-2023 |

- 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

4.7.7 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
- 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

| | | | |
|---|--|------------------|-----------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | Código: | CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisión: | 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: | 10-04-2023 |

4.7.8 **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

4.7.9 **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

4.7.10 **Actos del servicio (clave 10)**

10-0: Llamado Estructural

- 10-0-1: Casa habitación, casa abandonada, industria, fábrica, 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: Depósito 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.

| | | | |
|---|--|------------------|-----------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | Código: | CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisión: | 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: | 10-04-2023 |

- 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 árboles 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 río
- 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 o sustancias peligrosas existentes.
- 10-3-6: Persona extraviada o caída en cerro o sendero
- 10-3-7: Emergencias médicas de Bomberos y personal rentado

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

| | | |
|---|--|--------------------------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | C3digo: CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisi3n: 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: 10-04-2023 |

- 10-5-3: Emergencia qu3mica superior en dimensiones superior al 10-5-2
- 10-5-4: Atentado terrorista con elementos qu3micos, biol3gicos, radiol3gicos o equivalentes
- 10-5-5: Accidente o intento de suicidio con cianuro de una o m3s personas

10-6: Llamado de emanaci3n de gases

- 10-6-1: Llamado de emanaci3n de gases en casa habitaci3n y/o departamento hasta 4 pisos
- 10-6-2: Llamado de emanaci3n de gases en v3a p3blica
- 10-6-3: Llamado de emanaci3n de gases en edificio desde 3 pisos, y edificaciones de alta concurrencia (Supermercados, Centro educaciones)
- 10-6-4: Llamado de emanaci3n de gases en industrias

10-7: Llamado El3ctrico

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

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 a3reo dentro del aeropuerto

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 a3reo, fuera del aeropuerto

10-15: Simulacro

| | | |
|---|--|--------------------------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | Código: CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisión: 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: 10-04-2023 |

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

4.7.11 *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 sólo 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

4.7.12 *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

| | | | |
|---|--|------------------|-----------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | Código: | CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisión: | 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: | 10-04-2023 |

- 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

4.8 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 Departamento de Investigación de Incendios
- 15 Inspector de Capacitación
- 16 Inspector de Prevención de Riesgo
- 17 Inspector de Material Mayor
- 18 Inspector Material Mayor
- 19 Inspector Departamento Médico
- 20 Inspector de Material Menor
- 21 Inspector de Operaciones
- 21-1 Inspector de Rescate Vehicular

| | | | |
|---|--|------------------|-----------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | Código: | CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisión: | 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: | 10-04-2023 |

21-2 Inspector de Materiales Peligrosos

21-3 Inspector de Rescate Vertical

21-4 Inspector de Rescate Agreste

21-5 Inspector de Rescate Urbano

22 Inspector de Departamento Jurídico

23 Informática y Audiovisual

24 Inspector de Estadística

25 Inspector de Relaciones Públicas

26 Inspector de Servicio Interno

27 Inspector de Secretaría General

28 Inspector de Tesorería General

29 Inspector de Edificios y Cuarteles

31 Inspector de Recursos Humanos

32 Inspector de Proyectos

| | | | |
|---|--|------------------|-----------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | Código: | CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisión: | 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: | 10-04-2023 |

5. CONTROL DE CAMBIOS

| Nombre Elaborador | de | N° de Rev. | Origen de la Actualización | Fecha de Actualización |
|--|----|------------|---|------------------------|
| Pablo Delgado D. | | A | Revisión Interna | 01-06-2021 |
| Leonardo Araya H. / Mario Mardones A. / Pedro Zapata T. / Jorge Villablanca O. / Tracy Díaz R. | | B | Revisión Externa | 14-06-2021 |
| José Marín M. | | 0 | Aprobado para Uso | 16-06-2021 |
| Mario Mardones A. | | 1 | Se actualiza punto 4.2 del documento, eliminando el siguiente párrafo "Dirección: Al finalizar la información de conformidad, nombre o nomenclatura radial del OBAC y cantidad de personal, se deberá indicar la dirección informada por La Central". | 27-07-2021 |
| Jose Marin M. | | 2 | Se actualiza punto 4.1.1, eliminando como sistema de despacho ZEUS-MATRIX. Se actualiza punto 4.1.2, detallando como sistema de despacho principal el creado por la empresa FIRESOFT. Se actualiza punto 4.3, modificando pauta de despacho para 10-6-3, 10-7, 1ra y 2da alarma de incendio y 2da y 3ra alarma de incendio forestal. Se actualiza punto 4.4.2, modificando tabla de frecuencias. | 17-08-2022 |
| Angel Muñoz Z. Jadhi Henriquez N. | | 3 | Se actualiza punto 4.1.2 agregando que la central indicara 0-4 inmediatamente posterior a la información del despacho. Se agrega en punto 4.1.6 limitaciones de ingresos a las dependencias de Central de Alarmas. Se actualiza el punto 4.2 autorizando a los Miembros del Directorio a utilizar | 20-03-2023 |

| | | |
|---|--|--------------------------------|
|  | CUERPO DE BOMBEROS DE QUINTA NORMAL COMANDANCIA | C3digo: CBQN-POE-CA-001 |
| | PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO | Revisi3n: 3 |
| | COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS | Fecha: 10-04-2023 |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>su numero radial al momento de responder el 6-0.</p> <p>Se modifica punto 4.3. Pauta de despacho en los despachos 10-0-5; 10-1-3; 10-3-5 y Primera alarma de incendio.</p> <p>Se actualiza punto 4.4.1 limitando la informaci3n que se entrega a central.</p> <p>Se actualiza punto 4.4.2 limitando la informaci3n a entregar por frecuencia principal 5-1. Y cambio de frecuencia principal a enlace.</p> <p>Se agrega punto 4.4.3 Ingreso Comunicacional.</p> <p>Se actualiza punto 4.5.4 autorizando el uso de clave 12-6 y estableciendo procedimiento frente a clave 12-7, Se limita la informaci3n a entregar al momento de informar 6-7.</p> <p>Se Modifica punto 4.7.10 modificando la nomenclatura de la emergencia 10-3-5.</p> | |
|--|---|--|