



CUERPO DE BOMBEROS  
DE PUNTA ARENAS

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BOMBERILES

### “RECEPCIÓN DE LA ALARMA Y PROCESO DE DESPACHO”

Código CBPA-C.3.6

Versión 0.1

Fecha 31-08-2020

Página Página 1 de 8

## “RECEPCIÓN DE LA ALARMA Y PROCESO DE DESPACHO”

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
Mauricio Hernández Hernández Tercer Comandante CBPA	Carlos Hidalgo Coloane Segundo Comandante	René Mancilla Muñoz Comandante CBPA
Jaime Haro Smith Inspector de Comunicaciones	Mauricio Hernández Hernández Tercer Comandante CBPA	



CUERPO DE BOMBEROS  
DE PUNTA ARENAS

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BOMBERILES**  
**“RECEPCIÓN DE LA ALARMA**  
**Y PROCESO DE DESPACHO”**

Código	CBPA-C.3.6
Versión	0.1
Fecha	31-08-2020
Página	Página 2 de 8

## **1. OBJETIVO**

Establecer un procedimiento para estandarizar la forma en que el Cuerpo de Bomberos de Punta Arenas mediante su Central de Alarmas y Comunicaciones realizará la recepción de una llamada de alerta y el despacho de las unidades a las respectivas emergencias.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento está dirigido al personal bomberil y rentado que cumpla funciones laborales en la Central de Alarmas y Comunicación del Cuerpo de Bomberos de Punta Arenas, y que, además, deberá estar en conocimientos de todos los integrantes de la institución.

## **3. RESPONSABILIDADES**

### **3.1. COMANDANTE**

Validar, difundir y publicar mediante Orden del Día, el presente procedimiento y sus posteriores modificaciones.

### **3.2. COMANDANTE DEL ÁREA DE COMUNICACIONES**


Velar por el cumplimiento, observar las posibles desviaciones y autorizar los procedimientos operativos, debiendo elevar las propuestas al Comandante para la modificación del presente procedimiento.

### **3.3. DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES**

El Controlar el cumplimiento de las disposiciones, proponer modificaciones previamente evaluadas y gestionar la validación del presente procedimiento, mediante instrucciones a los Inspectores y Ayudantes Generales del Departamento de Comunicaciones y Operadores de la Central de Alarmas y Comunicaciones del Cuerpo de Bomberos de Punta Arenas.


### **3.4. CENTRAL DE ALARMAS**

Conocer, comprender y dar cumplimiento al presente procedimiento en todo el accionar comprendido en él y no minimizar o cuestionar las solicitudes de los recurrentes ante una llamada de emergencia.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BOMBERILES</b> <b>“RECEPCIÓN DE LA ALARMA</b> <b>Y PROCESO DE DESPACHO”</b>	Código	CBPA-C.3.6
		Versión	0.1
<b>CUERPO DE BOMBEROS</b> <b>DE PUNTA ARENAS</b>		Fecha	31-08-2020
		Página	Página <b>3</b> de <b>8</b>

#### 4. PROCEDIMIENTO DE LA RECEPCIÓN DE LA ALARMA

- 4.1. La Central de Alarmas y Comunicaciones del Cuerpo de Bomberos de Punta Arenas (CACBPA), podrá recepcionar un aviso de emergencia mediante comunicación telefónica al fono de alarma 132 o 612-241212.
- 4.2. Cuando la Operadora reciba las llamadas entrantes a la línea 132, su respuesta parte con la identificación de la institución, ejemplo; **“BOMBEROS”**.
- 4.3. La recepción debe enmarcarse a consultas precisas que lleven a la operadora a clasificar la emergencia en un tiempo breve, y así poder activar en forma oportuna el despacho de unidades para asistir la emergencia, deberá guiarse en los siguientes puntos:
- a.- Número de la persona que comunica la emergencia.
  - b.- Dirección y punto de referencia
  - c.- Tipo de incidente (Incendio, colisión o choque, fuga de gas, etc.)
  - d.- Cantidad de Lesionados
- 4.4. La alarma es la fase esencial para desencadenar el procedimiento destinado a ayudar quien lo requiera. La demora en tomar conocimiento de la ocurrencia de un evento que requiera de la intervención de alguna de las Instituciones que participan en el ABC-O de la emergencia, va a conducir a la pérdida de minutos e incluso horas que pueden significar la vida de una o varias personas
- La alarma debe ser siempre compartida por las tres Instituciones (Bomberos, Carabineros y Samu) y ONEMI Regional en forma simultánea, a través de los medios tecnológicamente más eficientes a disposición de ellas.
- 4.5. Si la alarma recibida en una Central no corresponde a esa organización o viene de otra área geográfica, será la Central solicitada quien haga llegar la información a la que corresponda, sin dejar esta responsabilidad a la persona que ha llamado.
- 4.6. La Central de Alarmas (CACBPA) cuenta con equipo radial (Trunking P25) que conecta con la Red Regional de Emergencia de Onemi Magallanes, en la cual se podrá recibir un aviso de emergencia ya sea por Carabineros, SAMU, ONEMI, PDI y

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BOMBERILES</b> <b>“RECEPCIÓN DE LA ALARMA</b> <b>Y PROCESO DE DESPACHO”</b>	Código	CBPA-C.3.6
		Versión	0.1
<b>CUERPO DE BOMBEROS</b> <b>DE PUNTA ARENAS</b>		Fecha	31-08-2020
		Página	Página <b>4</b> de <b>8</b>

otras instituciones. En este caso se deberá **DESPACHAR LA EMERGENCIA DE FORMA INMEDIATA**, asegurándose de solicitar:


- a.- Tipo de incidente (Incendio, colisión, choque, fuga de gas, etc.)
- b.- Cantidad de Lesionados

## 5. PROCEDIMIENTO DE DESPACHO

### 5.1. PRIMERA ETAPA DEL DESPACHO

Despacho de la Central de Alarmas y Comunicaciones mediante la frecuencia radial 5-1, una vez confirmada la Alarma:

- a. TONOS DE COMPAÑÍAS  
La operadora deberá seleccionar solo las compañías despachadas, de forma correlativa, las cuales son de color amarillo identificada además con el número de cada compañía. (En la consola)
- b. TONO DE DESPACHO  
Posterior a presionar el tono de la compañía, de forma correlativa, se debe presionar el tono de despacho de color verde. (En la consola)
- c. CLAVE RADIAL  
Identificará la clave radial correspondiente a la emergencia reconocida, debiendo emplearla *SIN LA SUB-CLASIFICACIÓN*, a excepción de las claves 10-0 “Llamados Estructurales”.
- d. CALLE PRINCIPAL  
Señalar el tipo de vía (Avenida, pasaje, calle) y el nombre completo de la dirección, Sin la numeración del inmueble o 6-2.
- e. INTERSECCIÓN MAS CERCANA  
Al igual que la calle principal, se deberá señalar tipo de vía (Avenida, Pasaje, Calle) y el nombre completo de la dirección, Sin numeración o 6-2. De no obtener una intersección la CACBPA deberá determinar una vía mediante el apoyo de la cartografía digital o física.
- f. POBLACIÓN, VILLA O REFERENCIA  
En caso de no aparecer en el sistema o no obtener información del solicitante, pasará al siguiente punto. Sin embargo, y solo si posee la

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BOMBERILES</b> <b>“RECEPCIÓN DE LA ALARMA</b> <b>Y PROCESO DE DESPACHO”</b>	Código	CBPA-C.3.6
		Versión	0.1
<b>CUERPO DE BOMBEROS</b> <b>DE PUNTA ARENAS</b>		Fecha	31-08-2020
		Página	Página 5 de 8

información, podrá nombrar una referencia tales como; Centro asistencial, local comercial, establecimiento educacional, u otro.

g. MATERIAL MAYOR CONCURRENTE

Entregará la información del Material Mayor concurrente en el siguiente orden, según su clave radial:

1. Primer Carro del Área de Despacho
2. Carros de agua
3. Otros Carros

Este orden se encuentra el sistema de despacho y gestión Zeus entregará el orden correspondiente.

h. SISTEMA DE AUDIO ALARMA


Para los llamados 10-8 la operadora deberá, según la sub-clasificación si el despacho corresponde con o sin sistema de audio alarma del Material Mayor despacho, en caso de tratarse de un despacho que no corresponde a una emergencia, la CACBPA deberá previamente informar, vía telefónica, al OBAC a cargo en la compañía que será despachado, informando dirección, labor a realizar, y si existe, el 0-5 de las calles. En cambio, si el despacho corresponde a una emergencia, la central realizará el despacho y al terminar los pasos anteriormente señalados, entregará la clave 0-6.

Claves a utilizar al final el despacho:

- 0-6 Diríjase al lugar con sistema de audio alarmas
- 12-0 Diríjase al lugar sin alarma

Nota:

Una Vez finalizada la secuencia anteriormente descrita, la operadora deberá esperar un lapso de al menos 25 Segundos para comenzar a solicitar los 6-0 del Material Mayor concurrente, si el OBAC, se encuentra preparado para entregarlo, la CACBPA deberá responder y proceder con los otros conformes, según corresponda.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BOMBERILES</b> <b>“RECEPCIÓN DE LA ALARMA</b> <b>Y PROCESO DE DESPACHO”</b>	Código	CBPA-C.3.6
		Versión	0.1
<b>CUERPO DE BOMBEROS</b> <b>DE PUNTA ARENAS</b>		Fecha	31-08-2020
		Página	Página 6 de 8

## 5.2. SEGUNDA ETAPA DEL DESPACHO

Entrega de los conformes hacia la CACBPA por parte de los OBAC que tripulan y traslado de estos hasta la llegada del Material Mayor despachado al lugar.

### a. 0-5 – CONSULTA POR LA DIRECCIÓN DEL DESPACHO

El OBAC que no haya podido escuchar o reconocer la dirección del despacho, podrá solicitar a la CACBPA que repita la información, procediendo con el siguiente lenguaje:

- CACBPA: 6-0 B-10
- CARRO: 0-5 (0-5 de la alarma o 0-3 del 0-5)
- CACBPA: Conforme 0-5 Manantiales esq Av. España

#### Nota:

- El OBAC siempre deberá referirse cuando tripule el carro con la nomenclatura del carro, en caso que no se cumpla lo señalado la CACBPA deberá realizar la retroalimentación de forma correcta a lo dispuesto.

### b. 0-5 DE UNA CALLE ESPECÍFICA

El OBAC que no conozca la ubicación de una o ambas calles del despacho, podrá consultar a la CACBPA, debiendo emplear el siguiente lenguaje:

1.- Cuando se desconoce la ubicación de la calle principal o la intersección.

- CACBPA: 6-0 B-10
- CARRO: 0-5 de Pasaje 3
- CACBPA: Conforme 0-5 de pasaje 3, dos cuadras al poniente de Manantiales.

2.- Cuando se desconoce la ubicación de ambas calles (calle principal y la intersección)

- CACBPA: 6-0 B-10
- CARRO: 0-5 ambas calles



CUERPO DE BOMBEROS  
DE PUNTA ARENAS

## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BOMBERILES

### “RECEPCIÓN DE LA ALARMA Y PROCESO DE DESPACHO”

Código	CBPA-C.3.6
Versión	0.1
Fecha	31-08-2020
Página	Página 7 de 8

- CACBPA: Conforme 0-5 de pasaje 3, dos cuadras al poniente de calle Manantiales
- CARRO: 6-0 B10, 51, 5
- CACBPA: Conforme 6-0 B10, 51, 5

Nota:

- La CACBPA siempre buscará una calle conocida o principal de la ciudad para hacer referencia a la calle desconocida, considerando además que esta se encuentre en la ruta del carro que está consultando.
- Se deberá agregar el punto cardinal correspondiente (Oriente, Poniente, Norte o Sur), que determine la dirección que debe tomar el carro.

c. CONFORMES DEL MATERIAL MAYOR

La CACBPA, posterior a los 25 segundos de espera para solicitar el primer 6-0, pedirá a cada carro despachado la conformidad clave 6-0 (Indique conforme, Voluntario a cargo, cantidad de personal), donde el Bombero más antiguo ya sea por razón de su cargo o antigüedad, deberá informar su clave radial como Bombero o la correspondiente al cargo como Oficial, Oficial de Comandancia u Oficial General, debiendo emplear el siguiente lenguaje.

- CACBPA: 6-0 B-10
- CARRO: 6-0 B10, 51, 5
- CACBPA: Conforme 6-0 B10, 51, 5


Nota:

La tripulación corresponde a la totalidad que traslada el Material Mayor, Incluido el OBAC.

d. MATERIAL MAYOR SIN PERSONAL (6-1)

En caso que el carro sea despachado solo con el conductor, este deberá emplear solo la Clave 6-1 “Material Mayor Sin Personal”. No se deberá agregar la Clave del cuartelero, oficial o Bombero que está conduciendo el carro.

- CACBPA: 6-0 B-10
- CARRO: B10, 6-1
- CACBPA: Conforme B10, 6-1

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS BOMBERILES</b> <b>“RECEPCIÓN DE LA ALARMA</b> <b>Y PROCESO DE DESPACHO”</b>	Código	CBPA-C.3.6
		Versión	0.1
<b>CUERPO DE BOMBEROS</b> <b>DE PUNTA ARENAS</b>		Fecha	31-08-2020
		Página	Página <b>8</b> de <b>8</b>

e. INDICA DE QUE SE TRATA

De acuerdo al “Procedimiento para la Identificación y Aplicación de las Claves Radiales”, debiendo emplear diferentes tonos de voz de acuerdo al siguiente ejemplo:

“0-4 fuego en casa habitación, 04 fuego en casa habitación”

“0-4 desprendimiento de humo en casa habitación, 0-4 desprendimiento de humo en casa habitación”

f. 6-2 “INDIQUE LA DIRECCIÓN EXACTA”

Sólo si lo posee lo entregará vía frecuencia radial, la cual deberá estar constituida por el tipo de vía (Avenida, Pasaje, Calle), el nombre de la calle más la numeración, de acuerdo al siguiente lenguaje:

“6-2, Avenida España número 3569, 6-2 Avenida España número 3569”

Nota:

El 6-2 no reemplaza el 0-5 u otra información de la dirección, ya que ese tipo de información debe ser entregada posterior a la intersección.

### 5.3. OBSERVACIONES GENERALES

1.- **La CACBPA NO deberá retroalimentar las claves mal empleadas**

2.- NO se deberá emplear información extra durante el trayecto del Material Mayor que no sea relevante para la emergencia, por Ejemplo 1-0 en el lugar, 51 se encuentra en el lugar y en general cualquier apoyo que ya se encuentra en lugar, por el contrario de aquella información de importancia para las operaciones iniciales, como personas encerradas, propagación por un sector específico u otra, procure entregarla en el 0-4 si la posee, si no así, realice la transmisión de forma inmediata.

## 6. PROCEDIMIENTO

El presente POE, será revisado cada 4 años la Comandancia.