

**Procedimiento Operativo Estándar**

**Recepción de Información para el  
Despacho de Emergencias**

**POE N.º 17 / 2021**

**Última revisión: 21-04-2023**



# **Cuerpo de Bomberos de Iquique**

## **Procedimiento Operativo Estándar**

### **“Recepción de Información para el Despacho de Emergencias en el CBI”**

**Realizado por:**

- Departamento de Estandarización y Procedimientos Operativos CBI
- Departamento de Telecomunicaciones y Central de Alarma

**Aprobado por:**

- Jorge Medina V. Comandante CBI

## **Alcance**

El presente documento, norma el procedimiento operativo estándar que empleara el Cuerpo de Bomberos de Iquique por intermedio de la central de alarmas y telecomunicaciones, en la recepción de emergencias por vía telefónica u otro medio de comunicación disponible.

## **Objetivo**

Establecer las normas generales en este Procedimiento Operativo Estándar de cómo se realizará la recepción de un llamado telefónico de emergencia al nivel 132 u otros medios de comunicación disponibles en el Cuerpo de Bomberos de Iquique.

## **Procedimiento**

### **Recepción de Llamados al 132**

1. Al momento de recibir un llamado al nivel 132, el operador u operadora en el puesto de recepción telefónica deberá responder de acuerdo como a continuación se indica:
  - a. **Operador:** Bomberos Iquique buenos (días, tardes, noche). Cuál es su emergencia.
2. El operador u operadora escuchara atentamente la información, tomando notas si se trata del reporte de una emergencia. Deberá obtener la siguiente información.
  - b. Que es lo que sucede.
  - c. Cuál es la dirección exacta o más cercana.
  - d. Existen personas lesionadas o atrapadas.
  - e. Tipo de vehículos involucrados.
  - f. Existe carga peligrosa.
  - g. Cuál es el nombre de quien llama.
  - h. Cuál es el número telefónico de quien llama
3. Con la información capturada y clara, el operador u operadora verificara el número telefónico de la persona en el visor de llamadas. Si este número coincide, realizara el despacho de la emergencia de acuerdo con la clasificación adecuada.

4. Si el número telefónico de la persona que realiza el llamado no coincide con el visor de llamadas. Se solicitará colgar y estar atento al número entregado para recibir la confirmación del llamado. Una vez realizada la confirmación, se procederá con el despacho de la emergencia de acuerdo con la clasificación adecuada. Si no se logra contactar al número entregado y por ende no hay confirmación, se esperará un nuevo llamado al número de emergencias.
5. En la eventualidad que ingrese más de un llamado telefónico dando el reporte de una emergencia, este no será verificado y se procederá con el despacho de la emergencia, de acuerdo con la clasificación adecuada.
6. Ante la solicitud de concurrencia a una emergencia por parte de las centrales de alarmas y comunicaciones de instituciones integrantes del ABC de la emergencia (Ambulancia y Carabineros). Centro de alerta temprana de Onemi CAT o Centro de control de cámaras municipal. Estos no serán verificados y se procederá con el despacho de la emergencia, de acuerdo con la clasificación adecuada.
7. Ante la solicitud de concurrencia a una emergencia por parte de algún integrante del Cuerpo de Bomberos de Iquique vía telefónica. Se deberá identificar su nombre y rol. Y se procederá con el despacho de acuerdo con la clasificación adecuada.
8. Ante solicitud de apoyo en emergencias por centrales de alarmas de otras jurisdicciones, se deberá informar y solicitar las instrucciones al comandante de guardia, quien determinará los recursos a movilizar.

### **Recepción de llamados vía radial**

1. La central de alarmas y telecomunicaciones recibirá de forma directa llamados radiales de voluntarios que informen de una emergencia. Estos deberán ser exclusivamente relacionados con la necesidad de despacho de unidades de bomberos.
2. El Bombero que solicite una emergencia deberá realizarlo por canal 5-1 de acuerdo con la siguiente estructura.
  - a. **Bombero:** 1693 a central.
  - b. **Central:** Adelante 1693.
  - c. **Bombero:** Despache 10-0-1 a calle Juan Martínez y Bolívar. Se trata de humo en 2do piso de casa habitación.
  - d. **Central:** Conforme 1693. Se despacha 10-0-1 a calle Juan Martínez y Bolívar.

**Se Procede con el Despacho Solicitado**

3. La central de alarmas y telecomunicaciones procederá con el despacho solicitado, sin solicitar más información y facilitando la pronta respuesta de las unidades desplegadas al lugar.
4. El Bombero en el lugar intervendrá radialmente solo para entregar información relevante para la respuesta inicial del incidente o el escalamiento del incidente a alarma de incendio. Se entregará el pre-informe cuando al menos una de las unidades despachadas se encuentre en el lugar.
5. Ante la solicitud de despachos a emergencias por otras instituciones a través de la red de comunicaciones del sistema de protección civil. El operador u operadora procederá de acuerdo con lo solicitado y la clasificación adecuada.

### **Recepción de Llamados vía plataforma Sosafe**

1. La central de alarmas y telecomunicaciones del Cuerpo de Bomberos de Iquique mantendrá un permanente monitoreo en la aplicación web de la plataforma SOSAFE.
2. Ante la recepción de una alerta de emergencia por fuego u otra que tenga relación con bomberos. Se procederá a tomar contacto con el número que reporta, tanto vía mensajería o comunicación directa al número de celular.
3. Si se logra reconfirmar el llamado, se procederá con el despacho de acuerdo con la clasificación adecuada.
4. El operador podrá interactuar con el usuario que reporta la emergencia a través del chat de la aplicación SOSAFE, inclusive solicitando adjuntar imágenes para tener una mayor claridad de lo que está sucediendo.

### **Instrucciones Comunes en la recepción de información**

1. Siempre la recepción del llamado debe ser con un tono de cordialidad y respeto. Usted está representando a una institución prestigiosa y valórica.
2. Nunca entregar información de emergencias atendidas o en desarrollo. Esa labor le corresponderá al comandante o a quien este designe.
3. No se entregarán datos personales de Bomberos, números telefónicos, direcciones o recados a personas ajenas al servicio. Se debe conservar de

forma permanente el rol de Central de Emergencias y no de un Centro de Recados.

4. Los Bomberos evitaran llamar vía radial a la central de alarmas solicitando unidades que no sean de la institución (ambulancia o carabineros). Deberán privilegiar el contacto directo al 131 o 133 respectivamente desde su teléfono móvil para una entrega de información más certera y fluida.  
Solo podrán solicitar a la central de alarmas de Bomberos el apoyo, cuando no cuenten con la posibilidad de hacerlo de forma personal vía teléfono. Se deberá indicar si se encuentra involucrado en el acontecimiento donde se requiere la presencia del servicio de emergencia solicitado.
5. El ingreso a la central de alarmas será exclusivo a oficiales generales e inspectores y ayudantes del área de telecomunicaciones.  
Todo el personal que desee ingresar a visitar la central de alarmas deberá contar con la expresa autorización del comandante.
6. El operador u operadora de la central de alarmas no hará abandono de su puesto a menos deba evacuar el edificio por su propia seguridad. Todo movimiento fuera de las dependencias de funcionamiento de la central de alarmas y telecomunicaciones deberán ser autorizadas y registradas en la hoja diaria de servicio.
7. Al termino de cada turno, el operador saliente deberá realizar una detallada entrega de novedades al operador u operadora entrante. Todo acto posterior al recibimiento del turno será de exclusiva responsabilidad del operador en ejercicio.

**Diagrama de Flujo para la recepción de llamados al 132**

