

# **PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN ESTANDAR**

## **SISTEMA DE COMANDO DE INCIDENTES**

**REVISION 09.11.2010**

## **1 ALCANCE**

El presente documento norma el sistema de comando de incidentes que debe ser aplicado a todo acto de servicio al que responda el Cuerpo de Bomberos de Santiago.

La naturaleza de la emergencias tienen las siguientes características, las que obligan a mantener una respuesta ordenada y consistente:

- Tiempo y ritmo: la presión del tiempo para tomar decisiones y actuar sobre éstas.
- Complejidad: la complejidad resulta en incertidumbre del resultado.
- Presión moral: incidentes que involucren vidas y propiedad en riesgo genera presión en responder rápidamente.
- Debido cuidado: junto con la presión de actuar rápidamente, se debe evitar exponer innecesariamente a los bomberos al riesgo.
- Análisis retrospectivo: las decisiones y acciones pueden ser analizadas posteriormente.

## **2 OBJETIVO**

Establecer un procedimiento de trabajo que permita la utilización de un sistema estandarizado para la administración de los incidentes a los que responde el Cuerpo de Bomberos de Santiago

## **3 DEFINICIÓN**

El comando de incidentes es un sistema para organizar los recursos disponibles de forma segura y eficiente para la resolución de emergencias. Tres áreas claves son la organización en la escena de la emergencia, el manejo del riesgo en un incidente y las competencias del comandante del incidente.

## **4 ESTRUCTURA Y FUNCIONES**

El sistema de comando de incidentes es modular para permitir la aplicación de solo aquellos elementos que son necesarios en un incidente particular y para permitir la activación o desactivación de elementos de acuerdo con los cambios de las necesidades del incidente en el tiempo.

A continuación se describen los roles que comprenden la estructura del sistema de comando de incidentes.

### **4.1 Comandante del Incidente**

Es el Oficial o Voluntario competente para ejercer el mando del incidente. Tendrá como función principal el mando y administración de los recursos del Cuerpo de Bomberos de Santiago en el incidente.

Deberá evaluar constantemente el incidente, los riesgos y recursos disponibles para generar un plan de acción en base a la priorización de objetivos tácticos, el que deberá ser conocido por todos los voluntarios que responden al incidente, determinando el modo táctico de la emergencia.

Posee la autoridad para determinar las prioridades en la emergencia y por ende establecer las operaciones en incidente así como sobre los recursos presentes como los necesarios trasladar al lugar.

Deberá considerar los efectos medioambientales que generan el incidente y las operaciones para controlarlo.

Este rol será asumido por los Comandantes, Capitanes, Tenientes y voluntarios, según el orden de precedencia establecido en el Reglamento General y en las ordenes del día vigentes.

## **4.2 Grupo de soporte al Comando**

Este grupo se encuentra compuesto por personal de Comandancia u Oficiales y/o Voluntarios de las compañías solicitados expresamente para desarrollar esta función durante el incidente. Está compuesto de tres ramas:

### **4.2.1 Oficial de Relaciones Públicas**

Será el canal de enlace entre el Cuerpo de Bomberos de Santiago y el público y/o medios de comunicación en todo incidente. Es el encargado de generar un plan comunicacional y establecer una correcta relación con los medios de prensa concurrentes al lugar del incidente. Deberá asesorar al Comandante del Incidente recabando información del incidente y asegurándose que los comunicados con la prensa sean acorde al plan comunicacional establecido. Excepcionalmente, si el Comandante del Incidente lo determina, será el encargado de hablar por la Institución.

Su labor incluye recopilar, verificar y entregar información oportuna y verídica del incidente. Además, será quien coordina y programa las declaraciones del oficial a cargo con la prensa. Esta función será desarrollada de preferencia por el Inspector y/o Ayudantes del Departamento de Comunicaciones e Informaciones (29) o por quien el Comandante del Incidente determine.

### **4.2.2 Oficial de Seguridad**

Será el encargado de asesorar directamente al Comandante del Incidente; quien es el responsable último de la seguridad en el incidente, en materias de seguridad, riesgos y medioambiente.

Deberá mantener una constante evaluación de las condiciones y operaciones tácticas en el incidente a través de un análisis dinámico de riesgo. Será el encargado de velar por la seguridad integral del incidente y la salud de todos los bomberos involucrados en el incidente, en especial de las condiciones generales y de que los voluntarios y/o oficiales de operaciones estén cumpliendo las normas de seguridad previamente establecidas para las distintas operaciones de bomberos. Esta función será desarrollada de preferencia por el Inspector y/o Ayudantes del Departamento de Seguridad y Medioambiente (16) o por quien el Comandante del Incidente determine. En incidentes de magnitud importante esta función recaerá sobre un oficial de mando, asesorado por el Departamento de Seguridad y Medioambiente.

### **4.2.3 Oficial de Enlace**

Será el encargado de establecer una efectiva comunicación y coordinación con otros organismos de emergencia, gubernamentales o privados, relacionados directamente con el incidente.

Deberá asegurar los medios y recursos necesarios para establecer un fluido flujo de información inter-agencias.

Esta función será desarrollada de preferencia por el Inspector de Servicios Administrativos de Operaciones, sus Ayudantes o por quien determine el Comandante del Incidente.

## **4.3 Operaciones**

Este grupo de oficiales y/o voluntarios están encargados de desarrollar las actividades tácticas tendientes a el control del incidente de manera segura, rápida y eficiente. El tamaño que alcanzará este grupo dependerá directamente del tamaño de la emergencia.

Así también y para mantener el alcance de control se irán creando distintos niveles de jefatura con un responsable.

### **4.3.1 Jefe de Operaciones**

Responsable último del trabajo táctico a desarrollar según las directrices del Comandante del Incidente, con quien mantiene una estrecha comunicación durante todo el incidente. Este cargo, por su alta relevancia, será ocupado por un Comandante, Capitán o por quien determine el Comandante del Incidente. Será el responsable de diseñar la táctica, implementarla y transmitir al Comandante del Incidente los avances y logros alcanzado en ello. Además, será responsable de que se respeten los parámetros básicos de seguridad impuestos por el Cuerpo de Bomberos de Santiago, siendo el oficial de seguridad y sus ayudantes el control externo a este grupo y sus subalternos.

1. *Jefe de Sector o División:* Si la extensión del incidente es de suficiente magnitud será necesario para el adecuado control del personal que se establezca un Jefe de Sector o División. Su rol será administrar los diferentes jefes de sección en una de las áreas en las que ha sido dividido el incidente. La división de tareas se puede realizar de forma geográfica (ej. norte/sur), por piso (piso del incendio y piso de la propagación) o referencia (ej. casa 652 y casa 684).
2. *Jefe de Sección:* Habrá un jefe de sección para desarrollar las distintas tareas encomendadas por el Jefe de Operaciones o Jefe de División si requiere aplicar este último cargo. La división de tareas se puede realizar de forma geográfica (ej. norte/sur) o por funciones (ej. sección de rescate).
3. *Jefe de grupo:* En caso que la cantidad de voluntarios trabajando en una función supere el alcance de control del encargado aparecerá la figura de un jefe de grupo quien será responsable de los Oficiales o

voluntarios a su cargo y de reportar al jefe de división (ej. sección de rescate #1).

4. *Jefe del área de espera*: Ya que en los incidentes no todos los recursos son necesarios al mismo tiempo es recomendable establecer un “área de espera” donde se reúna tanto el personal como el material mayor disponible. Este administrador de recursos mantendrá informado al Jefe de Operaciones de los recursos con los que cuenta constantemente.

#### **4.4 Planificación**

Este grupo de oficiales de comandancia y/o voluntarios especialmente designado para ello que deberán recolectar, evaluar y entregar al Comandante del Incidente oportunamente la información de la situación. Esta función será desarrollada de preferencia por el Inspector y/o Ayudantes del Departamento de Planificación de Operaciones contra Incendios (22), Planificación de Operaciones de Rescate (23), Planificación de Operaciones Haz-Mat (24) según sean los requerimientos de la emergencia o por quien el Comandante del Incidente determine.

#### **4.5 Logística**

Este grupo de oficiales de comandancia y/o voluntarios especialmente designado para ello serán responsables de proveer todo lo necesario para la correcta administración del incidente. Si bien el tamaño y trabajo de esta área será directamente proporcional a la envergadura y duración del incidente se pueden dividir dos grandes áreas:

1. *Logística médica*: Este grupo de oficiales de comandancia estará a cargo de proveer toda la atención médica al personal involucrado en incidente. Esta tarea será cargo preferente del Inspector y/o Ayudantes del Departamento Médico (19) y de los Cirujanos de la Institución (27) o por quien el Comandante del Incidente determine.
2. *Logística de material mayor*: Este grupo de oficiales de comandancia estará a cargo de procurar mantener el material mayor de la institución funcionando durante toda la extensión del incidente. Esta tarea será de cargo preferente del Inspector y/o Ayudantes del Departamento de Material Mayor (17) o por quien el Comandante del Incidente determine.
3. *Logística del Personal y material menor*: Serán los encargados de disponer todo lo necesario (ej. transporte, comida, etc.) para el correcto desempeño de los voluntarios del Cuerpo de Bomberos de Santiago. Esta área será desarrollada de preferencia por Intendencia General o por quien el Comandante del Incidente determine.

#### **4.6 Administración y Finanzas**

Este grupo de oficiales de comandancia y/o voluntarios especialmente designado para ello que tendrán por responsabilidad el realizar un seguimiento y

---

documentar todos los gastos y los aspectos financieros del incidente. En general, sólo se utiliza el departamento de finanzas /administración en los grandes incidentes de larga duración. Deberá ser desarrollado por Tesorería General.

#### **4.7 Roles dentro de la estructura**

Es importante entender que para el adecuado funcionamiento del comando de incidentes oficiales y voluntarios deben cumplir roles dentro de la estructura, basados en sus competencias, y no necesariamente en función de sus cargos.

Luego, el Comandante del Incidente podrá asignar roles dentro de la estructura del Comando de Incidentes, de acuerdo a la sección anterior, a oficiales y voluntarios, tanto de las compañías como de la comandancia, de acuerdo a sus competencias y funciones específicas que se requieran que cumplan. Para lo anterior, es especialmente importante que los oficiales de compañía se coloquen a disposición del Comandante del Incidente para recibir una asignación específica dentro de la estructura.

### **5 ORGANIGRAMA**

La estructura del sistema de comando de incidentes tiene como ventaja que permite escalar la estructura a las necesidades particulares de cada incidente, tanto en su naturaleza como en su magnitud. Es así que los distintos componentes de la estructura definidos en la sección de anterior pueden ser requeridos o no para distintas emergencias.

A continuación se presenta un organigrama que detalla la interacción entre las funciones descritas en la sección anterior.

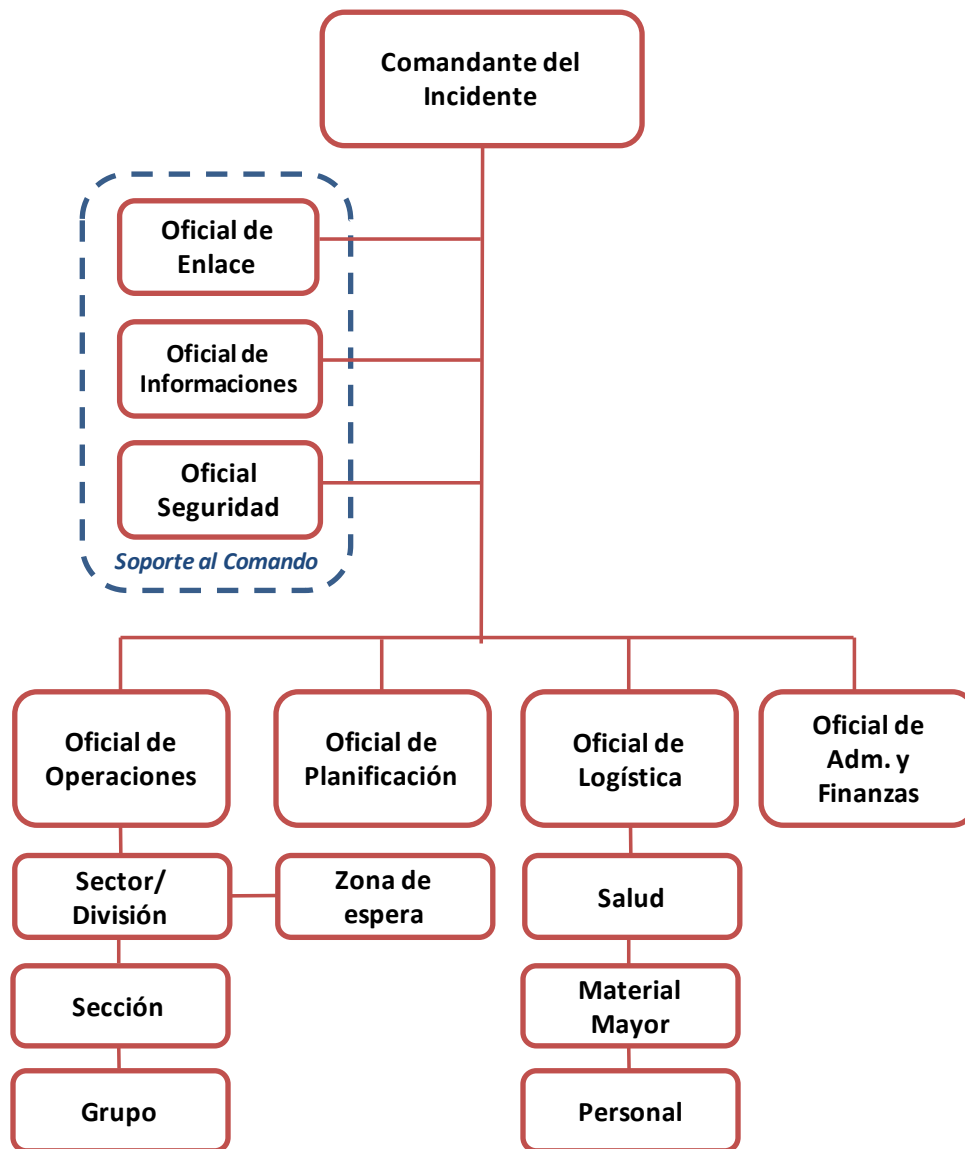


Figura 1: Organigrama Sistema Comando de Incidentes

## 6 EVALUACION DE RIESGOS

Una de las funciones primordiales del Comandante del Incidente es una correcta evaluación, comunicación y solución de los riesgos presentes en cualquier incidente; tanto para los voluntarios a su cargo, como para el resto de las personas y bienes involucrados. Para lograr dicho objetivo deberá efectuar un análisis dinámico de riesgo, toda vez que las condiciones inherentes de un incidente cambian constantemente.

Se efectuará pues un Análisis Dinámico del Riesgo, el que será entendido como el proceso continuo de identificar los peligros, evaluar el riesgo, considerar la extensión física de los peligros y riesgos, tomar acciones para eliminar o reducir el riesgo y monitorear en el incidente que cambia rápida y constantemente.

Lo anterior, requiere necesariamente de las consideraciones que se describen a continuación:

### **6.1 Identificación de los peligros y riesgos**

El Comandante del Incidente deberá recabar toda la información posible sobre el incidente, esto implica:

- Información previa al arribo tal como: planificaciones previas, procedimientos estándares de trabajo, mensajes de la Central de Alarmas, entre otros.
- Información en el lugar tal como: efectuar una inspección visual en 360° de la escena, entrevistar a ocupantes o testigos, consultar a comandante del incidente previo, entre otras medidas.

### **6.2 Identificación y adopción de medidas de control**

En base a la información recabada del incidente, es deber del Comandante del Incidente identificar las medidas de control necesarias para efectuar un trabajo seguro y eficiente.

Para la adopción de las medidas de control, el Comandante del Incidente deberá considerar el siguiente nivel de acciones a través de la regla nemotécnica ERAC:

- **E**liminar el riesgo.
- **R**educir el riesgo
- **A**islar el riesgo
- **C**ontrolar el riesgo

### **6.3 Reevaluación constante**

Asegurarse que se esté trabajando con sistemas de control eficientes y constantes durante todo el incidente.



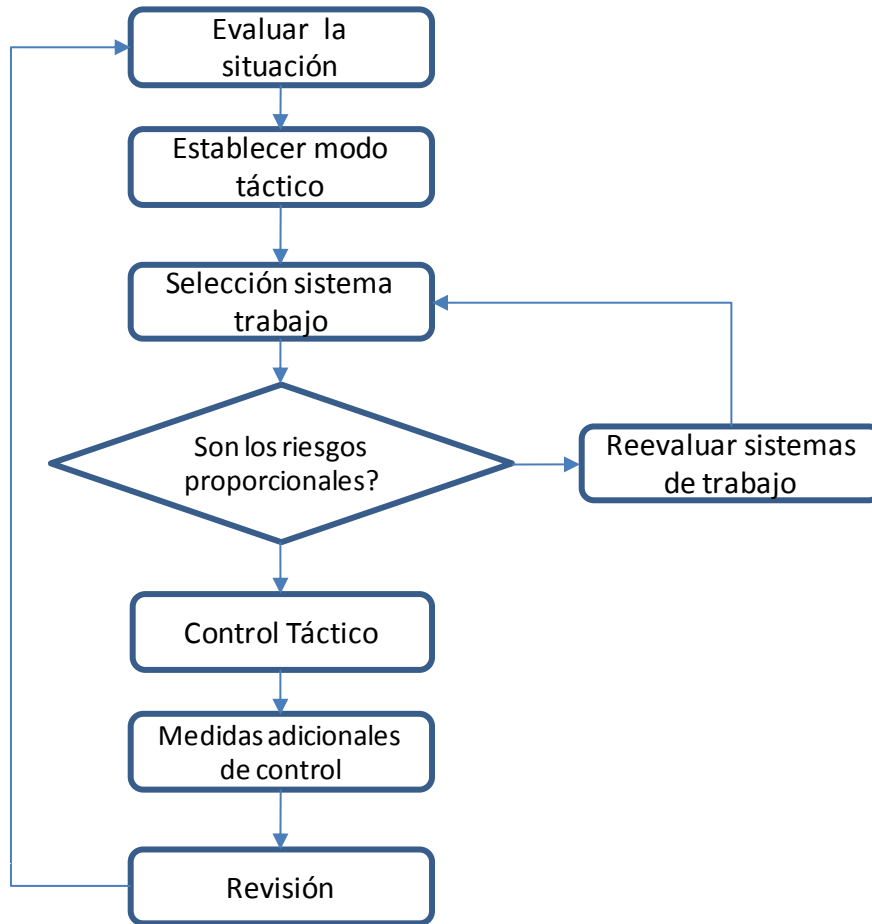


Figura 2: Evaluación Dinámica de Riesgo

#### 6.4 Filosofía operacional

Finalmente, el Comandante del Incidente deberá siempre efectuar un análisis sobre el costo de los riesgos versus el beneficio de las acciones tendientes a controlar el incidente, lo que derivará necesariamente en establecer un modo táctico

Lo anterior, se resume en la siguiente premisa:

***“El Cuerpo de Bomberos de Santiago, en una forma altamente calculada:***

- 1. Tomará riesgos para salvar vidas salvables.***
- 2. Puede tomar algunos riesgos para salvar propiedad salvable.***
- 3. No tomará ningún tipo de riesgos para salvar vidas o propiedades que no sean salvables.”***

## **7 MODO TACTICO**

Como parte fundamental de la administración del incidente y del Análisis Dinámico del Riesgo, el Comandante del Incidente deberá obligatoriamente determinar un modo táctico como resultado de su evaluación.

Este modo deberá ser determinado obligatoriamente en todos los incidentes a los que concurra el Cuerpo de Bomberos de Santiago y será transmitido a la Central de Alarmas junto con el pre-informe. Además, deberá ser conocido por todos los Oficiales y Voluntarios involucrados en el incidente.

El modo táctico definido deberá ser concordante con los riesgos presentes en el incidente y la planificación de este necesariamente tendrá que ser acorde al modo establecido. El modo táctico podrá cambiar en el desarrollo del incidente y deberá ser informado a todos los recursos presentes en la escena y a la Central.

Existirán tres modos tácticos: investigativo, defensivo y ofensivo.

### **7.1 Modo investigativo**

Se entenderá como aquel en el cuál el Comandante del Incidente recaba la información y realiza el Análisis Dinámico de Riesgo, para llegar a una decisión estratégica respecto al incidente. Por definición, esta etapa es acotada solamente al inicio de la emergencia y no podrán ser desarrolladas operaciones de ningún tipo en este modo táctico.

### **7.2 Modo Defensivo**

Será siempre el modo por defecto con en el que se inicien las operaciones en los incidentes a los que responda el Cuerpo de Bomberos de Santiago.

Este modo se mantendrá o establecerá toda vez que los riesgos superen los beneficios de iniciar un modo ofensivo, a pesar de implementar todas las medidas y sistemas de control disponibles.

### **7.3 Modo Ofensivo**

El modo ofensivo se establecerá toda vez que los potenciales beneficios de enviar personal; debidamente equipado, con entrenamiento adecuado y siguiendo procedimientos estándares de trabajo, a un área relativamente riesgosa, superen a los riesgos presentes en el incidente.

## 8 PLANIFICACIÓN DE LA RESPUESTA

Un rol fundamental del Comandante del Incidente será determinar, acorde Análisis Dinámico de Riesgo y el modo táctico establecido, un plan táctico para resolver el incidente de la manera más segura, rápida, eficaz y eficiente posible.

Lo anterior, sólo será logrado si emplea un modelo de toma de decisiones que le permita determinar, priorizar y reevaluar los objetivos que plantea el incidente constantemente. Este modelo se compone de los siguientes elementos concadenados:

### 8.1 Evaluación y recolección de información

El Comandante del Incidente deberá recabar toda la mayor cantidad de información en el menor tiempo posible, siendo esencial:

- a. Características del Incidente: una correcta recolección de información relativa al incidente es esencial para una efectiva toma de decisiones. Ejemplos de qué considerar son:
  - i. Qué está pasando
  - ii. Características de la escena
  - iii. Personas involucradas
  - iv. Posibles causas del incidente
  - v. Otros
- b. Recursos disponibles: el Comandante del Incidente tendrá que considerar los recursos disponibles para resolver el incidente. Deberá tener presente, por ejemplo:
  - i. Material mayor presente.
  - ii. Material menor disponible.
  - iii. Cantidad de voluntarios.
  - iv. Capacidad de los voluntarios presentes.
  - v. Procedimientos de Operación Estándar
  - vi. Presencia de otras instituciones (Ej. Carabineros, Ambulancias, etc.)
- c. Riegos presentes: este análisis deberá extenderse a las personas, propiedades y/o medioambiente que pueden ser potencialmente afectadas por el incidente.  
Para esto el Comandante del Incidente deberá considerar:
  - A quién y/o qué el incidente puede presentar probablemente un riesgo.
  - Cuáles son los beneficios de un determinado curso de acción.

Una vez obtenida toda esta información deberá el Comandante del Incidente pensar y analizar lo obtenido para pasar al siguiente punto.

## **8.2 Objetivos**

Será deber del Comandante del Incidente definir objetivos claros para resolver el incidente y priorizarlos en base a los riesgos presentes, así como los recursos disponibles.

Este proceso derivará necesariamente en un plan de acción que será constantemente reevaluado durante el transcurso del incidente.

## **8.3 Plan de acción**

Esta fase requiere que los objetivos priorizados se conviertan en planes de acción concretos que consideren reducir los riesgos a niveles aceptables bajo los estándares de la filosofía operacional del Cuerpo de Bomberos de Santiago.

Es muy probable que en la creación del plan de acción se generen conflictos de prioridades. Estos conflictos deberán ser considerados y sopesados en base a los riesgos y beneficios de implementar un curso de acción.

La etapa de planificación debe derivar en el desarrollo de acciones que busquen cumplir los objetivos con un nivel aceptable de riesgo, esto será la definición de Sistemas Seguros de Trabajo

Una vez determinado el plan de acción el Comandante del Incidente deberá considerar si los recursos disponibles son suficientes para cumplirlo y si no es así, solicitarlos.

## **8.4 Comunicar**

Será responsabilidad del Comandante del Incidente, que el plan de acción deba ser conocido, idealmente por todo el personal del Cuerpo de Bomberos de Santiago relacionado con el incidente.

Sin perjuicio de lo anterior, el plan de acción necesariamente tendrá que ser comunicado a todos los Oficiales o Voluntarios a cargo de la Compañías o Sectores involucrados en el incidente.

Es importante considerar que la información transmitida debe ser:

- a. Relevante: se debe transmitir información en base al recipiente de esta, considerando que sea relevante para él, evitando sobrecargarlo de información irrelevante para las tareas que cumple.
- b. Precisa: la información debe ser correcta y precisa con el fin de evitar confusiones o interpretaciones erróneas.
- c. Actual: la información transmitida debe ser actual, aquella que ya expiró en el tiempo o perdió validez no debe ser transmitida.
- d. Medios correctos: se deberá emplear el medio correcto para transmitir la información en base a la naturaleza de esta y el receptor.
- e. Confirmada: el receptor deberá necesariamente confirmar que la información fue recibida y comprendida, el mejor método para lograr esto es que repita la información.

### **8.5 Medidas de Control**

El Comandante del Incidente deberá controlar durante el incidente que los recursos estén siendo utilizados adecuadamente, que las acciones concuerden con el plan de acción y que existan Sistemas Seguros de Trabajo definidos en los procedimientos de operación estándar.

Idealmente, el Comandante del Incidente no debiera tener más de 5 canales de información que lleguen a él, por lo que en incidentes mayores (Ej. Incendios, Rescates en Derrumbes, etc.) o cuando lo estime necesario, deberá delegar funciones. Por ejemplo, nombrando un Jefe de Operaciones o jefes de división o sección.

La delegación de funciones deberá tender siempre a aumentar el nivel de control de las operaciones que tiene el Comandante del Incidente, nunca deberá entorpecerlo o reducirlo.

Si los riesgos se mantienen por sobre el beneficio de cumplir el objetivo, se deberán introducir medidas de control adicionales.

### **8.6 Evaluación**

Un incidente inherentemente es variable, pues evoluciona en el tiempo e ingresa nueva información.

Por esto, es necesario que el Comandante del Incidente, realice un proceso de evaluación constante que considere desde reportes de progreso y situación del incidente hasta la información reunida por el mismo. Esto asegura que el modelo de toma de decisiones se mantenga dinámico.

Los reportes deben ser proveídos regularmente, siendo responsabilidad de quienes los generan que sean comunicados al nivel de mando inmediatamente superior (Ej. Jefe de Grupo a Jefe de Sector)

Es responsabilidad del Comandante del Incidente asegurarse que el personal sea informado de los cambios o progresos del plan relevantes a su función.

Es también responsabilidad del Comandante del Incidente evaluar los sistemas seguros de trabajo y la posible necesidad de implementar nuevas medidas de control

### **8.7 Revaluación continua e información del progreso**

Luego de realizar los seis pasos anteriores, el Comandante del Incidente deberá iniciar nuevamente la cadena de toma de decisiones.

En esta fase, el Comandante del Incidente deberá comparar el progreso realizado con el esperado. Para esto deberá tener presente los siguientes elementos:

- a) Progreso esperado: en base al plan de acción realizado, el Comandante del Incidente deberá haber determinado los plazos en los que espera que sean cumplidos los objetivos. Este es el progreso esperado.
- b) Progreso actual: en base a los reportes de progreso y evaluación realizada, el Comandante del Incidente podrá

determinar el real nivel de progreso que llevan los objetivos planteados en el plan de acción.

- c) Comparación: el Comandante del Incidente deberá luego, comparar ambos progresos y determinar si el plan de acción es efectivo o requiere modificaciones. Los resultados de la comparación servirán para complementar la primera fase del modelo de toma de decisiones y adaptar el plan de acción a la nueva realidad del incidente.

### **8.8 Resultado**

Será el resultado exitoso, toda vez que los objetivos establecidos hayan sido cumplidos con el mínimo de riesgo posible.

Se debe enfatizar que este modelo de toma de decisiones debe ser continuo durante el incidente, probablemente con mayor frecuencia en las etapas iniciales del incidente, pero siempre teniendo en cuenta el carácter dinámico del incidente y el modelo.

## **9 SECTORIZACIÓN DEL INCIDENTE**

Producto de la extensión o complejidad y en búsqueda de asegurar el control de todos los aspectos de la emergencia, será necesario llevar a cabo una sectorización del área de un incidente. Sólo la correcta aplicación de una adecuada sectorización de las zonas afectas y aledañas al incidente logrará el objetivo de alcanzar el desarrollo de un comando del incidente efectivo.

### **9.1 Establecimiento y comunicación del centro de mando**

Será tarea del comandante del incidente el establecimiento del puesto de mando y la sectorización de la zona del incidente. Acto seguido el comandante deberá comunicar a través del sistema de radio según la pauta establecida la ubicación del puesto de mando y la sectorización del incidente.

### **9.2 Sectorización del área de trabajo y externa**

La primera sectorización es para separar el área de trabajo de bomberos y el área segura tanto para los bomberos de relevo como para los civiles. Así, el trabajo de bomberos se desarrollará en el “CÍRCULO INTERNO” y fuera de este se denominará “CIRCULO EXTERNO” desde el perímetro hacia el exterior donde se pueden establecer los civiles, prensa, entre otros.

#### **9.2.1 Sectorización del “Circulo Externo”**

Si bien no se requiere sectorización el comandante del incidente podrá disponer del establecimiento de zonas aisladas exclusivas para bomberos donde se desarrollarán tareas de menor complejidad.

#### **9.2.2 Sectorización del “Circulo Interno”**

Cuando el “circulo interno” sea demasiado extenso o complejo se requerirá una adecuada sectorización de esta para desarrollar un trabajo óptimo. A continuación se describen las tres variantes que se pueden combinar entre si:

##### **a) Sectorización de una estructura de un piso**

Para sectorizar una estructura (ej. casa habitación o galpón industrial) se dividirá la estructura en 4 partes o “**SECTORES**” que serán nombradas con las letras “**A**”, “**B**”, “**C**” y “**D**” en el sentido de las agujas del reloj iniciando desde la puerta del incidente. La letra “**E**” se utilizará para definir el centro de la estructura. Para las comunicaciones radiales éstas letras se podrán reemplazar por “alfa”, “beta”, “charlie”, “delta” y “echo”.

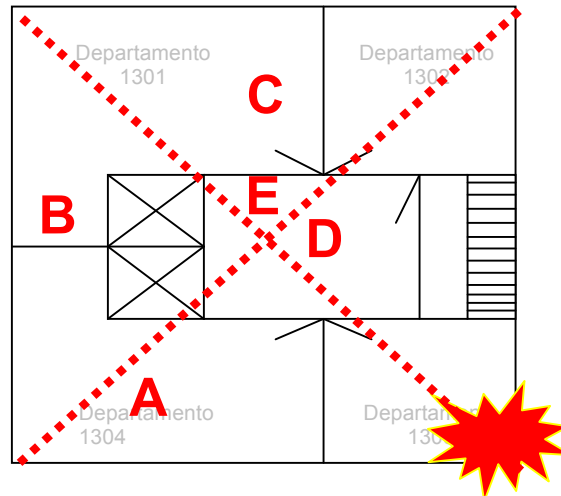


Figura 3: Sectorización horizontal

### b) Sectorización de una estructura en altura

En el caso que la estructura involucrada tenga más de un piso se podrá dividir de la siguiente forma una vez determinado el piso del siniestro:

- *Piso del fuego/rescate/hazmat + N<sup>a</sup> piso*: El piso afectado por la emergencia (Ejemplo: piso fuego 13).
- *Piso de espera*: Dos pisos antes del piso afectado. Lugar donde se reúne el personal de recambio y los materiales adicionales no utilizados.
- *Piso 2, 3, 4, etc.*: Serán los pisos entre el lobby/piso 1 y el piso de espera. Así también serán los pisos superiores sobre el piso del fuego.
- *Lobby*: Piso de ingreso a la estructura, nivel calle.

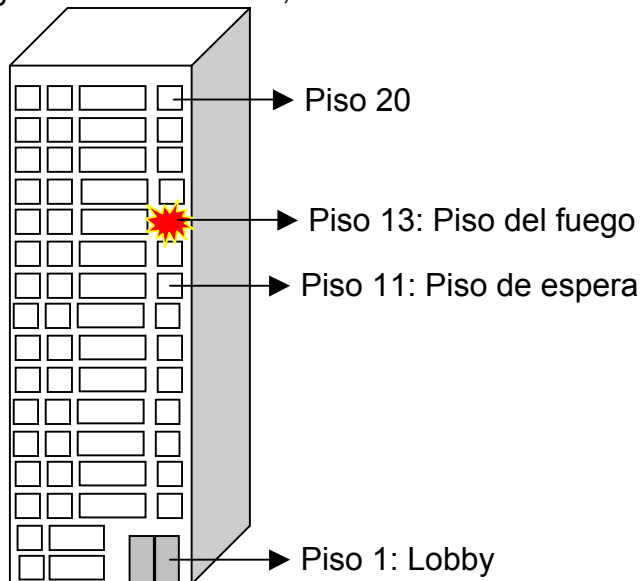


Figura 4: Sectorización vertical



**c) Sectorización de un lugar abierto**

En ciertas ocasiones la emergencia se desarrollará en un lugar extenso o abierto por lo que ninguna de las dos sectorizaciones anteriores se podrá aplicar y será necesario diseñar una en el lugar utilizando descripciones con términos cardinales o puntos de referencia geográfico (al norte de la quebrada) o físico (bus, camión).

Las sectorizaciones anteriormente descritas pueden mezclarse entre si para ciertas ocasiones. Algunos ejemplos son:

1. Edificio: Si el edificio posee una altura de 20 pisos y el fuego se ubica en el piso 13 este será el piso del fuego 13. Además, el piso 11 será el piso de espera y bajo este serán llamado por el número. Además, dentro del piso 13 se divide por zonas para ubicar el fuego dentro de la planta.
2. Forestal: Se puede hacer referencia a una quebrada se puede decir “al norte de la quebrada” o “arriba de la B-XX”.

## 10 SUCESIÓN DEL MANDO

Por sucesión del mando entendemos la acción en la cual distintos oficiales o voluntarios asumen el rol de Comandante del Incidente a medida que éste progresa en el tiempo. Sin embargo, una excesiva sucesión del mando atenta contra el adecuado control del incidente, especialmente en las fases iniciales, no pudiendo realizarse una evaluación exhaustiva, definición de prioridades y elaboración y comunicación de un plan de acción de forma oportuna. Lo anterior, redundando en una falta de control situacional y en la pérdida de tiempo en momentos iniciales de la respuesta, los que son claves para el control del incidente.

Luego, con el objeto de permitir un adecuado control situacional de la respuesta al incidente es recomendable limitar la sucesión del rol de Comandante del Incidente y los correspondientes traspasos de mando. Luego, se buscará limitar el número de sucesiones en el rol de Comandante del Incidente a lo estrictamente necesario, buscando que se produzca el mínimo de traspasos de mando. La condición óptima es limitar el traspaso del mando a tres, buscando evitar el traspaso del mando a oficiales del mismo rango, sino que por el contrario, solo traspasar el mando a oficiales de un rango superior. Es así como el traspaso debe ser en el siguiente orden ascendente: voluntarios, Tenientes, Capitanes y Comandantes. La siguiente figura refleja gráficamente el número de traspasos recomendado:



Figura 5: Secuencia de traspaso de mando

A la llegada de un voluntario u oficial de mayor rango u antigüedad a un incidente, éste deberá ponderar dos alternativas posibles: asumir el rol de Comandante del Incidente o mantener una posición de asesor y observador. En este escenario, dicho voluntario u oficial siempre tendrá el deber de asumir el rol

de Comandante del Incidente si estima que la respuesta al incidente no es la apropiada. De igual forma, en caso de no asumir el mando, podrá asesorar al Comandante del Incidente, incluso en una posición de mentor, pero no tendrá ningunas de las atribuciones del Comandante del Incidente. Esto último, siempre y cuando no decida asumir el mando del incidente.

## 11 TRASPASO DEL MANDO

Cuando exista la necesidad de realizar un traspaso del mando del incidente, este debe ser realizado de manera ordenada, formal, presencial y entre Oficiales o voluntarios debidamente uniformados.

En el acto del traspaso del mando, se debe hacer un claro y preciso intercambio de información que logre confirmar el estado del incidente, sector y/o función que se entrega antes de asumir el mando. Para lo anterior, se empleará la regla nemotécnica MORDER, en donde estará contenida la información que quién entrega el mando debe proveer, así como la información que quién asume el mando debe solicitar.

M	Modo Táctico
O	Operaciones realizadas o que están en progreso
R	Riesgos identificados
D	Disponibilidad de recursos y recursos solicitados
E	Estructura de Comando de Incidente
R	Recursos empleados o pensados en desplegar

Sólo se asumirá el mando una vez que se haya realizado un correcto intercambio de información, de manera presencial y entre Oficiales o Voluntarios uniformados. Toda vez que sea posible el traspaso de mando deberá ser efectuado en el puesto de comando.

Una vez asumido el mando por el nuevo Comandante del Incidente, se deberá comunicar radialmente a todos los involucrados en la respuesta del incidente y a la Central de Alarmas y Telecomunicaciones.

## 12 PUESTO DE COMANDO

El puesto de comando será el lugar en la escena donde el Comandante del Incidente junto con los otros responsables de tareas tácticas (oficiales de operaciones, planificación, logística y finanzas) y el grupo de soporte al comando coordinará todo lo que está ocurriendo en la emergencia. Actuará también como centro de telecomunicaciones en la emergencia y como enlace con la Central de Alarmas y Telecomunicaciones.

### 12.1 Personal en el puesto de comando

- En una primera instancia el puesto de comando puede estar establecido solamente por el Comandante del Incidente y un ayudante para operar la radio. Si el incidente es levemente mayor y el Comandante del Incidente no ha decidido optar por completar la estructura del sistema de

comando de incidentes podrá designar un ayudante que realice las funciones de enlace en la radio y comenzar a llevar los registros requeridos en este mismo apartado.

- Cuando el incidente escale y se requiera utilizar el sistema de comando de incidentes por completo, en el puesto de comando deberá estar, a fin de coordinar el trabajo con sus recursos, los oficiales responsables de cada rama. Así también deberá presentarse el Departamento de Telecomunicaciones para tomar el control de las telecomunicaciones en el incidente y otros registros establecidos a continuación.

## **12.2 Ubicación del puesto de comando**

- Primera ubicación del puesto de comando: Una vez que ha llegado al lugar por completo el despacho inicial se establecerá el puesto de mando en la máquina del oficial o voluntario a cargo más antiguo del lugar. Sin embargo, si la persona a cargo determina que su máquina está mal ubicada para cumplir dicha labor, podrá emplear la pieza de material mayor que estime conveniente, de preferencia la máquina que haya quedado ubicada en el sector A.
- Segunda ubicación del puesto de comando: En caso que la emergencia escale a un siguiente nivel (alarma de incendio o solicitud del Capitán/Comandante de guardia) el puesto de comando se trasladará por única vez desde la máquina donde se estableció por primera vez a X1 o en su defecto a la pieza de material mayor definida por la Comandancia.

## **12.3 Ubicación física del puesto de Comando**

Para determinar la ubicación física del puesto de comando en un inicio y la ubicación de X1, o la máquina que lo reemplace, se deberá tener presente que la ubicación idealmente debe poseer las siguientes características:

1. Permitir, idealmente, visualizar dos lados o sectores del lugar de la escena.
2. Estar a una distancia prudente que le otorgue seguridad.
3. No dificulte el paso del personal, del material mayor, ambulancias y otros al lugar de la emergencia.

## **12.4 Información entregada por el puesto de comando**

En toda emergencia junto con el preinforme del acto el oficial o voluntario a cargo deberá explicitar el lugar donde se establece el puesto de mando de la institución. Esta transmisión deberá contener a los menos:

- Ubicación o dirección, especialmente si es diferente a la despachada.
- Descripción del lugar (edificio, autos, ocupantes, etc.)
- Tipo de incidente (fuego clase A, colisión o choque)
- Modo táctico
- Problemas de rescate y en alrededores.

En caso que el puesto de mando se establezca por segunda vez en X1 u otra máquina que hicieras las veces se deberá dejar constancia por radio informando:

- Oficial o voluntario a cargo.
- Nueva ubicación del puesto de comando.

### **12.5 Registro a mantener**

Durante el desarrollo del incidente, en el puesto de comando se deberá mantener los siguientes registros visibles:

1. Planos:
  - a. Del sector del incidente con toda la información posible.
  - b. De sectorización del incidente.
  - c. De la ubicación de los recursos en el lugar de la emergencia.
2. Registro de decisiones y ordenes
  - a. Registro de decisiones
  - b. Registro de órdenes dadas
  - c. Modo táctico, fundamento y sus cambios
3. Contabilidad de recursos
  - a. Material mayor en el lugar
  - b. Personal

## **13 COMUNICACIONES**

El rol de las comunicaciones en el sistema de un comando de incidentes no se debe limitar solamente a transmitir mensajes. Aunque se debe evitar la transmisión innecesaria de mensajes radiales debe ser una componente activa en la emergencia, estableciendo el vínculo entre el Comandante del Incidente y las distintas fuentes de información.

### **13.1 Coordinación de las comunicaciones**

Las comunicaciones serán coordinadas por un oficial de comandancia del Departamento de Alarmas y Telecomunicaciones. En caso que éstos no se encontraran presentes en el sitio del incidente, podrá ser designado a discreción por el Comandante del Incidente.

### **13.2 Frecuencias a utilizar**

Las frecuencias radiales a utilizar serán las establecidas en las ordenes del día vigentes.

### **13.3 Procedimiento estándar para la transmisión de información**

Para la transmisión de toda la información se utilizará el formato establecido en las ordenes del día vigentes.

### **13.4 Tareas mínimas de los operadores de radio en un incidente**

Entre las tareas que deben cumplir se encuentran:

- Establecer y mantener las comunicaciones entre las diferentes áreas de trabajo en el incidente.
- Establecer y mantener las comunicaciones con la Central de Alarmas y Telecomunicaciones, la que realizará todas las comunicaciones y

coordinaciones necesarias fuera del área del incidente (ej. coordinar con otros organismos no considerados de emergencia). Se privilegiará el uso de la comunicación telefónica para no entorpecer los canales radiales.

- Monitorear que las órdenes y la recepción de esta información se reciban de la manera que fueron entregadas.
- Utilizar, en caso de estar presente, sistemas de comunicaciones propios del lugar (ej. citófonos en un edificio de altura).

## **14 Trabajo Multi-institucional**

Entendiendo el nivel de complejidad que puede alcanzar un incidente, es probable que el Comandante del Incidente deba recurrir a otras instituciones; de emergencia, públicas o privadas.

En vista de lo anterior será responsabilidad del Comandante del Incidente establecer o insertarse debidamente en un Puesto de Mando Multi-institucional el que será regido en primer lugar por el Decreto Exento N°50 llamado “Manual de Operaciones Multi-institucional ante emergencias” y, en segunda instancia por la naturaleza del incidente; en donde la institución más competente, para el tipo de emergencia existente, asumirá el Comando del Incidente.

## **15 FINALIZACIÓN DEL INCIDENTE**

El proceso de identificación de peligros y tareas, evaluación de riesgos, planificación, organización control, monitoreo y revisión de las medidas de control debe continuar hasta que la Institución se retire del incidente.

El Comandante del Incidente deberá velar por una correcta preservación de la escena y dejar disponible lo antes posible a las piezas de material mayor en la medida que el incidente así lo permita.

El bienestar del personal post-incidente es una consideración importante por parte del Comandante del Incidente. Es deber de él, designar los recursos y personal necesario para proveer una correcta recuperación, física y psicológica, del personal que estuvo o está operando en el incidente.

Lo anterior, adquiere particular relevancia en incidentes complejos o de larga duración, en donde se deberá planificar la respuesta considerando personal de relevo, hidratación, alimentación y otros requerimientos que pueden presentar los Oficiales y voluntarios concurrentes a un acto de servicio,

El Comandante del Incidente será el responsable de completar, de la manera que establecen las ordenes del día vigentes, el Parte de Operaciones Finales, así como cualquier informe necesario.

Para cumplir lo anterior, podrá designar a un Oficial o Voluntario encargado de realizar de manera precisa y completa, la obtención de información necesaria para producir el Parte de Operaciones Finales o Informes Post-Incidentes.

### **15.1 Análisis post incidente**

Parte central del proceso de finalización de la emergencia es el análisis post-incidente, ya que permite mejorar el desempeño de los Oficiales y Voluntarios

concurrentes y, a la larga, un mejor servicio por parte del Cuerpo de Bomberos de Santiago.

El formato que se escoja para producir el análisis debe ser acorde a la naturaleza del incidente y debe ser conducido de manera que promueva una discusión abierta y constructiva sobre todos los aspectos del incidente.

Este análisis deberá contener una comparación de las tareas realizadas en función de los procedimientos de operación estándar y su grado de cumplimiento. Además, en este mismo sentido, se deberán consignar métodos no convencionales realizados que hayan resultado efectivos para hacer el trabajo más efectivo o seguro.

Se deberá considerar en materia de seguridad, cualquier acción insegura realizada y sobre todo, levantar acta de cualquier acción que clasifique en un cuasi-accidente o realizar lo establecido en las ordenes del día vigentes en caso de accidentes de los voluntarios.

Sólo se dará por finalizado un incidente una vez que las personas responsables; dueños, arrendatarios, Carabineros, etc. Sean informadas del trabajo realizado por Bomberos y consideraciones que deban tener luego de la retirada de la Institución.