Propósito	Establecer el procedimiento a seguir por personal de la central de comunicaciones del Cuerpo de Bomberos Voluntarios Sabaneta, con la finalidad de recepcionar de manera eficiente y eficaz las llamadas de urgencia y emergencia que ingresan a la línea de emergencias del CBVS.
Alcance	Este procedimiento aplica para todos los radio operadores y demás unidades del Cuerpo de Bomberos Voluntarios Sabaneta.
Objetivo	Definir las acciones que debe aplicar el personal radio operador del CBVS al momento de recibir vía telefónica, presencial y/o AVANTEL una situación de urgencia o emergencia
Acciones previas	• Socialización del procedimiento a todo el personal operativo en la central de comunicaciones • El coordinador de turno deberá asignar las tripulaciones correspondientes inmediatamente después de recibir turno • El radio operador de turno ingresará al software con su usuario y contraseña • Al iniciar el turno de cada compañía se debe realizar la activación del personal en el sistema
Seguridad	• Identificar vía telefónica, los posibles riesgos que hay en el lugar del incidente para determinar el despacho de otros recursos.
Definiciones	• **Código azul:** Reanimación • **Código rojo:** urgencias obstétricas • **TPAPH:** Técnico profesional en atención prehospitalaria • **TAPH:** Tecnólogo en atención prehospitalaria • **Incendio declarado:** incendio confirmado en una estructura • **Incendio estructural:** colapso de una estructura debido a incendio • **Incendio vehicular:** incendio de un vehículo automotor • **PONAL:** Policía Nacional
Responsable	Es responsabilidad del radio operador cumplir y hacer cumplir este procedimiento

FASE	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
Activación	**1.** Ingresa llamada o alerta a la central de comunicaciones del CBVS vía telefónica, AVANTEL, radial y/o personal.	**Central monitoreo /comunidad**
Acciones iniciales	**1.** Radio operador recibe la llamada contestando: "Buen día/tarde/noche Bomberos sabaneta cuál es su emergencia, habla **(nombre del radio operador)**? **2.** Inmediatamente abre un nuevo incidente en el software de emergencias y solicitará al reportante los datos que allí se requieren para crearlo en el sistema: • Nombre o entidad reportante • Número de teléfono del reportante • Dirección del incidente • Barrio del incidente • Punto de referencia del incidente • Relato corto de la situación en novedad ➢ Si el reportante es la central de monitoreo del municipio, se solicitará un número de teléfono para confirmar la novedad y/o brindar acompañamiento telefónico, en caso de no responder al numérico se despachará conforme la información que brinde la central de monitoreo del Municipio de Sabaneta. ➢ Si la novedad es urgencia médica y se presenta dentro del domicilio se le informara al reportarte del posible costo de la atención ➢ En caso de tratarse de una urgencia/emergencia médica el radio operador permanecerá en la línea suministrando las recomendaciones necesarias hasta que nuestras unidades lleguen al sitio	**Radio operador** **Personal operativo CBVS**

	3. Al confirmar la situación, el radio operador activará el sistema de alerta e informará por el altavoz, cual vehículo debe alistarse para salir. **4.** El radio operador determinará el tipo de recurso que se debe despachar, según lo informado por el reportante, o consultar con el coordinador el tipo de recurso que se debe despachar en caso de ser necesario **5.** El personal operativo del CBVS se pondrá atento, para el despacho al incidente **6.** El radio operador activará la alarma correspondiente al caso presentado e informará vía radio, la dirección, punto de referencia y de que se trata el caso. **7.** Si es accidente de tránsito se solicitará a la central de monitoreo del municipio la activación de personal de tránsito para apoyo del incidente **8.** Si la novedad presenta problema de orden público, se le solicitará a la central de monitoreo del Municipio el apoyo de PONAL	**Radio operador**
Operaciones	**1.** Radio operador continuará en la línea brindando recomendaciones mientras llega el personal del CBVS al sitio, si la situación lo amerita **2.** Continuar con el correcto diligenciamiento del SCI en el sistema acorde a lo informado por la tripulación, en caso de que la tripulación no informe el SCI solicitarlo. **3.** Informar a los oficiales del CBVS la novedad que se está presentando (vía telefónica / chat) y reportarlo en el telegram (sistema de reporte de emergencias interno del CBVS) **4.** Solicitar a la tripulación que atendió el caso, la información necesaria para ingresarla al sistema o que ayude a complementar de acuerdo con el incidente	**Radio operador**
Cierre	**1.** Finalizar el correcto diligenciamiento del incidente en el sistema ~~del CBVS~~ **2.** Registrar el regreso del recurso y dejar correctamente registrado el kilometraje, si no lo informan solicitarlo. **3.** Si la novedad fue una atención bomberíl, se le entregará inmediatamente al	**Radio operador**

	comandante del incidente el formato a diligenciar.	
Documentación	**1.** Formato reportes bomberiles **2.** Formularios SCI • Reporte de la minuta	**Radio operador** **Radio-operador**
Observaciones	• En caso de atención en vehículos de rescate y/o extinción, el bombero, TPAPH, TAPH, deberá diligenciar los siguientes formatos: ○ Formato de consentimiento informado ○ Formato de protección de datos ○ Formato de reporte y constancia de atención ○ Formularios SCI • El radio operador diligenciará absolutamente toda la información que se brinde del incidente en hora exacta • En la central de comunicaciones únicamente se archivan los reportes bomberiles	**Radio operador**

Elaboró	**Revisó**	**Aprobó**
Coordinador APH Marzo 2018		Comandante

Cuerpo de Bomberos Voluntarios Sabaneta
Calle 67sur, 48B - 46 Sabaneta, Antioquia.
www.bomberossabaneta.com
Teléfono: (57-4) 2880033