



PROCEDIMIENTO GENERAL:

MANEJO Y DESPACHO DE UNA SOLICITUD DE AYUDA

CODIGO : CBGEN 0-08  
PAG : 1 de 5  
FECHA :01/01/2008  
REVISION : 0

1.0 TITULO

PROCEDIMIENTO GENERAL: MANEJO Y DESPACHO DE UNA SOLICITUD DE AYUDA

2.0 CONTROL DE CAMBIOS

Revisión:	1	2	3	4	5	6	7	8
Fecha:								

3.0 DISTRIBUCION

DOCUMENTO:	FECHA	COPIA
ORIGINAL DIGITAL	01/01/2008	1
COPIA IMPRESA	01/01/2008	LD_ CBGEN 0-08_R0

4.0 CONTROL DE DOCUMENTOS



DOCUMENTO ORIGINAL

DOCUMENTO CONTROLADO

Elaboró	Revisó	Autorizó
Capitán Baltazar Solano Teniente Lisandro Alvarenga Teniente Carlos Ramos Bombero Ana Cea 01/01/2008	Ing. José Erazo Ing. Luisa Alfaro 01/01/2008	 Mayor Abner Hurtado 12/02/2008
Equipo de Elaboración	Equipo de Revisión	Director Cuerpo de Bomberos de El Salvador

FCAOO-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno \_ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



**PROCEDIMIENTO GENERAL:**

**MANEJO Y DESPACHO DE UNA SOLICITUD DE AYUDA**

CODIGO : CBGEN 0-08  
PAG. : 2 de 5  
FECHA : 01/01/2008  
REVISION : 0

5.0 INDICE

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
6.0 Propósito y objetivo .....	2
7.0 Alcance y campo de aplicación .....	2
8.0 Definiciones y marco conceptual .....	2
9.0 Desarrollo .....	3
10.0 Documentos de referencia .....	5
11.0 Matriz de registros .....	5
12.0 Anexos .....	5

6.0 PROPOSITO Y OBJETIVO

**Propósito**

Establecer un procedimiento que regule el manejo y despacho de una solicitud de ayuda.

**Objetivo**

Normalizar los criterios sobre los pasos a seguir para el manejo de una solicitud de ayuda y el despacho de recursos de respuesta.

7.0 ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.

Este procedimiento tendrá alcance a nivel nacional cuando se responda a todo tipo de incidente.

8.0 DEFINICIONES Y MARCO CONCEPTUAL

**Revocatoria**

Este procedimiento solo podrá ser revocado o modificado por el Comité Técnico de Procedimientos del Cuerpo de Bomberos de El Salvador. Comentarios o sugerencias serán bien recibidos en la dirección electrónica: [procedimientoscbes@yahoo.com](mailto:procedimientoscbes@yahoo.com)

**Glosario**

CI: Comandante del Incidente.

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno \_ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



**PROCEDIMIENTO GENERAL:**

**MANEJO Y DESPACHO DE UNA SOLICITUD DE AYUDA**

CODIGO : CBGEN 0-08  
 PAG. : 3 de 5  
 FECHA : 01/01/2008  
 REVISION : 0

**9. DESARROLLO**

Acciones previas:

- Socializar el presente procedimiento a nivel nacional.
- Realizar simulaciones y simulacros.

Nº	FUNCIONES	ACCIONES	CONSIDERACIONES
10	Recepción de la solicitud de ayuda y recopilación de la información preliminar	<p>Cuando se tramite una solicitud de ayuda por cualquier medio de comunicación, el operador debe obtener los siguientes datos básicos, completando el FCBOP-02:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Descripción breve del incidente.</li> <li>b. Dirección exacta y puntos de referencia.</li> <li>c. Número de teléfono de donde se origina la llamada.</li> <li>d. Nombre de quien llama.</li> </ol> <p>Otros datos importantes, posteriores al despacho:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Cantidad aproximada de personas lesionadas o en peligro.</li> <li>b. Acciones que se están tomando en la escena.</li> <li>c. Presencia de materiales peligrosos, rutas bloqueadas y otras condiciones adversas.</li> <li>d. Magnitud de la emergencia.</li> </ol> <p>Si durante el trámite de una solicitud de ayuda, ingresa más de una solicitud, se registrara el nombre del primer solicitante y se completará la información con los demás solicitantes.</p> <p>El despacho de los recursos será de acuerdo al procedimiento CBGEN 0-06.</p>	<p>En la captura de la información se debe utilizar los formatos establecidos ver Anexo 1</p> <p>Al despachar debe hacerse dando la dirección usando las calles, avenidas como primera elección y luego el punto de referencia.</p> <p>Los medios de comunicación por los cuales se podrá recibir la solicitud de ayuda son radio, teléfono y personal.</p>
20	Activación de la alarma	<p>Dependiendo del incidente la alarma se activará así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un toque: incendio</li> <li>• Dos toques: auxiliar</li> <li>• Tres toques: rescate</li> <li>• Cuatro toques: materiales peligrosos</li> <li>• Cinco toques: ambulancia</li> </ul>	<p>El telefonista o el Comandante de guardia son los únicos autorizados a activar la alarma.</p>

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno \_ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



**PROCEDIMIENTO GENERAL:**

**MANEJO Y DESPACHO DE UNA SOLICITUD DE AYUDA**

CODIGO : CBGEN 0-08  
PAG. : 4 de 5  
FECHA : 01/01/2008  
REVISION : 0

30	Despacho de recursos	<ul style="list-style-type: none"><li>• El telefonista o comandante de guardia entrega la hoja de reporte con todos los datos del incidente al jefe de la comisión.</li><li>• Una vez que la unidad ha sido desplazada, continuar con la recopilación de información de la evolución del incidente.</li><li>• Actualizar al Jefe de Comisión con la información recabada.</li></ul> <p>Estar atento de solicitud de apoyo por parte del CI</p>	
----	----------------------	--	--

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno \_ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.



**PROCEDIMIENTO GENERAL:**

**MANEJO Y DESPACHO DE UNA SOLICITUD DE AYUDA**

CODIGO : CBGEN 0-08  
PAG. : 5 de 5  
FECHA : 01/01/2008  
REVISION : 0

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica.

11. MATRIZ DE REGISTROS

Nombre del formato	Código del formato
Registro de solicitud de ayuda	FCBOP-2

Código del formato	Lugar de almacenamiento	Tiempo de retención	Disposición final	Responsable
FCBOP-2	Departamento de Operaciones	10 días	Archivo General	Jefe de Operaciones

12. ANEXOS

FPLCA-01

Este documento es propiedad exclusiva del Ministerio de Gobernación y solo se consideran documentos validos para el Sistema de Gestión de Calidad las copias que estén disponibles en el Sistema INFOGOB, para mecanismos de control interno \_ externo (estatales) se utilizaran copias impresas.