



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

Contenido	Pág.
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

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"> a. Descripción breve del incidente. b. Dirección exacta y puntos de referencia. c. Número de teléfono de donde se origina la llamada. d. Nombre de quien llama. <p>Otros datos importantes, posteriores al despacho:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Cantidad aproximada de personas lesionadas o en peligro. b. Acciones que se están tomando en la escena. c. Presencia de materiales peligrosos, rutas bloqueadas y otras condiciones adversas. d. Magnitud de la emergencia. <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"> • Un toque: incendio • Dos toques: auxiliar • Tres toques: rescate • Cuatro toques: materiales peligrosos • Cinco toques: ambulancia 	<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">• El telefonista o comandante de guardia entrega la hoja de reporte con todos los datos del incidente al jefe de la comisión.• Una vez que la unidad ha sido desplazada, continuar con la recopilación de información de la evolución del incidente.• Actualizar al Jefe de Comisión con la información recabada. <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.