



# Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Paraguay

Personería Jurídica Decreto N° 14465/80

Miembro Fundador de la Federación Mundial de Asociaciones de Bomberos Voluntarios.  
Mención de Honor Condecoración de la Presidencia de la Republica en el Grado de "Gran Oficial" Año 1997.  
Condecoración por los Servicios Distinguidos Otorgado por la Policía Nacional Año 2004.  
Miembro Fundador de la Organización de Bomberos Americanos (OBA).  
Premio "Nuestra Señora de la Asunción" - Año 2007

Cruz del Defensor N° 437 c/ Dr. Hassler  
Telefax: 225-550/1 C.C.A. 132

Web: www.bomberoscbvp.org.py  
Asunción - Paraguay



Asunción, 13 de enero de 2025

## RESOLUCION N° 004/25 D.N. Acta N° 099/27-11-2024

VISTO: El proyecto presentado en sesión ordinaria del Directorio Nacional de fecha 27 de noviembre de 2024; y

### CONSIDERANDO :

Que, el Segundo Comandante Nacional Cap. Ppal. B.V.C. Ray Mendoza, presenta para estudio y consideración el Proyecto Actualizado del "Manual del Radio Operador de la Central de Comunicaciones y Alarmas" y solicita su aprobación y puesta en vigencia.

Que, conforme a lo establecido en el Art. 29° de los Estatutos Sociales vigentes, son obligaciones y facultades del Directorio Nacional, entre otros: "velar por los intereses del Cuerpo como así mismo la creación de otros servicios y órganos que requiera la buena marcha de la Entidad".

Que, así mismo, presenta el texto del proyecto de referencia, que consta de 15 (quince) páginas, que se adjuntan en hojas separadas.

Que, tras el estudio y las consultas de rigor, el proyecto presentado es aprobado por el Directorio Nacional.

Por tanto, el Directorio Nacional del Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Paraguay, en sesión ordinaria de fecha 27 de noviembre de 2024, Acta N° 099, Período 2023/2025, en uso de sus atribuciones;

### RESUELVE :

Art. 1°) APROBAR Y PONER EN VIGENCIA el "Manual del Radio Operador de la Central de Comunicaciones y Alarmas", que consta de 15 (quince) páginas, que se adjunta por separado y forma parte de esta Resolución.

Art. 2°) COMUNIQUESE al personal de bomberos, anótese y cumplido, archivar.

Cap. Ppal. B.V.C.

TANIA KARINA MILESSI PAIVA  
Secretaria Nacional



Cap. Gral. B.V.F.

CARLOS ALBERTO TORRES ALUJAS  
Presidente Nacional

- COMANDO EN JEFE
- Tro. Cía. Banda Asunción
- Roberto Darío y Cón. Ramón García - Tel: 523-200
- Tro. Cía. Ciudad
- Río Pilcomayo y Tro. Rivad. - Tel: 291-820
- Tro. Cía. Sajonia
- General López 483 y Logrencia - Tel: 480-000
- 4ta. Cía. Luque
- San Martín y Guaraní - Tel: 844-275
- Tro. Cía. Luque
- San Marcos e Interoceánico Concepción Tel: 206-820 / 206-706
- 6ta. Cía. Mariano Roque Alonso
- Interoceánico y Guaraní Tel: 755-001
- Tro. Cía. San Lorenzo
- Tienda y Aca. Amalio Martínez Tel: 574-022
- 8ta. Cía. Ciudad
- Rivad. 2da. Tel: 823-823/823
- Tro. Cía. Villa Elisa
- Libano e Interoceánico Tel: 543-000
- 10ma. Cía. Ypacarai
- Constituyente 1855 Tel: 924-22000
- 11ma. Cía. Fernando de la Mora
- Las Rosas y O'H. Rafael Franco. Tel: 514-534
- 12ma. Cía. Itapúa
- Vigilante de Recreo Municipal Suramericano Tel: 204-22919
- 13ra. Cía. San Antonio
- Constituyente y Tro. A. González Tel: 911-022
- 14ra. Cía. J. A. Galdames
- Alta 1 km 27.5 Tel: 925-3202
- 15ta. Cía. Miraflores
- Dona. Corral y Tro. Rivad. Tel: 944-615
- 16ta. Cía. Itá
- Rivad. 1 km 25.5 Tel: 924-32222
- 17ma. Cía. Guaraní
- Tro. Nicolás Bauruz Tel: 063-40500
- 18ma. Cía. Limpio
- Constituyente y Tro. 22 Tel: 326-7102
- 19ma. Cía. Ypané
- Av. Juan F. Gómez y Héroes de Ypané Tel: 912-243
- 20ma. Cía. Mercedes
- Lomas Valerianas y República Caballero Tel: 204-201
- 21ma. Cía. Angaité
- Guaraní y Tro. 22 Tel: 324-202
- 22da. Cía. Zverevka
- Luis Valiente y Humeral Güerres Tel: 276-262
- 23ra. Cía. Villota
- DIRECTORIO ADMINISTRATIVAS
- Tro. Cía. Opal. Vía Yca
- Tel: 625-25419
- 2da. Cía. Opal. Nelson
- Tel: 625-21128
- 3ra. Cía. Opal. Belén
- Tel: 624-42648
- Tro. Cía. Opal. Charrá
- Tel: 642-25020
- 4ta. Cía. Opal. Cía. Rosa del Aguayo
- Tel: 625-34122
- 5ta. Cía. Opal. Cecily
- Tel: 642-40168
- 6ta. Cía. Opal. Rosalinda del Rosal
- Tel: 641-20206
- 7ma. Cía. Opal. Cía. Agnes
- Tel: 625-47215
- 8ma. Cía. Opal. Cía. Rosalinda
- Tel: 642-32067
- 9ma. Cía. Opal. Central
- Tel: 625-24921
- 10ma. Cía. Opal. San Bernardino
- Tel: 625-22102
- 11ma. Cía. Opal. Emboscada
- Tel: 624-71202
- 12ma. Cía. Opal. Arroyos y Esteros
- Tel: 624-52336
- 13ma. Cía. Opal. Nubel
- Tel: 625-24221
- 14ma. Cía. Opal. Carapayá
- Tel: 625-22203
- 15ma. Cía. Opal. Finkbeiner
- Tel: 625-21289/624-62122
- 16ma. Cía. Opal. Concepción
- Tel: 625-24468
- 17ma. Cía. Opal. Ayra
- Tel: 625-44618
- 18ma. Cía. Opal. Villalba
- Tel: 624-42324
- 19ma. Cía. Opal. Independencia
- Tel: 624-42321
- 20ma. Cía. Opal. Sur
- Tel: 624-42322
- 21ma. Cía. Opal. Martín José Troche
- Tel: 625-24232
- 22ma. Cía. Opal. Talleres
- Tel: 625-24232
- 23ma. Cía. Opal. Paso Yca
- Tel: 625-24232
- 24ma. Cía. Opal. Cía. Ovidio
- Tel: 625-24232
- 25ma. Cía. Opal. J. E. Escobar
- Tel: 625-24232
- 26ma. Cía. Opal. Resurrección
- Tel: 625-24232
- 27ma. Cía. Opal. Pastoreo
- Tel: 625-24232
- 28ma. Cía. Opal. Mercedes
- Tel: 625-24232
- 29ma. Cía. Opal. Casapá
- Tel: 625-24232
- 30ma. Cía. Opal. San Juan Nepomuceno
- Tel: 624-22927
- 31ma. Cía. Opal. Carmen del Paraná
- Tel: 625-24232
- 32ma. Cía. Opal. M. S. de la Encarnación
- Tel: 625-24232
- 33ra. Cía. Opal. María Auxiliadora
- Tel: 624-24232
- 34ra. Cía. Opal. Cía. Delgado
- Tel: 624-24232
- 35ta. Cía. Opal. San Cosme y Damián
- Tel: 625-24232
- 36ta. Cía. Opal. Nohema
- Tel: 625-24232
- 37ma. Cía. Opal. C. A. López - Krauszburg
- Tel: 625-24232
- 38ma. Cía. Opal. San Juan del Paraná
- Tel: 625-24232
- 39ma. Cía. Opal. Pilayo
- Tel: 625-24232
- 40ma. Cía. Opal. San Rafael del Paraná
- Tel: 625-24232
- 41ma. Cía. Opal. Leandro Oviedo
- Tel: 625-24232
- 42ma. Cía. Opal. Coronel Bayardo
- Tel: 625-24232
- 43ra. Cía. Opal. Ayolas
- Tel: 625-24232
- 44ta. Cía. Opal. San Juan Bautista
- Tel: 625-24232
- 45ta. Cía. Opal. Santa Rosa Misiones
- Tel: 625-24232
- 46ta. Cía. Opal. Popayán
- Tel: 625-24232
- 47ma. Cía. Opal. Paraguay
- Tel: 625-24232
- 48ta. Cía. Opal. Guichy
- Tel: 625-24232
- 49ta. Cía. Opal. Pío
- Tel: 625-24232
- 50ta. Cía. Opal. La Colmena
- Tel: 625-24232
- 51ma. Cía. Opal. Mercedes
- Tel: 625-24232
- 52ma. Cía. Opal. Concepción
- Tel: 625-24232
- 53ra. Cía. Opal. Mercedes
- Tel: 625-24232
- 54ta. Cía. Opal. J. L. Hatorquin
- Tel: 625-24232
- 55ta. Cía. Opal. Santa Rosa del Mar
- Tel: 625-24232
- 56ta. Cía. Opal. Remolón
- Tel: 625-24232
- 57ma. Cía. Opal. Pilar
- Tel: 625-24232
- 58ta. Cía. Opal. Pedro Juan Caballero
- Tel: 625-24232
- 59ta. Cía. Opal. Guayrá
- Tel: 625-24232
- 60ta. Cía. Opal. Nueva Esperanza
- Tel: 625-24232
- 61ma. Cía. Opal. Santa Rosa del Guairá
- Tel: 625-24232
- 62ma. Cía. Opal. La Palma
- Tel: 625-24232
- 63ra. Cía. Opal. Villa Hayes
- Tel: 625-24232
- 64ta. Cía. Opal. José Feliciano
- Tel: 625-24232
- 65ma. Cía. Opal. Iteño
- Tel: 625-24232
- 66ta. Cía. Opal. Línea
- Tel: 625-24232
- 67ma. Cía. Opal. Hohenstein
- Tel: 625-24232
- 68ta. Cía. Opal. Yaguacua
- Tel: 625-24232
- 69ta. Cía. Opal. Arroyo
- Tel: 625-24232
- 70ma. Cía. Opal. Concepción
- Tel: 625-24232
- 71ma. Cía. Opal. Mirga Perú
- Tel: 625-24232

UNIDADES:  
• Unidad de Búsqueda y Rescate (SAR)  
Tel: 677-200  
• Unidad de Búsqueda y Rescate Urbano (USAR) - Tel: 523-200  
• Ases Chapa Póu

# MANUAL DEL RADIO OPERADOR DE LA C.C.A

Departamento de Radiocomunicación



**C.B.V.P**

**Redacción:** Cap. Mayor Pablo Fariña (+) - Director de Radio Comunicación  
Marzo -2015.

**Actualización:** Cap. Ppal. BVC Ray Mendoza - Segundo Comandante  
Nacional C.B.V.P.

**Edición:** Cap. Ppal. BVC Tania Milessi – Secretaria Nacional





## Tabla de Contenidos

1.	<b>Introducción</b> .....	Pag. 4
	○ Propósito del Manual .....	Pag. 4
	○ Ámbito de Aplicación .....	Pag. 4
2.	<b>Horario de las Guardias y el Personal de la C.C.A.</b> .....	Pag. 5
	○ Distribución de Turnos .....	Pag. 5
	○ Indicadores sobre la Asistencia en las Guardias .....	Pag. 5
	▪ Puntualidad y Permanencia	
	▪ Tolerancia para el Registro de Entrada	
	▪ Registro de Asistencia	
	▪ Ausencias Justificadas	
	▪ Autorización para Salir de la C.C.A.	
	▪ Control de las Actividades Diarias	
	▪ Pausas Laborales	
3.	<b>Distribución de Trabajo de los Operadores por Turno</b> .....	Pag. 6
	○ Responsabilidades del Radio Operador 1 (RO-1) .....	Pag. 7
	▪ Comunicación por Radio	
	▪ Registro de Movimientos de Móviles	
	▪ Registro de Condiciones de Guardia	
	▪ Planilla de Servicios	
	▪ Informe Diario	
	▪ Informe Semanal	
	▪ Libro de Novedades	
	○ Responsabilidades del Radio Operador 2 (RO-2) .....	Pag. 8
	▪ Atención Telefónica	
	▪ Condición de Guardia	
	▪ Planillas Operativas	
	▪ Notificación de Inoperatividad de Equipos	
	▪ Gestión de Apoyo Externo	
	▪ Chequeo de Funcionamiento	
	▪ Registro de Ingreso de Equipos	
	▪ Gestión de Información	
	▪ Recepción y Despacho de Servicios	
4.	<b>Obligaciones generales de los Radio Operadores (RO-1 y RO-2)</b> .....	Pag. 9
	○ Rotación de Turnos .....	Pag. 9
	○ Gestión de Asistencia y Novedades .....	Pag. 9
	○ Gestión Operativa de Emergencias .....	Pag. 9
	○ Comunicación y Reportes .....	Pag. 10
	○ Control y Supervisión Técnica .....	Pag. 10
	○ Codificación de Guardia .....	Pag. 10
	○ Conocimientos y Herramientas .....	Pag. 10
	○ Atención y Discreción .....	Pag. 11
	○ Mantenimiento y Organización .....	Pag. 11
	○ Capacitación y Reuniones .....	Pag. 11
	○ Fortalecimiento de Competencias .....	Pag. 11
5.	<b>Recepción de las Llamadas de Emergencia y Despacho de Móviles</b> .....	Pag. 11
	○ Recepción de la Llamada de Emergencia .....	Pag. 11
	○ Confirmación y Despacho de Unidades .....	Pag. 12
	○ Registro de Operaciones .....	Pag. 12





- Comunicación Radial ..... Pag. 12
- Coordinación Durante el Servicio ..... Pag. 12
- Suministro de Información Crítica ..... Pag. 12
- Gestión de Incendios de Gran Magnitud ..... Pag.12
- Emergencias Específicas ..... Pag.13
- Revisión de Políticas de Despacho Institucional ..... Pag.13
  
- 6. **Inoperatividad de la C.C.A.** ..... Pag.13
  - Gestión Inicial Ante la Inoperatividad de la C.C.A..... Pag.13
  - Transferencia Temporal de Funciones ..... Pag.13
  - Resolución de Problemas Técnicos ..... Pag.13
  
- 7. **Prohibiciones Dentro de la Sala de la C.C.A.** ..... Pag.14
  - Objetos Personales y de Uso Cotidiano ..... Pag.14
  - Conducta Dentro de la Sala ..... Pag.14
  - Cumplimiento de Horarios Laborales ..... Pag.14
  - Relaciones Interpersonales ..... Pag.14
  - Vestimenta ..... Pag.14
  - Comportamiento Durante el Turno ..... Pag.14
  - Control de Acceso ..... Pag.15





## INTRODUCCION

El presente **Manual de Procedimientos y Normativas de la Central de Comunicaciones y Alarmas (C.C.A.) del Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Paraguay (CBVP)** tiene como objetivo principal establecer un marco organizativo claro y detallado que garantice el correcto funcionamiento de las operaciones de comunicación y respuesta a emergencias. Este documento proporciona lineamientos específicos, define roles y responsabilidades, y detalla procedimientos estandarizados para asegurar la efectividad y la calidad de los servicios ofrecidos.

### Propósito del Manual

El propósito de este manual es:

1. **Establecer estándares operativos:** Definir los procedimientos y pautas necesarias para garantizar la coordinación eficaz entre los operadores de la C.C.A., las compañías afiliadas y otras instituciones de apoyo.
2. **Optimizar los recursos:** Proveer una distribución equitativa y eficiente de las tareas, responsabilidades y recursos, promoviendo la proactividad y el trabajo en equipo.
3. **Fomentar la transparencia:** Promover un entorno laboral basado en la responsabilidad, trazabilidad y claridad en la gestión de emergencias y comunicaciones.
4. **Garantizar la calidad del servicio:** Implementar mecanismos de supervisión, control y mejora continua para elevar la calidad de las respuestas y la satisfacción de las partes involucradas.
5. **Fortalecer la capacitación del personal:** Brindar a los operadores lineamientos claros que respalden su crecimiento profesional y mejoren su desempeño en situaciones críticas.

### Ámbito de Aplicación

Este manual es aplicable a:

1. **Personal de la C.C.A.:** Incluye a todos los operadores designados para la Central de Comunicaciones y Alarmas, tanto rentados como voluntarios.
2. **Comandancia Nacional y Dirección de Radio Comunicación:** Regula las responsabilidades de supervisión y apoyo técnico-administrativo a la C.C.A.
3. **Compañías y destacamentos del CBVP:** Especifica las interacciones necesarias entre la C.C.A. y las unidades operativas para la gestión de emergencias.





4. **Instituciones de apoyo externo:** Establece procedimientos de colaboración con entidades externas como la Policía Nacional, SEME, Cruz Roja Paraguaya, entre otras.
5. **Gestión de emergencias y comunicaciones:** Comprende los procedimientos relacionados con la recepción, registro, codificación y despacho de servicios de emergencia.

Este manual constituye un documento de referencia obligatorio para garantizar la efectividad, eficiencia y uniformidad en todas las actividades relacionadas con la Central de Comunicaciones y Alarmas del CBVP.

## HORARIO DE LAS GUARDIAS Y EL PERSONAL DE LA C.C.A.

### Distribución de turnos:

Las guardias se encuentran distribuidas en **tres turnos de ocho horas** cada uno, organizados de la siguiente manera:

- **Primer turno:** de 06:00 a 14:00 horas.
- **Segundo turno:** de 14:00 a 22:00 horas.
- **Tercer turno:** de 22:00 a 06:00 horas.

Cada turno está compuesto por **dos operadores rentados**, designados como **Radio Operador 1 (RO-1)** y **Radio Operador 2 (RO-2)**, quienes serán mencionados colectivamente como el **“Personal de la C.C.A.”**.

### Indicadores sobre la asistencia en las guardias:

#### 1. Puntualidad y permanencia:

- El personal de la C.C.A. está obligado a:
  - Asistir puntualmente al trabajo.
  - Permanecer durante toda la jornada laboral, salvo excepciones justificadas y autorizadas formalmente.
- No se permite el retiro antes de finalizar la jornada ordinaria, salvo circunstancias excepcionales y debidamente autorizadas.

#### 2. Tolerancia para el registro de entrada:

- Se establece una **tolerancia de hasta 10 minutos** para el ingreso, aplicable hasta tres ocasiones en un mismo mes.
- A partir de la **cuarta tardanza**, se aplicarán sanciones conforme a la legislación laboral vigente.





- En caso de **condiciones climáticas extremas** (ej.: lluvias intensas) o **fuerza mayor**, la tolerancia podrá extenderse a 30 minutos, previa evaluación de la Comandancia Nacional.

### 3. Registro de asistencia:

- La falta de registro de entrada o salida será considerada como ausencia no justificada, salvo que:
  - Se presente una justificación escrita comprobable al Director de Radio Comunicación o al Subdirector Encargado de Personal, dentro del día hábil siguiente.
  - Las justificaciones fuera de este plazo no serán aceptadas.

### 4. Ausencias justificadas:

- Las **ausencias deberán ser justificadas** con certificados o constancias verificables que respalden la causa alegada.
- No se admitirán justificaciones sin documentación de respaldo razonable.
- Los documentos presentados no podrán ser modificados ni sustituidos. Cualquier alteración será sancionada conforme a la Ley.

### 5. Autorización para salir de la C.C.A.:

- Está prohibido abandonar la sede **sin autorización formal** durante la jornada laboral.
- Si se asigna una tarea externa, debe contar con autorización escrita de la **Comandancia Nacional**.

### 6. Control de las actividades diarias:

- El operador debe **completar el libro de novedades** al inicio y finalización de cada turno, registrando todos los eventos relevantes ocurridos.

### 7. Pausas laborales:

- Cada operador dispondrá de:
  - **45 minutos diarios** para almuerzo/cena.
  - **15 minutos adicionales** para un refrigerio.
- Estas pausas deberán asentarse en el libro de novedades.

## DISTRIBUCIÓN DE TRABAJO DE LOS OPERADORES POR TURNO





Al inicio del horario laboral, RO-1 y RO-2 deberán recibir las novedades de la guardia saliente, incluyendo:

- Servicios o asistencias en curso.
- Medidas tomadas.
- Acciones pendientes, en caso de ser necesarias.

#### **Responsabilidades de RO-1:**

**1. Comunicación por Radio:**

- Modular la frecuencia de radio según los estándares establecidos, garantizando comunicación clara y efectiva.

**2. Registro de Movimientos de Móviles:**

- Registrar la salida de móviles comunicada a través del grupo de WhatsApp en el Sistema de Gestión de Emergencias.
- Nota: Esta disposición se aplica exclusivamente a las compañías del interior del país. Las demás compañías deben realizar sus comunicaciones obligatoriamente por la frecuencia radial.

**3. Registro de Condiciones de Guardia:**

- Documentar en la planilla correspondiente las condiciones de guardia informadas en el grupo de WhatsApp.
- Nota: Esta disposición también aplica únicamente a las compañías del interior del país.

**4. Planilla de Servicios:**

- Llevar una planilla detallada de los servicios atendidos diariamente, garantizando la integridad y claridad de los registros.

**5. Informe Diario:**

- Preparar y remitir un informe al Director de Radio Comunicación que incluya:
  - Detalles de los servicios atendidos.
  - Novedades relevantes de las guardias.

**6. Informe Semanal:**

- Elaborar un informe consolidado de los servicios atendidos durante la semana y enviarlo al Comandante de Semana.







- Plazo: El informe deberá ser remitido los lunes entre las 06:00 y las 08:00 horas.

**7. Libro de Novedades:**

- Completar el Libro de Novedades de la C.C.A., asegurando que la información sea precisa y trazable.

**Responsabilidades de RO-2:**

**1. Atención Telefónica:**

- Atender las llamadas telefónicas con cortesía y eficiencia, registrando cualquier consulta o solicitud de manera precisa en los sistemas establecidos.

**2. Condición de Guardia:**

- Registrar la condición de guardia comunicada vía telefónica, asegurando la correcta carga de esta información en las planillas correspondientes.
- Nota: Esta responsabilidad aplica únicamente a las compañías autorizadas para comunicarse vía WhatsApp.

**3. Planillas Operativas:**

- Completar y mantener actualizadas las planillas de operatividad de compañías y móviles.

**4. Notificación de Inoperatividad de Equipos:**

- Informar al Director del Departamento de Material Mayor y Menor sobre cualquier móvil o equipo inoperativo, en la brevedad posible, asegurando la trazabilidad de la notificación.

**5. Gestión de Apoyo Externo:**

- Solicitar el apoyo a otras instituciones externas (e.g., ANDE, SEME, Policía) según las necesidades reportadas, con autorización previa y cumpliendo los protocolos establecidos.

**6. Chequeo de Funcionamiento:**

- Verificar el correcto funcionamiento de la central telefónica, identificando problemas técnicos y tomando las medidas inmediatas necesarias para su resolución en coordinación con el área de soporte técnico.

**7. Registro de Ingreso de Equipos:**





- Documentar el ingreso de equipos que sean enviados para reparación o mantenimiento, asegurando la precisión de los datos registrados.

8. **Gestión de Información:**

- Recepcionar, procesar y derivar la información recibida hacia las áreas correspondientes, asegurando la integridad y claridad en la comunicación interna.

9. **Recepción y Despacho de Servicios:**

- Recepcionar, procesar y despachar vía telefónica las solicitudes de servicios de las compañías de la Capital y del Interior.
- Gestionar emergencias utilizando los medios disponibles de comunicación.

**OBLIGACIONES GENERALES DE LOS OPERADORES (RO-1 y RO-2)**

**Rotación de Turnos**

- **Rotación de Puestos:** Día de por medio, los operadores intercambiarán lugar para garantizar que ambos sean proactivos y manejen cualquier situación de emergencia con eficacia.
- **Cobertura de Ausencias:** En caso de ausencia, llegada tardía, horario de almuerzo u otra situación, los operadores deberán cubrirse mutuamente dentro de sus turnos asignados.

**Gestión de Asistencia y Novedades**

- **Ausencias:** En caso de ausencia de un operador, el presente deberá:
  - Informar al Director de Radio Comunicación, Subdirector encargado de Personal, y al Comandante de Semana.
  - Registrar la ausencia en el libro de novedades.
- **Recepción de Condición de Guardia:** Verificar la condición de guardia de los cuarteles en los horarios establecidos.

**Gestión Operativa de Emergencias**

- **Unidades Operativas:** Determinar las unidades que deberán participar en los llamados de emergencia y comunicarles la alarma vía radial o telefónica, codificando y proporcionando datos precisos a las compañías involucradas.
- **Tiempo de Respuesta:** Verificar que las unidades asignadas concurren al llamado en un plazo no mayor a tres (3) minutos.





- **Apoyos Adicionales:** Solicitar refuerzos en caso de que el siniestro amerite más unidades. La confirmación deberá realizarse con el denunciante del incidente o el responsable del servicio.

### Comunicación y Reportes

- **Notificación de Anomalías:** Informar al Director de Radio Comunicación, Subdirectores, y al Comandante de Semana sobre cualquier anomalía detectada en la Central de Comunicaciones (C.C.A.).
- **Gestión de Información:**
  - Registrar en el sistema los servicios reportados a la C.C.A.
  - Informar sobre servicios que involucren tres (3) o más móviles y personal del CBVP en riesgo.
- **Enlaces Institucionales:** Realizar los enlaces necesarios con organismos del Estado o privados en casos de incidentes.

### Control y Supervisión Técnica

- **Tráfico Radial:** Supervisar el tráfico radial entre los componentes del CBVP y sus asociados, garantizando fluidez y orden.
- **Pruebas de Equipos:** Realizar pruebas periódicas de los equipos de radio. Cualquier anomalía detectada deberá ser comunicada al Director o Subdirector encargado de Equipos.
- **Mensajes Retransmitidos:** Gestionar la retransmisión de mensajes entre componentes del CBVP que no puedan comunicarse directamente.

### Codificación de Guardia

- **Horario de Codificación:**
  - De lunes a viernes a las 23:00 hs.
  - Sábados a las 21:00 hs.
  - Domingos a las 15:00 hs.
- **Servicios en Curso:** Si el horario coincide con un servicio en desarrollo, la codificación se realizará al finalizar el servicio o, si es necesario, se solicitará operar en un canal alternativo para proceder con la codificación.

### Conocimientos y Herramientas

- **Ubicación y Geografía:** Conocer zonas límites, direcciones de calles, avenidas y puntos de referencia que permitan despachos rápidos y eficientes.





- **Lenguaje Radial:** Dominar el código 10 y otras terminologías operativas.
- **Herramientas Tecnológicas:** Manejar herramientas informáticas básicas (Office, internet) y sistemas específicos de la gestión operativa de la C.C.A.
- **Directorios y Ubicaciones:** Mantener actualizados los contactos de apoyo institucional y la ubicación de hidrantes.

#### Atención y Discreción

- **Llamadas:** Recibir llamadas de la comunidad y de internos con amabilidad, prontitud y profesionalismo.
- **Discreción:** Abstenerse de comentar situaciones ocurridas en la C.C.A. y no emitir informes sin autorización de la Comandancia Nacional o el Director de Radio Comunicación.

#### Mantenimiento y Organización

- **Instalaciones:** Mantener limpias y ordenadas las instalaciones de la C.C.A.
- **Codificación de Ingreso:** Codificar el ingreso de los turnos entrantes a las 06:00, 14:00 y 22:00 hs.

#### Capacitación y Reuniones

- **Asistencia a Reuniones:** Participar en reuniones convocadas por los Directores de Radio Comunicaciones, Comandancia Nacional y el Departamento de Recursos Humanos (RRHH).
- **Capacitaciones:** Asistir a las capacitaciones laborales organizadas por RRHH, Radio Comunicaciones o la Comandancia Nacional.

#### Fortalecimiento de Competencias

- **Primeros Auxilios y Emergencias:** Tener conocimientos básicos sobre primeros auxilios, materiales peligrosos, evacuación e incendios forestales, entre otros.
- **Actualización Tecnológica:** Estar al día con el uso de nuevas tecnologías y herramientas implementadas en la gestión operativa de la C.C.A.

### RECEPCIÓN DE LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA Y DESPACHO DE MÓVILES

#### 1. Recepción de la llamada de emergencia:

- El Radio Operador solicitará al denunciante los siguientes **datos:**





- Tipo de servicio requerido.
- Dirección exacta del incidente (ciudad, barrio, punto de referencia).
- Cantidad de personas afectadas o heridas, si las hubiera.
- Nombre y número de teléfono del denunciante.
- Se registrarán todos los datos en el sistema de gestión correspondiente para garantizar la trazabilidad de la información.

## 2. Confirmación y despacho de unidades:

- Una vez confirmada la emergencia, se procederá al despacho de los móviles utilizando los siguientes criterios:
  - **Operatividad de la compañía en la zona afectada:** Se priorizará el envío de la unidad más cercana y operativa de la compañía correspondiente.
  - **Disponibilidad de móviles y personal:** En caso de requerir apoyo adicional, se despachará a la unidad geográficamente más cercana y adecuada para la situación.
- **Prioridad a la emergencia:** En situaciones donde no exista una compañía del CBVP en la localidad, se deberá despachar a la unidad operativa más cercana, independientemente de su afiliación institucional, para garantizar una respuesta efectiva y priorizar la atención de la emergencia.

## 3. Registro de operaciones:

- Se registrarán los horarios de:
  - Codificación del servicio.
  - Salida de los móviles.
  - Llegada al lugar del incidente.
  - En caso de fallas en los equipos radiales, la salida será dada vía telefónica, dejando constancia en el sistema.

## 4. Comunicación radial:

- Se utilizará el Código 10 en todas las comunicaciones radiales para asegurar claridad y uniformidad en los mensajes.
- Las transmisiones deberán ser breves, claras y precisas para evitar confusiones o retrasos en la coordinación.

## 5. Coordinación durante el servicio:

- El Radio Operador trabajará de manera coordinada con el responsable a cargo del servicio en el lugar del incidente.
- Estará atento a las solicitudes del responsable, especialmente para gestionar apoyos adicionales de otras unidades o personal de instituciones afines.

## 6. Suministro de información crítica:

- En situaciones de incendio, la C.C.A proporcionará a las unidades las direcciones de los hidrantes operativos más cercanos al lugar del servicio.





7. **Gestión de incendios de gran magnitud:**

- En casos de incendios de gran magnitud, el Radio Operador deberá:
  - Designar y despachar una unidad específica para el montaje y establecimiento del Puesto de Abastecimiento Primario (PAP).
  - Coordinar los recursos necesarios para mantener el abastecimiento en el lugar del incidente.

8. **Emergencias específicas:**

- En emergencias como incendios de viviendas, accidentes vehiculares, derrames o fugas de materiales peligrosos, y otras situaciones similares, se priorizará el despacho de la unidad operativa más cercana, sin importar su afiliación institucional, para garantizar una respuesta rápida y efectiva.

9. **Revisión de políticas de despacho institucional:**

- Para evitar conflictos reputacionales y legales, se elimina cualquier disposición que priorice exclusivamente el protagonismo institucional del CBVP por sobre la atención a la emergencia. En su lugar, se establece como prioridad absoluta la respuesta efectiva y oportuna a la emergencia, despachando a las unidades más cercanas y capacitadas.

### INOPERATIVIDAD DE LA C.C.A.

1. **Gestión inicial ante la inoperatividad del C.C.A.:**

- En caso de que la **Central de Comunicaciones y Alarmas (C.C.A.)** se encuentre fuera de servicio por cualquier motivo, los Radio Operadores de turno deberán:
  - Comunicarse de inmediato con:
    - **Comandante de Semana.**
    - **Director de Semana.**
    - **Director de Radio Comunicación.**
    - **Subdirector Encargado de Equipos.**
  - Coordinar el traslado temporal de todas las transmisiones radiales a una **Compañía operativa con buen alcance radial.**

2. **Transferencia temporal de funciones:**

- La Compañía seleccionada asumirá momentáneamente el control del tráfico radial y la gestión de servicios que surjan durante la contingencia.
- Esta Compañía reemplazará las operaciones regulares de la C.C.A. hasta que se resuelvan las anomalías que impidan su funcionamiento normal.

3. **Resolución de problemas técnicos:**

- Los Radio Operadores comunicarán el inconveniente al Director de Radio Comunicación, quien será responsable de gestionar los recursos necesarios para solucionar el problema.





- Los Radio Operadores colaborarán en la medida de sus competencias, coordinando el soporte técnico con los proveedores o profesionales asignados.
- **Nota importante:** Es responsabilidad del **Director de Radio Comunicación** o la **Comandancia Nacional** proporcionar los recursos técnicos y humanos necesarios para resolver la situación.

### PROHIBICIONES DENTRO DE LA C.C.A.

Para garantizar el orden, la eficiencia y la profesionalidad en la gestión operativa, se establecen las siguientes prohibiciones dentro de la Sala de la C.C.A.:

1. **Objetos personales y de uso cotidiano:**
  - Está prohibido dejar cubiertos usados, equipos de tereré, botellas de agua u otros objetos personales dentro de la sala.
2. **Conducta dentro de la sala:**
  - No se permite alzar los pies sobre los asientos o mesas.
  - Está prohibido abandonar el puesto o recorrer el edificio sin garantizar que la C.C.A. esté debidamente cubierta para recibir llamadas de emergencia.
3. **Cumplimiento de horarios laborales:**
  - Los operadores no pueden retirarse antes del horario de salida establecido para los diferentes turnos:
    - 14:00 hs.
    - 22:00 hs.
    - 06:00 hs.
4. **Relaciones interpersonales:**
  - Prohibido mantener discusiones con:
    - Voluntarios u Oficiales de diferentes compañías.
    - Miembros del Directorio Nacional.
5. **Vestimenta:**
  - Está prohibido asistir a la jornada laboral con:
    - Zapatillas, sandalias.
    - Buzos, shorts.
    - Cualquier atuendo deportivo.
6. **Comportamiento durante el turno:**
  - No se permite:
    - Dormir dentro de la sala de la C.C.A.
    - Fumar dentro de las instalaciones.





- El uso de celulares, tablets o notebooks personales para juegos interactivos.
- El uso de equipos institucionales (tablets, computadoras, celulares) para fines recreativos o no relacionados con la gestión operativa.

**7. Control de acceso:**

- Está prohibido el ingreso de personas ajenas a la C.C.A. sin la autorización previa del Comandante de Semana o el Director de la C.C.A.

