



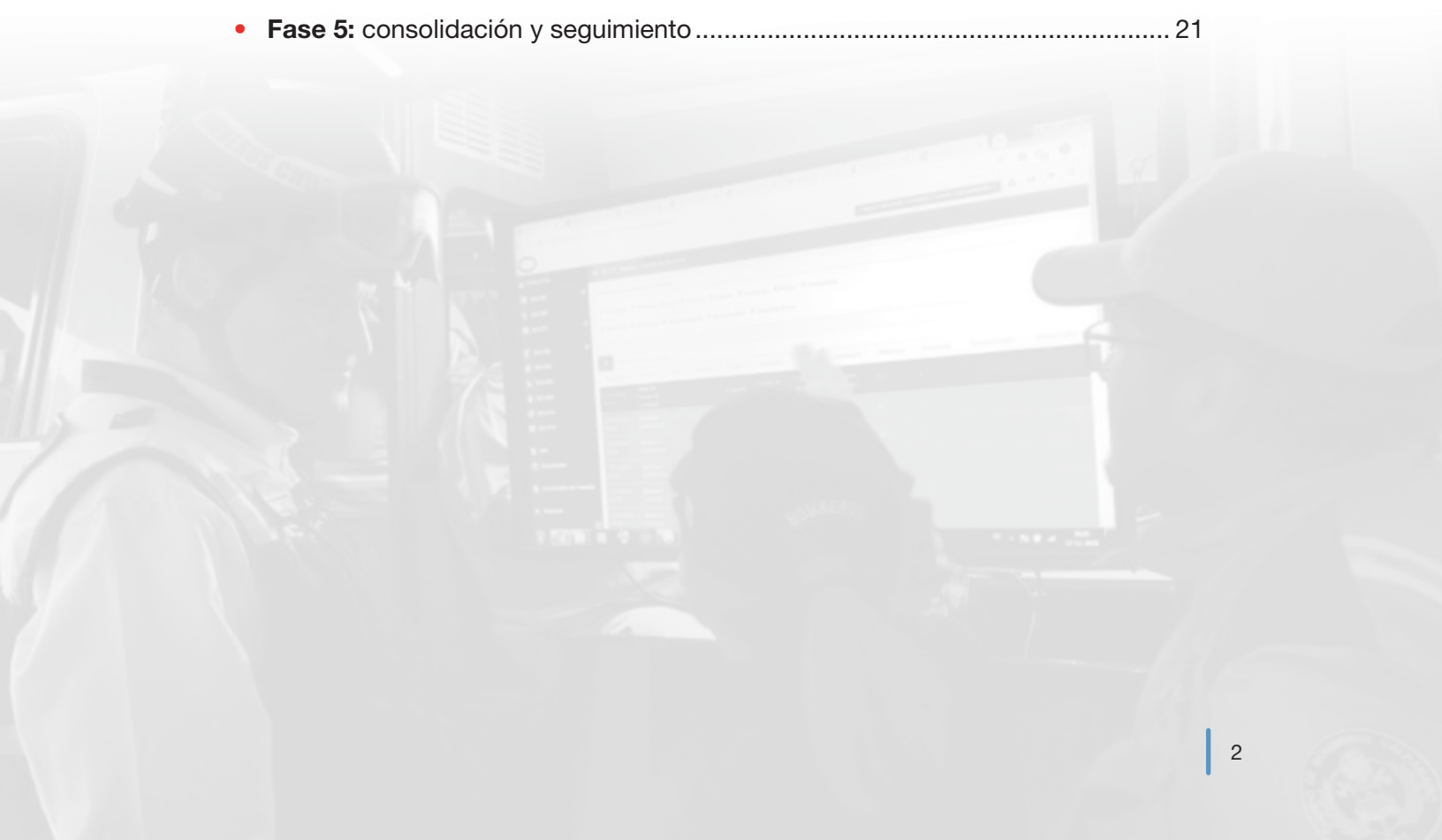
GUÍA DE IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO DE SISTEMA DE COMANDO DE INCIDENTES EN BOMBEROS DE CHILE





ÍNDICE

| | |
|---|----|
| Prólogo | 3 |
| Introducción | 6 |
| Propósito y objetivo del SCI..... | 10 |
| Fases del proceso de implementación del SCI..... | 11 |
| • Fase 1: aproximación | 12 |
| • Fase 2: construcción de la línea base..... | 16 |
| • Fase 3: capacitación | 18 |
| • Fase 4: implementación | 20 |
| • Fase 5: consolidación y seguimiento | 21 |





PRÓLOGO

La presente *Guía de implementación del proceso de sistema de comando de incidentes en Bomberos de Chile* es el impulso inicial y decisivo para lograr la sistematización y estandarización de la respuesta operativa de todos los Cuerpos de Bomberos del país, lo cual contribuye a que el actuar de Bomberos de Chile sea cada vez más eficiente y profesional.

En el cumplimiento del tremendo desafío que esto importa, la Junta Nacional de Cuerpos de Bomberos de Chile deja de ser tan solo una organización nacional destinada a promover una mejor coordinación administrativa y financiera de los Cuerpos de Bomberos asociados, sino que ahora se enfoca en brindar un adecuado soporte a la función principal de las instituciones que la conforman, la cual es salvar vidas y bienes de nuestras comunidades. Para ello se está implementando un sistema eficaz en el comando y gestión en la atención de las emergencias, con lo cual se logra una terminología y estructura organizacional común en el actuar operativo de todos los Cuerpos de Bomberos del país.

Este nuevo enfoque, contrario a lo que pudiese pensarse, fortalece el principio de autonomía de los Cuerpos de Bomberos, pues valora las potencialidades de cada una de las instituciones bomberiles existentes en el país, otorgándoles una herramienta formidable para desarrollar un trabajo conjunto en caso de que las emergencias superen sus propias capacidades individuales. Esto hace que la coordinación interinstitucional e incluso multiagencial logre mayores niveles de protección a las comunidades que sirven.

Los efectos de la implementación del sistema de comando de incidentes en nuestras instituciones no solo nos llevarán a actuar con mejor coordinación, sino que también permitirán perfeccionar nuestros propios procedimientos internos, contribuyendo a elevar el servicio profesional que Bomberos de Chile brinda al país. A la vez, la implementación aumentará la percepción positiva que hoy tiene Chile de su sistema de Bomberos voluntarios, el cual rompe paradigmas mundiales en materia de desempeño y eficacia, aunque se cuestione muchas veces que un servicio no rentado implique un servicio profesional.

Cabe tener presente, además, que este sistema está muy lejos de ser un experimento utópico que busque impulsar iniciativas poco realistas y carentes de base práctica, sino que se trata de un sistema probado, que ha cambiado y perfeccionado radicalmente las acciones operativas de aquellos países o comunidades que ya lo han implementado. Agradecemos el trabajo desplegado por USAID/BHA en la difusión e implementación



del sistema; la agencia ha recogido las lecciones identificadas y aprendidas no solo en Estados Unidos, país donde por vez primera se llevó a cabo, sino que también desde múltiples países en los que el sistema se ha replicado. Esto implica que el SCI está en un constante proceso de adecuación y renovación.

Esta guía precisamente es el resultado de adaptaciones y adecuaciones a nuestra realidad particular, y más aún, a la naturaleza tan especial de nuestras corporaciones. A ello se suman años de trabajo y experiencia en la implementación del sistema en toda la región de las Américas.

Les invito entonces a unirse al desafío planteado en este documento, que sin duda transformará el accionar de Bomberos de Chile, de los Cuerpos de Bomberos que lo conforman y de los Bomberos y Bomberas de este país de una forma como nunca antes se había percibido.

Raúl Bustos Zavala

Presidente Nacional
Bomberos de Chile



La presente guía corresponde a la adaptación de la *Guía para orientar la implementación de un sistema de comando de incidentes en Latinoamérica y el Caribe*, desarrollada en 2014 (primera edición) y 2016 (segunda y versión vigente) por la consultora temática María Luisa Alfaro de USAID/BHA y los especialistas Fabián Arellano, Fernando Calderón y Freddy Salcedo.

La presente guía considera los elementos esenciales del documento original, pero está adaptada a su público objetivo –los Cuerpos de Bomberos de Chile–, por lo que presta especial atención a los elementos característicos y particulares de Bomberos de Chile.

Este trabajo se enmarca en el mandato de don Raúl Bustos Zavala, Presidente Nacional de Bomberos de Chile. A través de la resolución 20/01 ha establecido la misión de constituir el Comité Técnico de Sistema de Comando de Incidentes en Bomberos de Chile, cuyo propósito final es la implementación del proceso en los Cuerpos de Bomberos del país.

Este comité, autor de la presente adaptación, forma parte del Sistema Nacional de Operaciones y está constituido por los siguientes Bomberos:

| | |
|--------------------------------|------------------------------------|
| Gabriel Sánchez Bauzá | Cuerpo de Bomberos de Viña del Mar |
| Gerson Gajardo Matamala | Cuerpo de Bomberos de Malalhue |
| Jorge Medina Villegas | Cuerpo de Bomberos de Iquique |
| Mauricio Riffo Cuevas | Cuerpo de Bomberos de Viña del Mar |
| Aldo Pruzzo Cabrera | Cuerpo de Bomberos de Santiago |
| Daniel Eldan Rivera | Cuerpo de Bomberos de San Fernando |
| Lilian Magaña Jaramillo | Cuerpo de Bomberos de Concepción |



INTRODUCCIÓN

En los últimos años, Bomberos de Chile ha enfrentado una serie sin precedentes de incidentes. Estos incidentes requieren de un liderazgo que garantice un manejo eficiente y eficaz a través de la preparación; sin embargo, la preparación solo se logra si los Cuerpos de Bomberos se mantienen en un ciclo continuo de planificación, organización, capacitación, equipamiento, ejercitación constante, evaluación y aplicación de acciones correctivas. Además, se requiere que los Cuerpos de Bomberos cuenten con protocolos interinstitucionales y sus procedimientos operativos para la atención de los incidentes, eventos y operativos en los que participan.

El SCI es la **combinación de instalaciones, equipamiento, personal, procedimientos, protocolos y comunicaciones operando en una estructura organizacional común**. El SCI se sustenta en las siguientes características y principios¹.

| Características | Principios |
|---|---|
| Estandarización | <ul style="list-style-type: none">• Terminología común |
| Mando | <ul style="list-style-type: none">• Establecer y transferir el mando• Cadena de mando y unidad de mando• Comando unificado |
| Planificación y estructura organizacional | <ul style="list-style-type: none">• Manejo por objetivos• Plan de acción del incidente• Organización modular• Alcance de control |
| Instalaciones y recursos | <ul style="list-style-type: none">• Instalaciones• Manejo integral de los recursos |
| Manejo de las comunicaciones e información | <ul style="list-style-type: none">• Comunicaciones integradas• Manejo de la información e inteligencia |
| Profesionalismo | <ul style="list-style-type: none">• Responsabilidad• Oportunidad y pertinencia de los recursos |

¹ Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional. (USAID). (2013). *Curso básico sistema de comando de incidentes. Material de referencia* (p. 4).



El SCI promueve la responsabilidad de administrar los recursos asignados para lograr efectivamente los objetivos pertinentes a un incidente, evento y operativo. Es un sistema funcional y flexible que fomenta la estandarización para el manejo de los incidentes, así como la coordinación y apoyo de las diferentes organizaciones –dentro de una misma jurisdicción o fuera de esta– en grandes eventos planeados y desastres. Todas estas situaciones podrían tener repercusiones a nivel comunal, provincial, regional o nacional.

Desde el año 2003, la Oficina de los Estados Unidos de Asistencia para Desastres en el Exterior de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID/OFDA), por medio de su Oficina Regional para América Latina y el Caribe, actualmente Bureau de Asistencia Humanitaria (BHA²), ha promovido la implementación del sistema de comando de incidentes.

La experiencia ha demostrado que mediante el establecimiento de un sistema de trabajo que integre una terminología (lenguaje) común; estructuras organizacionales estándares; sistemas de comunicación integrados; planes de acción consolidados; cadena de mando y unidad de mando; comando unificado; manejo integral de recursos; e instalaciones comunes, se está generando un mejor manejo de los incidentes, operativos y eventos planificados.

El SCI como modelo de gestión de emergencias cuenta con elementos comunes a los sistemas de gestión, por cuanto diseña, documenta, establece procesos y delega autoridad. La actual norma NCH/ISO 22320: 2019 acoge elementos del SCI como una herramienta eficiente para la normalización de los procesos de planificación operativa.

La norma NCH/ISO 22320: 2019, *Seguridad de la sociedad - gestión de emergencias - requisito para la respuesta a incidentes*, tiene por objeto salvar vidas, mitigar daños y asegurar la continuidad de las líneas vitales como la salud, los servicios de rescate, el agua, los alimentos, la electricidad y el suministro de combustible.

NCH/ISO 22320 es una herramienta valiosa que todos los tipos de organizaciones pueden utilizar para mejorar sus capacidades en el manejo de respuesta a incidentes durante cualquier crisis. Esta norma describe las mejores prácticas mundiales para el establecimiento de mando y control de las estructuras organizativas y procedimientos; para el apoyo a la decisión; para la trazabilidad y la gestión de la información; y para la interoperabilidad entre las organizaciones involucradas, todo lo cual resulta esencial para el éxito de la respuesta a incidentes.

Asimismo, la NCH/ISO 22320 establece las bases para la coordinación y la cooperación, ya que asegura que todas las partes pertinentes actúen en forma articulada durante un desastre, lo que minimiza el riesgo de malentendidos y garantiza un uso eficaz de los recursos.

El presente documento tiene como objetivo proporcionar información básica que guíe a los Cuerpos de Bomberos por las cinco (5) fases para la implementación de un proceso de sistema de comando de incidentes.

2 La sigla BHA proviene del inglés Bureau for Humanitarian Assistance.



Las cinco (5) fases son el resultado de la implementación de USAID/OFDA/LAC (hoy BHA) en los últimos 15 años en los países piloto. La experiencia adquirida en los países piloto de Latinoamérica ha demostrado que la implementación del sistema es un proceso paulatino. Esta guía presenta los requerimientos para la implementación del sistema de comando de incidentes (SCI) en base a dichas experiencias.

Todos los requerimientos de esta guía son genéricos y aplicables en cualquier Cuerpo de Bomberos, sin importar su tamaño. El SCI, por ser un sistema dinámico y flexible, se ajusta a los requerimientos específicos de cada operación en el campo, por lo que abarca un amplio espectro de emergencias, que van desde pequeñas hasta complejas, y cuyo origen puede ser natural o antrópico.

La experiencia ha mostrado que después de un desastre hay una mayor sensibilidad de las autoridades para la adopción del sistema de comando de incidentes. Lo ideal es que exista voluntad institucional y que el SCI se establezca a nivel nacional, tal como lo propone en un eje de gobernanza don Raúl Bustos Zavala, Presidente Nacional de Bomberos de Chile.





¿Por qué es necesario implementar el sistema de comando de incidentes?

Las razones son muchas, pero a continuación se nombran las más significativas:

- El aumento de la población y el crecimiento urbano.
- El aumento de incidentes que requieren el involucramiento de distintas instituciones.
- Limitaciones de recursos en todos los niveles. Ello demanda ayuda mutua entre instituciones.
- Aumento del riesgo para la vida y para las propiedades a raíz de desastres de origen natural o antrópico.
- Incidentes complejos, de alto riesgo, que demandan mucho tiempo y para los que no se cuenta con experiencia previa.
- Incorporación de nuevos modelos de gestión, así como de procesos de acreditación nacional e internacional.
- Necesidad de documentar y disponer de soporte para la rendición de cuentas.
- Necesidad de registrar los resultados de las acciones tomadas.

El sistema de comando de incidentes está basado en los principios de la administración

La administración juega un papel protagónico en nuestra sociedad, ya que en la práctica lo realizado por el ser humano se lleva a cabo mediante un proceso administrativo. La administración se encuentra presente en cualquier actividad, por más pequeña que sea, ya que la planificación, la organización, la dirección y el control, aunados a la toma de decisiones, la coordinación y la comunicación, son clave para el logro de los objetivos.

El SCI toma como base principios administrativos con el fin de que el responsable de las emergencias –el Comandante del Incidente (CI)– sea un verdadero administrador que planifica, organiza, dirige y controla los esfuerzos de los grupos de primera respuesta que responden ante una emergencia o incidente. Además, los CI saben utilizar y optimizar todos los recursos para alcanzar el plan de acción establecido.



PROPÓSITO Y OBJETIVOS DEL SCI

PROPÓSITO:

Promover la eficiencia de las instituciones en la respuesta a todo tipo de incidentes, eventos y operativos.

OBJETIVOS:

- Integrar las instituciones encargadas de las emergencias para lograr un trabajo planificado y coordinado en la atención de incidentes, eventos y operativos.
- Formar competencias (educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas) en SCI en el personal de organizaciones técnicas y de primera respuesta.
- Desarrollar protocolos interinstitucionales y procedimientos en las instituciones de primera respuesta.
- Estandarizar la tipificación de los recursos.
- Implementar la estructura organizacional del SCI en el manejo de emergencias.
- Utilizar instrumentos tecnológicos que permitan facilitar y mejorar la administración de las emergencias.
- Ejercitar el SCI a través del manejo de incidentes diarios, simulaciones y simulacros.
- Evaluar el manejo de emergencias e identificar acciones correctivas.





FASES DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SCI

¿Por qué fases?

Gracias a las experiencias de implementación en diferentes países se determinó la necesidad de evidenciar el cumplimiento de fases necesarias para desarrollar un proceso de mejora continua.

Este proceso inicia con la exploración de normativas, el interés de las instituciones por adscribir al proceso y la nominación de un comité técnico interno. Este comité recopilará, estandarizará y mejorará los procedimientos existentes, e identificará aquellos que son pertinentes. En resumen, el inicio del proceso consiste en averiguar si se puede y si se desea implementar este sistema al interior del Cuerpo de Bomberos.

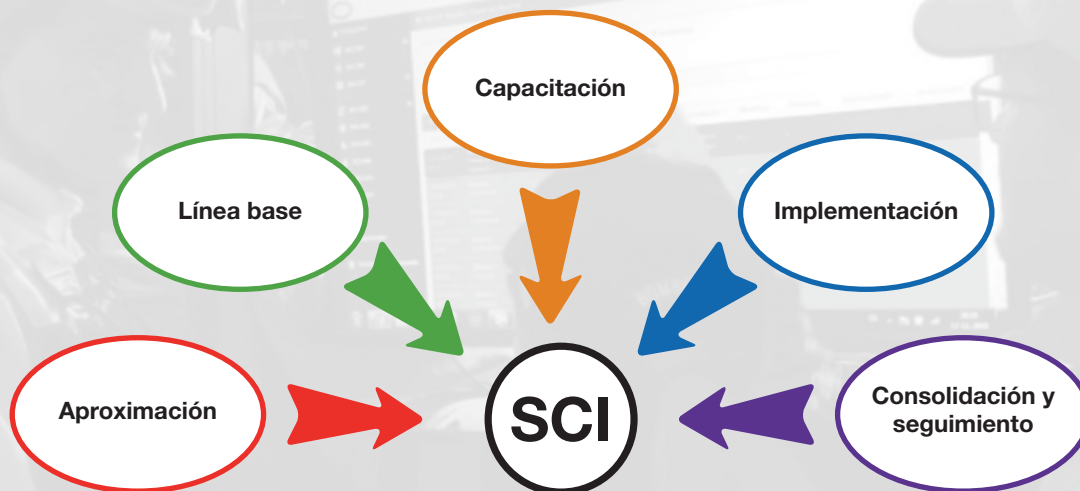
A continuación, y como punto de partida para el trabajo, se diagnostican elementos demográficos, la capacidad de respuesta y los recursos con que se cuenta (humanos y materiales), y se proyecta su evolución hacia el siguiente quinquenio. Con este ejercicio sabemos dónde está y hacia dónde va nuestro Cuerpo de Bomberos, y nos señala las brechas por cubrir.

Tras este análisis se determinan las necesidades de capacitación –en especial las de SCI– de modo tal de fortalecer las capacidades de los primeros respondedores y los tomadores de decisiones del Cuerpo de Bomberos.

Ya con una base sólida es posible establecer indicadores de gestión y efectuar simulaciones y simulacros. Estas experiencias, sumadas a las adquiridas de la aplicación cotidiana del SCI, permiten detectar oportunidades de mejora.

Finalmente se adopta el sistema para su utilización permanente, se implementa el comando unificado y se incorporan herramientas tecnológicas.

Este es un ciclo virtuoso que continúa generando mejoras continuas en la gestión y respuesta de los Cuerpos de Bomberos.



FASE 1



APROXIMACIÓN:

Esta fase promueve un acercamiento con las autoridades a fin de conocer su interés y compromiso para implementar el sistema como un proceso. Se divide en varias etapas:

- Exploración.
- Sensibilización a mandos medios y altos.
- Carta de entendimiento.
- Conformación del Equipo Técnico SCI del Cuerpo de Bomberos que va a direccionar el proceso.
- Revisión y elaboración de procedimientos y protocolos.

ETAPAS DE LA FASE DE APROXIMACIÓN



Exploración



Sensibilización



Carta de entendimiento



Conformación de equipo técnico



Protocolos y procedimientos



EXPLORACIÓN

En esta etapa de diálogo inicial se promueve la idea a los Cuerpos de Bomberos que estarían involucrados. Se realizan las siguientes actividades:

Hacer una revisión legal de la normativa nacional vigente

Revisar concienzudamente la Constitución política; las leyes nacionales relativas a la protección civil y a la gestión de las emergencias; y otras leyes, normas, decretos (comunales, provinciales o regionales inclusive), acuerdos y resoluciones con el fin de identificar la normativa vigente sobre el manejo de las emergencias, la autoridad y la responsabilidad legal de cada organización en los diferentes tipos de emergencias. El Comité Técnico de SCI de Bomberos de Chile (CTSCI) cuenta con un equipo que está desarrollando este punto a nivel nacional, por lo que aportará a su Cuerpo de Bomberos la información necesaria.

Estas son algunas de las preguntas que deben hacerse en esta etapa:

- ¿Cuáles son los problemas que están dificultando el manejo de las emergencias?
- ¿Cuenta la comuna o provincia con un comité de emergencias funcionando?
- ¿Existe algún mandato legal que estipule el uso del SCI?
- ¿Qué dificultades se podrían presentar en la implementación del proceso?

SENSIBILIZACIÓN

En esta etapa se realizarán las siguientes actividades:

Presentación del módulo SCI Nivel Toma de Decisiones (SCI-NTD) a las autoridades del Cuerpo de Bomberos

Esta actividad será solicitada por una autoridad del Cuerpo de Bomberos al SNO en la persona del Punto Focal Operativo Nacional (PFON). En esta actividad se analizan las diferentes fases y los compromisos que adquieren al involucrarse en el proceso SCI. El Cuerpo de Bomberos debe dar su aprobación o no a la adscripción al sistema en una sesión posterior.

El Cuerpo de Bomberos adscrito al proceso recibirá de parte del CTSCI un borrador de la carta de entendimiento. La carta de entendimiento es clave para formalizar el compromiso entre el SNO y el Cuerpo de Bomberos en la implementación del SCI, y debe ser aprobada en el Directorio del Cuerpo de Bomberos y ser firmada por la máxima autoridad institucional.

FIRMA DE LA CARTA DE ENTENDIMIENTO

Para la firma de la carta de entendimiento se sugiere hacer un acto oficial en el cual participen los directivos del Cuerpo de Bomberos.

Se debe reproducir un original para el SNO y otro para el Cuerpo de Bomberos.



CONFORMACIÓN DEL EQUIPO TÉCNICO SCI DEL CUERPO DE BOMBEROS

Se sugiere lo siguiente para la conformación del Equipo Técnico SCI, el cual es responsable de coordinar el proceso de implementación:

- El Cuerpo de Bomberos debe nombrar a un mínimo de cuatro (4) Bomberos y un máximo de siete (7) Bomberos, de los cuales a lo menos dos (2) sean miembros del directorio de la institución y dos (2) sean oficiales de mando ejecutivo. El Equipo Técnico SCI establecerá normas de funcionamiento y responsabilidades.
- El Equipo Técnico SCI deberá elaborar un plan de trabajo y establecer las reuniones de acuerdo con la conveniencia y necesidades de los miembros del equipo.

El SNO, a través del Asesor Técnico SCI, nominará un Mentor para el acompañamiento en el proceso de implementación.

ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS

En el contexto del sistema de comando de incidentes, **procedimiento** se define como una secuencia detallada de pasos o acciones a seguir ante determinada situación o escenario.

Los **integrantes del Equipo Técnico SCI deben revisar** lo siguiente:

- Si se cuenta con procedimientos operativos, administrativos o generales.
- Si cuenta la institución con un equipo responsable de la normalización de dichos procedimientos.
- Con qué periodicidad son revisados y actualizados los procedimientos y el tipo de oficialización.
- Si no se cuenta con procedimientos, se deberán recopilar las instrucciones y órdenes del día del período o permanentes que tengan relación con el tema del procedimiento a realizar; esta será la base para crear un nuevo procedimiento a partir de un procedimiento cero (formato de muestra). El listado de procedimientos mínimos a proveer está incluido en el anexo 2 de esta guía, siendo potestad de la institución la creación de más procedimientos. Estos procedimientos deberán estar alineados con las características y principios del SCI.
- Los procedimientos deben ser revisados y/o actualizados con una periodicidad mínima de 1 año, o cada vez que se detecte una desviación mayor.
- La creación de procedimientos debe evidenciar la socialización entre los miembros de su institución.



Los **protocolos interinstitucionales** de respuesta son acuerdos de trabajo entre dos o más instituciones que regulan procesos y funciones para la coordinación durante la respuesta ante determinados incidentes o escenarios.

Para la elaboración de los protocolos interinstitucionales se requiere desarrollar las siguientes actividades:

- Conformar una mesa compuesta por el Equipo Técnico SCI del Cuerpo de Bomberos y personas claves especialistas de las instituciones con las que se celebrará este protocolo. Ello se debe realizar a partir de la matriz de responsabilidades contenida en el anexo 1 de esta guía.
- Contar con el apoyo especialistas para que ayuden al equipo a aclarar las interpretaciones que se hagan a la normativa que esté vigente en la comuna, provincia y región para la atención de las emergencias.
- Para los efectos de la acreditación se solicitará la creación de al menos dos (2) protocolos, siendo uno de estos el de ayuda mutua con otro Cuerpo de Bomberos. También se exigirá que los protocolos reflejen las características y principios del SCI.
- Presentar los borradores de los protocolos a las autoridades de las instituciones para su revisión.
- Recopilar e incorporar las observaciones presentadas por las instituciones.
- Preparar el borrador de resolución para su aprobación y oficialización.
- Organizar el evento para la oficialización de los protocolos.
- Apoyar la publicación de los protocolos y su sociabilización en las instituciones.
- Realizar simulaciones y simulacros que permitan y promuevan que las instituciones se vayan apropiando de los protocolos y ejercitando sus capacidades, según se señala en la fase de implementación del SCI.



FASE 2



CONSTRUCCIÓN DE LA LINEA BASE:

La línea base es un diagnóstico para determinar el estado del Cuerpo de Bomberos.

Para la elaboración de la línea base se requiere lo siguiente:

- Conformar el grupo de trabajo que apoyará la elaboración del diagnóstico junto con el Equipo Técnico SCI del Cuerpo de Bomberos.
- Realizar una presentación que contenga los objetivos de la institución, su marco legal, la estadística de los incidentes que atiende (de los últimos 5 años), su estructura organizativa, la relación de recursos con que cuenta la institución a nivel operativo para atender las emergencias, el tipo de capacitación que se le brinda al personal, su sistema de comunicación y su registro de incidentes.

La **línea base** es un punto de referencia inicial del tipo de incidentes que se atiende, de la capacidad que se tiene para su atención, del nivel de capacitación que se tiene y de los recursos con que se cuenta para enfrentar las emergencias. También abarca el sistema de comunicaciones disponible y una estimación de cómo los incidentes podrían evolucionar en el futuro. Por lo tanto, la línea base es un punto de referencia esencial para la planificación futura y el establecimiento de indicadores.

Estructura (contenido) del documento de línea base:

- Redactar una introducción.
- Indicar la ubicación geográfica, político-administrativa y rasgos biofísicos en forma muy general de la jurisdicción atendida por el Cuerpo de Bomberos.
- Realizar un resumen ejecutivo del marco legal para el manejo de las emergencias (leyes, decretos y normativas locales).
- Identificar la problemática de incidentes en el territorio. Abarcar tipos de incidentes, así como sus causas y efectos.



- Detallar el tipo de estadística que se utiliza para recopilar la información sobre los incidentes que atienden.
- Hacer una proyección estimada para los próximos 5 años.
- Explicar la estructura organizativa existente en el Cuerpo de Bomberos (las labores que realizan, el marco legal que las rige y los recursos con los que cuenta para la atención de las emergencias).
- Preparar un cuadro resumen del personal con que cuenta la institución.
- Especificar la disponibilidad de material mayor.
- Describir el programa de capacitación que se desarrolla en el Cuerpo de Bomberos en el área de respuesta de emergencias, los tipos de cursos que se dictan, el recurso humano capacitado, las necesidades existentes y las áreas prioritarias para la capacitación en SCI.

Una vez elaborada la línea base, el Equipo Técnico SCI hace la divulgación sobre el diagnóstico y las recomendaciones, y elabora un plan de acción. Se recomienda que para esta actividad el Mentor acompañe al Equipo Técnico SCI y analice con las autoridades las estrategias a seguir y las recomendaciones para definir un plan de trabajo. Para pasar a la fase 3 se recomienda haber realizado las actividades de las fases 1 y 2. Se sugiere igualmente que la línea base sea revisada y actualizada cada 5 años o cuando el Equipo Técnico SCI lo considere necesario; esto puede deberse, por ejemplo, al crecimiento de población, al crecimiento en la infraestructura, al aumento en el comportamiento de los incidentes y a los cambios en cuanto a recursos disponibles, entre otros factores.

En esta fase cada institución hace un inventario de recursos y define cuáles podrían estar disponibles para un evento de gran magnitud. El Equipo Técnico SCI recibirá el modelo de tipificación de estos de parte del Comité Técnico SCI.

Al final de esta fase se realiza una **auditoría documental**, la cual será realizada por el SNO en base a una pauta de evaluación establecida y estándar para todos los Cuerpos de Bomberos. La auditoría será evaluada por tres (3) auditores que promediarán sus calificaciones. Los detalles de la auditoría documental se encontrarán en el documento *Auditorías del proceso de implementación del sistema de comando de incidentes*.



FASE 3



CAPACITACIÓN:

Fase desarrollada en conjunto con la Academia Nacional de Bomberos de Chile.

En esta fase los integrantes del Equipo Técnico SCI deben ser los primeros en recibir capacitación en SCI (si es que no cuentan con CBSCI y CISCI) y, conforme con los lineamientos del CTSCI y la ANB, fortalecer la capacidad de capacitación. Se recomienda que los miembros del Equipo Técnico SCI monitoreen los cursos para mantener el control de las capacitaciones y para llevar una base de datos de instructores y personal que aprueba el curso; de esta forma se puede vigilar la calidad del proceso de capacitación.

De acuerdo con el plan de acción –elaborado a partir de la información de la línea base– se debe establecer una estrategia para capacitar al personal de primera respuesta del Cuerpo de Bomberos en el proceso. Además, se debe definir el tiempo que tomará tener las personas capacitadas y alcanzar los niveles a los que prioritariamente se requiere dar este tipo de capacitación (lo ideal es que se haga parte del currículo regular de capacitación de las instituciones). Esto es clave para avanzar con mayor rapidez a nivel introductorio, por ejemplo, mediante el sistema *e-learning*.

En la actualidad –y conforme con el acuerdo de transferencia de USAID/BHA y la ANB– se dispone de varios niveles de capacitación de SCI. Estos niveles de capacitación pueden ser utilizados de acuerdo con las necesidades de las instituciones y organizaciones:

- Módulo Nivel Tomadores de Decisiones.
- Curso Introductorio en Línea SCI.
- Curso Básico SCI.
- Curso Intermedio SCI (condicionado a la preparación y divulgación del procedimiento cero).
- Curso Avanzado SCI (se facilitará una vez divulgados todos los procedimientos y protocolos exigidos como mínimos).



- Talleres de formación de Instructores (condicionados al plan de capacitación ANB).
- La cantidad de Instructores a preparar debe ser congruente con la cantidad de Bomberos con los que cuenta para facilitar la capacitación, en lo posible, con recursos locales y definida por el Equipo Técnico SCI. Los Cuerpos de Bomberos procurarán proveerse de, a lo menos, un (1) kit de capacitación CBSCI. La capacitación siempre se registrará bajo las normativas vigentes de la Academia Nacional de Bomberos.

En la siguiente tabla se presentan los requerimientos de capacitación mínima:

| Curso | Capacitación mínima requerida | Observaciones |
|--|--|--|
| Curso Introdutorio CIL-SCI | 100% de los Bomberos. | Se excluyen los Bomberos con más de 40 años de servicio. |
| Curso Básico CBSCI (16 h) | 50% de los Bomberos de menos de 40 años. | El 25% del total debe estar capacitado antes de la fase 4. |
| Curso Intermedio CИСCI (32 h) | 100% de los oficiales de mando del Cuerpo de Bomberos. | – |
| Taller de formación de Instructores CBSCI | 1 por cada 100 Bomberos. | El mínimo es 1 Instructor. |
| Taller de formación de Instructores CИСCI | 1 | – |



FASE 4



IMPLEMENTACIÓN:

En esta fase se promueve que el Cuerpo de Bomberos implemente el SCI como una herramienta de trabajo en los diferentes incidentes, eventos y operativos; esto antes de que sucedan, mientras suceden y después de que sucedan.

Conforme con los lineamientos del SNO, se promoverá la implementación del SCI a través de los respectivos Grupos de Trabajo Operacional (GTO) USAR, GERSA, HAZMAT, Rescate Agreste, Forestal.

En esta fase se establecen indicadores (a lo menos uno por cada procedimiento y protocolo) y se definen los procesos de monitoreo y evaluación en lo interno de los Cuerpos de Bomberos.

Se define realizar ejercicios de simulación y simulacros para evaluar internamente a la institución, su autonomía para tomar las acciones correctivas de sus procedimientos, sus capacidades y su nivel de respuesta. Se estima desarrollar al menos un simulacro anual por cada procedimiento y protocolo para validar lo acordado.

Debemos hacer notar que la experiencia ha mostrado que los simulacros y simulaciones sin la previa socialización de los procedimientos y protocolos genera un desgaste innecesario de esfuerzo y de recursos.

La fase de implementación permite promover el desarrollo de cambios en los sistemas administrativos para la respuesta por parte de las instituciones y promueve el desarrollo de procesos para la certificación bajo normas de calidad ISO, acreditación INSARAG u otros.

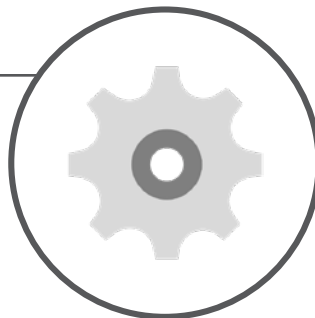
En esta fase ha de estar en uso el Software SCI, el cual permite trabajar en la planificación operativa de incidentes, eventos y operativos; este *software* será provisto por el Comité Técnico SCI de Bomberos de Chile (CTSCI).

Al final de esta fase se realiza la **auditoría de acreditación**, la que será llevada a cabo por el SNO en base a una pauta de evaluación establecida y estándar para todos los Cuerpos de Bomberos. La auditoría de acreditación será evaluada por tres (3) auditores que promediarán sus calificaciones.

Los detalles de la auditoría de acreditación se encontrarán en el documento *Auditorías del proceso de implementación del sistema de comando de incidentes*.



FASE 5



CONSOLIDACIÓN Y SEGUIMIENTO:

En esta fase se promueve la apropiación de la herramienta por parte de las instituciones.

Se recomienda que los Cuerpos de Bomberos asignen recursos en sus presupuestos para la implementación del SCI –lo cual incluye mejorar equipamiento, capacitación y ejercitación–, a fin de que se tomen las medidas correctivas y la preparación sea permanente. Se recomienda desarrollar ejercicios de movilización y simulacros a nivel interinstitucional en los que se practique el trabajo coordinado y la implementación del Comando Unificado.

PUNTOS POR CONSIDERAR EN LA FASE DE IMPLEMENTACIÓN Y CONSOLIDACIÓN

Asistencia mutua

Se busca promover acuerdos de asistencia mutua entre Cuerpos de Bomberos vecinos para el apoyo de recursos, facilidades, servicios y otros requerimientos durante un incidente. Cada Cuerpo de Bomberos debe ser parte de un acuerdo de asistencia mutua con otro Cuerpo de Bomberos; de ese otro cuerpo podrán recibir ayuda o se les podrá solicitar asistencia durante un incidente o desastre.

Manejo de formularios y desarrollo de herramientas tecnológicas

El Equipo Técnico SCI promoverá el manejo y adaptación de los formularios SCI y su estandarización, y también deberá promover el desarrollo de herramientas tecnológicas que contribuyan a mejorar el manejo de las emergencias, incidentes, eventos y operativos.



Información y comunicaciones en el manejo de incidentes

Durante el manejo de incidentes, las instituciones deben asegurar comunicaciones efectivas y eficientes, por lo que deben promover en el Cuerpo de Bomberos el desarrollo de un sistema integrado de comunicaciones, de procedimientos de información y de instrumentos que les permitan contar con un sistema efectivo.

Certificación de procesos (sugerencia)

En esta etapa, si la institución está decidida a lograr una certificación de la calidad de sus servicios o productos bajo una norma ISO u otra, debe comenzar a preparar toda la información y hacer los ajustes internos. Debe haber conciencia de lo que implica cumplir con una serie de requisitos o especificaciones técnicas que aseguren efectivamente el logro de los criterios establecidos.

Ejercicios de movilización y simulacros

Los ejercicios de movilización y los simulacros buscan promover el intercambio de experiencias entre las diferentes instituciones del país; de esta manera podrán compartir sus conocimientos, habilidades y destrezas en el manejo de equipos y herramientas, y además demostrarán su autosuficiencia, su trabajo en equipo y cómo aplican el sistema de comando de incidentes bajo un comando unificado.

Al final de esta fase, a los 5 años de la acreditación, se realiza la **auditoría de reacreditación**, la que será realizada por el SNO en base a una pauta de evaluación establecida y estándar para todos los Cuerpos de Bomberos. La auditoría de reacreditación será evaluada por tres (3) auditores que promediarán sus calificaciones.

Los detalles de la auditoría de acreditación se encontrarán en el documento *Auditorías del proceso de implementación de sistema de comando de incidentes*.



MAPA DE RUTA DE LA ACREDITACIÓN SCI





A continuación se presenta un resumen de las cinco fases para la implementación del SCI y una lista de verificación para cada fase, de tal manera que el lector pueda guiarse con cada una y monitorear el cumplimiento de las actividades. Las actividades pueden ajustarse a las propias necesidades a fin de verificar el avance en el proceso.

| Fase | Actividad | Observación/producto | Evidencia |
|--------------|---|------------------------------------|--|
| APROXIMACIÓN | Exploración. | Revisión de normativa. | Transversal. Complementada si existe ordenanza municipal sobre protección civil (exploración sobre otras instituciones). |
| | Sensibilización. | Presentación módulo NTD. | Solicitado por Cuerpo de Bomberos al SNO. |
| | Firma de carta de adscripción. | Preparar borrador. | Solicitar modelo tipo al SNO. |
| | | Circular borrador. | Diseminación interna a Directorio por CB. |
| | | Recopilar observaciones. | En reunión de Directorio y generar acuerdo. |
| | | Preparar acto de firma. | Coordinado entre el CB y el SNO. |
| | Conformación del Equipo Técnico SCI. | Nominación de miembros. | Por autoridad competente del CB. |
| | | Designación de Mentor. | Por PFON a indicación de AT-SCI. |
| | Elaboración de procedimientos y protocolos. | Crear matriz de responsabilidades. | Basada en revisión de normativa y orientada por anexo 1. |
| | | Elaboración de procedimiento cero. | Para alinear creación de procedimientos. |
| | | Elaboración de procedimientos. | Obligatorio en anexo 2. |
| | | Elaboración de protocolos. | Al menos dos (2) con otras instituciones. Deben plantearse a partir de la matriz de responsabilidades y uno de los protocolos debe ser de ayuda mutua con otro CB. |



| Fase | Actividad | Observación/producto | Evidencia |
|------------|-------------|--|---|
| LÍNEA BASE | Línea base. | Construcción de línea base y elaboración de documento. | Designar equipo que construye su línea base recopilando lo siguiente: objetivos de la institución, su marco legal, estadísticas de los incidentes que atiende, estructura organizativa, disponibilidad a nivel operativo de recursos para atender las emergencias, capacitación del personal y sistema de comunicación y registro, así como su estadística. |
| | | | Producto: plan de acción/carta Gantt/ símil. |

| Fase | Actividad | Observación/producto | Evidencia |
|--------------|--|--|---|
| CAPACITACIÓN | Módulo Nivel Toma de Decisiones. | Coordinado con el CTSCI y ejecutado en fase 1. | Solicitar a SNO. Dirigido a Directorio. |
| | Curso Introductorio CIL-SCI. | Ofrecido por la ANB. | Gestionar directamente con sede regional. |
| | Curso Básico SCI (16 h). | Coordinado con la ANB vía el CTSCI. | Dirigido a personal de primera respuesta. |
| | Curso Intermedio SCI (32 h). | Coordinado con la ANB vía el CTSCI. | Dirigido a Oficiales en ejercicio o <i>staff</i> de comando y general de equipos en vez de Gerencias. |
| | Curso Avanzado SCI (32 h). | Coordinado con la ANB vía el CTSCI. | Dirigido a tomadores de decisiones (OOGG) o miembros de los GTO. |
| | Taller de formación de Instructores CBSCI. | Programado por la ANB a indicación del CTSCI. | Cantidad de candidatos relacionada con cantidad de Bomberos. |
| | Taller de formación de Instructores CISCI. | Programado por la ANB a indicación del CTSCI. | Cantidad de candidatos relacionada con cantidad de Bomberos. |



| Fase | Actividad | Observación/producto | Evidencia |
|----------------|-------------------------|------------------------|---|
| IMPLEMENTACIÓN | Establecer indicadores. | Por procedimiento. | Definir si serán cualitativos o cuantitativos. |
| | | Por protocolo. | Definir si serán cualitativos o cuantitativos. |
| | Empleo de Software SCI. | Empleo de formularios. | Revisión en auditoría de acreditación. |
| | Planificar simulacro. | Por procedimiento. | 1 para ajustar versión cero del procedimiento y 1 al año para validar indicadores propuestos. |
| | | Por protocolo. | 1 para ajustar versión cero del procedimiento y 1 al año para validar indicadores propuestos. |
| | Planificar simulacro. | Por protocolo. | Para probar la planificación operacional. Debe realizarse 1 al año. |

| Fase | Actividad | Observación/producto | Evidencia |
|---------------|--------------------------------------|------------------------------------|--|
| CONSOLIDACIÓN | Manejo de formularios. | Auditoría documental anual. | Definir modelo de auditoría/ remisión de informe a CTSCI. |
| | Incorporación a presupuesto. | Habilitar kits SCI Básico. | 1 por recurso operativo antes de auditoría de acreditación. |
| | | Habilitar kits SCI Intermedio. | 1 por institución antes de auditoría de acreditación. |
| | Capacitación. | Definir plan anual. | Conforme política institucional, flujo de ingreso de nuevos Bomberos y proyección de línea base. |
| | Ejercitación. | Definir plan anual. | Conforme fase 4 (calendario anual y comunicar a CTSCI). |
| | Medidas correctivas. | Producto de hallazgo de auditoría. | Definir tipo y plazo de medida, ajuste de procedimiento o protocolo. |
| | Implementación de comando unificado. | Según protocolo. | Prueba anual del protocolo respectivo. Evidenciado con cierre administrativo. |