



Conchalí, a 8 de septiembre de 2025

De acuerdo con las facultades que me otorga el título V, artículo 38, número 6 y 27, del Reglamento General del Cuerpo de Bomberos de Conchalí-Huechuraba, dispongo lo siguiente:

ORDEN DEL DÍA N°085/ 2025

A contar de fecha dese de alta el Procedimiento Estándar de Audiovisual, el cual deberá ser de conocimiento de todo el personal, en especial de los encargados de las redes sociales de las compañías.

Dese cuenta al Honorable Directorio General, Consejo de Oficiales Generales, transcríbase a las Compañías, Secretaria General, Comandancia, Central de Alarmas y Telecomunicaciones, publíquese en el cuadro de órdenes del día por espacio de 10 días, adjuntase impresa al libro de Oficial de Guardia de cada Compañía y dese cumplimiento.


Gonzalo A. Morales Molina
COMANDANTE



CUERPO DE BOMBEROS DE CONCHALÍ-HUECHURABA

Comandancia



OPERACIONES AUDIOVISUALES

Código:	POE-Operaciones Audiovisuales
Tipo Documento:	[POE] Procedimiento Operativo Estándar
Versión:	1.1
Fecha de la versión:	08/2025
Creado por:	Inspectores Departamento Audiovisual, Sebastián Muñoz Aguirre, Wellington Acuña Acuña
Revisado Por:	Héctor Painen González, Segundo Comandante
Aprobado por:	Gonzalo Morales Molina, Comandante

	Cuerpo de Bomberos de Conchalí- Huechuraba Comandancia	Código:	POE-OAU
		Versión	1.0
	Procedimiento Operativo Estándar Operaciones Audiovisuales	Fecha:	01/09/2025
		Página:	1 de 6

TABLA DE CONTENIDOS

1. PROPÓSITO	2
2. ALCANCE	2
3. GENERALIDADES Y RECOMENDACIONES	2
4. OPERACIÓN DE LAS REDES SOCIALES Y CONTENIDO MULTIMEDIA DEL CUERPO Y LAS COMPAÑÍAS	3
5. FUNDAMENTO LEGAL	iError! Marcador no definido.

	Cuerpo de Bomberos de Conchalí- Huechuraba Comandancia	Código:	POE-OAU
		Versión	1.0
	Procedimiento Operativo Estándar Operaciones Audiovisuales	Fecha:	01/09/2025
		Página:	2 de 6

1. PROPÓSITO

Establecer y dar a conocer las directrices mínimas que se deben considerar respecto a declaraciones de prensa y el uso de cualquier medio de comunicación en el que se vea involucrado el Cuerpo de Bomberos de Conchalí-Huechuraba.

2. ALCANCE

El presente Procedimiento Operativo estándar norma el actuar del Cuerpo de Bomberos de Conchalí-Huechuraba y debe ser de conocimiento y ejecución de todos sus integrantes sin excepción alguna.

3. GENERALIDADES Y RECOMENDACIONES

Antes de ahondar en las recomendaciones, es necesario entender cuáles son los requerimientos de los medios de comunicación.

Buscan la inmediatez; mientras antes puedan despachar la información, mejor para ellos. De igual manera, necesitan cualquier dato relevante respecto a la emergencia, como la cantidad de personas afectadas, la magnitud del siniestro, el origen, la causa, etc.

Entendiendo estos principios, las recomendaciones son:

- 1. Preparación:** Antes de la entrevista, es fundamental preparar los mensajes clave que se desean transmitir. Se aconseja tener claros los siguientes datos:

Sí es un incendio, saber cuántas personas fueron afectadas aproximadamente; cuántas propiedades o qué parte de estas; indicar que el origen y la causa se están investigando, ya que no son datos que se obtengan con certeza desde un principio; cuánto personal se movilizó para atender la emergencia (carros y voluntarios); si hay personas o bomberos lesionados, etc. Asimismo, es recomendable que, una vez controlada la emergencia y con todos estos antecedentes claros, se establezca el punto de prensa.

	Cuerpo de Bomberos de Conchalí- Huechuraba Comandancia	Código:	POE-OAU
		Versión	1.0
	Procedimiento Operativo Estándar Operaciones Audiovisuales	Fecha:	01/09/2025
		Página:	3 de 6

2. **Claridad y Concisión:** Utilizar un lenguaje claro y sencillo. Evitar tecnicismos bomberiles que puedan confundir al público, como pitones, tiras, equipos ERA, etc.
3. **Cuidado con datos sensibles:** Por respeto a las víctimas o lesionados, no se deben mencionar datos sensibles como nombres, números de placas patentes o cualquier dato que ayude a individualizar a una persona.
4. **Transparencia:** Proporcionar información veraz y precisa. Si hay detalles que aún no se pueden confirmar, es preferible decir que todavía se están investigando o que no hay claridad sobre ello, a su vez hay que evitar dar informaciones que no estén en nuestro poder o que sean responsabilidad o competencia de otra institución, por ejemplo, Carabineros o PDI.
5. **Objetividad:** Hay que evitar que el vocero que este entregando la información pertinente a la prensa caiga en juicios de valor u opiniones respecto a la emergencia o a las personas involucradas.
6. **Precaución con el entrevistador:** El vocero de la institución debe tener especial cuidado de solo responder las preguntas que le hagan y que considere pertinentes a la emergencia, para esto debe estar debidamente informado de la totalidad de la operación, a fin de evitar cualquier tipo de sorpresa o pregunta capciosa de parte de los entrevistadores, los cuales buscaran en más de una ocasión información polémica o mal intencionada.

4. OPERACIÓN DE LAS REDES SOCIALES Y CONTENIDO MULTIMEDIA DEL CUERPO Y LAS COMPAÑÍAS

1. **Protección de identidad:** Se debe proteger en todo momento la identidad e integridad de las víctimas, no mostrando sus rostros ni su estructura corporal, en caso de que este se encuentre semidesnudo o con lesiones de complejidad.
2. **Exposición de Patentes:** No se deben exponer las placas patentes de los vehículos ni los números de chasis en caso de emergencias correspondientes a 10-4 y 10-1.
3. **Captura de Procedimientos:** Es obligatorio mantener especial cuidado al momento de grabar o fotografiar procedimientos en los cuales se ponga en riesgo la integridad de los Bomberos, civiles y todos aquellos presentes en los que se pueda ver afectada la imagen institucional de manera voluntaria o involuntaria.

	Cuerpo de Bomberos de Conchalí- Huechuraba Comandancia	Código:	POE-OAU
		Versión	1.0
	Procedimiento Operativo Estándar Operaciones Audiovisuales	Fecha:	01/09/2025
		Página:	4 de 6

- 4. Menores de Edad:** No mostrar los rostros de menores de edad, en cualquier caso, sin excepciones.
- 5. Compartir Contenido:** compartir contenido de particulares o páginas en las cuales se ponga en riesgo la integridad de nuestro personal, (ej.: videos desde un vehículo en movimiento, filmados por el conductor)
- 6. Encargado de Redes Sociales:** Deseablemente delegar como encargado de la red social pertinente, ya sea del cuerpo o compañía, a alguien con cercanía o conocimiento respecto a redes sociales.
- 7. Terceros:** Mucha precaución respecto a las relaciones que pueda formar un tercero usando alguna de nuestras redes sociales, ya sea en menciones, etiquetas o compartidos, dado que puede darse el caso de que aquellas publicaciones no se alineen con el objetivo del cuerpo o con nuestra labor bomberil, llegando incluso a la posibilidad de que se nos relacione con ciertas corrientes o eventos indeseables, debiendo existir un especial cuidado con este punto dentro de las redes.

5. FUNDAMENTO LEGAL

Dentro de este apartado, debido a la importancia y delicadeza que puede englobar la actividad bomberil, es menester hacer mención a ciertas disposiciones legales correspondientes a distintos cuerpos normativos, a fin de esclarecer la relevancia de seguir un buen uso de nuestras redes sociales a los ojos de la ley, no solo para asegurar una buena imagen como Cuerpo de Bomberos, sino a la vez evitar algún inconveniente futuro, dentro de esta normativa podemos encontrar:

- 1. Ley 19.628 Sobre Protección de la Vida Privada:** Su artículo 2 establece directamente que cualquier información relativa a una persona identificable debe ser considerada como un "Dato Personal", consiguientemente el artículo 4 indica que todo tratamiento o uso sobre datos personales debe ser autorizado directamente por la ley o expresamente por la persona en concreto, debiendo, en el caso de los menores de edad, ser autorizado por sus padres, debido a su calidad de tutores legales.
- 2. Convención de los Derechos del Niño:** Su artículo 16 indica que ningún niño será objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia ni de ataques ilegales a su honra y a su reputación.

	Cuerpo de Bomberos de Conchalí- Huechuraba Comandancia	Código:	POE-OAU
		Versión	1.0
	Procedimiento Operativo Estándar Operaciones Audiovisuales	Fecha:	01/09/2025
		Página:	5 de 6

3. **Código Penal:** Aunque no hay un artículo específico que mencione directamente la grabación de menores, el artículo 161-A del Código Penal, que protege la vida privada en general, también podría aplicarse si se graba a un niño sin autorización en circunstancias que vulneren su privacidad.
4. **Constitución Política de Chile:** Concretamente su artículo 19 numeral 4, establece el respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia.
5. **Declaración Universal de los Derechos Humanos:** Su artículo 12 dispone que nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques.

Teniendo en consideración las disposiciones mencionadas se puede indicar lo siguiente, en observancia a la naturaleza de las actividades realizadas habitualmente por Bomberos, las cuales no solo son dinámicas, sino también delicadas en muchos aspectos, sobre todo pensando en la comunidad a la cual servimos, el uso de material audiovisual sensible no autorizado en redes sociales de alta difusión puede fácilmente menoscabar la honra de las personas involucradas debido a la complejidad y contexto de cada llamado o servicio al que somos convocados, por tanto es nuestro deber no solo entregar una atención profesional a los afectados, sino a la vez evitar tanto como sea posible la exposición de estos.