

COMUNICACIONES OPERATIVAS

NIVEL 01 — FUNDAMENTOS

PROGRAMA DE DESARROLLO DEL OPERADOR

Área de Entrenamiento: Comunicaciones

Código del documento: COM-N1-001

Nivel: Fundamental

Revisión: 1.0

Estado: Vigente

Aplicación: Entrenamiento

1. PROPÓSITO

Las comunicaciones constituyen uno de los elementos fundamentales para la coordinación de cualquier operación.

Una comunicación eficaz permite transmitir órdenes, reportar información, confirmar instrucciones y mantener al equipo coordinado durante el desarrollo de una misión.

El objetivo de este módulo es desarrollar en el operador la capacidad de:

- transmitir información de manera clara;
- recibir y comprender instrucciones;
- confirmar información crítica;
- diferenciar hechos de interpretaciones;
- comunicar cambios relevantes;
- utilizar correctamente los diferentes medios de comunicación;
- mantener disciplina de comunicación bajo condiciones de presión.

El operador debe comprender que una comunicación deficiente puede producir errores incluso cuando el resto de los procedimientos se ejecuta correctamente.

La comunicación no tiene como objetivo hacer que el operador hable más. Tiene como objetivo conseguir que la información correcta llegue a la persona correcta, en el momento correcto.

2. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Toda comunicación operativa deberá cumplir, en la medida en que la situación lo permita, cinco principios fundamentales:

2.1. CLARIDAD

El mensaje debe poder ser comprendido sin necesidad de interpretaciones innecesarias.

Evite expresiones ambiguas, incompletas o confusas.

Incorrecto:

"Hay gente por allá."

Correcto:

"Se observan dos individuos al norte de la estructura."

2.2. BREVEDAD

Transmitir únicamente la información necesaria para que el receptor pueda comprender la situación o tomar una decisión.

La comunicación innecesariamente extensa puede retrasar información más importante.

Regla:

Información suficiente. No información innecesaria.

2.3. PRECISIÓN

La información transmitida debe corresponder con lo que realmente conoce el operador.

No se deben presentar suposiciones como hechos.

Hecho:

"Observo cuatro individuos."

Interpretación:

"Considero que podrían pertenecer al mismo grupo."

Las dos informaciones pueden ser relevantes, pero deben diferenciarse.

2.4. CONFIRMACIÓN

La información crítica debe ser confirmada cuando exista posibilidad de error o malentendido.

La confirmación permite verificar que:

1. el mensaje fue recibido;
 2. el mensaje fue comprendido;
 3. la información principal fue interpretada correctamente.
-

2.5. DISCIPLINA

El operador debe evitar transmisiones innecesarias, interrupciones, conversaciones paralelas o información que no contribuya al desarrollo de la misión.

La disciplina de comunicación es responsabilidad de todos los integrantes del equipo.

3. LA INFORMACIÓN Y SU PRIORIDAD

No toda información tiene la misma importancia.

Antes de transmitir, el operador debe determinar:

¿Qué necesita saber el receptor?

¿Qué necesita saber ahora?

¿Qué puede esperar?

La información puede clasificarse de manera general en:

PRIORIDAD INMEDIATA

Información que puede afectar inmediatamente la seguridad del equipo o el desarrollo de la misión.

PRIORIDAD OPERATIVA

Información necesaria para coordinar acciones, movimientos o decisiones.

INFORMACIÓN DE SITUACIÓN

Información relacionada con el estado actual del equipo, entorno o misión.

INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

Información que no requiere una respuesta inmediata.

El operador debe evitar ocupar un medio de comunicación con información administrativa mientras existe información operacional pendiente de transmitir.

4. TIPOS DE COMUNICACIÓN

El programa de entrenamiento contempla cuatro formas principales de comunicación:

4.1. COMUNICACIÓN VERBAL

Transmisión de información mediante el habla.

4.2. COMUNICACIÓN POR RADIO

Transmisión de información mediante los sistemas de comunicación establecidos para la operación.

4.3. COMUNICACIÓN NO VERBAL

Transmisión de información mediante postura, mirada, movimientos y otros elementos que no requieren palabras.

4.4. COMUNICACIÓN MEDIANTE SEÑALAMIENTO

Uso de señales previamente establecidas para transmitir instrucciones o información cuando la comunicación verbal no resulta apropiada.

Cada medio debe utilizarse de acuerdo con las condiciones del entorno y las necesidades de la operación.

5. REGLA FUNDAMENTAL

Antes de transmitir cualquier información, el operador debe considerar:

¿QUIÉN NECESITA SABERLO?

¿QUÉ NECESITA SABER?

¿CUÁNDO NECESITA SABERLO?

¿CUÁL ES LA FORMA MÁS ADECUADA DE TRANSMITIRLO?

La respuesta a estas preguntas determina el medio y la forma de comunicación.

6. COMUNICACIÓN PROFESIONAL

La comunicación de un operador debe reflejar control y profesionalismo.

El operador debe:

- hablar con claridad;
- utilizar frases comprensibles;
- evitar ambigüedades;
- escuchar antes de responder;
- confirmar información crítica;
- corregir inmediatamente una información transmitida incorrectamente;
- informar cuando no comprende una instrucción;
- evitar transmitir información que no haya podido verificar.

No existe ninguna ventaja en aparentar haber comprendido una instrucción cuando realmente no se comprendió.

Una aclaración a tiempo evita un error posterior.

7. PRINCIPIO DE VERIFICACIÓN

Cuando una instrucción, ubicación, tiempo o información crítica no haya sido comprendida completamente, el operador deberá solicitar aclaración.

EJEMPLO

Líder:

"Muévase al punto de reunión."

Operador:

"Solicito confirmar punto de reunión."

El operador no debe completar mentalmente una información que no recibió correctamente.

8. OBJETIVO DEL ENTRENAMIENTO

Al finalizar este nivel, el operador deberá ser capaz de:

- recibir una instrucción;
 - identificar sus elementos principales;
 - confirmar la información recibida;
 - transmitir un reporte claro;
 - distinguir observaciones de interpretaciones;
 - priorizar información;
 - utilizar comunicación verbal y no verbal;
 - comprender los principios básicos de comunicación por radio;
 - mantener disciplina de comunicación bajo presión;
 - reconocer y corregir errores de comunicación.
-

PRINCIPIO DEL NIVEL 01

"Si la información no puede ser comprendida, confirmada y utilizada correctamente, la comunicación ha fallado."

PARTE 02 — COMUNICACIÓN VERBAL

1. PROPÓSITO

La comunicación verbal es el medio más directo para transmitir información entre los integrantes de un equipo.

Su correcta utilización permite:

- transmitir instrucciones;
- informar cambios en la situación;
- reportar novedades;
- solicitar información;
- confirmar órdenes;
- coordinar actividades;

- comunicar necesidades.

La comunicación verbal debe adaptarse a las condiciones existentes.

No se utiliza el mismo nivel de comunicación durante una conversación administrativa que durante una situación operacional.

El operador debe ser capaz de modificar su forma de comunicarse sin perder claridad, precisión ni control.

2. PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN VERBAL

Toda comunicación verbal deberá cumplir, siempre que las condiciones lo permitan, los siguientes principios:

CLARIDAD

El mensaje debe ser comprendido al primer intento.

BREVEDAD

El operador debe transmitir únicamente la información necesaria.

PRECISIÓN

La información debe corresponder con lo que realmente conoce.

CONTROL

El tono de voz debe permanecer controlado incluso bajo presión.

CONFIRMACIÓN

Las instrucciones o datos críticos deben ser confirmados cuando exista posibilidad de error.

DISCIPLINA

El operador no debe interrumpir, hablar innecesariamente o generar conversaciones paralelas durante una actividad operacional.

3. COMUNICACIÓN SEGÚN EL ENTORNO

La forma de comunicación depende de la situación.

3.1. ENTORNO ADMINISTRATIVO

En instalaciones seguras, reuniones, áreas de descanso o actividades administrativas, la comunicación puede desarrollarse de manera normal.

Sin embargo, deben mantenerse:

- respeto;
- profesionalismo;
- disciplina;
- claridad.

Las conversaciones informales no deben interferir con actividades oficiales.

3.2. ENTORNO OPERACIONAL

Durante una actividad operacional, la comunicación debe reducirse a la información necesaria para mantener la coordinación.

El operador debe evitar:

- conversaciones innecesarias;
- comentarios personales;
- bromas;
- información irrelevante;
- discusiones durante la ejecución de una tarea.

La prioridad es mantener al equipo informado sin saturarlo.

4. COMUNICACIÓN ENTRE LÍDER Y OPERADOR

La comunicación entre un líder y un operador debe permitir que una instrucción sea comprendida y ejecutada correctamente.

Una instrucción debe contener, cuando sea necesario, los elementos suficientes para responder a cinco preguntas:

¿QUIÉN?

¿Quién debe actuar?

¿QUÉ?

¿Qué debe hacer?

¿DÓNDE?

¿Dónde debe hacerlo?

¿CUÁNDO?

¿Cuándo debe hacerlo?

¿QUÉ INFORMACIÓN ADICIONAL ES NECESARIA?

¿Existe alguna condición que pueda modificar la ejecución?

No todas las instrucciones requieren los cinco elementos.

Una orden sencilla debe permanecer sencilla.

5. EMISIÓN DE UNA INSTRUCCIÓN

El líder debe transmitir la instrucción de forma directa y comprensible.

EJEMPLO

Líder:

"Bravo, diríjase al punto de reunión secundario y reporte al llegar."

La instrucción contiene:

Destinatario: Bravo

Acción: dirigirse

Ubicación: punto de reunión secundario

Condición de cierre: reportar al llegar

El objetivo no es utilizar una estructura complicada.

El objetivo es eliminar dudas.

6. RECEPCIÓN DE UNA INSTRUCCIÓN

El operador debe escuchar la instrucción completa antes de responder.

Debe identificar:

1. qué debe hacer;
2. dónde debe hacerlo;
3. cuándo debe hacerlo;
4. cualquier condición relevante;
5. qué información debe reportar posteriormente.

No debe comenzar una acción basándose únicamente en una parte de la instrucción.

7. CONFIRMACIÓN DE LA INSTRUCCIÓN

Una instrucción importante debe ser confirmada por el receptor cuando exista riesgo de confusión o cuando el procedimiento establecido así lo requiera.

La confirmación debe demostrar que la información principal fue comprendida.

EJEMPLO

Líder:

"Bravo, diríjase al punto de reunión secundario y reporte al llegar."

Operador:

"Recibido. Me dirijo al punto de reunión secundario y reportaré al llegar."

La réplica no necesita repetir palabra por palabra toda la conversación.

Debe confirmar **la información esencial**.

8. RÉPLICA DE INFORMACIÓN CRÍTICA

Determinados elementos requieren especial atención:

- ubicaciones;
- tiempos;
- cambios de misión;
- instrucciones importantes;
- información relacionada con la seguridad;
- modificaciones de una orden anterior.

EJEMPLO — TIEMPO

Líder:

"Movimiento en diez minutos."

Operador:

"Recibido. Movimiento en diez minutos."

EJEMPLO — UBICACIÓN

Líder:

"Punto de reunión, Sector Bravo."

Operador:

"Recibido. Punto de reunión, Sector Bravo."

La confirmación reduce la posibilidad de errores derivados de una interpretación incorrecta.

9. CUANDO UNA INSTRUCCIÓN NO ES CLARA

El operador no debe asumir información que no recibió.

Si una instrucción no es comprendida, debe solicitar aclaración.

EJEMPLO

Líder:

"Diríjase al punto de reunión."

Operador:

"Solicito confirmar ubicación del punto de reunión."

El operador debe considerar la solicitud de aclaración como una herramienta de seguridad, no como una debilidad.

PRINCIPIO

Es preferible solicitar una aclaración antes de ejecutar una instrucción incorrectamente.

10. CORRECCIÓN DE UNA INFORMACIÓN

Si el operador transmite información incorrecta, debe corregirla inmediatamente.

EJEMPLO

Operador:

"Tres individuos en el sector."

Después de observar nuevamente:

"Corrección: cuatro individuos observados."

No debe ocultarse el error ni esperar a que otra persona lo descubra.

La información corregida debe distinguirse claramente de la información anterior.

11. COMUNICACIÓN DE UNA NOVEDAD

Cuando un operador informa una novedad, debe proporcionar primero el elemento más importante.

EJEMPLO

Operador:

"Líder, cambio de situación. Se observa movimiento en la estructura."

Después puede proporcionar información adicional:

"Dos individuos ingresaron por el acceso norte. Continúo observando."

La información debe entregarse de manera progresiva según su importancia.

12. COMUNICACIÓN DE UNA SOLICITUD

Una solicitud debe indicar claramente qué necesita el operador y, cuando sea necesario, por qué.

EJEMPLO

"Líder, solicito confirmación de la siguiente ubicación."

o:

"Líder, solicito apoyo para continuar con la tarea asignada."

El operador no debe convertir una solicitud en una explicación excesivamente extensa.

13. INFORMACIÓN: HECHO, EVALUACIÓN Y DUDA

Una de las habilidades más importantes del operador es diferenciar entre lo que sabe y lo que considera probable.

HECHO

Información directamente observada o confirmada.

"Se observan cuatro individuos."

EVALUACIÓN

Interpretación basada en la información disponible.

"Podrían pertenecer al mismo grupo."

INFORMACIÓN DESCONOCIDA

Dato que todavía no ha sido confirmado.

"Se desconoce cuántas personas permanecen dentro de la estructura."

Esta distinción evita que una interpretación sea transmitida posteriormente como un hecho.

14. COMUNICACIÓN BAJO PRESIÓN

La presión puede provocar:

- aumento de la velocidad al hablar;
- pérdida de información;
- frases incompletas;
- repetición innecesaria;
- dificultad para escuchar;
- respuestas impulsivas.

El operador debe mantener el control de su comunicación.

PRINCIPIO

Hablar más rápido no significa transmitir información más rápido.

Cuando la situación lo permita:

PAUSAR → ORGANIZAR → TRANSMITIR

15. COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN URGENTE

Cuando una información requiere atención inmediata, el operador debe comunicar primero el elemento crítico.

EJEMPLO

En lugar de:

"Líder, estaba observando el sector y vi que había movimiento y creo que..."

Utilizar:

"Líder, contacto visual. Movimiento en el sector norte."

Después se proporciona información adicional.

La información crítica no debe quedar oculta dentro de una explicación extensa.

16. CUANDO DOS PERSONAS HABLAN AL MISMO TIEMPO

Las transmisiones simultáneas pueden provocar pérdida de información.

Cuando sea posible:

- permitir que termine la transmisión prioritaria;
- evitar interrupciones;
- esperar una oportunidad adecuada;
- transmitir solamente información relevante.

Si la información que se necesita transmitir es más urgente, debe establecerse claramente la prioridad del mensaje.

17. COMUNICACIÓN DURANTE EL MOVIMIENTO

Durante el desplazamiento, la comunicación verbal debe limitarse a lo necesario para mantener la coordinación.

El operador debe:

- permanecer atento;
- escuchar instrucciones;
- transmitir cambios relevantes;
- evitar conversaciones innecesarias;
- utilizar otros medios de comunicación cuando corresponda.

El movimiento no elimina la necesidad de comunicación.

Modifica **cómo y cuándo se comunica**.

18. COMUNICACIÓN CON OTRO OPERADOR

La comunicación entre compañeros debe mantener el mismo estándar profesional.

INCORRECTO

"Oye, creo que hay algo raro por allá."

CORRECTO

"Observación: movimiento en el sector norte."

El segundo mensaje permite al receptor comprender rápidamente:

- qué ocurrió;
 - dónde;
 - qué fue observado.
-

19. ERRORES COMUNES

ERROR 01 — HABLAR DEMASIADO

Transmitir información que no aporta a la situación.

ERROR 02 — HABLAR DEMASIADO RÁPIDO

Reducir la comprensión del mensaje.

ERROR 03 — SUPONER

Presentar una interpretación como un hecho.

ERROR 04 — NO CONFIRMAR

Ejecutar una instrucción sin verificar la información crítica.

ERROR 05 — NO PEDIR ACLARACIÓN

Continuar con una instrucción que no fue comprendida.

ERROR 06 — NO CORREGIR

Permitir que una información incorrecta permanezca en el sistema.

ERROR 07 — TRANSMITIR INFORMACIÓN SIN PRIORIDAD

Entregar detalles secundarios antes de comunicar el elemento principal.

20. EJERCICIO DE ENTRENAMIENTO 01

RECEPCIÓN Y RÉPLICA

El instructor transmite una instrucción verbal al operador.

El operador deberá identificar:

- destinatario;
- acción;
- ubicación;
- tiempo;
- condición adicional.

Posteriormente deberá realizar una réplica utilizando únicamente la información esencial.

CRITERIO DE EVALUACIÓN

El operador deberá:

- comprender la instrucción;
 - repetir correctamente la información crítica;
 - no agregar información inexistente;
 - no modificar la orden;
 - solicitar aclaración si existe alguna duda.
-

21. EJERCICIO DE ENTRENAMIENTO 02

HECHO O INTERPRETACIÓN

El instructor presenta diferentes situaciones.

El operador deberá clasificar cada información como:

HECHO

EVALUACIÓN

DESCONOCIDO

EJEMPLO

"Se observan dos personas junto al vehículo."

Respuesta: HECHO.

"Probablemente pertenecen al grupo de seguridad."

Respuesta: EVALUACIÓN.

"Se desconoce cuántas personas permanecen dentro del vehículo."

Respuesta: DESCONOCIDO.

22. EJERCICIO DE ENTRENAMIENTO 03

CORRECCIÓN DE INFORMACIÓN

El operador recibe información inicialmente incorrecta y posteriormente obtiene un dato actualizado.

Debe realizar una corrección clara.

EJEMPLO

Información inicial:

"Dos individuos."

Información actualizada:

"Corrección: cuatro individuos observados."

OBJETIVO

Desarrollar el hábito de corregir inmediatamente cualquier información relevante que haya cambiado.

23. EVALUACIÓN DEL OPERADOR

El operador será evaluado en:

Competencia	Criterio
Claridad	El mensaje puede comprenderse sin interpretación adicional
Brevedad	Se transmite únicamente la información necesaria
Precisión	La información corresponde con lo observado o confirmado
Confirmación	Se verifica la información crítica
Escucha	El operador comprende antes de responder
Corrección	Los errores se reconocen y corrigen
Control	Mantiene una comunicación estable bajo presión
Disciplina	Evita transmisiones innecesarias

24. LECCIONES CLAVE

El operador debe recordar:

- 1. Escuche antes de responder.**
- 2. No suponga información que no recibió.**
- 3. Confirme los datos críticos.**
- 4. Diferencie hechos de interpretaciones.**
- 5. Si no comprende, solicite aclaración.**
- 6. Si comete un error, corríjalo inmediatamente.**
- 7. Transmita primero la información importante.**
- 8. La presión no justifica una comunicación desordenada.**
- 9. Hablar menos no significa comunicar peor.**
- 10. La finalidad de una comunicación es que el receptor pueda comprender y actuar correctamente.**

1. PROPÓSITO

La radio constituye uno de los principales medios de comunicación cuando la distancia, el entorno o las condiciones de la operación impiden mantener comunicación verbal directa.

Su función es permitir que los integrantes de un equipo puedan:

- transmitir información;
- recibir instrucciones;
- informar cambios;
- solicitar asistencia;
- mantener coordinación;
- comunicar situaciones críticas.

El operador debe comprender que disponer de una radio no significa que deba utilizarla constantemente.

Una radio ocupada innecesariamente puede dificultar que otra persona transmita información importante.

La radio es una herramienta de coordinación, no un medio de conversación.

2. PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN POR RADIO

Toda transmisión deberá procurar cumplir cinco principios:

CLARIDAD

La voz debe ser comprensible y el mensaje debe estar estructurado.

BREVEDAD

Transmitir únicamente la información necesaria.

PRECISIÓN

No agregar información que no haya sido observada o confirmada.

IDENTIFICACIÓN

El receptor debe poder determinar quién está transmitiendo y a quién está dirigido el mensaje.

DISCIPLINA

Evitar transmisiones innecesarias y respetar la prioridad de las comunicaciones.

3. CONCEPTO DE RED DE COMUNICACIÓN

Una red de comunicación está formada por los operadores y estaciones que comparten un mismo sistema de comunicación durante una actividad.

Dentro de una red pueden existir diferentes funciones.

OPERADOR TRANSMISOR

Persona que origina el mensaje.

OPERADOR RECEPTOR

Persona o grupo al que está dirigido el mensaje.

CONTROL DE LA RED

Elemento responsable de mantener el orden de las comunicaciones cuando el sistema de misión así lo establece.

El operador debe conocer su función dentro de la red antes de iniciar una transmisión.

4. IDENTIFICACIÓN DE LAS ESTACIONES

Dentro del sistema de entrenamiento, cada operador utilizará un identificador de comunicación asignado.

El identificador permite reconocer rápidamente:

- quién transmite;
- quién recibe;
- qué estación está siendo llamada.

EJEMPLO FICTICIO

Líder: "Bravo, informe de situación."

Bravo: "Líder, situación estable. Sin novedades."

Los identificadores deben utilizarse de manera consistente durante toda la actividad.

5. INICIO DE UNA TRANSMISIÓN

Antes de transmitir, el operador debe determinar:

1. a quién necesita comunicarse;
2. qué información necesita transmitir;
3. qué prioridad tiene;
4. si el canal está disponible;
5. si la información puede transmitirse por otro medio.

Cuando corresponda, la transmisión comenzará identificando al destinatario y posteriormente al transmisor.

EJEMPLO

"Líder, aquí Bravo."

El operador debe esperar o continuar según el procedimiento establecido para la situación.

6. ESTRUCTURA BÁSICA DEL MENSAJE

Un mensaje de radio debe poder dividirse en:

DESTINATARIO

¿Quién debe recibirlo?

IDENTIFICACIÓN

¿Quién transmite?

INFORMACIÓN

¿Qué necesita saber?

SOLICITUD O ACCIÓN

¿Qué se necesita del receptor?

CIERRE

¿Se requiere una respuesta?

EJEMPLO

"Líder, aquí Bravo. Sector norte asegurado. Sin novedades. Esperando instrucciones."

La estructura permite que el receptor identifique rápidamente el origen y el contenido del mensaje.

7. ESCUCHA ANTES DE TRANSMITIR

El operador debe evitar transmitir inmediatamente después de escuchar una comunicación si existe posibilidad de interferir con otra transmisión.

Antes de hablar debe considerar:

¿Hay otra persona transmitiendo?

¿La información que voy a comunicar es necesaria?

¿La información requiere prioridad?

La disciplina de radio comienza antes de presionar el botón de transmisión.

8. DISCIPLINA DE RADIO

La disciplina de radio consiste en utilizar el sistema únicamente para información relacionada con la actividad.

EL OPERADOR DEBE:

- escuchar antes de transmitir;

- hablar con claridad;
- mantener mensajes breves;
- utilizar los identificadores establecidos;
- confirmar información importante;
- corregir errores;
- evitar conversaciones personales;
- evitar transmisiones innecesarias;
- mantener atención sobre la red.

EL OPERADOR NO DEBE:

- mantener conversaciones irrelevantes;
 - interrumpir sin necesidad;
 - transmitir información sin verificar;
 - utilizar expresiones ambiguas;
 - saturar el canal;
 - discutir por radio.
-

9. PRIORIDAD DE LAS TRANSMISIONES

No todas las comunicaciones tienen la misma prioridad.

Para efectos de entrenamiento se utilizarán cuatro categorías:

PRIORIDAD CRÍTICA

Información relacionada directamente con una situación que requiere atención inmediata.

PRIORIDAD OPERACIONAL

Información necesaria para coordinar la ejecución de una actividad.

PRIORIDAD DE SITUACIÓN

Información sobre cambios, posiciones o estado del equipo.

PRIORIDAD ADMINISTRATIVA

Información que puede transmitirse sin afectar inmediatamente la actividad.

Cuando exista una comunicación crítica, las transmisiones de menor prioridad deberán esperar.

10. TRANSMISIONES CRÍTICAS

Cuando sea necesario transmitir información crítica, el operador deberá captar la atención de la red utilizando el procedimiento establecido para la misión.

El mensaje debe comenzar por el elemento más importante.

EJEMPLO

"Líder, Bravo. Situación crítica. Operador herido. Solicito asistencia."

Después de transmitir la información principal, podrán proporcionarse los detalles adicionales que sean necesarios.

11. CONFIRMACIÓN DE MENSAJES

Cuando una transmisión contiene información importante, el receptor deberá confirmar su recepción cuando el procedimiento lo requiera.

EJEMPLO

Bravo:

"Líder, aquí Bravo. Cambio de situación. Movimiento detectado en el sector norte."

Líder:

"Recibido, Bravo. Movimiento en sector norte."

La confirmación permite comprobar que la información principal fue comprendida.

12. REPETICIÓN DE INFORMACIÓN CRÍTICA

Cuando exista riesgo de confusión, el receptor podrá repetir los elementos principales del mensaje.

Los elementos que requieren especial atención incluyen:

- ubicaciones;
- tiempos;
- cambios de misión;
- instrucciones;
- solicitudes;
- información relacionada con seguridad.

EJEMPLO

Líder:

"Movimiento hacia el punto de reunión en diez minutos."

Bravo:

"Recibido. Movimiento al punto de reunión en diez minutos."

13. CORRECCIÓN DE UNA TRANSMISIÓN

Los errores de comunicación deben corregirse inmediatamente.

EJEMPLO

Bravo:

"Tres individuos en el sector."

Después de una nueva observación:

"Corrección. Cuatro individuos observados."

La palabra "**corrección**" permite al receptor distinguir la información actualizada de la transmisión anterior.

14. INFORMACIÓN DESCONOCIDA

El operador nunca debe inventar información para completar un reporte.

Cuando un dato no pueda ser confirmado, deberá indicarse.

EJEMPLO

"Se observan cuatro individuos. Se desconoce el número restante dentro de la estructura."

Esto es preferible a transmitir una estimación como si fuera un dato confirmado.

15. CALIDAD DE LA TRANSMISIÓN

La calidad de una transmisión puede verse afectada por:

- ruido;
- distancia;
- obstáculos;
- condiciones ambientales;
- problemas del equipo;
- interferencias;
- estrés del operador.

Si el receptor no comprende un mensaje, deberá solicitar que sea repetido.

EJEMPLO

"Líder, Bravo. No recibí la última transmisión. Solicito repetir."

El operador no debe intentar reconstruir mentalmente una información que no escuchó correctamente.

16. TRANSMISIÓN PARCIALMENTE RECIBIDA

Si solamente una parte del mensaje fue comprendida, el operador debe indicar qué información recibió y qué parte necesita confirmar.

EJEMPLO

"Recibí ubicación Sector Bravo. No recibí la instrucción. Solicito repetir."

Esto reduce la posibilidad de que el operador ejecute una acción basada en información incompleta.

17. REPORTE DE SITUACIÓN

Un reporte de situación permite informar el estado actual del operador o del equipo.

El reporte debe responder, cuando sea necesario:

¿DÓNDE ESTOY?

¿QUÉ ESTÁ OCURRIENDO?

¿CUÁL ES MI ESTADO?

¿QUÉ HA CAMBIADO?

¿QUÉ NECESITO?

EJEMPLO

"Líder, aquí Bravo. Sector Delta. Situación estable. Equipo completo. Sin cambios relevantes. Mantengo posición."

La información adicional deberá transmitirse solamente si es necesaria.

18. REPORTE DE CONTACTO

Cuando se detecte una posible amenaza, el operador debe priorizar la información más importante.

Como mínimo deberá procurar comunicar:

1. existencia del contacto;
2. ubicación;
3. cantidad aproximada;
4. dirección o movimiento;
5. información relevante observada.

EJEMPLO

"Líder, Bravo. Contacto visual. Sector norte. Cuatro individuos. Movimiento hacia el este."

Posteriormente podrán agregarse detalles:

"Dos portan armas visibles. Continúo observación."

19. OBSERVACIÓN Y EVALUACIÓN

El operador debe diferenciar claramente entre información observada y evaluación.

OBSERVADO

"Cuatro individuos. Dos armas visibles."

EVALUACIÓN

"Posible grupo de seguridad."

DESCONOCIDO

"Se desconoce si existen más individuos dentro de la estructura."

La separación de estas categorías permite que el receptor tome decisiones conociendo el nivel de certeza de la información.

20. SOLICITUDES POR RADIO

Una solicitud debe ser clara y específica.

EJEMPLO

"Líder, Bravo. Solicito confirmación de ubicación."

o:

"Líder, Bravo. Solicito apoyo para completar la tarea asignada."

El operador debe evitar explicar innecesariamente la solicitud.

Si el receptor necesita más información, podrá solicitarla.

21. COMUNICACIÓN BAJO ESTRÉS

El estrés puede afectar la calidad de una transmisión.

Los errores más frecuentes incluyen:

- hablar demasiado rápido;
- olvidar información;
- repetir palabras;
- omitir datos;
- transmitir información desordenada;
- confundir ubicaciones;
- presentar suposiciones como hechos.

El operador debe recuperar el control antes de transmitir cuando las condiciones lo permitan.

PRINCIPIO

PIENSE → PRIORICE → TRANSMITA.

22. PÉRDIDA DE COMUNICACIÓN

Una pérdida de comunicación puede producirse por:

- fallo del equipo;
- pérdida de energía;
- daño físico;
- interferencia;
- distancia;
- condiciones del entorno;
- error humano.

El operador debe reconocer rápidamente que existe una pérdida de comunicación.

RESPUESTA GENERAL

1. comprobar el equipo;
2. verificar que el problema no sea una mala operación;
3. intentar restablecer la comunicación mediante el procedimiento establecido;
4. utilizar el medio alternativo disponible;
5. informar la pérdida de comunicación cuando sea posible.

Los procedimientos específicos dependerán de la misión y del sistema utilizado.

23. COMUNICACIÓN ALTERNATIVA

Cuando el medio principal deja de estar disponible, el operador debe utilizar el método alternativo previamente establecido.

Los medios alternativos pueden incluir:

- comunicación verbal;
- señales visuales;
- mensajero;
- comunicación mediante otro operador;
- sistemas alternativos disponibles.

El operador debe conocer los medios disponibles antes de iniciar una actividad.

24. NUNCA ASUMIR SILENCIO COMO CONFIRMACIÓN

La ausencia de una respuesta no debe interpretarse automáticamente como aceptación de una instrucción.

Si una comunicación crítica requiere confirmación y esta no se recibe, deberá aplicarse el procedimiento correspondiente.

PRINCIPIO

Silencio no significa necesariamente comprensión.

25. ERRORES COMUNES

ERROR 01 — TRANSMITIR SIN ESCUCHAR

Puede provocar interferencias y pérdida de información.

ERROR 02 — MENSAJES DEMASIADO LARGOS

Dificultan la comprensión y ocupan innecesariamente el canal.

ERROR 03 — INFORMACIÓN NO VERIFICADA

Puede generar decisiones incorrectas.

ERROR 04 — NO IDENTIFICARSE

El receptor puede no saber quién está transmitiendo.

ERROR 05 — NO CONFIRMAR

La información crítica puede quedar sin verificar.

ERROR 06 — NO CORREGIR

Una información incorrecta puede continuar circulando.

ERROR 07 — HABLAR BAJO PRESIÓN SIN CONTROL

La velocidad puede reducir la comprensión.

ERROR 08 — UTILIZAR LA RADIO COMO CONVERSACIÓN

Reduce la disponibilidad del canal para información operacional.

26. EJERCICIO DE ENTRENAMIENTO 01

DISCIPLINA DE RADIO

El instructor simula una red con varios operadores.

Cada operador recibe diferentes tipos de información.

El alumno deberá determinar:

- cuándo puede transmitir;
- cuándo debe esperar;
- qué información tiene prioridad;
- qué información puede esperar.

OBJETIVO

Desarrollar la capacidad de escuchar antes de transmitir.

27. EJERCICIO DE ENTRENAMIENTO 02

TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN

El instructor proporciona al operador una situación determinada.

El operador dispone de tiempo limitado para transmitir:

- ubicación;
- situación;
- cantidad;
- movimiento;
- información desconocida.

EVALUACIÓN

Se calificará:

Claridad
Brevedad
Precisión
Prioridad
Control

28. EJERCICIO DE ENTRENAMIENTO 03

COMUNICACIÓN DEGRADADA

Durante el ejercicio, el instructor interrumpe temporalmente el medio principal de comunicación.

El operador deberá:

1. reconocer la pérdida;
 2. verificar el problema;
 3. utilizar el medio alternativo establecido;
 4. informar la situación cuando sea posible.
-

29. EVALUACIÓN DEL OPERADOR

Competencia	Criterio
Disciplina	Utiliza la radio solamente cuando es necesario
Claridad	Transmite mensajes comprensibles
Brevedad	Evita información innecesaria
Precisión	No presenta suposiciones como hechos
Identificación	Utiliza correctamente su identificador
Confirmación	Verifica información crítica
Corrección	Corrige errores inmediatamente
Prioridad	Reconoce información crítica
Control	Mantiene comunicación estable bajo presión
Adaptabilidad	Responde correctamente ante pérdida de comunicación

30. LECCIONES CLAVE

El operador debe recordar:

- 1. La radio es una herramienta operacional, no un medio de conversación.**
- 2. Escuche antes de transmitir.**
- 3. Identifique a quién está dirigido el mensaje.**
- 4. Transmita primero la información importante.**
- 5. Mantenga los mensajes breves y claros.**
- 6. No presente una suposición como un hecho.**
- 7. Confirme la información crítica.**
- 8. Corrija inmediatamente cualquier información incorrecta.**
- 9. Si no recibió correctamente el mensaje, solicite repetirlo.**
- 10. Conozca siempre qué hacer si el medio principal de comunicación deja de funcionar.**

3.1. GESTIÓN DE FRECUENCIAS

La comunicación por radio depende de que los integrantes autorizados utilicen correctamente los canales y frecuencias asignados para una actividad.

Una frecuencia no debe considerarse un recurso que cada operador pueda modificar libremente.

Durante una operación, el operador utilizará la frecuencia o canal previamente asignado, salvo que exista una instrucción, autorización o procedimiento establecido que indique lo contrario.

El objetivo de esta medida es mantener la organización de la red y evitar que diferentes elementos pierdan comunicación entre sí.

3.2. FRECUENCIA ASIGNADA

Antes del inicio de una actividad, el personal deberá conocer:

- frecuencia o canal principal;
- medio alternativo establecido;
- identificación de la red;
- procedimiento de cambio;
- autoridad responsable de autorizar modificaciones.

La información de frecuencias deberá ser proporcionada durante la preparación de la actividad correspondiente.

El operador no deberá seleccionar una frecuencia por iniciativa propia.

PRINCIPIO

"Una frecuencia asignada permanece vigente hasta que sea modificada mediante el procedimiento autorizado."

3.3. FRECUENCIA PRINCIPAL

La frecuencia principal es el medio de comunicación utilizado normalmente por los integrantes de una determinada red.

Mientras la frecuencia principal se encuentre operativa, los operadores deberán permanecer en ella salvo que:

- reciban una instrucción de cambio;
- exista un procedimiento previamente establecido;
- la frecuencia haya dejado de estar disponible;
- una situación crítica requiera utilizar el medio alternativo autorizado.

El operador no debe abandonar la frecuencia principal sin una razón operacional válida.

3.4. FRECUENCIA ALTERNATIVA

Una red puede disponer de una o más frecuencias alternativas previamente establecidas.

Estas frecuencias permiten mantener la capacidad de comunicación cuando:

- la frecuencia principal deja de estar disponible;
- se produce una interrupción;
- la misión requiere separar temporalmente las comunicaciones;
- el responsable de la red ordena el cambio.

La existencia de una frecuencia alternativa no significa que el operador pueda cambiar a ella libremente.

3.5. AUTORIZACIÓN PARA CAMBIAR DE FRECUENCIA

El cambio de frecuencia deberá realizarse únicamente cuando exista:

**AUTORIZACIÓN,
INSTRUCCIÓN,
o PROCEDIMIENTO PREVIAMENTE ESTABLECIDO.**

Cuando el procedimiento de la misión requiera autorización expresa, el operador deberá solicitarla antes de realizar el cambio.

EJEMPLO

Operador:

"Líder, Bravo. Solicito autorización para cambiar a frecuencia alternativa."

Líder:

"Bravo, autorizado. Cambie a frecuencia alternativa."

Operador:

"Recibido. Cambio a frecuencia alternativa."

3.6. CAMBIO NO AUTORIZADO

El operador no deberá cambiar de frecuencia por iniciativa propia simplemente porque:

- la red está ocupada;
- existe una conversación que no le interesa;
- desea comunicarse con otro elemento;
- considera que otra frecuencia podría ser más conveniente;
- ha perdido momentáneamente una transmisión.

Un cambio no autorizado puede provocar que el operador quede aislado del resto del equipo.

PRINCIPIO

"No abandone una red activa sin autorización o sin aplicar el procedimiento establecido para la situación."

3.7. CONFIRMACIÓN DEL CAMBIO

Cuando se autorice un cambio de frecuencia, el operador deberá confirmar la instrucción antes de ejecutarla.

EJEMPLO

Líder:

"Bravo, cambie a la frecuencia alternativa."

Operador:

"Recibido. Cambio a frecuencia alternativa."

Cuando el procedimiento lo requiera, el operador deberá informar posteriormente que se encuentra en la nueva red.

EJEMPLO

"Bravo en frecuencia alternativa. Comunicación establecida."

3.8. CAMBIO DE FRECUENCIA PROGRAMADO

Algunas actividades pueden establecer cambios de frecuencia previamente definidos.

En estos casos, el operador deberá conocer:

- cuándo se realizará el cambio;
- qué frecuencia o canal corresponde;
- quién coordina el cambio;
- qué hacer si el cambio no se produce correctamente;
- cuál es el medio alternativo.

Un cambio programado no elimina la necesidad de conocer el procedimiento.

3.9. CAMBIO DE FRECUENCIA POR EMERGENCIA

Una situación crítica puede requerir utilizar un medio alternativo.

Cuando exista un procedimiento específico para situaciones de emergencia, el operador deberá seguirlo.

El operador no debe improvisar una frecuencia.

Si el procedimiento exige autorización y las condiciones permiten solicitarla, deberá solicitarse antes del cambio.

Si la situación impide obtener autorización y existe un procedimiento de contingencia previamente establecido, deberá aplicarse dicho procedimiento.

PRINCIPIO

"En una emergencia no se improvisa: se aplica el procedimiento de contingencia establecido."

3.10. PÉRDIDA DE COMUNICACIÓN

Si el operador deja de recibir comunicaciones, no deberá asumir inmediatamente que la red ha cambiado de frecuencia.

Primero deberá considerar posibles causas:

- fallo del equipo;
- pérdida de alimentación;
- problema de configuración;
- interferencia;
- distancia;
- obstáculos;
- error de operación;
- cambio de frecuencia previamente autorizado.

El operador deberá aplicar el procedimiento correspondiente antes de realizar modificaciones.

3.11. SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE FRECUENCIA

Si el operador desconoce la frecuencia o canal que debe utilizar, deberá solicitar confirmación.

EJEMPLO

Operador:

"Líder, Bravo. Solicito confirmar canal asignado."

Líder:

"Bravo, mantenga canal principal."

Operador:

"Recibido. Mantengo canal principal."

No se deberá utilizar una frecuencia desconocida basándose en una suposición.

3.12. CAMBIO ENTRE REDES

En determinadas actividades puede existir más de una red de comunicación.

Por ejemplo:

RED PRINCIPAL

Comunicación general del equipo.

RED DE APOYO

Comunicación con un elemento de apoyo.

RED DE MANDO

Comunicación reservada para coordinación del mando.

La existencia y función de cada red dependerán de la misión.

El operador deberá conocer qué red corresponde a su función.

3.13. CONTROL DE LA RED

Cuando exista un elemento responsable del control de la red, este tendrá la responsabilidad de mantener el orden de las comunicaciones.

Entre sus funciones podrán encontrarse:

- **coordinar cambios de frecuencia;**
- **controlar el tráfico;**
- **establecer prioridades;**
- **verificar la disponibilidad de la red;**
- **gestionar situaciones de saturación;**
- **coordinar procedimientos de contingencia.**

Los operadores deberán respetar las instrucciones relacionadas con la administración de la red.

3.14. DISCIPLINA DURANTE UN CAMBIO

Durante un cambio de frecuencia:

1. escuchar la instrucción;
2. confirmar la información;
3. realizar el cambio autorizado;
4. verificar la nueva comunicación;
5. informar cuando corresponda.

El operador no deberá realizar modificaciones adicionales sin autorización.

3.15. ERROR DURANTE EL CAMBIO

Si el operador realiza un cambio incorrecto o pierde la comunicación durante el procedimiento, deberá informar la situación tan pronto como sea posible mediante el medio disponible.

EJEMPLO

"Bravo. Cambio de frecuencia no confirmado. Solicito instrucciones."

El operador no debe intentar resolver una configuración desconocida mediante modificaciones aleatorias.

3.16. REGLAS FUNDAMENTALES DE FRECUENCIAS

El operador deberá recordar:

1. Utilice la frecuencia asignada.
2. No cambie de frecuencia por iniciativa propia cuando el procedimiento requiera autorización.
3. Solicite autorización cuando corresponda.

- 4. Confirme las instrucciones de cambio.**
 - 5. Conozca siempre la frecuencia o canal alternativo establecido.**
 - 6. No abandone una red activa sin autorización o procedimiento de contingencia.**
 - 7. Ante una pérdida de comunicación, no asuma inmediatamente que la frecuencia cambió.**
 - 8. No improvise frecuencias.**
 - 9. Verifique la comunicación después de un cambio autorizado.**
 - 10. Si existe duda, solicite confirmación.**
-

COMUNICACIÓN NO VERBAL Y SEÑALES

La comunicación no verbal permite transmitir órdenes, advertencias e información sin utilizar la voz o la radio.

Su utilización es especialmente importante cuando:

- el ruido ambiental dificulta la comunicación;
- la misión requiere discreción;
- existe riesgo de detección;
- las comunicaciones electrónicas están degradadas;
- la velocidad de reacción es prioritaria.

Toda señal debe ser:

- visible;
- clara;
- reconocible;
- confirmada;
- ejecutada correctamente.

Una señal que no ha sido comprendida no debe ejecutarse.

CAPÍTULO 2 — CATEGORÍAS DE SEÑALES

El sistema de entrenamiento divide las señales en tres categorías:

1. Señales Generales

Utilizadas para:

- movimiento;
 - control del equipo;
 - seguridad;
 - observación;
 - coordinación básica.
-

2. Señales CQB

Utilizadas durante:

- combate cercano;
 - limpieza de habitaciones;
 - ingreso a estructuras;
 - operaciones interiores.
-

3. Señales de Formación

Utilizadas para organizar la disposición táctica del equipo.

CAPÍTULO 3 — SEÑALES GENERALES

ALTO

Categoría

Control del movimiento.

Propósito

Detener inmediatamente el desplazamiento del equipo.

Cuándo utilizar

- amenaza potencial;
- necesidad de observación;
- cambio de situación;
- riesgo desconocido.

Acción esperada

Todo operador detiene el movimiento y mantiene seguridad de su sector.

Error común

Continuar avanzando antes de recibir una nueva instrucción.

AVANZAR

Categoría

Movimiento.

Propósito

Ordenar la continuación del desplazamiento.

Cuándo utilizar

- después de un alto;
- una vez asegurado el sector;
- al reanudar una maniobra.

Acción esperada

La formación continúa el movimiento manteniendo seguridad.

SEGUIR

Categoría

Movimiento.

Propósito

Ordenar a un operador o elemento acompañar al líder.

Cuándo utilizar

- movimientos controlados;
 - cambios de posición;
 - desplazamientos de corta distancia.
-

REAGRUPARSE

Categoría

Control de equipo.

Propósito

Concentrar nuevamente a los integrantes.

Cuándo utilizar

- después de una dispersión;
 - tras una maniobra;
 - antes de una nueva orden.
-

CONGELAR (FREEZE)

Categoría

Seguridad.

Propósito

Detener cualquier movimiento inmediato.

Diferencia con ALTO

ALTO

→ detener desplazamiento.

CONGELAR

→ detener cualquier acción.

Acción esperada

El operador permanece inmóvil hasta nueva orden.

CUBRIR

Categoría

Seguridad.

Propósito

Asignar vigilancia sobre un sector.

Acción esperada

El operador orienta observación y arma hacia el sector indicado.

SEÑALAR

Categoría

Observación.

Propósito

Dirigir la atención hacia un punto específico.

Uso

- amenazas;
 - referencias;
 - rutas;
 - objetivos.
-

MANTENER

Categoría

Control.

Propósito

Mantener posición actual.

Acción esperada

No avanzar ni retroceder.

ADVERTENCIA

Categoría

Seguridad.

Propósito

Alertar sobre una situación potencialmente peligrosa.

Ejemplos

- posible amenaza;
 - obstáculo;
 - riesgo ambiental;
 - movimiento sospechoso.
-

CESE DEL FUEGO

Categoría

Control de combate.

Propósito

Ordenar la suspensión inmediata del fuego.

Acción esperada

Todo operador cesa disparos y mantiene observación.

CAPÍTULO 4 — SEÑALES CQB

LISTO

Propósito

Confirmar preparación para ejecutar una acción.

Uso

- antes de ingresar;
 - antes de una brecha;
 - antes de iniciar limpieza.
-

BRECHA

Propósito

Preparar o ejecutar la apertura de un acceso.

Uso

- puertas;
 - accesos;
 - entradas controladas.
-

BANG

Propósito

Indicar empleo de dispositivo de distracción.

Uso

Antes de ingreso dinámico.

Acción esperada

Prepararse para entrada inmediata.

FRAGMENTACIÓN

Propósito

Indicar lanzamiento de granada explosiva.

Acción esperada

Buscar cobertura y prepararse para la detonación.

ESCOPETA

Propósito

Indicar apertura mecánica mediante escopeta de brecha.

Uso

Puertas bloqueadas o reforzadas.

ASOMARSE (PEEK)

Propósito

Realizar observación limitada de una zona.

Uso

Verificar una esquina, pasillo o habitación sin exposición completa.

ABORTAR

Propósito

Cancelar una acción previamente ordenada.

Uso

- amenaza inesperada;

- civiles;
- cambio de situación;
- error de identificación.

Acción esperada

Detener inmediatamente la ejecución.

CAPÍTULO 5 — FORMACIONES

Las formaciones determinan cómo se distribuye el equipo durante el movimiento.

COLUMNA

Propósito

Desplazamiento en espacios reducidos.

Ventajas

- fácil control;
- adecuada para senderos;
- ideal para vegetación densa.

Desventajas

- menor capacidad de observación lateral.

Utilizar cuando

- caminos;
 - pasillos;
 - zonas urbanas estrechas.
-

LÍNEA

Propósito

Maximizar observación y potencia de fuego frontal.

Ventajas

- excelente cobertura frontal;
- buena capacidad de detección.

Desventajas

- difícil control;
- menor velocidad.

Utilizar cuando

- búsqueda;
 - asalto frontal;
 - avance sobre terreno abierto.
-

CUÑA

Propósito

Equilibrar seguridad, movilidad y observación.

Ventajas

- cobertura frontal y lateral;
- flexibilidad;
- fácil transición a combate.

Desventajas

- requiere más espacio.

Utilizar cuando

- patrullaje;
 - desplazamiento general;
 - terreno abierto.
-

CAPÍTULO 6 — CONFIRMACIÓN DE SEÑALES

Toda señal importante deberá ser confirmada visualmente.

La confirmación permite verificar:

- que fue observada;
- que fue comprendida;
- que será ejecutada.

Regla

Señal observada $\neq$ señal comprendida

Señal confirmada = señal comprendida

CAPÍTULO 7 — CADENA DE SEÑALES

Cuando una señal es emitida dentro de una formación:

1. el operador la observa;
2. la confirma;
3. la transmite al siguiente integrante;
4. el último operador confirma recepción.

Esto evita pérdida de información dentro del equipo.

CAPÍTULO 8 — ERRORES FRECUENTES

Error 01

No observar al líder.

Error 02

Ejecutar una señal incompleta.

Error 03

No confirmar una señal.

Error 04

Confundir señales CQB con señales generales.

Error 05

Modificar una formación sin autorización.

Error 06

Transmitir una señal diferente a la recibida.

Error 07

Perder contacto visual con el equipo.

PARTE 05 — COMUNICACIÓN MEDIANTE EQUIPAMIENTO

1. PROPÓSITO

La comunicación no depende exclusivamente de la voz, las señales manuales o la radio.

Durante determinadas actividades, los operadores pueden utilizar elementos físicos o visuales para transmitir información, identificar ubicaciones, facilitar la coordinación o señalar situaciones relevantes.

Entre estos elementos pueden encontrarse:

- pintura;
- tiza;
- marcadores infrarrojos;
- señales luminosas;
- bengalas;
- barras luminosas;
- humo;
- otros dispositivos autorizados.

El uso de estos elementos deberá estar definido antes de iniciar la actividad.

2. PRINCIPIO DE CODIFICACIÓN

Los colores, formas o características visuales de un marcador **no deberán considerarse un código universal permanente**.

El significado de un marcador será determinado por el procedimiento establecido para la actividad correspondiente.

PRINCIPIO FUNDAMENTAL

El color identifica un código. El briefing determina qué significa ese código.

Esto evita que un adversario pueda establecer fácilmente una relación permanente entre un color y una determinada acción.

3. CÓDIGOS VARIABLES

Cuando la situación lo permita, el significado de los marcadores podrá modificarse entre actividades.

EJEMPLO

ACTIVIDAD A

Verde: punto de reunión

Rojo: peligro

Azul: posición propia

ACTIVIDAD B

Verde: posición propia

Rojo: punto de reunión

Azul: peligro

El operador no deberá asumir el significado de un color basándose en experiencias anteriores.

La información válida será la proporcionada durante la preparación de la actividad vigente.

4. REGLA DE NO ASUMIR

Un operador que encuentre un marcador deberá considerar inicialmente que:

La presencia del marcador no determina por sí misma su significado.

El operador deberá conocer el código correspondiente antes de utilizar la información.

Si existe duda:

NO INTERPRETAR.

NO ASUMIR.

SOLICITAR CONFIRMACIÓN.

5. MARCADORES DE PINTURA

La pintura puede utilizarse para establecer referencias visuales sobre determinadas superficies.

Puede emplearse para:

- identificar puntos;
- establecer referencias;
- marcar rutas;
- señalar ubicaciones;
- facilitar la coordinación.

Los colores disponibles podrán incluir:

- amarillo;
- azul;
- blanco;
- negro;
- rojo;
- verde.

El significado de cada color será determinado por el código de la actividad.

EJEMPLO

Una marca verde puede representar un punto de referencia durante una actividad.

En una actividad posterior, el mismo color puede tener una función diferente.

6. TIZA

La tiza puede utilizarse cuando se requiera una marca temporal o fácilmente modificable.

Puede emplearse sobre determinadas superficies para:

- referencias;
- identificación temporal;
- puntos de control;
- coordinación del equipo.

Al igual que ocurre con la pintura, **el color de la tiza no tendrá un significado permanente.**

7. MARCADORES INFRARROJOS

Los marcadores infrarrojos están destinados a proporcionar una referencia que pueda ser identificada mediante los sistemas de observación compatibles.

Su utilización deberá estar contemplada en la planificación de la actividad.

El operador debe comprender que un marcador que no es visible para el ojo humano puede seguir siendo detectable mediante determinados sistemas de observación.

Por esta razón:

Invisible para el ojo humano no significa invisible para todos los observadores.

8. SEÑALES LUMINOSAS

Las señales luminosas pueden utilizarse para proporcionar referencias visuales.

Entre los elementos disponibles pueden encontrarse:

- barras luminosas;
- luces portátiles;
- dispositivos de señalización;
- otros medios autorizados.

El color utilizado deberá corresponder al código establecido para la actividad.

No deberá asumirse que un color conserva el mismo significado entre diferentes actividades.

9. BENGALAS

Las bengalas pueden utilizarse como elementos de señalización cuando se requiera una referencia visible a mayor distancia.

Su significado deberá establecerse previamente.

El operador deberá diferenciar entre:

COLOR

y

SIGNIFICADO OPERACIONAL.

El color por sí mismo no constituye una orden.

10. HUMO

El humo puede proporcionar una referencia visual de gran alcance.

Su utilización deberá estar coordinada previamente debido a que:

- puede ser visible a gran distancia;
- puede revelar una ubicación;
- puede verse afectado por el viento;
- puede dificultar la observación;
- puede ser interpretado por terceros.

El operador debe considerar tanto la información que proporciona como la información que puede revelar.

11. SISTEMA DE CÓDIGOS DE LA ACTIVIDAD

Antes de iniciar una actividad, el equipo deberá conocer el código de señalización correspondiente.

El código podrá establecer:

- color;

- tipo de marcador;
- ubicación;
- significado;
- duración;
- condición de utilización;
- medio de confirmación.

EJEMPLO DE BRIEFING

"Para esta actividad, el código visual será el siguiente: verde, punto de reunión; rojo, emergencia; azul, referencia de navegación."

El operador deberá confirmar que comprende el código antes de iniciar la actividad.

12. CAMBIO DE CÓDIGO

Cuando el código sea modificado durante una actividad, el cambio deberá ser comunicado mediante un medio autorizado.

El nuevo código no deberá considerarse válido hasta que haya sido correctamente recibido y comprendido por los integrantes correspondientes.

EJEMPLO

Líder:

"Cambio de código visual. Confirmar recepción."

Operador:

"Recibido."

Líder:

"Verde deja de representar punto de reunión. Verde pasa a representar posición propia."

Operador:

"Confirmado. Verde: posición propia."

13. CÓDIGOS COMPROMETIDOS

Si existe sospecha de que un código ha sido observado, descubierto o interpretado por un tercero, deberá considerarse potencialmente comprometido.

El equipo podrá establecer un nuevo código cuando el procedimiento de la actividad lo contemple.

PRINCIPIO

Un código conocido deja de ser una ventaja.

Por esta razón, los códigos no deberán convertirse en asociaciones permanentes.

14. COMBINACIÓN DE ELEMENTOS

Un único elemento visual puede resultar ambiguo.

Cuando el procedimiento lo permita, la información podrá estar formada por una combinación de:

TIPO + COLOR + UBICACIÓN + CONTEXTO

Por ejemplo:

"Marcador IR verde en el punto de referencia."

El significado deberá corresponder con el código establecido para la actividad.

15. CONFIRMACIÓN

Cuando un marcador tenga importancia operacional, el receptor deberá confirmar su identificación cuando las condiciones lo permitan.

La confirmación puede realizarse mediante:

- radio;
- señal manual;
- comunicación verbal;
- otro medio previamente establecido.

PRINCIPIO

Ver un marcador no significa necesariamente haber comprendido su significado.

16. ERRORES COMUNES

ERROR 01 — ASUMIR EL SIGNIFICADO DEL COLOR

Utilizar un código aprendido en una actividad anterior.

ERROR 02 — NO CONFIRMAR EL CÓDIGO

Comenzar una actividad sin conocer el significado de los marcadores.

ERROR 03 — UTILIZAR UN CÓDIGO NO AUTORIZADO

Crear significados propios.

ERROR 04 — REPETIR SIEMPRE EL MISMO CÓDIGO

Generar patrones previsibles.

ERROR 05 — OLVIDAR QUE EL MARCADOR PUEDE SER OBSERVADO POR TERCEROS

Un marcador puede proporcionar información tanto al equipo como a cualquier persona que lo observe.

17. REGLAS FUNDAMENTALES

1. El color no tiene un significado universal dentro del sistema.
2. El briefing determina el código de la actividad.
3. No se debe asumir el significado de un marcador.
4. Los códigos pueden cambiar entre actividades.
5. Los cambios de código deben comunicarse y confirmarse.
6. Un código que se considera comprometido debe poder sustituirse.
7. Un marcador puede proporcionar información al equipo y también a terceros.

8. La señalización visual complementa las comunicaciones; no sustituye automáticamente a la radio.

PARTE 06 — COMUNICACIÓN BAJO ESTRÉS

1. PROPÓSITO

Una situación de presión puede modificar considerablemente la capacidad de una persona para recibir, procesar y transmitir información.

El operador debe ser capaz de mantener una comunicación funcional incluso cuando exista:

- ruido;
- confusión;
- presión temporal;
- fatiga;
- incertidumbre;
- pérdida de información;
- cambios inesperados;
- múltiples comunicaciones simultáneas.

El objetivo no es eliminar la reacción al estrés.

El objetivo es **mantener la capacidad de comunicarse correctamente a pesar de ella.**

2. EFECTOS DEL ESTRÉS SOBRE LA COMUNICACIÓN

El estrés puede producir:

- aumento de la velocidad al hablar;
- dificultad para escuchar;
- repetición de palabras;
- pérdida de información;
- dificultad para recordar ubicaciones;
- confusión entre personas o sectores;
- omisión de datos;
- interpretación incorrecta;
- respuestas impulsivas.

El operador debe reconocer estos síntomas en sí mismo y en sus compañeros.

3. CONTROL DE LA COMUNICACIÓN

Cuando la situación lo permita, el operador deberá aplicar una secuencia sencilla:

PAUSAR

Reducir la reacción impulsiva.

ORGANIZAR

Determinar qué información es realmente importante.

TRANSMITIR

Comunicar primero el elemento prioritario.

CONFIRMAR

Verificar que el receptor comprendió.

La presión no justifica una comunicación desordenada.

4. PRIORIZACIÓN BAJO PRESIÓN

Cuando exista mucha información simultánea, el operador deberá identificar primero:

1. ¿QUÉ ESTÁ OCURRIENDO?

2. ¿DÓNDE ESTÁ OCURRIENDO?

3. ¿QUÉ CAMBIÓ?

4. ¿QUÉ NECESITA SABER EL EQUIPO?

5. ¿QUÉ NECESITO?

La información secundaria puede transmitirse posteriormente.

5. EVITAR LA SATURACIÓN

Durante una situación de alta presión pueden producirse múltiples transmisiones simultáneas.

El operador debe evitar:

- hablar encima de otro operador;
- repetir información que ya fue transmitida;
- transmitir información irrelevante;
- ocupar el canal sin necesidad;
- convertir una emergencia en una conversación extensa.

PRINCIPIO

La presión aumenta la necesidad de disciplina; no la reduce.

6. INFORMACIÓN INCOMPLETA

Bajo presión, el operador puede no disponer de toda la información.

Esto no debe llevarlo a completar los datos mediante suposiciones.

EJEMPLO

INCORRECTO:

"Hay cinco personas y probablemente están armadas."

Si solamente se han observado tres personas y una posible arma:

CORRECTO:

"Observo tres individuos. Un arma visible. Cantidad restante desconocida."

La incertidumbre debe comunicarse como incertidumbre.

7. CORRECCIÓN BAJO PRESIÓN

Si el operador transmite un dato incorrecto, deberá corregirlo inmediatamente.

EJEMPLO

"Corrección. Sector equivocado. La ubicación correcta es Sector Delta."

No debe intentar ocultar el error.

La rapidez de la corrección puede ser más importante que explicar por qué ocurrió.

8. ESCUCHA BAJO PRESIÓN

El operador debe aprender a escuchar información crítica incluso cuando existen múltiples estímulos.

Debe prestar especial atención a:

- cambios de instrucciones;
 - cambios de ubicación;
 - cambios de situación;
 - información sobre seguridad;
 - solicitudes de ayuda;
 - instrucciones de emergencia.
-

9. COMUNICACIÓN DE UNA SITUACIÓN CRÍTICA

En una situación crítica, el operador deberá transmitir primero el elemento que requiere atención.

EJEMPLO

"Líder, Bravo. Operador herido. Sector Delta."

Posteriormente:

"Continúa consciente. Solicito asistencia."

La primera transmisión establece:

quién comunica → qué ocurre → dónde.

Los detalles se agregan después cuando sean necesarios.

10. CUANDO EL OPERADOR NO PUEDE HABLAR CON NORMALIDAD

Si el operador no puede transmitir un mensaje completo, deberá comunicar la información esencial que pueda proporcionar.

La comunicación puede reducirse a:

IDENTIFICACIÓN → SITUACIÓN → UBICACIÓN → NECESIDAD

Ejemplo:

"Bravo. Herido. Sector Delta. Necesito asistencia."

Un mensaje breve y comprensible es preferible a una transmisión extensa e ininteligible.

11. CONTROL EMOCIONAL

El operador debe evitar que emociones como:

- miedo;
- ira;
- frustración;
- sorpresa;

determinen la forma de transmitir información.

La información debe permanecer profesional independientemente del estado emocional.

PRINCIPIO

"La situación puede ser caótica. La comunicación no debe serlo."

12. EJERCICIO DE ENTRENAMIENTO

SIMULACIÓN DE ESTRÉS

El instructor introduce progresivamente:

- ruido;
- presión temporal;
- información contradictoria;
- cambios de instrucciones;
- múltiples transmisiones;
- pérdida parcial de información.

El operador deberá continuar transmitiendo información de manera estructurada.

EVALUACIÓN

Se calificará:

- claridad;
 - precisión;
 - prioridad;
 - control;
 - capacidad de corrección;
 - capacidad de escucha.
-

13. LECCIONES CLAVE

- 1. El estrés no elimina la necesidad de disciplina.**
- 2. Transmita primero lo importante.**
- 3. No convierta una suposición en un hecho.**
- 4. Si comete un error, corríjalo inmediatamente.**
- 5. Un mensaje corto y claro es mejor que uno largo e incomprensible.**
- 6. Escuche incluso cuando la situación sea caótica.**
- 7. Mantenga el control de su comunicación aunque no pueda controlar la situación.**

PARTE 07 — COMUNICACIÓN CON CIVILES

1. PROPÓSITO

Durante determinadas actividades, un operador puede necesitar comunicarse con personas que no forman parte del equipo.

Estas personas pueden incluir:

- civiles;
- trabajadores;
- conductores;
- personal de instalaciones;
- testigos;
- funcionarios;
- personas afectadas por una emergencia.

La comunicación con civiles requiere un enfoque diferente al utilizado entre operadores.

El civil puede no conocer:

- la organización;
- la terminología;
- las señales;
- los procedimientos;
- la situación completa.

Por esta razón, el operador deberá utilizar un lenguaje **claro, comprensible y profesional**.

2. PRINCIPIO FUNDAMENTAL

"No se comunica con un civil como se comunica con un operador."

Un término perfectamente comprensible dentro del equipo puede resultar confuso para una persona externa.

EVITAR

"Permanezca en su posición y espere instrucciones."

PREFERIBLE

"Por favor, permanezca aquí y espere. Le informaremos cuando pueda continuar."

El segundo mensaje utiliza un lenguaje más comprensible para una persona que no conoce el procedimiento.

3. IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

Antes de hablar con un civil, el operador deberá determinar qué necesita comunicar.

La conversación puede tener como objetivo:

- proporcionar una instrucción;
- solicitar información;
- obtener una dirección;
- identificar una persona;
- controlar una situación;
- proporcionar información de seguridad;
- orientar a una persona;
- solicitar asistencia.

El objetivo debe determinar la forma de comunicación.

4. LENGUAJE

El operador deberá utilizar:

- palabras sencillas;
- instrucciones concretas;
- frases cortas;
- tono controlado;
- volumen adecuado;
- lenguaje respetuoso.

Deberá evitar:

- jerga innecesaria;
 - abreviaturas;
 - códigos que el civil no pueda comprender;
 - amenazas verbales;
 - sarcasmo;
 - discusiones;
 - lenguaje ofensivo.
-

5. DAR UNA INSTRUCCIÓN A UN CIVIL

Una instrucción dirigida a un civil debe ser:

CLARA

¿Qué debe hacer?

CONCRETA

¿Cómo debe hacerlo?

COMPENSIBLE

¿Puede entenderla sin conocer procedimientos operacionales?

EJEMPLO

"Por favor, aléjese de la zona y permanezca detrás de esa línea."

En lugar de:

"Retírese del área y mantenga posición en el perímetro."

El primer mensaje reduce la posibilidad de confusión.

6. VERIFICACIÓN DE COMPRENSIÓN

Cuando la instrucción sea importante, el operador deberá comprobar que el civil la comprendió.

Esto puede hacerse mediante una pregunta sencilla:

"¿Entendió la instrucción?"

o:

"¿Puede indicarme dónde debe esperar?"

La finalidad no es poner al civil a prueba.

La finalidad es evitar un malentendido.

7. SOLICITAR INFORMACIÓN A UN CIVIL

Cuando un civil pueda proporcionar información relevante, el operador deberá realizar preguntas concretas.

EJEMPLO

"¿Vio a alguien entrar en este edificio?"

En lugar de:

"¿Qué sabe sobre lo que está ocurriendo?"

Las preguntas específicas facilitan respuestas útiles.

8. SEPARAR HECHOS DE INTERPRETACIONES

La información proporcionada por un civil debe evaluarse de la misma manera que cualquier otra información.

Un civil puede proporcionar:

OBSERVACIÓN:

"Vi un vehículo entrar por esa carretera."

Pero posteriormente puede agregar:

"Creo que pertenecía a esas personas."

La primera afirmación describe algo observado.

La segunda es una interpretación.

El operador debe mantener esa diferencia.

9. PERSONAS BAJO ESTRÉS

Un civil puede encontrarse:

- asustado;
- confundido;
- herido;
- alterado;
- desorientado;
- en estado de shock.

La reacción emocional puede afectar la calidad de la información que proporciona.

El operador deberá:

- mantener un tono controlado;
 - hablar lentamente cuando sea necesario;
 - utilizar preguntas sencillas;
 - evitar discutir;
 - permitir tiempo suficiente para responder;
 - repetir una instrucción cuando sea necesario.
-

10. COMUNICACIÓN CON PERSONAS QUE NO COMPRENDEN EL IDIOMA

Si existe una barrera lingüística, el operador deberá buscar el medio disponible más adecuado.

Puede utilizarse:

- un intérprete;
- otro integrante que conozca el idioma;
- comunicación escrita;
- gestos simples;
- medios visuales.

No se debe asumir que una persona comprendió únicamente porque permaneció en silencio.

11. COMUNICACIÓN CON MENORES

Cuando el interlocutor sea un menor, el operador deberá utilizar un lenguaje especialmente sencillo y evitar información innecesariamente alarmante.

Las instrucciones deberán ser:

- simples;
- directas;
- fáciles de seguir.

Cuando sea posible, deberá buscarse la asistencia de un adulto responsable.

12. COMUNICACIÓN EN UNA EVACUACIÓN

Durante una evacuación, la información debe ser especialmente clara.

EJEMPLO

"Vamos a salir de esta zona. Camine conmigo y permanezca junto al grupo."

El operador deberá evitar proporcionar información innecesaria que pueda aumentar la confusión.

13. CUANDO UN CIVIL NO OBEDECE UNA INSTRUCCIÓN

El operador debe evitar transformar inmediatamente una falta de comprensión en una confrontación.

Primero deberá determinar si la persona:

- no escuchó;
- no comprendió;
- no puede cumplir la instrucción;
- está confundida;
- está herida;
- necesita ayuda.

Una segunda explicación clara puede resolver una situación que inicialmente parecía ser desobediencia.

14. COMUNICACIÓN RESPETUOSA

El profesionalismo del operador no desaparece cuando habla con una persona que no forma parte del equipo.

El operador debe mantener:

- respeto;
- autocontrol;
- paciencia;
- claridad;
- profesionalismo.

La comunicación agresiva puede aumentar innecesariamente el estrés y dificultar la cooperación.

15. INFORMACIÓN QUE NO DEBE SUPONERSE

El operador no deberá afirmar ante un civil información que no haya sido confirmada.

INCORRECTO

"El área es completamente segura."

si todavía existen elementos desconocidos.

PREFERIBLE

"Permanezca aquí mientras verificamos la zona."

La segunda comunicación no promete una condición que el operador no puede garantizar.

16. EJERCICIO DE ENTRENAMIENTO

SIMULACIÓN — TESTIGO

El instructor interpreta a un civil que ha presenciado parte de un incidente.

El operador deberá:

1. presentarse de manera apropiada;
2. explicar por qué necesita información;
3. realizar preguntas concretas;
4. escuchar sin interrumpir;
5. diferenciar hechos de opiniones;
6. confirmar información relevante;

7. finalizar la conversación de manera profesional.
-

17. ERRORES COMUNES

ERROR 01

Utilizar jerga que el civil no comprende.

ERROR 02

Dar instrucciones demasiado largas.

ERROR 03

Hablar de manera innecesariamente agresiva.

ERROR 04

No comprobar que la persona entendió.

ERROR 05

Confundir una opinión con un hecho.

ERROR 06

Interrumpir constantemente.

ERROR 07

Prometer información o seguridad que el operador no puede garantizar.

18. LECCIONES CLAVE

1. Un civil no conoce necesariamente los procedimientos del equipo.
2. Utilice lenguaje sencillo.
3. Una instrucción debe poder entenderse al primer intento.
4. Compruebe la comprensión cuando sea necesario.

- 5. Escuche antes de sacar conclusiones.**
- 6. Diferencie hechos de opiniones.**
- 7. Mantenga el control incluso cuando la otra persona esté alterada.**
- 8. El profesionalismo también se demuestra fuera del equipo.**