

CUERPO DE BOMBEROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL RIOBAMBA

Manual de Procedimientos

Procedimiento para Gestión de las Llamadas de
Emergencias



OBJETIVO:	Gestionar el recurso operativo; en consideración y análisis de causa efecto, ante la cristalización de potenciales amenazas, siendo estas de origen natural, antrópica y compleja.	
RESPONSABLE (S):	Servidor/a Responsable de Gestión operativa del CBGADMR, Instituciones de Asistencia	
INVOLUCRADOS:	Servidor/a Responsable de la Gestión Operativa, Instituciones de Asistencia, Responsable del manejo de la consola del CBGADMR EN EL SIS ECU 911, Comunidad del cantón Riobamba.	
FRECUENCIA:	Diaria	
TIEMPO PROMEDIO ÓPTIMO:	Según la emergencia	
ENTRADA:	PROVEEDOR:	Comunidad/Requirente, Responsable del manejo de la consola del CBGADMR EN EL SIS ECU 911, Instituciones Públicas y Privadas, Personal CBGADMR
	INSUMOS:	Transferencia de la INFORMACIÓN receptada en llamada de la emergencia a operador de
SALIDA:	CLIENTE:	Comunidad del cantón Riobamba, Responsable del manejo de la consola del CBGADMR EN EL SIS ECU 911, Personal operativo del CBGADMR
	PRODUCTO:	Atención de eventos adversos Informes técnicos de emergencia Atención de la llamada de emergencia Seguimiento de las unidades móviles operativas



RECURSOS:	TECNOLÓGICOS:	Sistema de alerta temprana, Sistema de partes, Sistema de fichas de despacho, Sistema de radiocomunicación, Sistema de microonda y fibra óptica
	HUMANOS:	Responsable del manejo de la consola del CBGADMR EN EL SIS ECU 911
	FÍSICOS:	Teléfono VIRTUAL, computador, material de oficina, instalaciones/estaciones de trabajo (Consolas de trabajo, archivadores, equipo de radiocomunicación portátil.
NORMATIVA:		
LEYES:	<ul style="list-style-type: none">• Constitución de la República del Ecuador• Decreto Ejecutivo 988 de creación del SIS ECU 911• Ley de defensa contra incendios.• Ley de amparo al paciente• Ordenanza 002-2015	
NORMAS OPERACIÓN:	<ul style="list-style-type: none">• Reglamento de permanencia en SIS ECU 911	
POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	<ul style="list-style-type: none">• Políticas ECU 9-1-1.	



PROCEDIMIENTO		
No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Receptar, procesar y evaluar la información	Responsable del manejo de la consola del CBGADMR EN EL SIS ECU 911
2	Clasificar por tipo de emergencia y registrar para estadística	Responsable del manejo de la consola del CBGADMR EN EL SIS ECU 911
	¿Corresponde emergencia al CBGADMR?	
3	NO: Atender la emergencia	Instituciones de Asistencia
4	Cerrar el caso y enviar a estadísticas, fin del procedimiento	Instituciones de Asistencia
5	SI: Dar tratamiento inicial a emergencia	Responsable del manejo de la consola del CBGADMR EN EL SIS ECU 911
6	Indicar al usuario cómo actuar ante la emergencia	Responsable del manejo de la consola del CBGADMR EN EL SIS ECU 911
	¿Se requiere unidades de emergencia?	
7	NO: Resolver la emergencia telefónicamente	Responsable del manejo de la consola del CBGADMR EN EL SIS ECU 911
8	Clasificar y registrar emergencia atendida	Responsable del manejo de la consola del CBGADMR EN EL SIS ECU
	Ir a la actividad N° 13	Responsable del manejo de la consola del CBGADMR EN EL SIS ECU 911

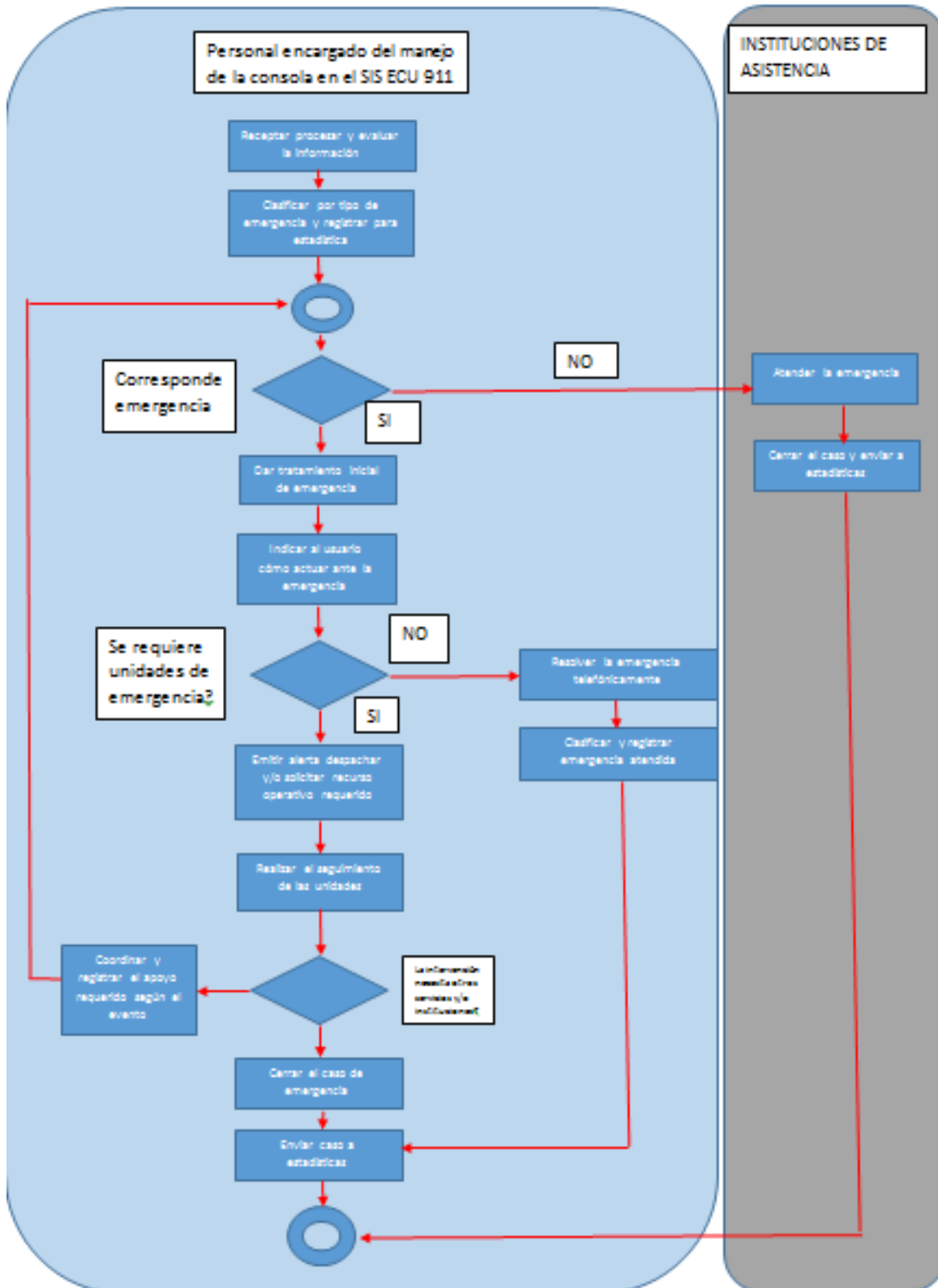


9	SI: Emitir alerta, despachar y/o solicitar recurso operativo requerido	Responsable del manejo de la consola del CBGADMR EN EL SIS ECU
10	Realizar el seguimiento a las unidades	Responsable del manejo de la consola del CBGADMR EN EL SIS ECU 911
	¿La intervención necesita otros servicios y/o instituciones?	Responsable del manejo de la consola del CBGADMR EN EL SIS ECU 911
11	SI: Coordinar y registrar el apoyo requerido según el evento	Responsable del manejo de la consola del CBGADMR EN EL SIS ECU 911
12	NO: Cerrar el caso de emergencia	Responsable del manejo de la consola del CBGADMR EN EL SIS ECU 911
13	Enviar caso a estadísticas	Responsable del manejo de la consola del CBGADMR EN EL SIS ECU 911
*** FIN DEL PROCEDIMIENTO ***		

INDICADORES DE GESTIÓN				
N°	NOMBRE DEL INDICADOR	MIDE	FÓRMULA	FRECUENCIA
1	Emergencias Atendidas	Efectividad en atención de emergencia	# de emergencias atendidas-resueltas /# llamadas de emergencia transferidas al CBGADMR *100	Diaria
2	Despacho de recursos operativos	Nivel de eficiencia en el uso de recursos operativos	Recursos operativos despachados / recursos operativos requeridos * 100	Diaria



PROCEDIMIENTO PARA EL LLAMADO DE EMERGENCIA





II. RESOLUCIONES

- N/A

III. INSTRUCTIVOS

- Protocolos de soporte vital básico
- Procedimientos específicos de Central de Emergencias

IV. FORMATOS DE REGISTROS

- Hoja de parte de emergencias
- Hoja de subsistema de partes
- Pantalla interactiva ECU

V. GLOSARIO

- **Antrópica.**- Lo relativo (por estar asociado, influido, ser perteneciente o incluso contemporáneo) al hombre entendido como especie humana o ser humano