



BOMBEROS QUITO

Salvamos **vidas**

**ESTRUCTURA DESCRIPTIVA DE LA GESTIÓN
UNIDAD DE CENTRAL DE EMERGENCIAS
CB-DMQ**

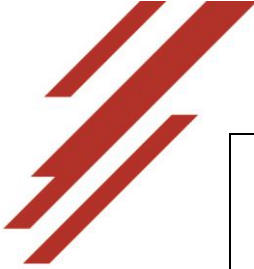
MAYO, 2023

CONTENIDO

I.	CONTROL DE CAMBIOS	3
II.	OBJETIVO.....	5
III.	ALCANCE	5
IV.	BASE LEGAL	5
V.	RESPONSABILIDADES	5
VI.	DEFINICIONES.....	6
VII.	DIRECCIONAMIENTO DE LA UNIDAD CENTRAL DE EMERGENCIAS - UCE.....	8
VIII.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y DESCRIPTIVA	10
IX.	DESCRIPCIÓN DE PRODUCTOS	11
X.	PRINCIPIO TECNOLÓGICO	13
XI.	DESCRIPTIVO DE LA GESTIÓN DE LA UCE CB-DMQ - COORDINACIÓN Y ATENCIÓN DE LA/S EMERGENCIA/S	14
XII.	INDICADORES POR PRODUCTO DE USO INTERNO DE LA UNIDAD	22
XIII.	FLUJOGRAMAS	23

I. CONTROL DE CAMBIOS

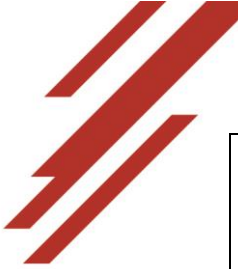
Número de Capítulo	Párrafo /Tabla / Nota	Adición (A) Supresión (S) Revisión (R)	Cambios Realizados	Fecha de cambio
I-VII	Todo el documento	A	Generación del documento	22/05/2023



CBDMQ	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ESTRUCTURA DESCRIPTIVA DE LA GESTIÓN UNIDAD CENTRAL DE EMERGENCIAS CB-DMQ	SGC-BECE-UCE PÁGINA: 4 de 27
--------------	--	---

Aprobado por: Director de Operaciones CB-DMQ	 Myr. Carlos Moyano
Revisado por: Jefe de la Brigada Especializada de Coordinación de Emergencias CB-DMQ	 Cptn. Danilo Parra
Realizado por: Coordinación y Soporte de la Brigada Especializada de Coordinación de Emergencias CB-DMQ	 Lic. Wilson Reinoso





CBDMQ	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ESTRUCTURA DESCRIPTIVA DE LA GESTIÓN UNIDAD CENTRAL DE EMERGENCIAS CB-DMQ	SGC-BECE-UCE PÁGINA: 5 de 27
--------------	--	---

II. OBJETIVO

Mantener la estructura descriptiva de la **Unidad de la Central de Emergencias (UCE)**; así como las normas y políticas a los que están sujetos todas las personas (servidora/es), asignadas por el CB-DMQ como enlace al Servicio Integrado de Seguridad ECU 9-1-1, específicamente al SIS ECU 9-1-1-Quito.

III. ALCANCE

El presente documento es de aplicación obligatoria para todos los servidores de las áreas relacionadas e inmersas en los productos ofrecidos por la UCE en relación con los servicios del CB-DMQ, y vinculantes con los potenciales usuarios internos, Direcciones, Unidades y Estaciones del CBDMQ, al igual que con los actores inmersos en el SIS ECU 9-1-1.

IV. BASE LEGAL

1. Constitución de la República del Ecuador.
2. Ley Orgánica de Salud.
3. Ley de defensa contra incendios.
4. Decreto Ejecutivo presidencial N°0988.
5. Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el SIS ECU 9-1-1 y el CB-DMQ.
6. Resolución No. ACCESS-2021-0006 – RPIS.
7. Estatuto Orgánico por procesos del CB-DM vigente.
8. Reglamento interno del CB-DMQ.
9. Normas y políticas internas del CB-DMQ.
10. Normas y políticas internas aplicables del SIS ECU 9-1-1.

V. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la UCE la socialización y aplicación del presente instrumento por parte de todos los involucrados de la gestión.

CBDMQ	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	SGC-BECE-UCE
	ESTRUCTURA DESCRIPTIVA DE LA GESTIÓN UNIDAD CENTRAL DE EMERGENCIAS CB-DMQ	PÁGINA: 6 de 27

VI. DEFINICIONES

TÉRMINO	DEFINICIÓN
CB-DMQ	Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito
COE-M	Centro de Operaciones de Emergencia del Distrito Metropolitano Quito.
CRE	Cruz Roja Ecuatoriana.
MSP	Ministerio de Salud Pública.
PN	Policía Nacional.
RPIS	Red Pública Integral de Salud: conjunto articulado de establecimientos estatales, de la seguridad social, y con otros proveedores que pertenecen al Estado, con vínculos jurídicos, operativos y de complementariedad, que brindan servicios de salud en todos los niveles de atención.
SIS ECU 9-1-1	Servicio Integrado de Seguridad ECU 9-1-1
ACCIDENTE	Suceso fortuito que puede producir perjuicios o daños personales, alterar el curso regular de los acontecimientos, o dañar a las personas, bienes o el entorno. Los accidentes suelen ser atendidos por entidades y servicio de respuesta y socorro locales.
CALL CENTER DE EMERGENCIAS (Central de atención telefónica de emergencias)	(Central de atención telefónica de emergencias). – Es un centro de recepción de llamadas de emergencia, cuya característica principal es “servicio centralizado telefónicamente”, donde los ciudadanos pueden reportar situaciones de riesgo.
CENTRAL DE EMERGENCIAS DE BOMBEROS:	Es el medio de comunicación que tiene el CBDMQ, para organizar la atención de incidentes y/o emergencias, acciones independientes del o los CALL CENTER o Centros de Recepción de Llamadas, considerando su función, mismo que reciben y tramitan (direccionan) la llamada de emergencia, del “usuario” o “alertante”, a la entidad encargada de la atención, para el efecto el CBDMQ, de acuerdo con los servicios ofertados, su misión y las dispuestas por Ley.
COBERTURA	Se refiere al área geográfica en la que se dispone de un servicio
EMERGENCIA	Es una situación que presenta un riesgo inmediato para la salud, vida, propiedad o medioambiente y requieren intervención urgente, lo que permitirá prevenir y mitigar el escalamiento del impacto negativo.
	Evento adverso (Operaciones): Una emergencia es un evento al cual se puede responder mediante el uso de recursos disponibles localmente.
	Médica: Es cualquier condición de salud que, a la falta de asistencia médica, conduciría a la muerte en minutos, lo que exige la aplicación de inmediata de acciones de soporte vital y primeros auxilios por ende requiera de atención in situ, al igual que su transporte a casas asistenciales más próximas, indistintamente de la capacidad de respuesta y disponibilidad, para la estabilización del paciente.

CBDMQ	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	SGC-BECE-UCE
	ESTRUCTURA DESCRIPTIVA DE LA GESTIÓN UNIDAD CENTRAL DE EMERGENCIAS CB-DMQ	PÁGINA: 7 de 27

	Medicamento:	Es toda preparación o forma farmacéutica, cuya fórmula de composición expresada en unidades del sistema internacional, está constituida por una sustancia o mezcla de sustancias, con peso, volumen y porcentajes constantes, elaborada en laboratorios farmacéuticos legalmente establecidos, envasada o etiquetada para ser distribuida y comercializada como eficaz para diagnóstico, tratamiento, mitigación y profilaxis de una enfermedad, anomalía física o síntoma, o el restablecimiento, corrección o modificación del equilibrio de las funciones orgánicas de los seres humanos y de los animales. Por extensión esta definición se aplica a la asociación de sustancias de valor dietético, con indicaciones terapéuticas o alimentos especialmente preparados, que reemplacen regímenes alimenticios especiales.
	Receta médica:	Documento asistencial y de control administrativo, a través del cual los profesionales de la salud facultados para prescribir prescriben medicamentos, dentro del ámbito de sus competencias; receta con la que dispensan o expenden las farmacias y botiquines privados y las farmacias y botiquines de los establecimientos de salud del Sistema Nacional de Salud. Puede ser física o electrónica, debe estar validada con la firma física o con la firma electrónica del profesional de la salud, según corresponda.
	In situ	Expresión latina que significa en el sitio en el lugar.
	INCIDENTE -	Tipo de perturbación puntual y de impacto limitado, que no altera gravemente el funcionamiento de un sistema o unidad. Los incidentes son atendidos por entidades y servicio especializados de respuesta y socorro.
	PACIENTE -	Del latín pati/patior (sufrir), que es el que padece una enfermedad, indistintamente de la causa.
	PLATAFORMA DE RADIOCOMUNICACIÓN DE MISIÓN CRÍTICA	Son redes, sistemas o plataformas de telecomunicaciones, en aplicación de tecnologías y soluciones de misión crítica, paralelas a las convencionales, cuyo uso durante una catástrofe, atentado, desastre natural, pandemia o ante una situación de emergencia, que perturbe la seguridad ciudadana, garantizan la “ comunicación ” a o entre los grupos y personal de primera respuesta, responsables de la seguridad integral, que responden a situaciones en las cuales es fundamental proteger la integridad física de las personas, la propiedad y el medio ambiente. Son características principales; 1.- Interoperabilidad; 2.- Confiabilidad; 3.- Altamente seguros; 4.- Robustos; 5.- Alta disponibilidad; 6.- Innovadores y 7.- Escalables.
	RF.	Abreviación de Radio Frecuencia, también denominado espectro de radiofrecuencia.
	DMR. - (Radio móvil digital)	(Radio móvil digital), Es una norma de transceptores móviles digitales específica para los usuarios de móviles profesionales. (PMR, Professional Mobile Radio), mejora de la eficiencia del espectro radioeléctrico, en relación con la radio analógica, se genera otros servicios complementarios, a la transmisión de voz y datos.
		DMR Tier 1. Convencional no licenciado. DMR Tier 2. Convencional licenciado.
	P25:	Es la abreviatura de Project 25 y APCO-25, se trata de un estándar de comunicaciones digitales por radio. Esta tecnología es un estándar de TIA (Telecommunications Industry Association) y está apoyada por APCO (Association of Public-Safety Communications Officials-International).
TETRA: del inglés:	Trans European Trunked Radio , es un estándar definido por el Instituto Europeo de Estándares de Telecomunicación (ETSI en inglés). Este estándar define un sistema móvil digital de radio y nace por decisión de la Unión Europea con el objeto de unificar diversas alternativas de interfaces de radio digitales para la comunicación.	

CBDMQ	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	SGC-BECE-UCE
	ESTRUCTURA DESCRIPTIVA DE LA GESTIÓN UNIDAD CENTRAL DE EMERGENCIAS CB-DMQ	PÁGINA: 8 de 27

	LTE.	La sigla LTE suele utilizarse con referencia a la expresión inglesa Long Term Evolution, en español, Evolución a Largo Plazo, que se emplea en el terreno de las telecomunicaciones. LTE es un estándar para la transmisión inalámbrica de datos de alta velocidad, para terminales o usuarios finales (telefonía móvil y terminales de datos), representa la evolución del 3G, aunque sin alcanzar la rapidez del 4G.
	IP.	Su significado es Protocolo de Internet, siendo las siglas en cuanto a su traducción del inglés, Internet Protocol., en sí, es un estándar que se emplea para el envío y recepción de información mediante una red que reúne paquetes conmutados.
	RESPUESTA	Aplicación de procesos y procedimientos, como recursos y capacidades operativas institucionales o interinstitucionales, utilizados en la atención inicial , lo que permitirá minimizar el impacto negativo, provocados por la cristalización de un incidente, accidente o evento adverso, en el ciclo vital de las personas, en los bienes o medios de subsistencia, como en el medio ambiente.
	URGENCIA	Es la aparición fortuita (imprevisto o inesperado) en cualquier lugar o actividad de un problema de causa diversa y gravedad variable que genera la necesidad inminente de atención por parte de los grupos y personal de primera respuesta, responsables de la seguridad integral.
	Eventos adversos (Operaciones)	Son eventos extraordinarios que originan destrucción de bienes materiales y/o en el medio ambiente, pueden ocasionar y alterar el ciclo vital de las personas.
	Médica	Es cualquier condición de salud que ponga en riesgo la vida del paciente y que por ende requiera de atención médica in situ, al igual que su transporte a casas asistenciales más próximas, considerando la capacidad de respuesta y disponibilidad.
	VÍCTIMA	Todo ser vivo sea este, persona, animal y la naturaleza en su ambiente, que sufre un daño o que muere a causa de los maltratos o actos nocivos de otro, o como consecuencia de algún hecho adverso como un incidente, accidente o un desastre natural, suceso ajeno o fortuito.

VII. DIRECCIONAMIENTO DE LA UNIDAD CENTRAL DE EMERGENCIAS - UCE

Dependencia Adm. Operativa (proceso):	Dirección de Operaciones-CBDMQ
Dependencia Operacional (subproceso):	Brigada Especializada de Coordinación de Emergencias.
Unidad (producto):	Unidad de la Gestión Central de Emergencias.
Ubicación:	Calle Sodiro S/N e Itchimbia: (SIS ECU 9-1-1UIO)

1. Misión

Coordinar y generar la actividad corporativa con eficiencia y eficacia en el tratamiento, atención y solución, ante el requerimiento de la comunidad que informa o indica la ocurrencia de un evento adverso (habituales-magnitud-cíclicos), que puede o ha provocado afecciones a la vida y/o a la propiedad y/o a la naturaleza y/o en su conjunto y que demandaren atención y/o la prestación de los servicios ofertados por el CBDMQ, en cumplimiento de lo establecido por Ley y la Misión Institucional.

CBDMQ	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ESTRUCTURA DESCRIPTIVA DE LA GESTIÓN UNIDAD CENTRAL DE EMERGENCIAS CB-DMQ	SGC-BECE-UCE PÁGINA: 9 de 27
--------------	--	---

2. Objetivo de calidad

“Mejorar el nivel de respuesta a eventos de emergencia a través de acciones oportunas, equipamiento especializado, procedimientos técnicamente diseñados e infraestructura especializada”

Se dará cumplimiento a este objetivo incrementando el nivel y la capacidad de respuesta institucional, a través de una efectiva gestión en la valoración y tratamiento de las “solicitudes de auxilio”, así como una eficaz administración y uso del recurso operativo necesario, que exigiera la gestión, tratamiento y resolución de un evento adverso, (acciones oportunas), y de ser el caso coordinadas de manera eficiente con instituciones vinculadas al sistema Integrado de Seguridad SIS ECU-911 ante la necesidad de recurso específico o adicional competente.

3. Estrategias

Coordinación intra e interinstitucional efectiva, optimizando los recursos, a fin de enfrentar situaciones de emergencia que afecta o pueden o han producido afecciones al ciclo vital del individuo y/o daño o pérdida material y/o afección al entorno natural, medio ambiente o a la naturaleza, a través acciones que determinen una respuesta adecuada, ágil y oportuna.

Inter: Promover y fortalecer el ejercicio del derecho a los servicios que brinda el CBDMQ de todos los ciudadanos del DMQ.

Intra: Fomentar la participación Institucional en la planificación, gestión, monitoreo y evaluación de los servicios ofertados por el Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 9-1-1.

Intra: Diseñar y emplear mecanismos de coordinación, negociación y generación de consensos para lograr acuerdos y compromisos de acción concertados.

4. Principio

4.1. Momento 1.- Solicitud de auxilio

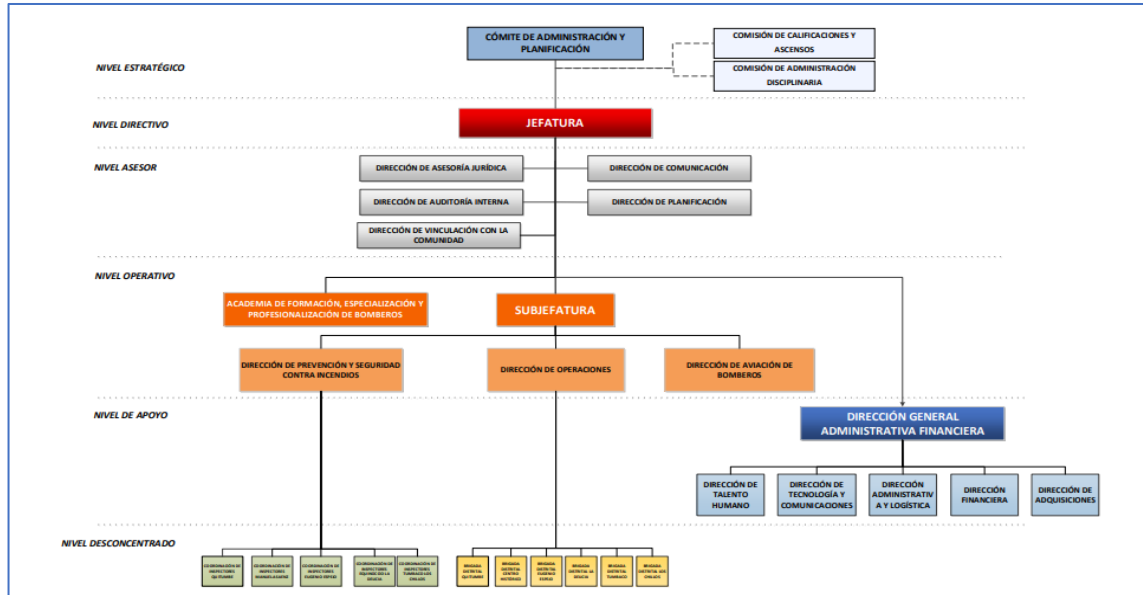
Toda llamada ingresará a través del CALL-CENTER de administración del SIS ECU 9-1-1, siendo entonces la responsabilidad de su clasificación, el Área de Evaluación de Llamadas (SIS ECU 9-1-1); las llamadas que fueren catalogadas como solicitudes de auxilio (emergencias) se transferirán al Área de Gestión de Incidencia y Despacho pertinente acorde a sus competencias, en el caso específico del CBDMQ, a las consolas de gestión de “Siniestros” o “Sanitaria” (Medico-Prehospitalaria).

4.2. Momento 2.- Valoración y despacho de recurso

Previa aceptación de la solicitud, en pleno conocimiento de la capacidad de respuesta y servicios ofertados por el CB-DMQ y en base al REQUERIMIENTO POR EL USUARIO y/o NECESARIO PARA SOLUCIONAR LA EMERGENCIA, se emitirá el despacho del recurso específico y en cantidad suficiente para el tipo, hasta solventar la emergencia (Operaciones – Médica APH).

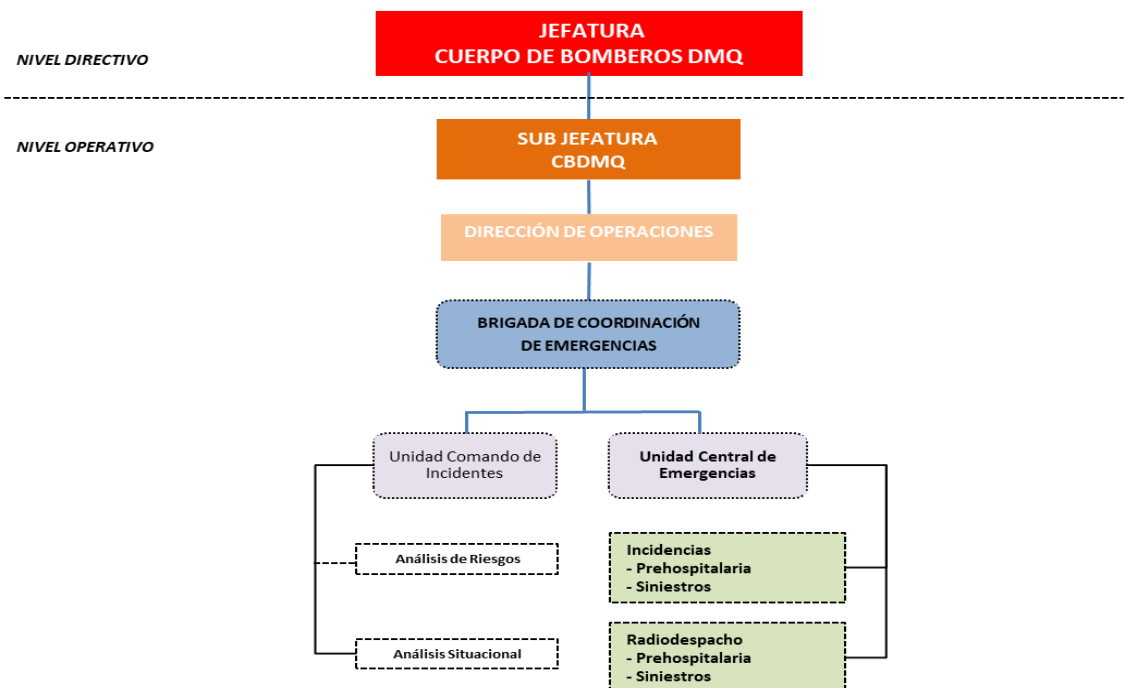
VIII. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y DESCRIPTIVA

1. Organigrama Estructural del CB-DMQ

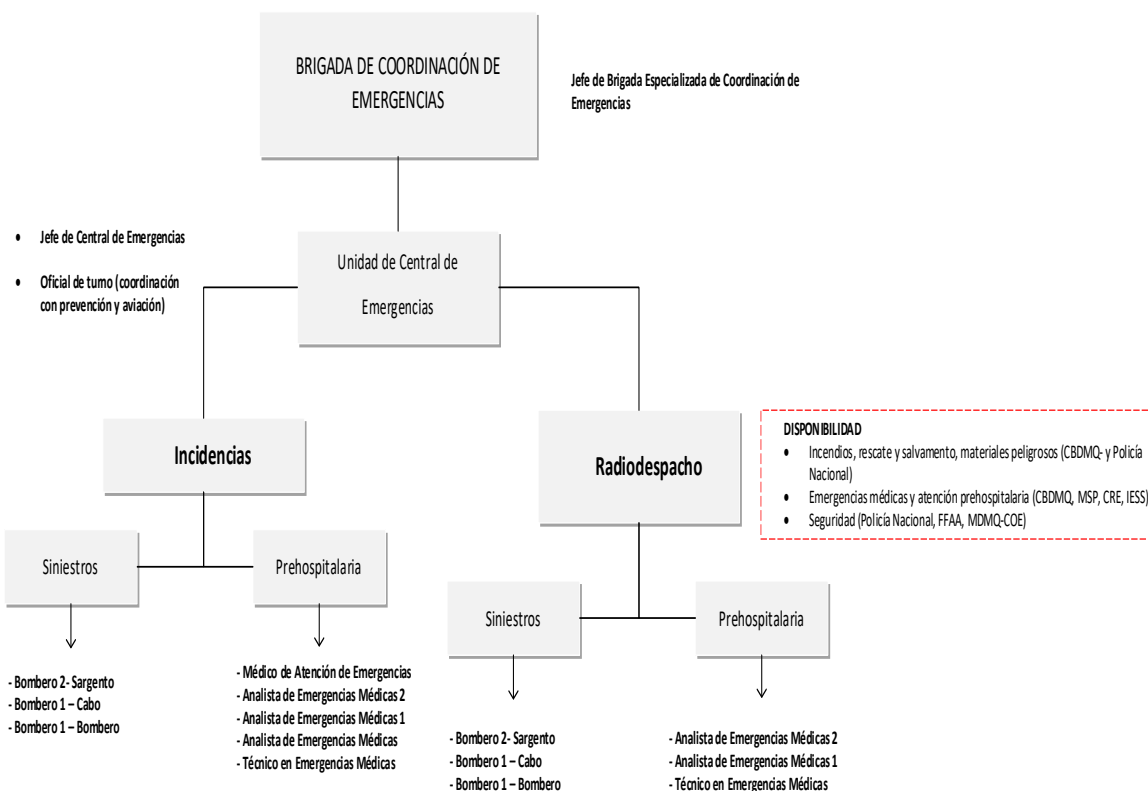


Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos del CB-DMQ vigente.

2. Diagrama de la Estructura Orgánica Descriptiva de la “Brigada Especializada de Coordinación de Emergencias”



3. Diagrama Funcional y niveles ejecución de la UCE CB-DMQ.



IX. DESCRIPCIÓN DE PRODUCTOS

Subproceso gestión de central de emergencias

- a. Atención de eventos adversos (Gestión, coordinación y atención de la/s emergencia/s);
- b. Lineamientos, planes, protocolos, procedimientos y manuales de la coordinación en la atención de emergencias;
- c. Coordinaciones interinstitucionales de respuesta a emergencias;
- d. Registros de información de seguimiento y evolución de los eventos.

Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos del CB-DMQ vigente

Detalle de los productos de acuerdo con el tipo de componente UCE CB-DMQ:

1. Componente Operativo

- a. Atención de eventos adversos (Gestión, coordinación y despacho de la/s emergencia/s);
 - Gestión, despacho y seguimiento ante eventos gestión sanitaria – (Prehospitalaria).
 - Gestión, despacho y seguimiento ante eventos gestión siniestros – (Operaciones).
 - Gestión en la atención de contingencias médicas in situ (Interno).
 - Gestión, despacho de recurso adicional (TTHH-operativo específico), institucional.
 - Gestión, despacho en acuerdo a la necesidad y requerimiento del PC-Institucional.

CBDMQ	<p align="center">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p align="center">ESTRUCTURA DESCRIPTIVA DE LA GESTIÓN</p> <p align="center">UNIDAD CENTRAL DE EMERGENCIAS CB-DMQ</p>	<p align="center">SGC-BECE-UCE</p> <p align="center">PÁGINA: 12 de 27</p>
--------------	--	---

- b.** Lineamientos, planes, protocolos, procedimientos y manuales de la coordinación en la atención de emergencias;
- Aplicar “Planes Cíclicos” (invierno-verano).
 - Actualizar manuales, protocolos y procedimientos de la Central de Emergencias CB-DMQ SIS ECU 9-1-1.
 - Tramitar y gestionar la activación del PC-Institucional, en aplicación del SCI.
- c.** Coordinaciones interinstitucionales de respuesta a emergencias;
- Coordinación con los actores e integrantes del COE M.
 - Coordinación con los actores e integrantes del SIS-ECU 9-1-1, (Locales y/o Nacionales).
 - Tramitar y gestionar el apoyo del recurso adicional (TTHH-especifico), de otras instituciones relacionadas con la atención de eventos adversos.
- d.** Registros de la información del seguimiento y evolución de los eventos.
- Utilización de herramientas y soporte tecnológico para el despacho, seguimiento y soporte.
 - Utilización de herramientas comunes en el registro de datos.

Descripción del componente

Gestión Operativa: Atención de emergencias.

Gestión:	<p>Tratamiento de la solicitud - Verificación de llamadas de emergencia.</p> <p>Evaluación y atención primaria.</p> <p>Soporte al “requiriente”-vía telefónica.</p>
Despacho:	<p>Verificación de necesidades.</p> <p>Validación de la capacidad operativa y respuesta del recurso operativo.</p> <p>Verificación de arribo del recurso operativo.</p>
Seguimiento:	<p>Acciones primarias y evolución del evento -in situ-.</p> <p>Seguimiento, apoyo y soporte a los grupos de respuesta.</p>
Coordinación	<p>Activación de grupos institucionales relacionadas y de apoyo para la atención de la emergencia (incidente-accidente-emergencia-urgencia).</p> <p>Coordinar con la SCI la Activación del PC Institucional como recurso adicional para la atención de eventos de magnitud (impacto-mediáticos).</p> <p>Interinstitucional operativa (SCI-COEM-SIS ECU 9-1-1).</p> <p>Hospitalaria (Públicas-privadas)</p> <p>Soporte técnico local.</p>

CBDMQ	<p align="center">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p align="center">ESTRUCTURA DESCRIPTIVA DE LA GESTIÓN</p> <p align="center">UNIDAD CENTRAL DE EMERGENCIAS CB-DMQ</p>	<p align="center">SGC-BECE-UCE</p> <p align="center">PÁGINA: 13 de 27</p>
--------------	--	---

2. Componente Administrativo: Sustentabilidad

a. Lineamientos, planes, protocolos, procedimientos y manuales de la coordinación en la atención de emergencias;

- POA-PAC
- Desarrollo y sustentabilidad.
- Soporte

Descripción gestión del componente:

POA-PAC	Planificación y Proyectos. Ejecución de procesos relacionados.
Desarrollo y sustentabilidad	Políticas y directrices Sistemas y medios de telecomunicaciones Herramientas tecnológicas.
Soporte:	Técnico-estratégico-administrativo Áreas y actores inter e intrainstitucionales relacionadas.

X. PRINCIPIO TECNOLÓGICO

1. Telefonía: Principio del funcionamiento

Al momento, en la Central de Comunicaciones, específicamente el sistema telefónico, funcionará como CALL-CENTER, bajo la administración y responsabilidad del Servicio Integrado de Seguridad ECU 9-1-1, con un único número de emergencia tipo 1XY, que para el efecto es el 9-1-1, provista de una plataforma inteligente que permite el enrutamiento interno de la llamada, en acuerdo a las necesidades del usuario y tipo de evento adverso reportado a cada una de las consolas de la institución en primera instancia a las consolas de Gestión de Incidencia y de estas a las consolas de Gestión de Radio Despacho, previa verificación del área de gestión de incidencia (telefonía), permitiendo de esta forma que las emergencias tengan una respuesta efectiva y de acuerdo a: 1.- Competencia; 2.- Especialidad; y 3.- Área de cobertura.

2. Radiocomunicaciones: Principio del funcionamiento

Considerando que la plataforma de radiocomunicación en uso y administración (Unidad de Gestión Técnica de Radiocomunicaciones - Dirección de Tecnología y Comunicaciones) del CB-DMQ, por sus características técnicas y funciones, al igual que por el uso y servicio al que está destinada, se considera como un **“Sistema de radiocomunicaciones de misión crítica”**, la Unidad Central de Emergencias responsable de la Gestión, actuará como usuario **“CONTROLADOR”** de tráfico de las frecuencias para las comunicaciones.

CBDMQ	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p style="text-align: center;">ESTRUCTURA DESCRIPTIVA DE LA GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">UNIDAD CENTRAL DE EMERGENCIAS CB-DMQ</p>	<p style="text-align: center;">SGC-BECE-UCE</p> <p style="text-align: center;">PÁGINA: 14 de 27</p>
--------------	---	---

XI. DESCRIPTIVO DE LA GESTIÓN DE LA UCE CB-DMQ - COORDINACIÓN Y ATENCIÓN DE LA/S EMERGENCIA/S

La Unidad Central de Emergencias del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, es responsable de, la gestión, atención y tramite de la llamada de emergencia, una vez direccionadas por el SIS ECU 9-1-1 (CALL CENTER), involucrando al recurso necesario y en cantidad suficiente, de acuerdo a la solicitud de auxilio y requerido como “respuesta”, ante la ocurrencia de un incidente, accidente o evento adverso, al igual del seguimiento o evolución del evento, como pre arribo confirma los servicios y lleva el récord de tiempo de respuesta, como la estadística diaria de servicios.

La Unidad Central de Emergencias del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, como “**controlador**” de tráfico de la plataforma de radiocomunicaciones de misión crítica, velará por que toda comunicación se genere en forma clara, precisa y oportuna, al igual que de la cordialidad en el trato del al cliente interno, externo y los diferentes interlocutores de otras instituciones, regida y bajo las normas de radiocomunicación.

La Unidad Central de Emergencias del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito tiene la **responsabilidad** de gestionar, bajo los parámetros de calidad, atender y tramitar las solicitudes de emergencias, con la urgencia y eficacia que estas demanden.

a. Funciones Macro

- 1.** Dar solución a las llamadas de auxilio que fueren transferidas por el área de “Evaluación” del Servicio Integrado de Seguridad SIS-ECU 9-1-1, y que se generaren a partir de la activación del número único de emergencias (9-1-1) por parte de la comunidad que solicita o necesita de ayuda urgente, y/o, advierte de riesgos potenciales que pueden desembocar en eventos adversos que afecten a; 1.- El ciclo vital de las personas; 2.-La propiedad pública y/o privada, y/o 3.- Al medio ambiente; en acuerdo a las funciones dadas por Ley (normativa legal vigente) y en cumplimiento de la Misión Institucional.

No se descartarán pedidos de auxilio que ingresaren por otro medio, sea este visual (CCTV), radio, telefonía (fija-móvil) y/o aviso personal.

- 2.** Transmitir la información confirmada, a los grupos de respuesta, propios del CB-DMQ, como a aquellos de otras Instituciones, que contaren con el recurso que se necesitase (TTHH-Equipos-Insumos); para la solución de la emergencia declarada.

Para el efecto la información contemplará, en primera instancia, **la existencia de potenciales víctimas** (en lo posible número de personas afectadas y diagnóstico subjetivo), daños a la propiedad pública- y/o privada y/o afcción al medio ambiente, como una descripción corta y precisa en cuanto a: 1.- Lugar de ocurrencia; 2.- Tipo de evento; y 3.- Evolución de este, esto permitirá garantizar una respuesta efectiva, con el Talento Humano, material y recurso necesario, al igual que la reducción de los tiempos de respuesta y atención a la solicitud o solicitudes dadas por el “alertante” (comunidad).

CBDMQ	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p style="text-align: center;">ESTRUCTURA DESCRIPTIVA DE LA GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">UNIDAD CENTRAL DE EMERGENCIAS CB-DMQ</p>	<p style="text-align: center;">SGC-BECE-UCE</p> <p style="text-align: center;">PÁGINA: 15 de 27</p>
--------------	---	---

3. Mantenerse en permanente contacto, (vía telefónica) con el usuario, hasta el arribo de los grupos de respuesta, proporcionando, de ser el caso y a título profesional, indicaciones, procesos y/o protocolos en: 1.- Primeros auxilios, 2.- Manejo básico y soporte ante eventos adversos, soporte psicológico inclusive, de acuerdo con las capacidades del grupo que estuviere de turno, amparados en lo dispuesto por Ley (Normativa legal vigente), como en el Reglamento Interno del CBMQ, no se descarta “otras” Leyes o reglamentos relacionados y aplicables.
4. Sustentar a través de la obtención, administración y transmisión de la información técnica y suficiente, la elaboración de escenarios de riesgos, al igual que las zonas de afección en acuerdo a los niveles de mismo, por parte y en coordinación con los actores que conformaren la Sala Situacional -COEM y/o SIS ECU 9-1-1-, permitiendo de esta manera facilitar y generar acciones de prevención y respuesta de ser el caso, en coherencia con el producto de la **Gestión de la Unidad de Comando de Incidentes**.
5. Gestionar el Soporte técnico-operativo para la toma de decisiones y acciones político-administrativas de los actores en materia de acciones de prevención, mitigación y recuperación.

b. Funciones Micro

Gestión Operativa de Incidencia y Radio despacho (Siniestros/APH).

1. Generar, basándose en la **“Coordinación Intra y/o Interinstitucional”**, respuestas efectivas a las necesidades o solicitudes de ayuda urgente, realizadas por la comunidad, previa al procesamiento de la información obtenida de la llamada de auxilio que ingreso a través del número único de emergencias 9-1-1 y/o por otro medio de transmisión y/o aviso personal, transferida a las Consolas de Gestión CBDMQ (Operaciones/Sanitaria),
2. Mantener en permanente contacto, vía telefónica con el “solicitante”, proporcionando directrices básicas y prácticas, que permitan minimizar el riesgo o la presencia de nuevas víctimas o afecciones a los bienes o al medio ambiente, hasta la llegada del “recurso” destinado, acorde al tipo de “servicio requerido” o la solución, por “vía telefónica”.
3. Discernir y buscar la respuesta inmediata del “recurso”, en un tiempo no mayor a **“dos minutos”** luego de la toma de decisión, de acuerdo con la información procesada por el Operador de Consola, indistintamente del Área de pertenencias; 1.-Gestión de Siniestros/Operaciones; y 2.-Gestión Sanitaria/Prehospitalaria.
4. Proceder como responsables directos de la activación y despacho de los servicios ofertados por el CBDMQ, en las áreas de Gestión Sanitaria y Gestión de Siniestros, en acuerdo a la Misión Institucional, lo que permitirá, paralelamente, garantizar un servicio de calidad y optimizar el recurso operativo.

CBDMQ	<p align="center">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p align="center">ESTRUCTURA DESCRIPTIVA DE LA GESTIÓN</p> <p align="center">UNIDAD CENTRAL DE EMERGENCIAS CB-DMQ</p>	<p align="center">SGC-BECE-UCE</p> <p align="center">PÁGINA: 16 de 27</p>
--------------	--	---

5. Ejecutar como **“Controladores de Tráfico”** de la Plataforma de Radiocomunicaciones del CB-DMQ, la administración operativa de las frecuencias/circuitos/canales y sistemas de soporte (Interoperabilidad-ACU; Sistema de Alerta Temprana-SAT, Turbo Net) y serán responsables de la información a transmitir sobre esta Plataforma, como del acceso y cadena de custodia (grabaciones del tráfico Audio).

5.1. Gestión de Siniestros/Operaciones.

Transmitir la información sobre la evolución de evento adverso, indistintamente del tipo; acorde a los recursos que fueren necesarios, coordinara las acciones con los actores operativos en campo (intra e interinstitucionales) que se requirieren, con el fin de garantizar una respuesta efectiva.

5.2. Gestión Prehospitalaria/Sanitaria.

Transmitir la información sobre el estado y diagnóstico de las víctimas-pacientes, a los Hospitales (Públicos o privados), para tramitar la recepción de estas, dicha información será proporcionada por el personal del servicio de atención de Emergencias Médica y Atención Prehospitalaria del CBDMQ, de ser el caso no se descarta el soporte a otros Gestores Sanitarios (MSP-IESS-CRE).

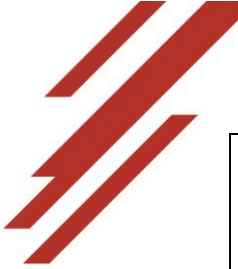
Tramitará las comunicaciones interhospitalarias, para lo cual se asignará una frecuencia/circuito/canal, siendo su principal función la recepción y/o la transferencia interhospitalaria de “pacientes” que así lo requieren.

6. Registrar de manera clara y precisa, el tipo de evento, la ocurrencia y los tiempos de despacho, arribo, intervención, en la medida de lo posible la evolución del incidente, accidente, emergencia o urgencia, para el efecto realizara el registro de la ficha (físicas/electrónicas) por cada “intervención”.
7. Actualizara en forma permanentemente la disponibilidad de recursos.
8. Trabajar en coordinación con los grupos de respuesta y bajo las normas establecidas en la institución.

c. Actividades Específicas – Especializadas

Son aquellas que están preestablecidas de acuerdo con su formación y profesión, serán adicionales a las descritas para la Gestión de Incidencia y Radio despacho y específicas para la Gestión de la Unidad Central de Emergencias.

1. Comprometerse directamente, en la atención de emergencia de acuerdo con su competencia (especialista) y formación académica (formal/no formal), en pleno cumplimiento de lo facultados por Ley.



CBDMQ	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ESTRUCTURA DESCRIPTIVA DE LA GESTIÓN UNIDAD CENTRAL DE EMERGENCIAS CB-DMQ	SGC-BECE-UCE PÁGINA: 17 de 27
--------------	--	--

2. Gestión de Siniestros - Operaciones

El o la especialista en atención de siniestros (Bombero), será responsable directo de la atención y asesoramiento de todas las emergencias que se presenten dentro de su especialidad, será quien decida y determine la necesidad del envío el recurso operativo como parte de la solución de la emergencia, así como tendrá la capacidad de resolver la emergencia por vía telefónica si el caso no amerita recurso.

3. Gestión Sanitaria - APH

3.1. Médico/consolas - contingencia:

- Será responsable directo de la atención y asesoramiento de todas las emergencias médicas que se presenten, será quien decida sobre la necesidad de enviar ambulancia como parte de la solución de la emergencia, así como tendrá la autoridad de resolver la emergencia médica por vía telefónica si a criterio profesional determina que no amerita evaluación médica en el lugar y/o transporte a una casa asistencial.
- Será responsable directo de la atención in situ del personal operativo-administrativo del CB-DMQ, que ameritará una evaluación médica en el lugar y/o transporte a una casa asistencial, ante un evento clínico o adverso, que diera como resultado una afección al ciclo vital.

3.2. Tecnólogo Médico, Paramédico y/o relacionados:

Serán responsables directos de la atención de todas las emergencias que involucran a su profesión, es decir guiarán al usuario y/o víctima, en la aplicación de soporte vital básico o acciones y maniobras que estabilizan el estado patológico del paciente, en concordancia con el conocimiento mínimo en relación con el evento, enfermedad / riesgo vital, decidirán el envío de ambulancia directamente en los casos críticos que involucran el riesgo inminente de la vida del paciente.

3.3. Psicólogo:

Serán responsables directos de la atención de todas las emergencias que involucran a su profesión, así como brindaran apoyo psicológico a las víctimas y familiares vía telefónica mientras se soluciona la emergencia si el caso lo requiriera.

Sustento para la prestación de servicios de salud:

Ley Orgánica de Salud.

Art. 7.- *Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación con la salud, los siguientes derechos:*

*j) Ser atendida inmediatamente con servicios profesionales de emergencia, **suministro de medicamentos e insumos necesarios en los casos de riesgo inminente para la vida**, en cualquier establecimiento de salud público o privado, sin requerir compromiso económico ni trámite administrativo previos.*

CBDMQ	<p align="center">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p align="center">ESTRUCTURA DESCRIPTIVA DE LA GESTIÓN</p> <p align="center">UNIDAD CENTRAL DE EMERGENCIAS CB-DMQ</p>	<p align="center">SGC-BECE-UCE</p> <p align="center">PÁGINA: 18 de 27</p>
--------------	--	---

Art. 168.- Son profesionales de la salud humana **facultados para prescribir medicamentos**, los médicos, odontólogos y obstétrices.

Sustento para la prescripción de medicamentos de uso y consumo humano:

Resolución No. ACESS-2021-0006

NORMATIVA TÉCNICA PARA EL CONTROL DE LA PRESCRIPCIÓN DE MEDICAMENTOS DE USO Y CONSUMO HUMANO, Y DE LA EMISIÓN DE LA RECETA MÉDICA.

Art. 2.- *Ámbito de aplicación: La presente normativa es de cumplimiento obligatorio para el control de la prescripción que realizan los profesionales de la salud facultados por ley para prescribir medicamentos de uso y consumo humano y para el control de la emisión de la receta médica, en todo el territorio nacional.*

Prescripción de medicamentos: acto privativo del ejercicio de la medicina, odontología y obstetricia, mediante el cual, en función del diagnóstico y evaluación del paciente, el facultativo toma una decisión terapéutica y la plasma en la receta.

Custodio: *persona designada por el representante legal, o por el responsable técnico del establecimiento de salud, como encargado del abastecimiento y custodia de recetas físicas.*

4. Deberá recibir el turno de su homólogo saliente, con toda la información necesaria de lo ocurrido en el turno pasado, con énfasis en las emergencias que estuvieren en proceso de resolución, como de las últimas atenciones gestionadas.

d. Actividades del Coordinador de Grupo (Gestión de incidencia y radio despacho)

Además de las descritas para los servidores del Área de Gestión de la Unidad Central de Emergencias (Gestión de Incidencia y Gestión de Radiodespacho), en base a su profesión, título, experticia y/o las dadas por denominación, las personas designadas por la UCE CB-DMQ serán los responsables de las siguientes actividades:

Operativas:

1. Comprometer directamente a los integrantes del grupo en la gestión de la llamada de emergencia **TRANSFERIDA**, por las Consolas de Evaluación ECU 9-1-1, según su competencia.
2. Coordinar acciones con sus homólogos, responsables de los servicios de emergencias (Policía, Cruz Roja, Ejército, ECU 9-1-1.) en estricto apego a los procedimientos propios de la institución y en coordinación directa con los operadores de consola solicitante y los responsables al que perteneciera el recurso acorde al tipo de emergencia.
3. Realizar el registro respectivo de la ficha ECU 9-1-1 y transferir la información de manera permanente al Coordinador Interinstitucional/Oficial de Turno UCE, como inicio de la cadena de mando y niveles de comunicación: 1. Gestión de Comando de Incidentes Unidades; 2. Con las Brigadas, de acuerdo con el tipo de incidente o evento, como a su especialización; 3. De ser el caso a la Comandancia; los mismos que informarán de las situaciones emergentes que se consideraren de magnitud (impacto-mediático), fuera de la cotidianidad y/o fueren resultado de la aplicación de los planes cíclicos (forestal e inundaciones) y/o aquellas que ameriten el escalamiento, intervención y/o decisión del Jerárquico Superior.

CBDMQ	<p align="center">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p align="center">ESTRUCTURA DESCRIPTIVA DE LA GESTIÓN</p> <p align="center">UNIDAD CENTRAL DE EMERGENCIAS CB-DMQ</p>	<p align="center">SGC-BECE-UCE</p> <p align="center">PÁGINA: 19 de 27</p>
--------------	--	---

4. Controlar el correcto registro de la ficha de intervenciones que compromete al solicitante y el tipo de ayuda definido, además realizará diariamente el respectivo reporte de manera escrita al final del turno de guardia.
5. Recibir el turno de su homólogo saliente, con toda la información necesaria de lo ocurrido en el turno pasado, con énfasis en las últimas atenciones.

Administrativas.

1. Al presentarse novedades en la gestión de las emergencias, irregularidades en cuanto a la operatividad de las herramientas tecnológicas; necesidades; novedades del personal; inobservancia a los procedimientos y normativas establecidas, emitirá el informe correspondiente sobre estos particulares al Oficial de Turno.
2. Decidir sobre los descansos y pausas activas, que requiera el personal por las diversas necesidades de estos, organizará y autorizará los mismos, en función a la continuidad del servicio, con base al análisis de la situación de la demanda de llamadas y eventos en proceso de atención, con el fin de garantizar la capacidad y una respuesta efectiva.
3. Cumplir y hacer cumplir las políticas y directrices operativas, que se emitieren por el Jerárquico Superior o responsables de los Subprocesos.
4. Aportar en las acciones de planificación y proyectos (POA-PAC); y
5. Participar en la coordinación y comunicación intrainstitucional operativa.

e. Actividades del Coordinador interinstitucional/Oficial de turno. (Gestión de incidencia)

Además de las descritas para los servidores del Área de Gestión de la Unidad Central de Emergencias (Gestión de Incidencia y Gestión de Radiodespacho), en base a su formación, experticia y/o las dadas por denominación, las personas designadas, como Coordinador Interinstitucional/Oficial de turno, serán los responsables de las siguientes tareas:

1. Monitorear y vigilar la adecuada atención al público y del correcto manejo de la emergencia por el grupo o los grupos que laboraren en el periodo de su guardia.
2. Proceder como responsable directo al seguimiento y monitoreo de la correcta atención y potencial solución que se dé a la llamada de emergencia TRANSFERIDA a los integrantes del grupo según su competencia. (Gestión Sanitaria-Gestión de Siniestros).
3. Gestionar con sus **"PARES"** de los Servicios de Emergencias y Seguridad, la necesidad de recursos (adicionales o específicos) y/o información técnica-científica que fuera de pertenencia o administración de otras instituciones adscritas al SIS-ECU 9-1-1 UIO (Policía, MSP, IESS, CRE, FFAA.), inclúyase los servicios ofertados por las Empresas Públicas de la estructura Municipal que realiza el soporte en la respuesta a emergencias (AMT-AMC-EEQ-EMASEO-Q; EPMAAP-Q, etc.), de manera que facilite la atención y solución del evento adverso, en estricto apego a los procedimientos establecidos entre el CBDMQ – COE - ECU, como de los establecidos por las instituciones al que perteneciera el recurso.
4. Coordinar con su homólogo de la Sala de Comando de Incidente, la necesidad del recurso (adicional o específico) y/o información técnica-científica **de pertenencia y administración del CBDMQ**, que agilite y optimice la atención que, para su solución, así lo exigiera.

CBDMQ	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ESTRUCTURA DESCRIPTIVA DE LA GESTIÓN UNIDAD CENTRAL DE EMERGENCIAS CB-DMQ	SGC-BECE-UCE PÁGINA: 20 de 27
--------------	--	--

5. Resolver en caso de suscitarse algún inconveniente operativo interinstitucional en el turno, por su atribución discernirá y dará una posible solución in situ y notificará al Responsable del Subproceso de la Unidad de Gestión de la Central de Emergencias, si el caso así lo amerita.
6. Cumplir y hacer cumplir la normativa de la Institución, al igual los procesos y procedimientos de gestión establecidos.

Administrativas

1. Sera responsable de discernir y solucionar, de presentarse irregularidades en cuanto a la operatividad se refiere, necesidades e inobservancia a los procedimientos y normativas establecidas para la atención de emergencias y/o novedades con el Talento Humano, al igual escalonará al responsable de la Unidad y emitirá informes sobre estos particulares.
2. Supervisar y monitorear, los informes de Coordinación, registro de bitácoras de control y novedades del personal (ingreso, salida, cambios de turno), reporte estadístico y libro de consignas, al igual será responsable y registrará la asistencia y puntualidad del personal asignado.
3. Propiciar el trabajo en forma grupal, conservando las buenas relaciones entre el personal en un ambiente confortable de trabajo.
4. Aplicar las políticas y directrices operativas, que se emitieren por el Jerárquico Superior o responsables de los Subprocesos.
5. Ejecutar los procesos relacionados con la Gestión de la Central de Emergencias o vinculantes con los procesos subjetivos de la Institución;
6. Brindar soporte en las acciones de planificación y proyectos (POA-PAC); y
7. Agilizar la coordinación y comunicación interinstitucional operativa.

f. Actividades del responsable del Subproceso de la Gestión de la Unidad Central de Emergencias

Además de las descritas en el Manual de Puestos; las emitidas por la Dirección de Operaciones y/o la Brigada Especializada para Gestión de Coordinación de Emergencias, con base a su formación y/o las dadas por denominación, será responsable las siguientes tareas:

Generales

1. Cumplir con las dadas por denominación y descritas en el perfil del Manual de Puestos.
2. Cumplir y hacer cumplir con las funciones propias y directas de los servidores asignados a la UCE CB-DMQ de acuerdo con su función y/o denominación.

Operativas

1. Coordinar e interactuar con sus homólogos o pares a nivel técnico-administrativo, definidos en el Estatuto Orgánico por Procesos del CBDMQ, en relación con la operatividad diaria y la capacidad resolutoria de la Institución.

CBDMQ	<p align="center">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p align="center">ESTRUCTURA DESCRIPTIVA DE LA GESTIÓN</p> <p align="center">UNIDAD CENTRAL DE EMERGENCIAS CB-DMQ</p>	<p align="center">SGC-BECE-UCE</p> <p align="center">PÁGINA: 21 de 27</p>
--------------	--	---

2. Coordinar e interactuar como representante del Cuerpo de Bomberos del DMQ, con los actores técnico-administrativo definidos por las Instituciones inmersas en el SIS ECU 9-1-1, en lo relacionado a la operatividad diaria del sistema.
3. Será responsable de optimizar la administración y uso de los recursos como las capacidades institucionales disponibles, al igual que el soporte de otras instituciones o entre Salas a través de una coordinación técnico-operativa-administrativo efectiva y eficiente.
4. Coordinar todas las acciones como el seguimiento de los productos que genere y entregue la Unidad Central de Emergencias, al usuario (alertante) en primera instancia, como a los grupos de respuesta despachados, en acuerdo al eje establecido para la atención de un evento adverso (habituales-magnitud-cíclicos), que permita reducir los tiempos de respuesta y por ende las afecciones a la vida y/o a la propiedad y/o a la naturaleza en su conjunto. Información que servirá como insumo para la actualización de procedimientos, procesos y protocolos relacionados a la Gestión, Atención y Tratamiento de eventos adversos.
5. Se responsabilizará de la supervisión general, en cuanto a la adecuada coordinación y desempeño de los recursos operativos, tanto del servicio prehospitalario, siniestros y/o combinados acordes a los requerimientos, procesos y procedimientos en aplicación, como actores del SIS ECU 9-1-1-Quito.
6. Monitorear y controlar la calidad de la atención que se brinda tanto al cliente externo como interno por parte del área de gestión de incidencia y radio despacho, la cual está conformada por los profesionales en gestión de Incidencia y Radiodespacho (Bomberos), como aquellos dados por el especialista (Médicos, Enfermeros, Tecnólogos, Paramédicos); esto, desde el mismo instante en que se establece el contacto telefónico con el usuario, continuando por la movilización del recurso operativo, seguimiento de la evolución del evento, hasta su culminación y cierre de las operaciones.
7. Solventar y tomar las medidas correctivas mediatas de presentarse necesidades, novedades en la atención de emergencias, irregularidades en cuanto al personal, inobservancia a los procedimientos y/o normativas establecidas, novedades en los registros de las diferentes intervenciones, al igual que en el uso y estado de las aplicaciones y herramientas tecnológicas.
8. Resolver de forma eficiente e imparcial en coordinación con el área correspondiente, **los reclamos** que él cliente interno y/o externo realice, fuere parte del producto entregado, en relación con la atención de emergencias o por situaciones propias de la Institución.

Administrativas

1. Transmitir las políticas dispuestas por de la Comandancia o del Jerárquico Superior establecidas hasta la fecha, de acuerdo con las competencias.
2. Será responsable del óptimo trabajo y desempeño del Talento Humano asignado por el CB-DMQ, al Subproceso de Gestión de la Central de Emergencias UCE, en el ECU 9-1-1, con especial énfasis en:
 - a. Talento humano, mínimo y necesario.
 - b. Cumplimiento de las funciones dadas; y
 - c. Avalar los grupos y equipos de trabajo; generar distributivos de: horarios, turnos, vacaciones; al igual autorizara y tramitara en coordinación con la Brigada Especializada, al que pertenezcieren, la Dirección Operaciones y TTHH respectivamente.

CBDMQ	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	SGC-BECE-UCE
	ESTRUCTURA DESCRIPTIVA DE LA GESTIÓN UNIDAD CENTRAL DE EMERGENCIAS CB-DMQ	PÁGINA: 22 de 27

3. Intervenir en la actualización, desarrollo y aplicación de los procedimientos, protocolos e indicadores aplicados en esta Unidad Operativa -SIS ECU 9-1-1, al igual que en las actualizaciones y desarrollo de las aplicaciones y herramientas tecnológicas, así como la retroalimentará permanente de los procesos en atención de emergencias.
4. Coordinar todas las acciones, como el seguimiento de los productos que entregare el área de Gestión de incidencia y despacho, como aquellos dados por el especialista o por denominación, a los diferentes grupos operativos y de respuesta, en acuerdo al eje estratégico de pertenencia (Brigada).
5. Supervisar se mantengan actualizadas y disponibles las estadísticas, producto del diario trabajo del Subproceso de Gestión de la Central de Emergencias CB-ECU 9-1-1.
6. Otros;
 - a. Desarrollo de políticas y directrices funcionales de la Unidad;
 - b. Ejecución de procesos relacionados con la Unidad o vinculantes con los procesos subjetivos de la Institución;
 - c. Planificación y proyectos (POA-PAC); y
 - d. Coordinación y comunicación interinstitucional.

XII. INDICADORES POR PRODUCTO DE USO INTERNO DE LA UNIDAD

Gestión Incidencia:

<u>Emergencias tramitadas</u>	X 100
Llamadas transferidas	
<u>Despacho de recursos</u>	X 100
Emergencias tramitadas.	
<u>Coordinación Institucional</u>	X 100
Emergencias tramitadas	
<u>Solución telefónica</u>	X 100
Emergencias tramitadas	

Calidad:

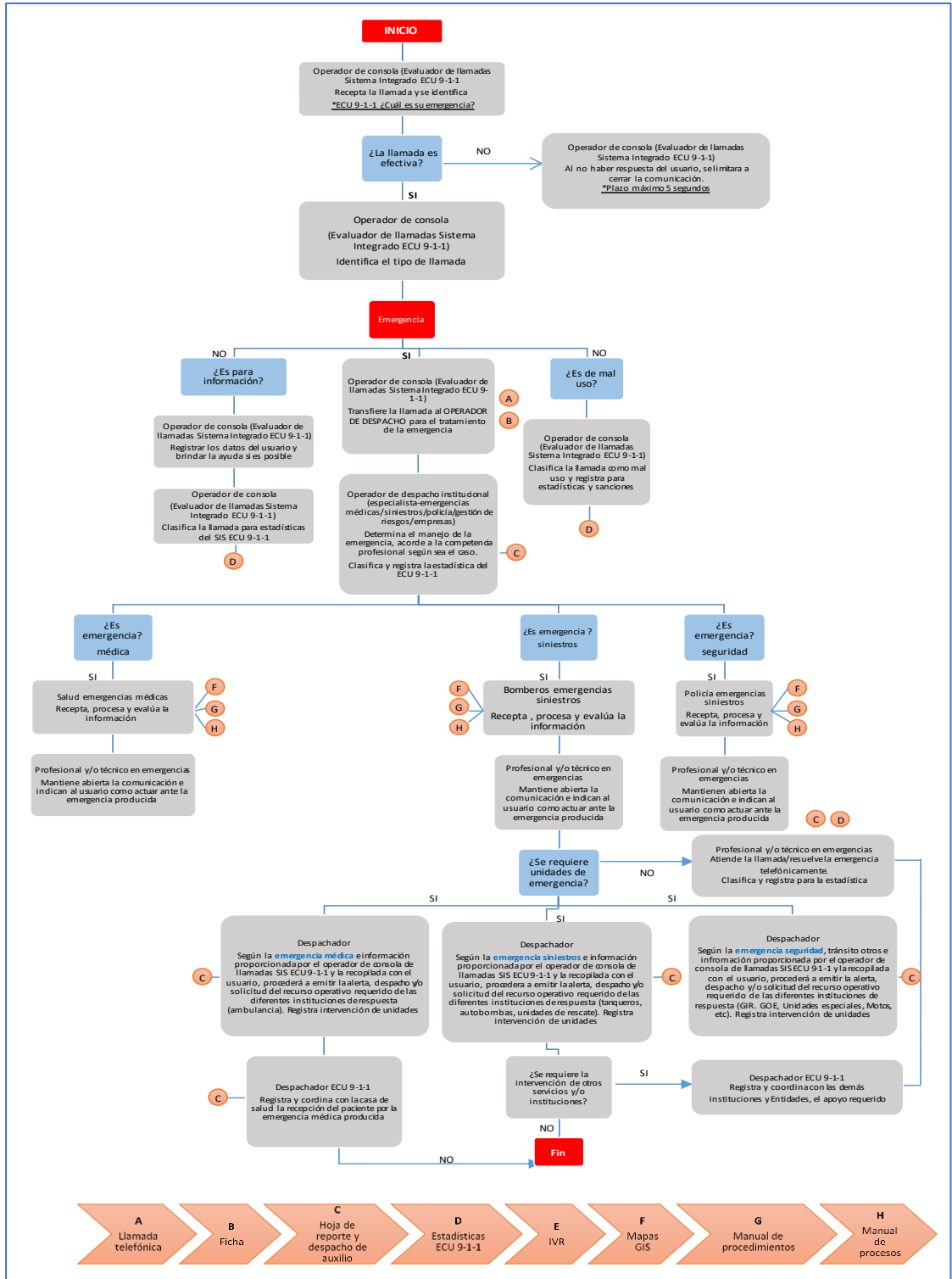
1. Evaluación.
 - 5 minutos: el 70% de las llamadas.
 - 7 minutos: el 90% de las llamadas.
 - 10 minutos: el 96% de las llamadas.
2. Tiempo de despacho efectivo X 100
 - Tiempo máx. 70 s

Medios de verificación

- Estadísticas.
- Partes.
- Fichas (Físicas-electrónicas)

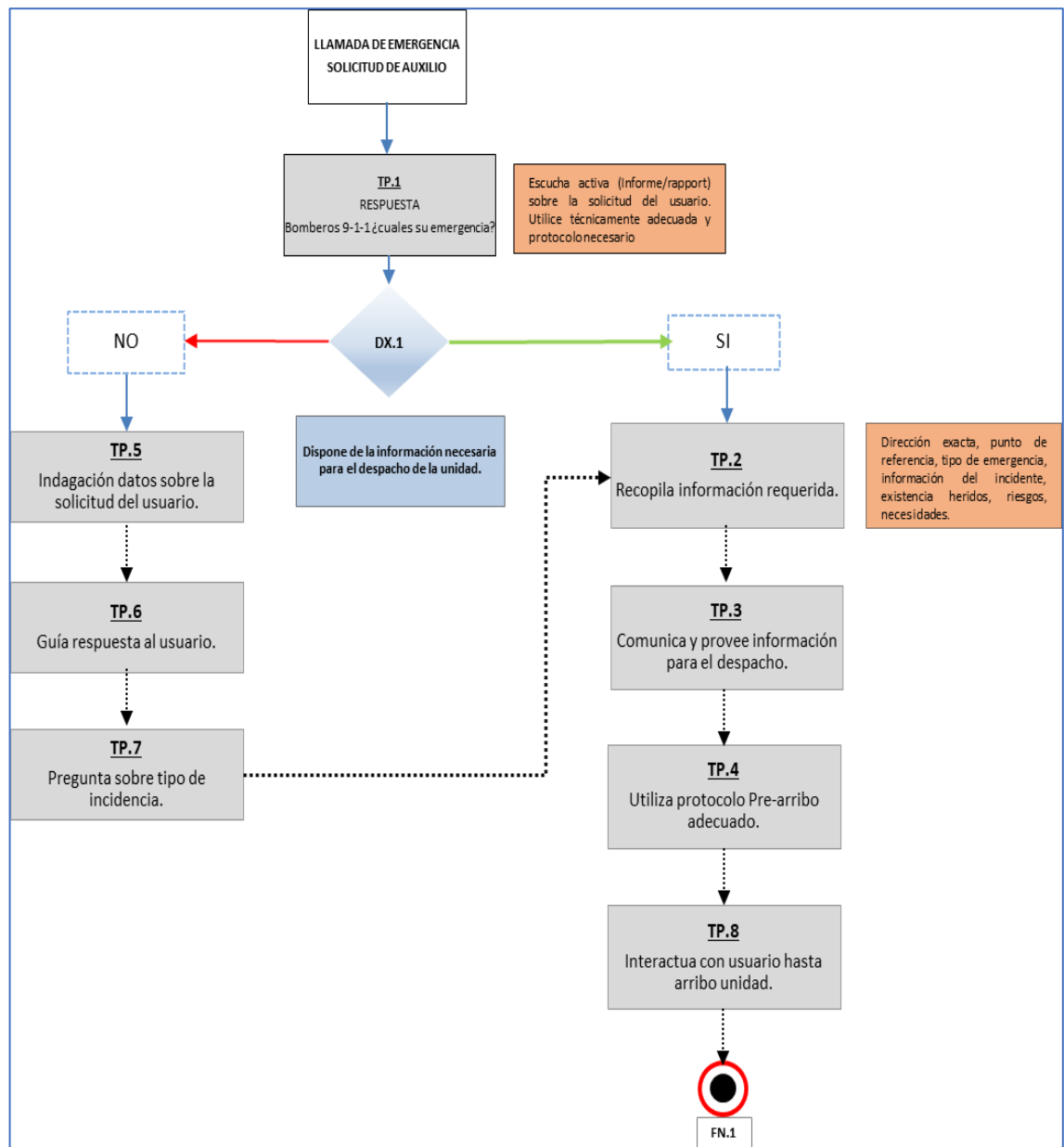
XIII. FLUJOGRAMAS

1. General: Tratamiento y atención de emergencias (SERVICIO INTEGRADO ECU 9-1-1)



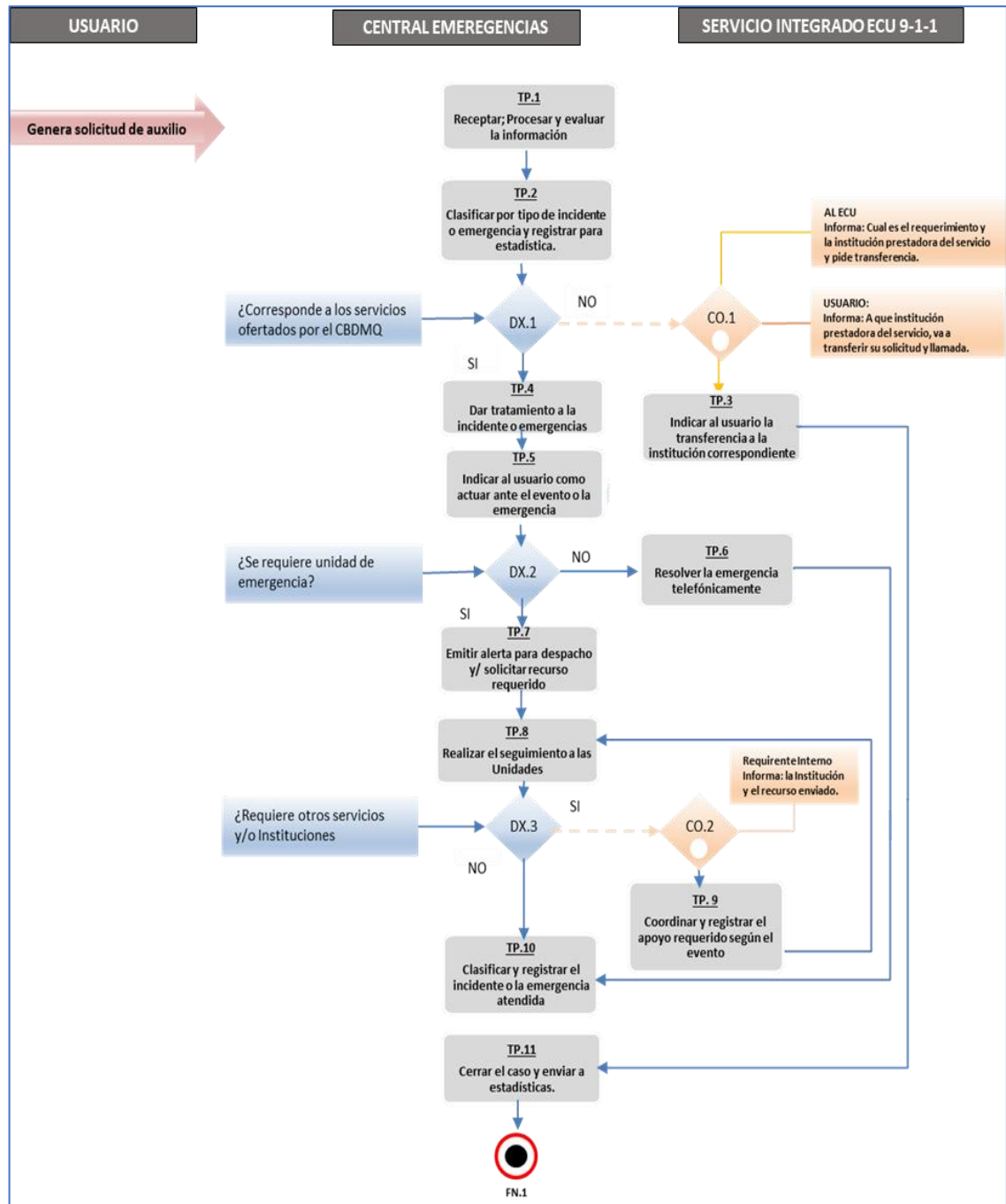
2. Gestión y coordinación con el cliente externo- usuario.

Responsable: Gestor de Incidencia UCE.



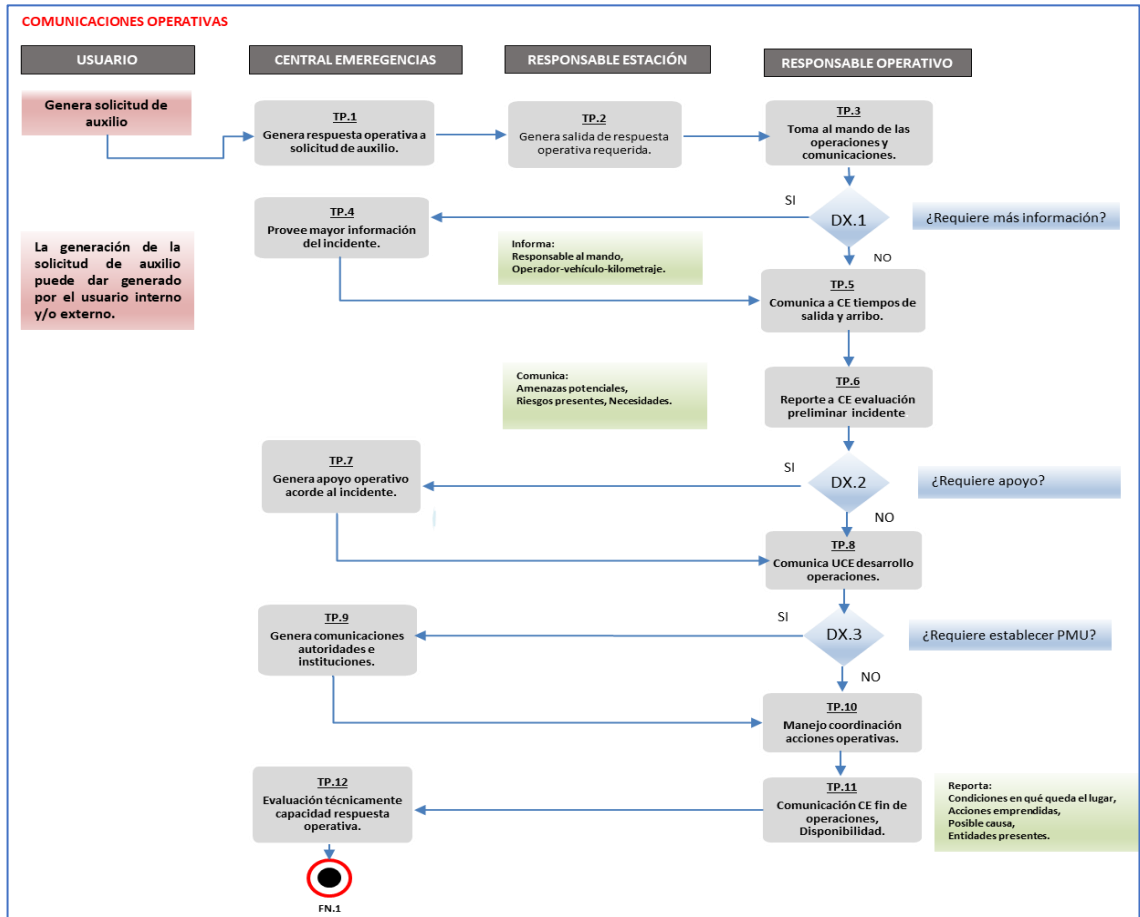
3. Tratamiento: Básico

Responsable: CENTRAL DE EMERGENCIAS -Incidencia/Radiodespacho-

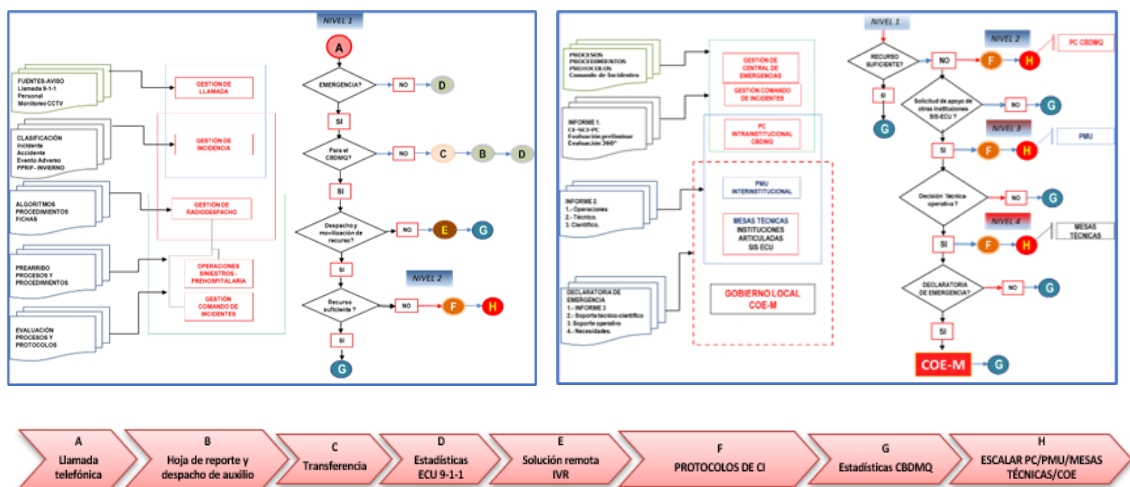


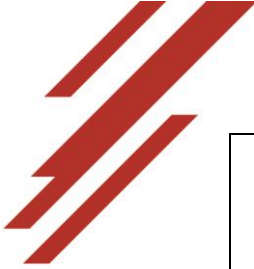
4. Despacho - seguimiento

Responsable: Gestor de Radiodespacho.



5. Asociado: CI - Activación y escalonamiento.





CBDMQ	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ESTRUCTURA DESCRIPTIVA DE LA GESTIÓN UNIDAD CENTRAL DE EMERGENCIAS CB-DMQ	SGC-BECE-UCE PÁGINA: 27 de 27
--------------	--	--

Validado por: Unidad de Desarrollo Institucional	Tlgo. Freddy G. Orbe V. ANALISTA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 1
---	---

