



BOMBEROS QUITO

Salvamos **vidas**

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE EMERGENCIAS
Y DESPACHO DEL RECURSO OPERATIVO DEL CB-DMQ.**

MAYO_2023

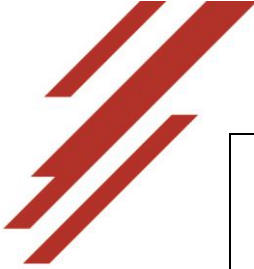
CONTENIDO

- I. CONTROL DE CAMBIOS**
- II. OBJETIVO**
- III. ALCANCE**
- IV. BASE LEGAL**
- V. RESPONSABILIDADES**
- VI. DEFINICIONES**
- VII. PROCEDIMIENTO**
- VIII. ANEXOS**

I. CONTROL DE CAMBIOS

Número de Capítulo	Párrafo / Tabla / Nota	Adición (A) Supresión (S) Revisión (R)	Cambios Realizados	Fecha de cambio
I-VIII	Todo el documento	A	Elaboración del procedimiento	19/09/2014
VIII	Entrada/proveedor	A	Responsable de la Gestión de incidencia de llamadas SIS ECU 9-1-1, Responsable de la Gestión y Atención de Emergencia.	03/09/2015
VIII	Entrada/insumos	A	Al Responsable de la Gestión y Atención de Emergencia.	03/09/2015
VIII	Recursos/tecnológicos	R	Medios de comunicación radiofrecuencias, telefonía.	03/09/2015
VIII	Recursos/humanos	A	Gestores de emergencias.	03/09/2015
VII	Procedimiento	A	5. Proceder conforme al Instructivo para el Proceso de Atención y Resolución de llamadas de Emergencia. 6. Proceder conforme a los Protocolos establecidos.	03/09/2015
-	Encabezado	R	Actualización Código	12/07/2016
I-VII	Todo el documento	R	Revisión del procedimiento	30/08/2019
-	Caratula y encabezado	R	Cambio del nombre procedimiento	22/05/2023
I-VIII	Todo el documento	R	Todo el documento	22/05/2023





CBDMQ	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE EMERGENCIAS Y DESPACHO DEL RECURSO OPERATIVO DEL CB-DMQ.	CÓDIGO: M04-SP01-P05 PÁGINA: 4 de 18
--------------	--	---

Aprobado por: Director de Operaciones CB-DMQ	 Myr. Carlos Moyano
Revisado por: 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	CÓDIGO: M04-SP01-P05
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE EMERGENCIAS Y DESPACHO DEL RECURSO OPERATIVO DEL CB-DMQ.	PÁGINA: 5 de 18

II. OBJETIVO:	Gestionar y administrar la respuesta oportuna del recurso operativo del CB-DMQ a través de una eficaz coordinación intra e interinstitucional, optimizando el tiempo de despacho, a fin de atender y dar solución efectiva a escenarios de emergencia, producto de la cristalización de eventos adversos de origen natural, antrópico o complejo, que generan riesgo a la comunidad y al medio ambiente en el DMQ.
III. ALCANCE:	INICIO: Ingreso de la solicitud de auxilio a través del número de emergencias 9-1-1 u otro medio de comunicación (radial, telefónica). FIN: Clasificar y registrar el caso, cierre y manejo estadístico.
IV. BASE LEGAL:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Constitución de la República del Ecuador. 2. Decreto Ejecutivo 988 de creación del SIS ECU 911. 3. Ley de Defensa Contra Incendios. 4. Ley de Amparo al paciente. 5. Ordenanza Municipal N°39. 6. Ordenanza Municipal N°114. 7. Estatuto Orgánico por Procesos CB-DMQ vigente. 8. Reglamento de incorporación de unidades de APH al Servicio Integrado ECU 911.
V. RESPONSABLE (S):	Gestor de incidencia y/o Radio despacho, Médico, Coordinador de Grupo, Coordinador Institucional, Oficial de turno, Responsable de la Gestión de la Unidad Central de Emergencias CB-DMQ.
VI. DEFINICIONES:	<ul style="list-style-type: none"> • SIS ECU 9-1-1.- Servicio Integrado de Seguridad ECU 9-1-1 • COE-M.- Centro de Operaciones de Emergencia del Distrito Metropolitano Quito. • CB-DMQ. - Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito. • P.N.- Policía Nacional. • MSP. - Ministerio de Salud Pública. • CRE. - Cruz Roja Ecuatoriana. • 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). – Es un centro de recepción de llamadas de emergencia, cuya característica principal es “servicio centralizado telefónicamente”, donde los ciudadanos pueden reportar situaciones de riesgo. • Incidente. - Tipo de perturbación puntual y de impacto limitado, que no altera gravemente el funcionamiento de un sistema o munidad. Los incidentes son atendidos por entidades y servicio especializados de respuesta y socorro. • In situ. - Expresión latina que significa en el sitio en el lugar. • 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.
- **Paciente.** - Del latín pati/patior (sufrir), que es el que padece una enfermedad, indistintamente de la causa.
- **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.
- **Unidad 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 a los servicios ofertados, su misión y las dispuestas por Ley.
- **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



	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none">• Cobertura. - Se refiere al área geográfica en la que se dispone de un servicio. Suele aplicarse a comunicaciones radioeléctricas, para efectos de esta prueba será “la distancia entre el elemento amplificador (nodo) y el terminal”.• Sistema de grabación de registros de voz (EVENTIVE): Sistema dedicado y de uso exclusivo, es decir, capta el audio producto del tráfico, de las comunicaciones hechas dentro del proceso de atención de emergencias, de las áreas operativas (Siniestros y Prehospitalaria), bajo esa premisa, la información almacenada, tiene validez legal.• Sistema de integración e Inter operatividad ACU: Permite la integración múltiple y simultánea de sistemas de radio convencionales y digitales, indistintamente del rango de frecuencias, en HF, Fijo Móvil Terrestre (LMR), VHF, UHF, Trunking (APCO-25, Tetra, 800-900 MHz), telefonía fija, PSTN y celular, Satcom, entre otros.
--	---

VII. PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Receptar y procesar la llamada de emergencia. (Determinar la prioridad de la misma emergencia-urgencia-no emergente y su tipología)	Servidor Gestor de incidencia y/o Radio despacho.
	¿Corresponde a los servicios ofertados por el CB-DMQ?	
2	NO: Facilitar indicaciones al usuario y proceder con la transferencia a la institución articulada al SIS ECU 9-1-1 competente.	Servidor Gestor de incidencia y/o Radio despacho.
3	Transferir la ficha electrónica ECU a la Institución que corresponda, indicar el tipo de evento a ser tratado y facilitar información.	Servidor Gestor de incidencia y/o Radio despacho.
4	Gestionar respuesta correspondiente acorde a su competencia y requerimiento del usuario.	Instituciones de Asistencia-SIS ECU 9-1-1
5	Retroalimentar la “Ficha ECU 9-1-1”. Ir a la Actividad N° 23	Servidor Gestor de incidencia y/o Radio despacho.
6	SI: Gestionar el tratamiento inicial a la emergencia.	Servidor Gestor de incidencia y/o Radio despacho.



7	Priorizar, clasificar y registrar por tipo de evento adverso/incidente/emergencia y servicio requerido (Gestión Sanitaria/Sinestros).	Servidor Gestor de incidencia y/o Radio despacho.
8	Brindar al usuario instrucción de cómo actuar ante la ocurrencia de un evento adverso/incidente/emergencia, acorde al servicio requerido, área de competencia y a título profesional.	Servidor Gestor de incidencia y/o Radio despacho.
	¿Se requiere enviar recurso operativo al lugar?	
9	NO: Resolver la emergencia en forma remota (vía telefónica-radio-mensajes de texto, etc.). Ir a la actividad N.º 23.	Servidor Gestor de incidencia y/o Radio despacho.
10	SI: Emitir alerta y solicitar el despacho del recurso operativo específico al requerimiento.	Servidor Gestor de incidencia y/o Radio despacho.
11	Mantener la comunicación con el usuario e interactuar, facilitando "Instrucciones Pre-arribo" acorde con el servicio requerido y a título profesional. (Sanitario y/o Siniestros).	Servidor Gestor de incidencia y/o Radio despacho.
12	Realizar el seguimiento del desplazamiento del recurso operativo despachado, desde su salida hasta su arribo.	Servidor Gestor de incidencia y/o Radio despacho.
13	Retroalimentar al Recurso Operativo "despachado, durante el desplazamiento al sitio de ocurrencia con información y datos ", sobre la evolución de la emergencia	Servidor Gestor de incidencia y/o Radio despacho.
14	Solicitar evaluación preliminar sobre la evolución del evento adverso/incidente/emergencia.	Servidor Gestor de incidencia y/o Radio despacho.
	¿La intervención necesita mayor recurso u otros servicios institucionales y/o la participación de las instituciones articulada SIS ECU 9-1-1?	
15	SI: Informar a la Sala de Comando de Incidentes.	Servidor responsable de la Coordinación Operativa
16	Despachar y registrar el recurso institucional adicional-requerido.	Servidor Gestor de incidencia y/o Radio despacho.
17	Coordinar y realizar el seguimiento del apoyo requerido con la Institución competente al que pertenece el recurso.	Servidor responsable de la Coordinación Operativa
18	NO: Continuar con el monitoreo y seguimiento del evento.	Servidor Gestor de incidencia y/o Radio despacho.
	¿Se solucionó el evento adverso/incidente/emergencia?	
19	NO: Transferir el "Riesgo", informar y solicitar la activación del o los Protocolos del o los Subproceso de Gestión Operaciones, a través del Puesto de Comando.	Servidor responsable de la Coordinación Operativa
20	Actualizar datos del evento, su evolución, así como, del Recurso Humano, material y de vehículos en el lugar. Ir a la actividad N°13	Servidor Gestor de incidencia y/o Radio despacho.
21	SI: Declarar por finalizado el seguimiento de la atención por la determinación del cierre de operaciones In situ.	Servidor responsable de la Coordinación Operativa

CBDMQ	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	CÓDIGO: M04-SP01-P05
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE EMERGENCIAS Y DESPACHO DEL RECURSO OPERATIVO DEL CB-DMQ.	PÁGINA: 9 de 18

22	Registrar y validar tiempos (despacho, arribo, fin de operaciones), como el tratamiento y solución dada al evento/incidente/emergencia, así como del recurso presente (Humano, Vehículos y material).	Servidor Gestor de incidencia y/o Radio despacho.
23	Clasificar, registrar y enviar caso a estadísticas.	Servidor Gestor de incidencia y/o Radio despacho
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

INVOLUCRADOS:	Externos: Requirente/Alertante/Solicitante; SIS ECU 9-1-1 Instituciones de asistencia médica (Hospitales Públicos y Privados) Internos: Servidor asignado del subproceso de la Central de Emergencia: Gestor de incidencia y/o Radiodespacho (Sanitario / Operaciones), Grupos operativos del CBDMQ, (Operaciones y Sanitaria)	
FRECUENCIA:	Diario por requerimiento de solicitud de auxilio por emergencias.	
ENTRADA:	PROVEEDOR:	EXTERNOS. CALL CENTER SIS ECU 9-1-1 (Centro de atención telefónica) por requerimientos y necesidad del solicitante (Comunidad). INTERNOS. Servidores procesos sustantivos.
	INSUMOS:	Solicitud de auxilio a través del número de emergencias 9-1-1, transferida a la Unidad Central de Emergencias CB-DMQ, o por medio de ingreso radial, telefónico.
SALIDA:	CLIENTE:	Usuarios finales <ul style="list-style-type: none"> • SIS ECU 9-1-1. • Comunidad del DMQ. • Grupos operativos del CBDMQ, (Aéreo, Siniestros y Prehospitalaria). • Instituciones de asistencia médica (Hospitales Públicos y Privados).
	PRODUCTO:	Atención de llamadas de emergencia y eventos adversos (Gestión y coordinación despacho de respuesta a emergencias; registros de la información de seguimiento y evolución de los eventos).

CBDMQ	<p align="center">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p align="center">PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE EMERGENCIAS Y DESPACHO DEL RECURSO OPERATIVO DEL CB-DMQ.</p>	<p>CÓDIGO: M04-SP01-P05</p> <p>PÁGINA: 10 de 18</p>
--------------	---	---

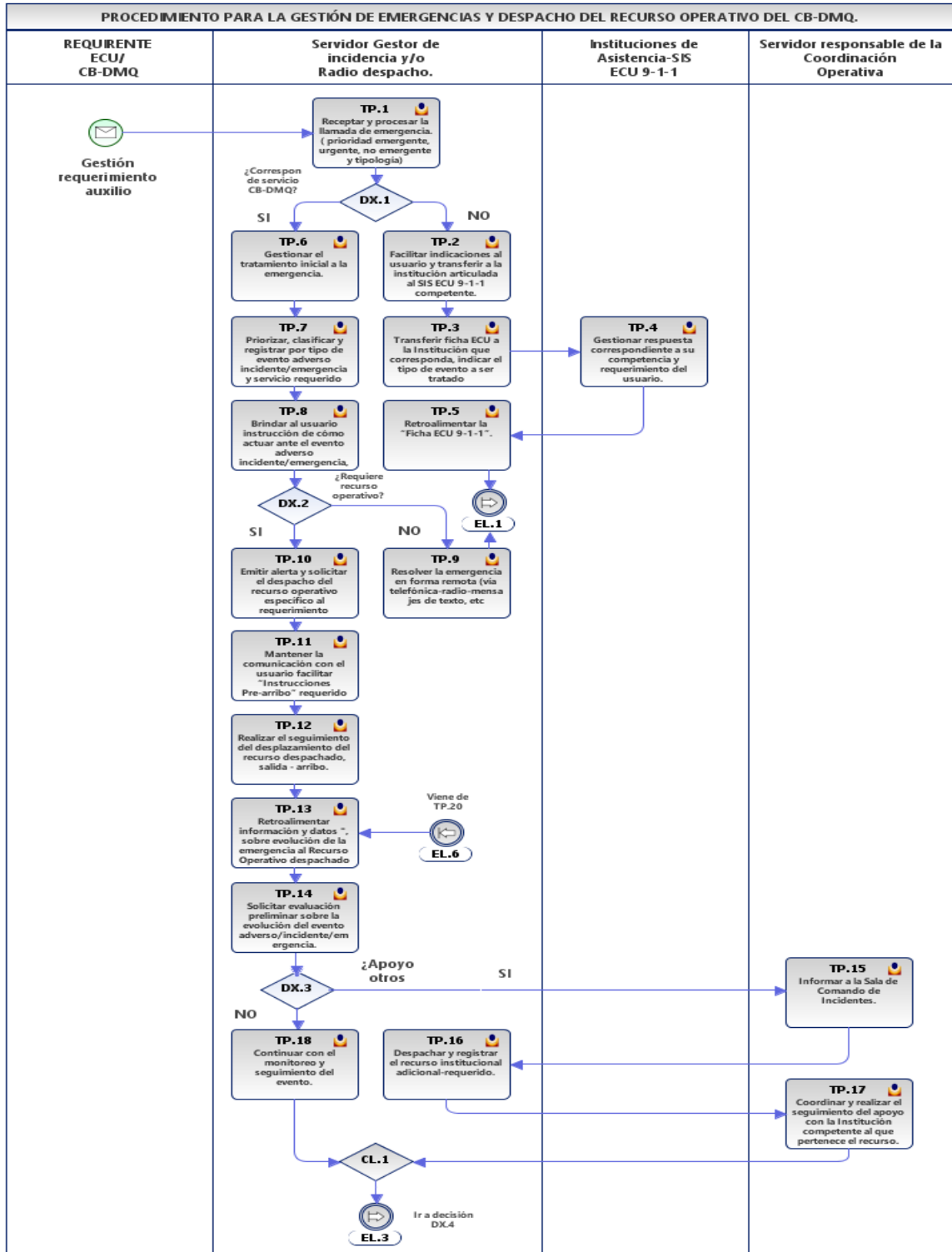
RECURSOS:	TECNOLÓGICOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma SIS ECU número piloto tipo (1XY) 9-1-1. • Sistema ficha electrónica ECU 911. • Plataforma de radiocomunicaciones de misión crítica. • Herramientas tecnológicas de soporte (SAT-EVENTIVE-ACU). • Sistema de partes CB-DMQ. • Equipos informáticos.
	HUMANOS:	<p>Gestores Sanitarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analista de Emergencias Médicas. • Médico de Atención de Emergencias. • Analista Operador Técnico de Emergencias Médicas 2. • Analista Operador Técnico de Emergencias Médicas 1. • Técnico de Emergencias Médicas. • Operador Técnico de Radio despacho de Emergencias. <p>Gestores Siniestros</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bomberos 4 • Bomberos 3 • Bomberos 2 • Bomberos 1
	FÍSICOS:	<ul style="list-style-type: none"> • Call Center. • Consolas de emergencia, control y monitoreo. • Plataforma de radiocomunicaciones (repetidoras, radioenlaces, antenas). • Equipo informático y material de oficina. • Instalaciones/estaciones de trabajo.

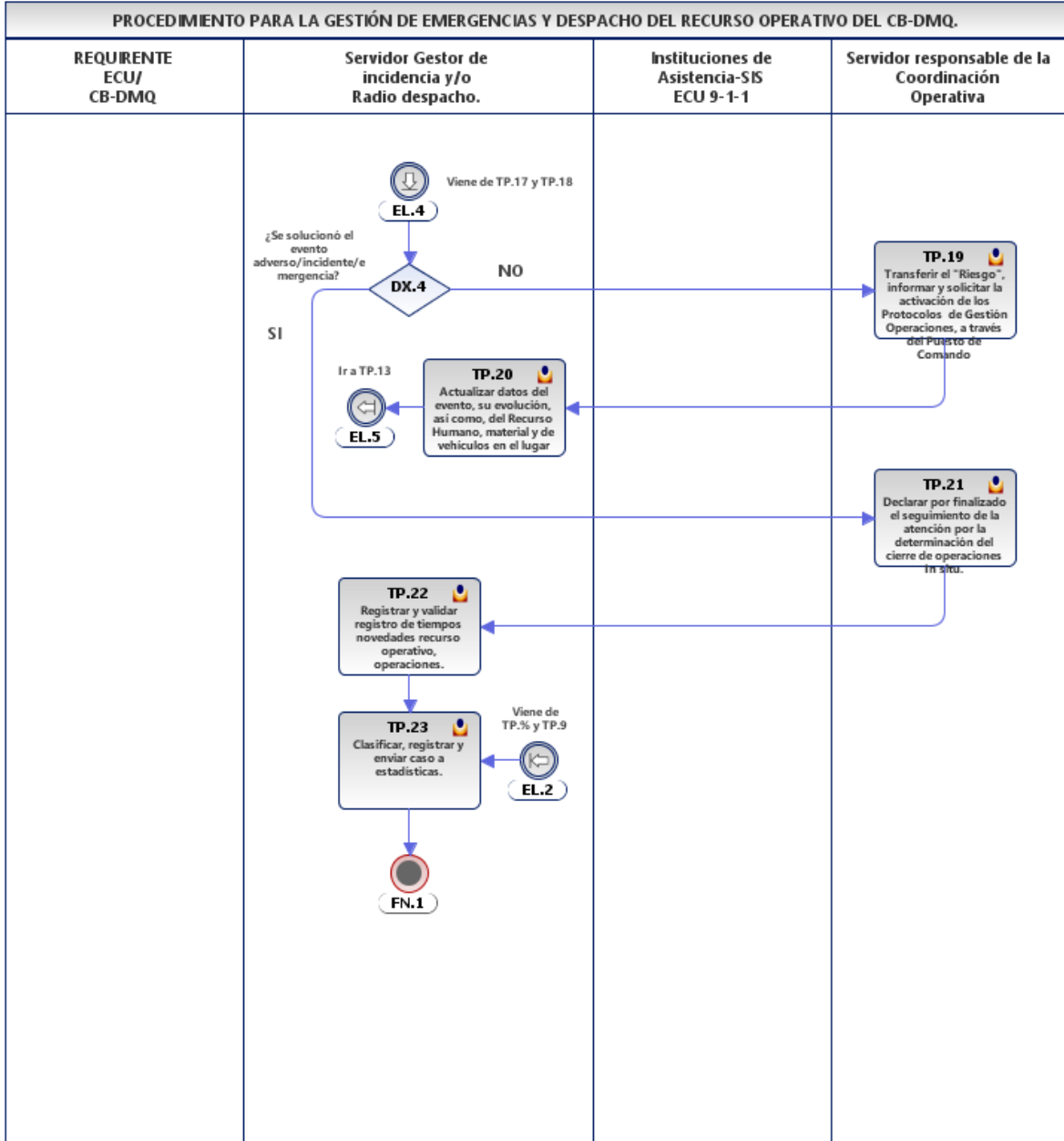
CBDMQ	<p style="text-align: center;">SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</p> <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE EMERGENCIAS Y DESPACHO DEL RECURSO OPERATIVO DEL CB-DMQ.</p>	<p>CÓDIGO: M04-SP01-P05</p> <p>PÁGINA: 11 de 18</p>
--------------	---	---

<p>POLÍTICAS DE OPERACIÓN:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El ingreso de la solicitud de auxilio a ser gestionada por la UCE CB_DMQ estará dado a través del número de emergencias 9-1-1 del SIS ECU, u otro medio de comunicación (radial, telefónica), no se descarta aquel que se desprendiera del monitoreo o de un requerimiento específico (planes cíclicos). 2. Será responsable de la gestión de la llamada de emergencia el Servidor de la UCE CB-DMQ asignado como Gestor de incidencia y/o Radio despacho, responsable de la gestión Sanitaria o de Siniestros correspondiente. 3. En base a la evaluación de la información facilitada por el alertante se determinará la prioridad de atención de la llamada de auxilio, siendo esta por emergencia, urgencia o no emergente, igualmente acorde a su tipología si corresponde a siniestros, prehospitalaria o requiere ser transferida por no concernir a los servicios que oferta el CB-DMQ. 4. Se establece un tiempo no mayor a 2 min, en el cual se procederá a la gestión del despacho del recurso operativo del CB-DMQ a partir de la transferencia de la solicitud de auxilio por parte del SIS ECU 9-1.1 o por medio de la solicitud radial, telefónica interna. 5. Se gestionará la ejecución de las actividades operacionales de la Unidad Central de Emergencias en observancia el Convenio específico de Cooperación Institucional entre el SIS ECU 9-1-1 y el CBDMQ. 6. La Coordinación para el apoyo del Recurso Operativo institucional e Interinstitucional será de responsabilidad del Coordinador de grupo/Coordinador Institucional/Oficial de turno UCE. 7. Se vinculará la Gestión de la Sala de Comando en los casos de emergencias de magnitud que requieren la activación del Puesto de Comando/Sistema de Comando de Incidentes y el monitoreo, registro de la ejecución de las acciones operativas en sus diferentes fases de respuesta.
---------------------------------------	---

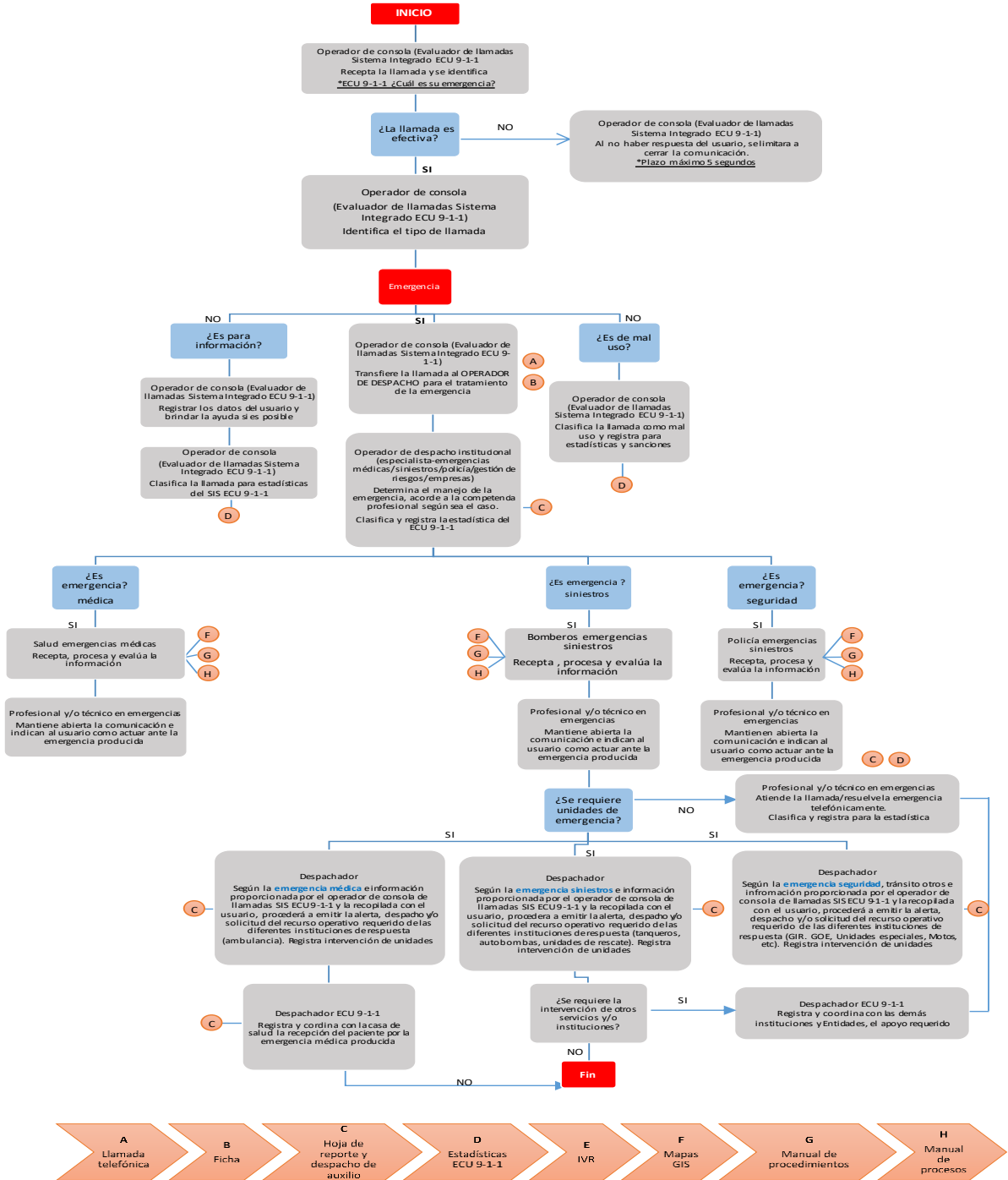
VIII. ANEXOS

1. FLUJOGRAMA

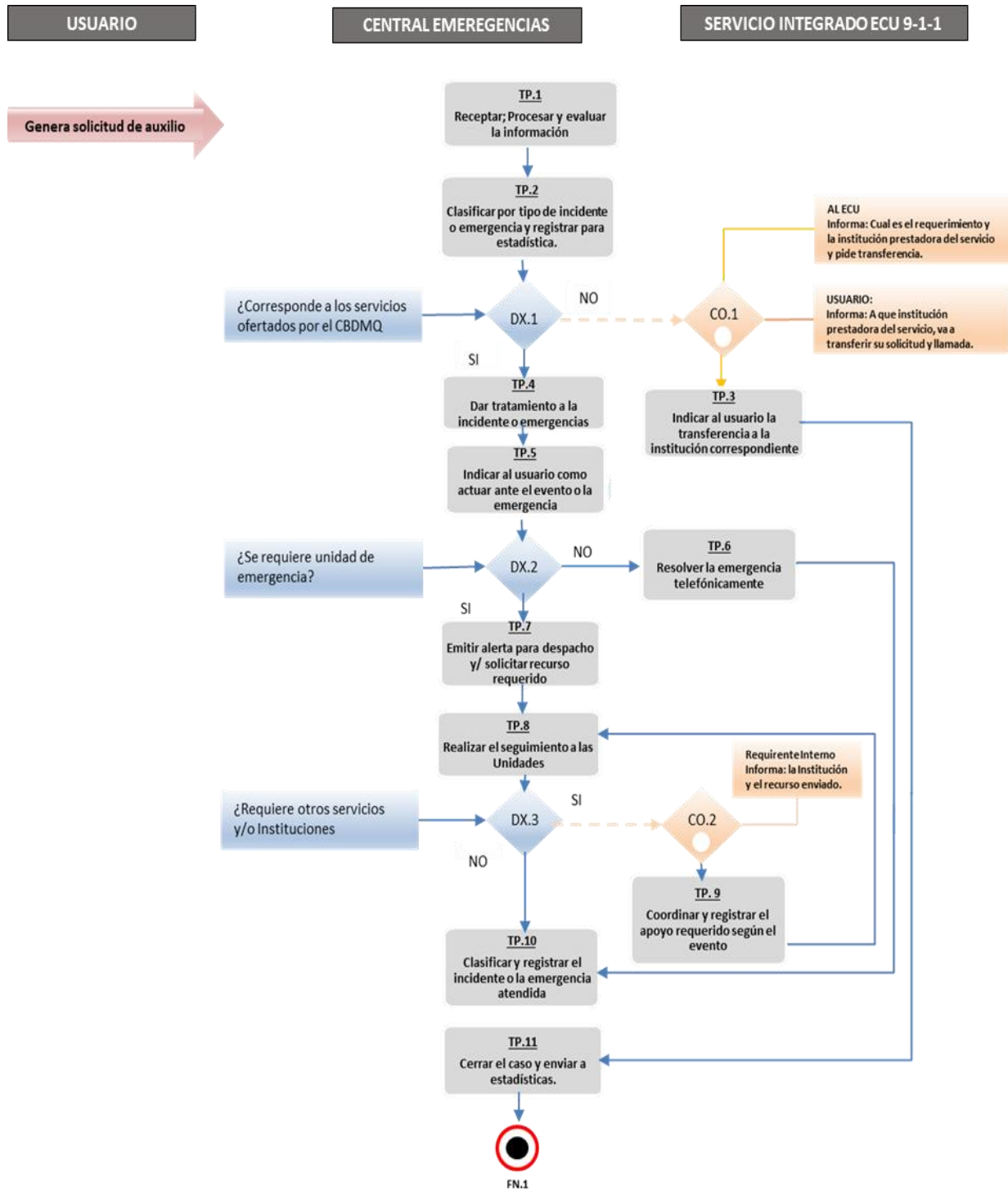


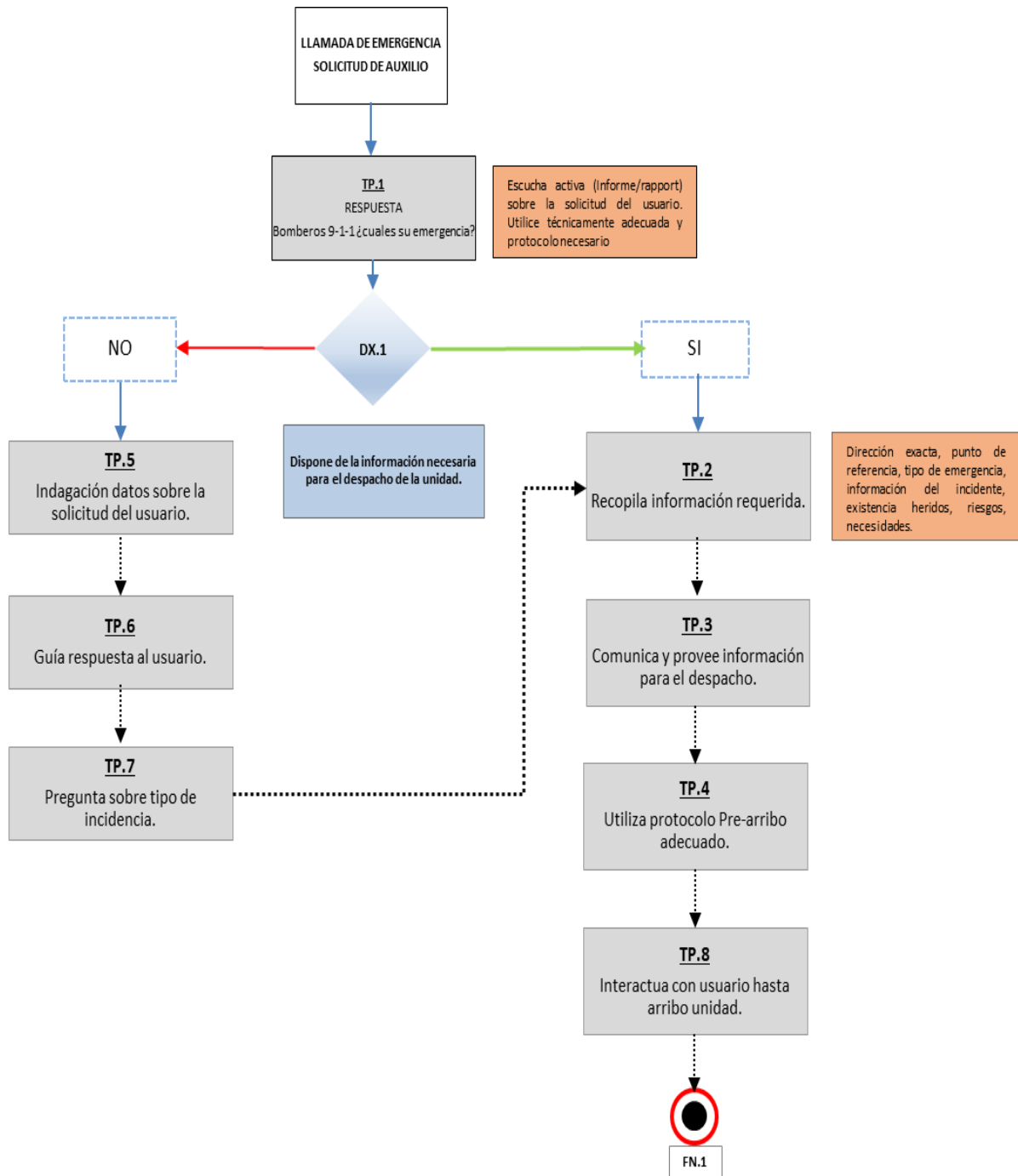


General: Tratamiento y atención de emergencias (SERVICIO INTEGRADO)



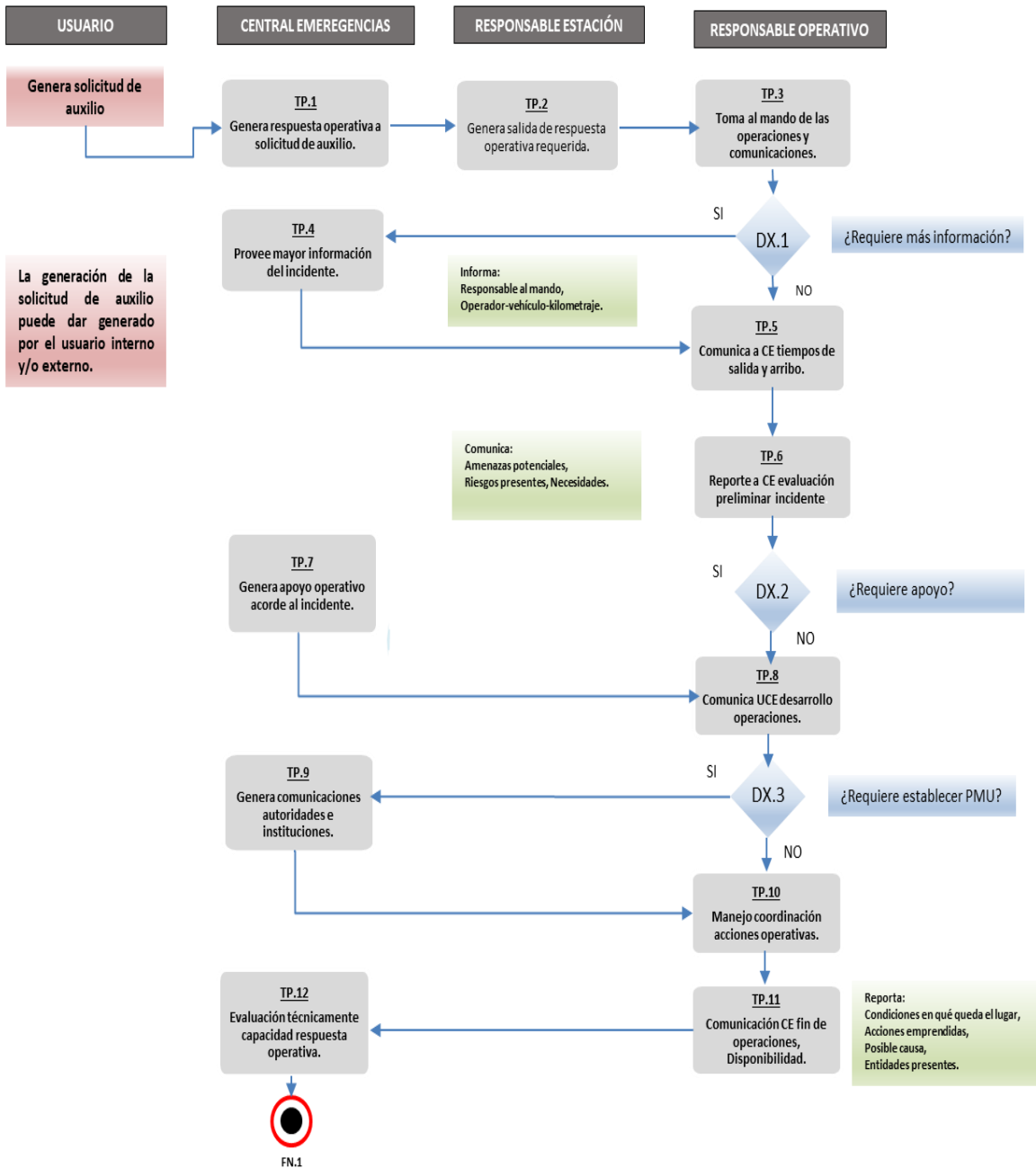
Específico: Responsable: CENTRAL DE EMERGENCIAS -Incidencia/Radio despacho.



Gestión y coordinación: Responsable: Gestor de Incidencia UCE.

Despacho-seguimiento: Responsable: Gestor de Radio despacho.

COMUNICACIONES OPERATIVAS



2. RESOLUCIONES

- N/A

3. INSTRUCTIVOS

- Instructivo para el tratamiento de la llamada de emergencia según tipo y servicio.
- Instructivo de inducción personal operativo (ECU 9.1.1).
- Guías para la gestión del tratamiento de la llamada de emergencia:

4. FORMATOS DE REGISTROS

- Ficha de Electrónica ECU.
- Ficha (Matriz Electrónica-Hoja de Excel) Seguimiento de despacho.
- Ficha electrónica CBDMQ, "Hoja de reporte"- Sistema de partes.
- Fichas (hojas físicas); "Movimiento vehicular".

Validado por la Unidad de Desarrollo InstitucionalTlgo. Freddy G. Orbe V.
ANALISTA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL