

TABLA DE CONTENIDO

Estructura y Uso del Manual

A. AREA FUNCIONAL DE COMUNICACIONES

- I- PO - Activación Institucional
 - 1. Diagrama de decisión
 - 2. Explicación Diagrama de decisión
 - 3. Protocolo 1. Confirmación del Evento
 - a. Anexo 1.1. Sistema de recolección de información 9-1-1
 - b. Anexo 1.2. Código de cada Institución
 - 4. Protocolo 2. Activación del personal de Respuesta
 - a. Anexo 2.1. Sistema de alarmas para la activación
 - b. Documento 1. Procedimientos institucionales
 - 5. Protocolo 3. Despacho del recurso
 - a. Anexo 3.1. Sistema de despacho de unidades
 - 6. Protocolo 4. Canalizar la información a la institución competente
- II- PO – Seguimiento de la Situación
 - 1. Diagrama de decisión
 - 2. Explicación Diagrama de decisión
 - 3. Protocolo 5. Requerimiento de apoyo institucional
 - a. Anexo 5.1. Inventario de recursos por institución
 - 4. Protocolo 6. Seguimiento de la situación
 - 5. Protocolo 7. Atención de eventos sin el recurso de otra institución
- III- PO – Establecimiento de Necesidades
 - 1. Diagrama de decisión
- IV- PO – Activación del COE
 - Diagrama de decisión

B. AREA FUNCIONAL DEL INCIDENTE

V- PO - Arribo y evaluación de la escena

1. Diagrama de decisión
2. Explicación Diagrama de decisión
3. Protocolo 8. Arribo a la escena y evaluación del incidente
 - a. Anexo 8.1. Criterios para el estacionamiento de los vehículos de emergencia
4. Protocolo 9. Asegurar la escena
5. Protocolo 10. Requerimiento de apoyo institucional

VI- PO – Control de Operaciones

1. Diagrama de decisión
2. Explicación Diagrama de decisión
3. Documento 2. Sistema de Comando de Incidentes (SCI)

VII- PO - Operación Conjunta

1. Diagrama de decisión
2. Explicación Diagrama de decisión
3. Documento 3. Operativo Conjunto
4. Documento 4. Responsabilidades Institucionales
 - a- Emergencias con aeronaves y embarcaciones en aguas jurisdiccionales
 - b- Asuntos policiales
 - c- Atención médica extrahospitalaria
 - d- Búsqueda y Rescate en Estructuras Colapsadas
 - e- Emergencias con aeronaves en aeropuertos
 - f- Emergencias con aeronaves en montañas
 - g- Emergencias con aeronaves en zonas urbanas
 - h- Evacuación masiva de personas
 - i- Incendios de charrales y botaderos de basura
 - j- Incendios estructurales
 - k- Incidentes con productos biológicos
 - l- Incidentes con productos químicos
 - m- Incidentes con materiales radiológicos

Regulaciones Internacionales de Búsqueda y Rescate en Situaciones de Desastre

Estructura y uso del manual

ESTRUCTURA

Este manual está dividido en dos grandes secciones las cuales corresponden a las Áreas Funcionales establecidas para los Procedimientos Estándar de Operación en Búsqueda, Rescate y Atención Prehospitalaria:

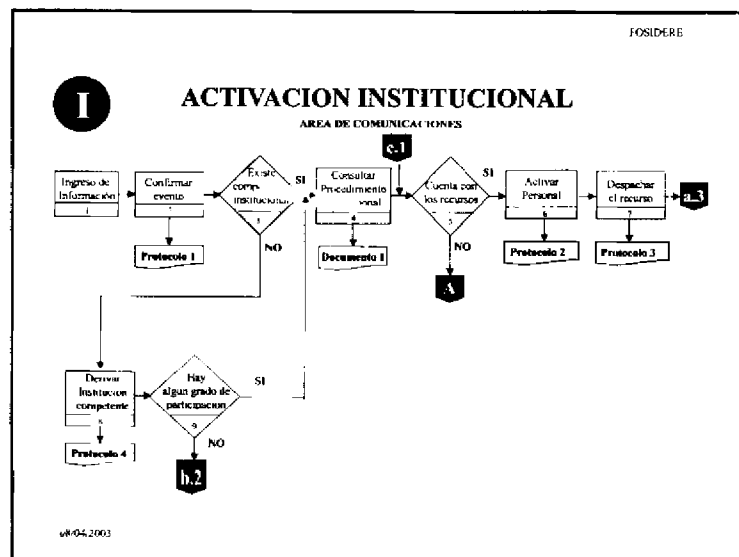
- ✓ Área Funcional de Comunicaciones
- ✓ Área Funcional del Incidente.

Cada una de estas áreas contiene una serie de procedimientos operativos los cuales están conformados por diferentes elementos a saber: Diagramas de Decisión, Protocolos, Anexos, Documentos e Instrumentos.

FORMATO DE LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

Usted encontrará en cada uno de los Procedimientos Operativos un Diagrama de decisión, el cual le ayudará a guiar los procesos requeridos y necesarios para la atención de los incidentes que se le presenten. Este diagrama de decisión está identificado por un Círculo color azul con un número Romano en mayúscula en el extremo superior izquierdo, el cual se repetirá en los protocolos, anexos y documentos para referir que se está trabajando con ese procedimiento, además se indica en cada uno de ellos el nombre correspondiente y a cual área funcional pertenece.

Estos diagramas en su interior contienen una simbología propia la cual establece conectores circulares o triangulares que lo refieren a otros procesos, o lo retroceden a procedimientos operativos anteriores. Asimismo no debemos de olvidar que en estos flujos existen referencias a los protocolos y documentos correspondientes a uno u otro proceso los cuales detallan los pasos a seguir o nos describen una acción determinada.



Cuando sea referido en el diagrama de decisión a un protocolo o documento usted deberá localizarlo en las páginas siguientes a dicho flujo, los cuales tienen un formato parecido en su estructura pero están debidamente identificados.

Los protocolos y documentos tienen en la primera página una sección de identificación y descripción con una serie de datos que nos dan una visión general de lo que trata dicho elemento, según las siguientes características:

Identificación del diagrama de decisión al que corresponde: círculo azul con un número romano en el extremo superior izquierdo.

Denominación: Nos brinda el nombre del protocolo o documento

Identificación del elemento: Nos define el número de protocolo o documento

Procedimiento Operativo: Refiere al nombre del procedimiento operativo que estamos trabajando

Área: Identifica a que área funcional pertenece el procedimiento operativo

Responsable: Define quien es el responsable de ejecutar los pasos o recomendaciones presentadas

Alcance: Enumera el propósito que busca el protocolo o documento y hasta donde podemos alcanzar con dicho elemento.

I	1	Protocolo No 2
	CONFIRMACION DEL EVENTO	
Identificación Operativa - Características del Elemento:		Área: Responsable:
ALFABET El Alfabeto es un sistema de escritura que se utiliza para representar los sonidos de un idioma.		
BASES <ol style="list-style-type: none"> El Alfabeto es un sistema de escritura que se utiliza para representar los sonidos de un idioma. Este sistema se basa en la combinación de letras y sílabas para formar palabras y frases. El Alfabeto es un sistema de escritura que se utiliza para representar los sonidos de un idioma. Este sistema se basa en la combinación de letras y sílabas para formar palabras y frases. El Alfabeto es un sistema de escritura que se utiliza para representar los sonidos de un idioma. Este sistema se basa en la combinación de letras y sílabas para formar palabras y frases. El Alfabeto es un sistema de escritura que se utiliza para representar los sonidos de un idioma. Este sistema se basa en la combinación de letras y sílabas para formar palabras y frases. El Alfabeto es un sistema de escritura que se utiliza para representar los sonidos de un idioma. Este sistema se basa en la combinación de letras y sílabas para formar palabras y frases. El Alfabeto es un sistema de escritura que se utiliza para representar los sonidos de un idioma. Este sistema se basa en la combinación de letras y sílabas para formar palabras y frases. El Alfabeto es un sistema de escritura que se utiliza para representar los sonidos de un idioma. Este sistema se basa en la combinación de letras y sílabas para formar palabras y frases. El Alfabeto es un sistema de escritura que se utiliza para representar los sonidos de un idioma. Este sistema se basa en la combinación de letras y sílabas para formar palabras y frases. El Alfabeto es un sistema de escritura que se utiliza para representar los sonidos de un idioma. Este sistema se basa en la combinación de letras y sílabas para formar palabras y frases. El Alfabeto es un sistema de escritura que se utiliza para representar los sonidos de un idioma. Este sistema se basa en la combinación de letras y sílabas para formar palabras y frases. 		

RECOMENDACIONES ESPECIALES	
<ul style="list-style-type: none"> Este protocolo se aplica a todos los eventos de tipo... Este protocolo se aplica a todos los eventos de tipo... 	
Área:	Responsable:
No.:	Fecha:
Revisado por:	Revisado por:

Luego de esta sección descrita anteriormente se nos presenta en cada protocolo o documento el contenido o los pasos a seguir para finalizar en el caso de los protocolos con otra sección que podríamos llamar generalidades la cual consta de tres apartados:

Regulaciones Especiales: Nos brinda recomendaciones y observaciones importantes a considerar en la ejecución de los pasos descritos.

Definiciones: Define algunos conceptos utilizados en el procedimiento para una mejor comprensión de este.

Anexos: Nos da una lista de los anexos que contiene el protocolo los cuales normalmente son instrumentos de ayuda para realizar los pasos descritos o elementos de referencia.

USO DEL MANUAL

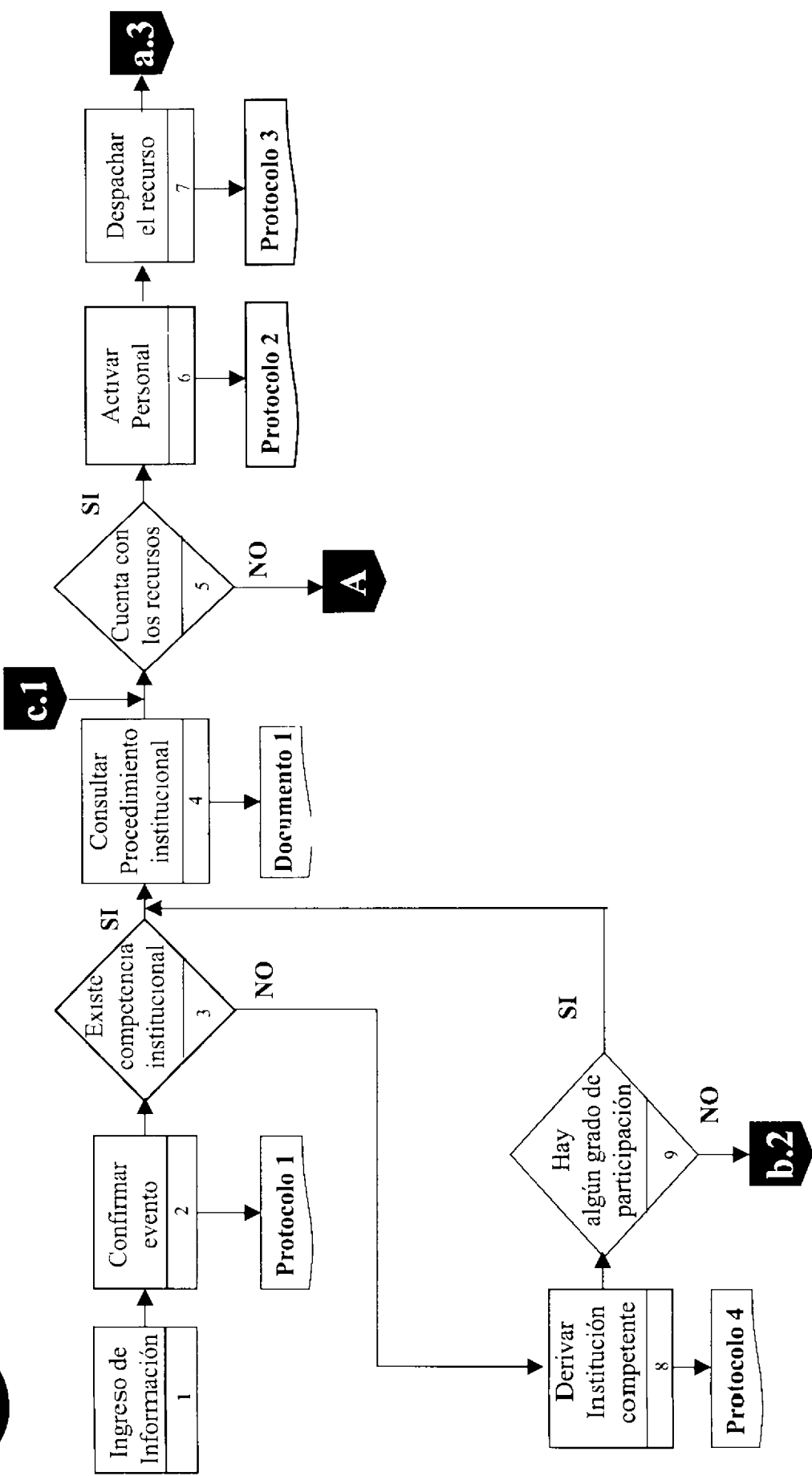
Para utilizar efectivamente este manual debe de seguir los procesos establecidos en cada uno de los flujos de decisión los cuales le referirán al siguiente o al anterior de acuerdo a los conectores que se encuentren, debe tener en cuenta también las referencias que existen a los protocolos y documentos establecidos, consultarlos y seguirlos al pie de la letra y realizando todas las acciones que ellos demanden, luego de terminar estas acciones particulares debe regresar al diagrama de decisión y continuar con los procesos siguientes hasta que el flujo le indique el cierre del evento o usted defina que el evento no necesita coordinación alguna de parte de la institución y la situación haya sido atendida efectivamente. Para esto usted encontrara una explicación de los diagramas de decisión el cual le guiará como utilizar estos.

**AREA FUNCIONAL
DE
COMUNICACIONES**

I

ACTIVACION INSTITUCIONAL

AREA DE COMUNICACIONES





Descripción del diagrama de decisión y de los protocolos para los procedimientos de:

ACTIVACION INSTITUCIONAL (Área de comunicaciones)

1: Ingreso de la información: Es la etapa inicial de captura de los datos para establecer prioridad, urgencia y necesidad del servicio con base a la información proporcionada por el interesado. Por ello se debe seguir claramente los siguientes pasos.

2: Confirmar evento: Este cuadro se refiere al Protocolo 1 que refleja los pasos necesarios para que se pueda confirmar la solicitud de ayuda en el menor tiempo posible y proceder al siguiente paso si la fuente es confiable, si la fuente no es confiable, establece el mecanismo de confirmación de la información proporcionada. Además cuenta con tres anexos que contienen una serie de herramientas para el soporte de la recolección de la información y confirmación.

3: ¿Existe competencia institucional?

A esta pregunta, se debe determinar si el evento por el cual llaman es de competencia de la institución a la que usted representa o le corresponde a otra institución; si la respuesta es:

No: pasa al cuadro 8 que se da seguimiento más adelante.

Sí: pasa al cuadro 4:

4: Consultar Procedimiento institucional donde el Documento 1 hace la recomendación de la clasificación de los eventos y cada institución aplica el procedimiento propio de su institución y se pregunta:

5: ¿Cuenta con los recursos?

Esta pregunta va referida a la posibilidad de contar con los recursos necesarios para realizar el despacho (por no existir, no hay disponibles, se encuentra en mal estado) aunque la solicitud sea de competencia o el recurso se desplace como apoyo a otra institución.

No: seguir el conector A que lo lleva al Diagrama de decisiones II seguimiento de la situación y al **Paso 10: Solicitar apoyo interinstitucional.**

Sí: pasa al cuadro 6:

6: Activar Personal donde el Protocolo 2 determina una serie de pasos para su activación y hace referencia a un anexo de sistemas de alarma para la respuesta y nos permite pasar al **Paso 7 Despachar el recurso** donde el Protocolo 3 da una serie de criterios que deben definirse para el despacho de los recursos tomando en cuenta la coordinación interinstitucional y las condiciones de seguridad.

7: Despachar el recurso, envía al **conector** con la letra **(a.3)** que lo lleva al Diagrama de decisión **III** para el **paso 15 de Ingreso de información** que veremos más adelante.

8: Cuadro de Desviar institución competente: Se debe consultar el Protocolo 4 donde se definen claramente los pasos y el mecanismo necesario para activar a la institución que le compete.

9: ¿Hay algún grado de participación?


Esta pregunta va referida a determinar si hay algún grado de apoyo a la institución que le compete, por ejemplo: Un atropello donde la institución de primera competencia es la de atención prehospitalaria pero el apoyo de la autoridad de tránsito y policía es fundamental para realizar su trabajo con el control del tránsito y acordonamiento de un perímetro de seguridad.

Sí : le da continuación en el cuadro 4.

No: seguir el **conector** con la letra **(b.2)** que lo lleva al Diagrama de decisión **II**, **paso 12, Mantener seguimiento de la situación** que retomaremos más adelante.

NOTA:

En este diagrama ingresa un **conector** con la letra **(c.1)** que proviene del Diagrama de decisión **III** de la **pregunta 18: La necesidad es institucional.**

	<p style="text-align: center;">Denominación:</p> <p style="text-align: center;">CONFIRMACIÓN DEL EVENTO</p>	<p style="text-align: center;">Protocolo No 1</p>
---	--	--

<p>Procedimiento Operativo: Activación institucional.</p>	<p>Área: Comunicaciones</p>
--	--

<p>Responsable: Operador de servicio.</p>
--

<p>ALCANCE: Establecer la existencia del evento a fin de organizar la respuesta más adecuada a sus efectos.</p>
--

<p>PASOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. IDENTIFICACIÓN DE LA LLAMADA EN EL 9-1-1. (ANEXO 1.1) <ul style="list-style-type: none"> A-Que sucede? B-Cual es su emergencia? <p>Una vez identificada la Emergencia se le asigna un código. (ANEXO 1.2)</p> <p>Cada uno de ellos tiene hasta un máximo de 8 preguntas, unas de ellas son de carácter obligatorio, identificables porque se encuentran subrayadas las otras se hacen una vez enviado el incidente y si es posible recoger dichos datos.</p> 2. Se obtiene una Dirección (calles, avenidas, puntos de referencia, provincia cantón y distrito). 3. Nombre (usuario en lo posible). 4. Se continua de acuerdo con el protocolo establecido, el código y la Institución de primera respuesta correspondiente.
--

REGULACIONES ESPECIALES:

- Toda respuesta a eventos deberá ejecutarse basada en información debidamente confirmada.
- Toda solicitud de asistencia de un evento debe ser registrada en el libro de novedades.

DEFINICIONES:

Libro de novedades
(Bitácora)

Instrumento digital o manual para registrar información de un evento, así como para anotar novedades.

ANEXOS:


No. 1.1

Sistema de recolección de información 9-1-1

No. 1.2

Códigos de cada Institución.

ANEXO No. 1.1

	<p>Denominación:</p> <p>SISTEMA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 9-1-1</p>	<p>Protocolo No 1</p>
---	--	------------------------------

JUSTIFICACIÓN

La necesidad existente de transferencia de información entre las instituciones de respuesta obliga a la adecuación y estandarización de un solo sistema de recolección de datos, con el fin de compartir la información de manera ordenada y precisa entre ellas. Proporcionando un instrumento adecuado que permite recopilar la mayor y mejor información en el menor tiempo posible y así brindar la atención necesaria de acuerdo a la magnitud del evento.

ANEXO No. 1.2



Denominación:

CÓDIGOS DE CADA INSTITUCIÓN

Protocolo No 1

JUSTIFICACIÓN:

Estos códigos institucionales tienen por objeto identificar el tipo de incidente dentro de la institución ante el Sistema Nacional de Búsqueda, Rescate y Emergencias Extrahospitalarias, que permite ser el enlace de coordinación interinstitucional para las situaciones de emergencia o desastre.

CUERPO DE BOMBEROS

Cod:	Descripción
320	- Incendio Estructural
321	- Corto Circuito en medidores, standard y edificaciones
322	- Corto Circuito en alta tensión y transformadores en vía pública
323	- Incendios en lotes baldíos, basureros y desechos
324	- Incendios en zonas forestales
325	- Incendios en vehículos livianos
326	- Incendio en vehículos pesados (cisterna-bus-contenedores)
327	- Accidente de tránsito
328	- Accidente de tránsito con riesgo potencial de incendio
329	- Derrame de Productos químicos con o sin pacientes
330	- Olores de procedencia no identificada
331	- Escape de gas
332	- Emergencias aérea en aeropuertos
333	- Emergencias aérea en zonas urbanas
334	- Incendio en barcos (muelle o bahía)
335	- Explosiones
336	- Ruptura de poliductos
337	- Rescate varios en industrias, construcción y edif.
338	- Rescate de animales
339	- Ataque comprobados de abejas africanizadas
340	- Enjambre de abejas africanizada en centros de población
341	- Revisiones
342	- Emergencias atendidas por paramedicos
343	- Personas atrapadas en ascensores
344	- Materiales Biológicos
350	- Contacto Médicos Bomberos
360	- Consulta a bomberos
365	- Uso de Jefatura de Bomberos
372	- Felicitaciones a bomberos
380	- Llamada múltiple Bomberos
391	- Quejas a bomberos
392	- Falsa alarma Bomberos

FUERZA PÚBLICA

Cod:	Descripción
407	- Acciones Subversivas
408	- Secuestro
409	- Disturbio Civil
410	- Fuga o Motín Ctro. Penitenc
422	- Rapto Privación Libertad
423	- Protección a Menores
424	- Delitos Sexuales
426	- Asalto y Robo
430	- Riña
432	- Drogas y Estupefacientes
434	- Amenaza de Bombas
437	- Hechos Contra la vida
438	- Persona Extraviada
439	- Alarma Activa (grabación)
441	- Agresión
442	- Robo de Vehículos
450	- Asunto Policial
460	- Consulta Policial
472	- Felicitaciones M.S.P
480	- Llamada múltiple M.S.P.
491	- Quejas al M.S.P.
492	- Falsa alarma M.S.P.

CRUZ ROJA

Cod:	Descripción
520	- Problema Respiratorio
521	- Problemas Cardiacos
522	- Paro cardiorespiratorio
523	- Alter. presión arterial
524	- Accidente vascular cerebral
525	- Persona diabética
526	- Comportamiento anormal
527	- Intoxicación/anafilaxia
528	- Emerg. gineco/obstetrica
529	- Crisis convulsivas
530	- Contacto Médico Cruz Roja
531	- Accidente acuático
532	- Lesiones causadas por animales
533	- Quemaduras
534	- Lesiones por electricidad
535	- Atropello
536	- Colisión
537	- Vuelco
539	- Persona atrapada / prensada
540	- Urgencia traumática
541	- Persona inconsciente
542	- Caída / precipitación


- 543 - Herido por arma / agresión
- 544 - Traslado de paciente
- 548 - Emergencia aérea
- 550 - Urgencia médica
- 560 - Consultas Cruz Roja
- 564 - Extraviado en Montaña
- 572 - Felicitaciones Cruz Roja
- 577 - Acción de Situación
- 580 - Llamada múltiple Cruz Roja
- 590 - Colaboración Interinstitucional
- 591 - Quejas Cruz Roja
- 592 - Falsa alarma Cruz Roja

POLICÍA DE TRÁNSITO

- | Cod: | Descripción |
|-------------|--|
| 820 | - Condición u obstrucción de la ruta |
| 821 | - Señalamiento |
| 822 | - Conducción temeraria de vehículos (piques) |
| 823 | - Vehículos mal estacionados |
| 824 | - Vehículos abandonados |
| 825 | - Conducción temeraria |
| 826 | - Reportes de transporte público |
| 850 | - Urgencia de tránsito |
| 855 | - Reporte del estado de las vías |
| 860 | - Consulta envío de Recursos Tránsito |
| 870 | - Hechos de tránsito |
| 872 | - Felicitaciones al tránsito |
| 880 | - Llamada múltiple Tránsito |
| 891 | - Quejas a la policía de tránsito |
| 892 | - Falsa alarma Tránsito |

- | Cod: | Descripción | CNE |
|-------------|---|------------|
| 901 | - Inundaciones | |
| 902 | - Derrumbes / Deslizamientos | |
| 903 | - Tornados / Fuertes ráfagas de viento | |
| 904 | - Avalancha | |
| 905 | - Eventos Sísmicos | |
| 906 | - Marejadas / Tsunami | |
| 907 | - Actividad volcánica | |
| 908 | - Simulacro | |
| 909 | - Accidente con Material Radiactivo | |
| 910 | - Información del Sistema | |
| 912 | - Eventos Masivos | |
| 913 | - Sistemas de Alertas | |
| 914 | - Pronóstico Inmediato | |
| 917 | - Rescate emerg. aerea en montaña, mar o extraviado | |

- 918 - Comunidades Aisladas
- 919 - Solicitud de Helicóptero y Apoyo Institucional
- 920 - Solicitud de Inspección
- 921 - Informaciones varias
- 922 - Información al C.O.E.
- 930 - Contacto en Desastres
- 972 - Felicitaciones C.N.E
- 980 - Llamada múltiple CNE
- 991 - Quejas a la C.N.E
- 992 - Falsa alarma C.N.E

	Denominación: ACTIVACION DEL PERSONAL DE RESPUESTA	Protocolo No 2
---	--	-----------------------

Procedimiento Operativo: Activación institucional.	Área: Comunicaciones
Responsable: Operador de servicio.	

<p>ALCANCE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir el procedimiento a seguir para activar al personal que se encuentre de servicio a fin de que este pueda responder oportuna, eficaz y eficientemente. • Este protocolo se refiere a los aspectos generales de la activación del personal de respuesta sin importar la institución de que se trate.

<p>PASOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Para la activación del personal de respuesta se deben establecer de antemano los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> • El tipo de evento a ser atendido. (Documento No. 1 Procedimiento institucional) • Los recursos que deben ser activados según sea el requerimiento. • La prioridad de respuesta requerida. (Anexo No. 2.1 Sistema de alarmas para la activación) • El lugar y la dirección exacta del evento. 2. En situaciones especiales, se deberá informar al jefe de turno a fin de que tome las medidas de coordinación necesarias. 3. Cuando se trate de situaciones especiales que requieren activación y coordinación interinstitucional, remítase al Protocolo No 5. 4. Cuando se trate de eventos que requieran la participación de otros servicios, remítase al Protocolo No 5.
--

<p>REGULACIONES ESPECIALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe activar los recursos de acuerdo al manual de despacho correspondiente.
--

DEFINICIONES:	
Situaciones especiales	Una situación especial es aquella que por su naturaleza no esta contemplada dentro de los procesos normales de atención, en los que el operador de turno no puede tomar la decisiones por lo tanto requiere de la ayuda o toma de decisiones en un nivel jerárquico superior.

ANEXOS:	
No 2.1	Sistema de alarmas para la respuesta.

ANEXO No. 2.1



Denominación:


**SISTEMA DE ALARMAS PARA LA
ACTIVACION**

Protocolo No 2

PRIORIDADES DE ATENCION

Establecido por el Sistema de Emergencias por medio de prioridades.

- A. Prioridad 1: De respuesta inmediata Requiriendo de sistemas sonoros y lumínicos para solicitar paso y acceder lo más pronto posible a la escena.
- B. Prioridad 2: De respuesta necesaria más no inmediata, con algún nivel de complejidad. Requiere luces de emergencia y alguna activación del sistema de sonido para acceder la escena.
- C. Prioridad 3: Requiere atención pero puede esperar. No requiere del uso de algunos de los anteriores sistemas de luces y sonido.
- D. Prioridad 4: No requiere de respuesta alguna.

	Denominación: DESPACHO DEL RECURSO	Protocolo No 3
---	--	-----------------------

Procedimiento Operativo: Activación institucional.	Área: Comunicaciones
Responsable: Operador de servicio.	

ALCANCE:
Definir el procedimiento a seguir para despachar el recurso que se encuentra en servicio a fin de que este pueda responder de forma oportuna, eficaz y eficientemente.

PASOS:

1. En situaciones cotidianas, cuando una institución despache los recursos a un evento deberá tomar en cuenta los siguientes criterios:
 - Ubicación del sitio del incidente.
 - Disponibilidad de unidades y personal.
 - Capacidad técnica para responder al incidente.
 - Sistema de despacho de unidades por medio del 9-1-1 radio o teléfono.
2. En situaciones especiales, se deberá informar al jefe de turno con el fin de que tome las medidas de coordinación necesarias.
3. Cuando se trate de situaciones especiales que requieren coordinación interinstitucional, remítase al Protocolo No 5.
4. Cuando se trate de eventos que requieran la participación de otros servicios, remítase al Protocolo No 5.

REGULACIONES ESPECIALES:

Debe despacharse los recursos de acuerdo al manual del despacho correspondiente

DEFINICIONES:	
Situaciones especiales	Una situación especial es aquella que por su naturaleza no esta contemplada dentro de los procesos normales de atención, en los que el operador de turno no puede tomar la decisiones por lo tanto requiere de la ayuda o toma de decisiones en un nivel jerárquico superior.

ANEXOS:	
No. 3.1	Sistema de despacho de unidades.

ANEXO No. 3.1




Denominación:

**SISTEMA DE DESPACHO DE
UNIDADES**

Protocolo No 3

PASOS:

1. Una vez obtenida la información completa y confirmada del incidente, el operador de servicio procede a alertar al personal de turno a través de su sistema de alerta.
2. El operador de servicio deberá proporcionar al personal de turno toda la información necesaria para la atención requerida
3. Después del despacho de la unidad, el operador de servicio deberá mantener el seguimiento de la situación por cualquier requerimiento.


	<p style="text-align: center;">Denominación:</p> <p style="text-align: center;">CANALIZAR LA INFORMACIÓN A LA INSTITUCIÓN COMPETENTE</p>	<p style="text-align: center;">Protocolo No 4</p>
---	---	--

<p>Procedimiento Operativo: Activación institucional.</p>	<p>Área: Comunicaciones</p>
<p>Responsable: Operador de servicio.</p>	

ALCANCE:
Definir los pasos para trasladar la información sobre eventos que no son de competencia institucional.

- PASOS:**
1. Remitirlo al 9-1-1 plataforma de servicios.
 2. Tomar los datos y actuar en base a los procedimientos propios de la Institución respondedora.

- REGULACIONES ESPECIALES:**
- Por ningún motivo debe indicarle al que solicita el servicio que llame al número telefónico de siete dígitos de la institución competente, a menos de que sea un caso administrativo.
 - Debe velarse porque la información sea transferida en el menor tiempo posible, a la institución respondedora e informarle al solicitante de la gestión realizada.

	<p>Denominación: PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES</p>	<p>Documento No 1</p>
---	--	----------------------------------

<p>Procedimiento Operativo: Activación Institucional</p>	<p>Área: Comunicaciones</p>
<p>Responsable: Oficial de Turno.</p>	

<p>ALCANCE: Aplicar el procedimiento institucional para la entrevista inicial de los eventos.</p>
--

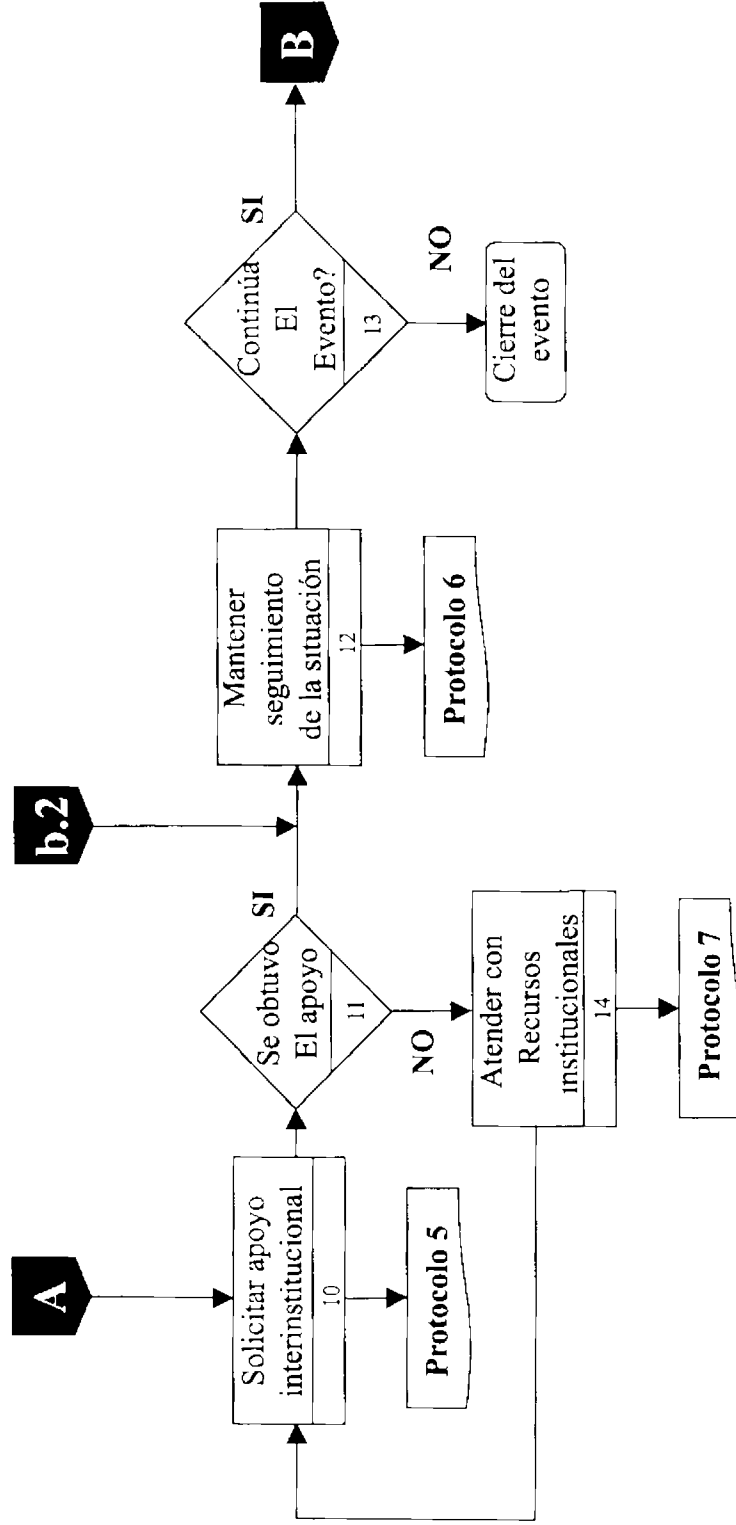
<p>DOCUMENTO:</p> <p>La información recibida y clasificada para su reconocimiento debe codificarse, para permitir la elaboración de estadísticas, así como establecer necesidades de recursos y equipo y a la vez definir las estrategias nacionales a largo plazo en el desarrollo del sistema.</p> <p>La codificación establecida se dividió en cuatro categorías que son: clasificación de incendios, clasificación de rescate, atención extrahospitalaria e intervención de la Fuerza Pública, cada una lleva una relación con el documento 4, donde se establece el nivel de responsabilidad de la institución y también el nivel de apoyo que otra institución tiene sobre los eventos.</p> <p>ANEXAR LOS PROCEDIMIENTOS PROPIOS DE CADA INSTITUCIÓN.</p>

III

FOSIDERE

SEGUIMIENTO DE LA SITUACION

AREA DE COMUNICACIONES



08/04/2003



Descripción del diagrama de decisión y de los protocolos para los procedimientos de:

SEGUIMIENTO DE LA SITUACION (Área de comunicaciones)

Conector A

10: Solicitud de apoyo interinstitucional: En el Protocolo 5 se dan los pasos necesarios para realizar la coordinación con otras instituciones y el cómo hacerlo.

11: ¿Se obtuvo el apoyo?

No: pasar al cuadro 14 para dar seguimiento.

Sí: pasar al cuadro 12:

12: Mantener seguimiento de la situación Protocolo 6 que le da una serie de pautas al operador para mantenerse informado de lo que esta sucediendo sin entorpecer las labores de campo y poder informar a los superiores.

13: ¿Continúa el evento?


Sí: seguir el conector B que lo lleva al Diagrama de decisiones III, **Paso 15: Ingreso de Información.**

No: Cierre del evento y preparación del informe y estadísticas finales.

14: Atender con recursos institucionales Viene de la pregunta 11: *¿Se obtuvo el apoyo?* La respuesta **No** lleva al Protocolo 7 donde ubica al operador sobre que debe hacer para poder canalizar lo antes posible el apoyo dentro de su institución o fuera de ella, por eso de este cuadro sale nuevamente hacia el **Paso 10: Solicitar apoyo interinstitucional** y se mantiene en círculo hasta que la condición de necesidad sea resuelta.

NOTA:

A este diagrama de decisiones ingresa el conector con la letra (b.2) del diagrama de decisiones I para enlazarse con el **Paso 12: Mantener seguimiento de la situación** explicado anteriormente.

	Denominación: REQUERIMIENTO DE APOYO INSTITUCIONAL	Protocolo No 5
---	---	-----------------------

Procedimiento Operativo: Activación institucional.	Área: Comunicaciones
Responsable: Operador de turno	

ALCANCE:
Definir los pasos para solicitar apoyo institucional.

PASOS:

Cuando la institución que atiende una emergencia requiera del apoyo de otra institución, deberá seguir los siguientes pasos:

1. Haga contacto con el servicio competente.
2. Traslade la información necesaria a la institución solicitada por medio de la plataforma de servicios del 9-1-1 utilizando los siguientes medios:
 - A- Se activa el segundo respondedor dentro de software del 9-1-1.
 - B- Genera el código respectivo de apoyo interinstitucional.
 - C- Envía incidente y solicitud por mensajería.
 - Por medio de equipo de radio red interinstitucional.
 - Por medio de la red telefónica.

REGULACIONES ESPECIALES:

- El tipo de apoyo estará determinado por los recursos disponibles de la institución a la que se le este solicitando la ayuda.
- Para solicitar apoyo institucional se deberá tener en cuenta la disponibilidad del recurso requerido.
- En situaciones especiales la solicitud de apoyo deberá solicitarse por los mandos superiores de la institución.

DEFINICIONES:

Situaciones especiales


Una situación especial es aquella que por su naturaleza no esta contemplada dentro de los procesos normales de atención, en los que el operador de turno no puede tomar la decisiones por lo tanto requiere de la ayuda o toma de decisiones en un nivel jerárquico superior.

ANEXOS:

No. 5.1


Inventario de recursos institucionales

ANEXO No. 5.1

	<p>Denominación:</p> <p>INVENTARIO DE RECURSOS POR INSTITUCION</p>	<p>Protocolo No 5</p>
---	---	------------------------------

JUSTIFICACIÓN

Es importante contar con el inventario de recursos de las instituciones que comparten la atención de incidentes dentro del área de cobertura de su institución.
Este instrumento es de gran valor a la hora de solicitar recursos externos y minimizando los tiempos de respuesta y mejoramos la atención a la población.

	Denominación: SEGUIMIENTO DE SITUACION	Protocolo No 6
---	--	-----------------------

Procedimiento Operativo: Activación institucional.	Área: Comunicaciones
Responsable: Operador de servicio.	

ALCANCE:
Definir los pasos a seguir para mantener un control de la evolución del evento.

PASOS:

Se debe mantener constante comunicación entre el operador de turno y el personal de campo sin saturar las comunicaciones o interferir con las labores que se están realizando en el lugar, por ello como mínimo debe:


1. Solicitar informe periódico de la situación según las necesidades de la emergencia.
2. Mantener informado al personal de campo de las coordinaciones institucionales realizadas.
3. Informar de los recursos canalizados con otras instituciones.
4. Mantener contacto con el puesto de mando instalado en el terreno, o cualquier otra instancia equivalente.
5. Determinar cuales son los recursos utilizados en el sitio del evento y que acciones se están tomando.
6. Registrar la información en el incidente de referencia del evento y en libro de novedades acorde con la magnitud del evento. Mantenga informado al jefe de turno o supervisor respectivo.
7. Mantener los canales de comunicación libres para asegurar el contacto permanente con las unidades en el terreno, o definir el mecanismo de comunicación más adecuado a las necesidades.

4. Defina con el jefe de turno la directriz a seguir.
5. Conserve los canales de comunicación libres, a fin de mantener contacto permanente con la unidad en el terreno si son estas las que han hecho la solicitud y manténgalos informados de la situación.
6. Registre la información en el libro de novedades.
7. Reitere la solicitud de apoyo a la institución que corresponda.
8. Envíe el apoyo en cuanto este disponible.
9. Mantenga el seguimiento de la situación.

REGULACIONES ESPECIALES:

- Si la situación presentada es de riesgo (se valorara según los procedimientos establecidos por la institución, preservando la seguridad del personal) debe definirse claramente el apoyo requerido y la existencia del mismo para el ingreso de unidades de atención o de rescate.

DEFINICIONES:	
Servicio afin	Es similar o relacionado con la actividad que la institución desarrolla.
Servicio de apoyo	Es complementario con el servicio que se realiza.

	Denominación: ATENCIÓN DE EVENTOS SIN EL RECURSO DE OTRA INSTITUCION	Protocolo No 7
---	---	-----------------------

Procedimiento Operativo: Activación institucional.	Área: Comunicaciones
Responsable: Operador de turno	

ALCANCE:
 Determinar las acciones a seguir cuando no se obtuvo el apoyo de otras instituciones y se requiera dar cobertura al evento.

PASOS:
 El operador debe analizar dos condiciones cuando no existe el apoyo de otra institución:

A. El recurso solicitado es afín al servicio que se presta:

1. Valore la necesidad real de proporcionar inmediatamente el servicio; si no, espere hasta obtener el apoyo propio o el recurso de la otra institución.
2. Defina con la otra institución el tiempo estimado para contar con el recurso.
3. Determine el nivel de riesgo o implicación y defina con el jefe de turno la directriz a seguir.
4. Registre la información en el incidente describiendo lo sucedido y en el libro de novedades según sea el caso.
5. Reitere la solicitud de apoyo a la institución que corresponda
6. Envíe el apoyo en cuanto este disponible.
7. Mantenga el seguimiento de la situación.

B. El recurso solicitado es de apoyo al servicio que se va a prestar:

1. Valore la necesidad real de proporcionar inmediatamente el servicio; si no, espere hasta obtener el recurso de la otra institución.
2. Defina con la otra institución el tiempo estimado para contar con el recurso.
3. Determine el nivel de riesgo o implicación, al no contar con dicho recurso institucional, a fin de determinar o contar con márgenes de seguridad aceptables para el personal, para el equipo y para los afectados. Si el nivel de riesgo es alto debe valorarse la prestación del servicio en el lugar del incidente sin contar con el apoyo necesario.

4. Defina con el jefe de turno la directriz a seguir.
5. Conserve los canales de comunicación libres, a fin de mantener contacto permanente con la unidad en el terreno si son estas las que han hecho la solicitud y manténgalos informados de la situación.
6. Registre la información en el libro de novedades.
7. Reitere la solicitud de apoyo a la institución que corresponda.
8. Envíe el apoyo en cuanto este disponible.
9. Mantenga el seguimiento de la situación.

REGULACIONES ESPECIALES:

- Si la situación presentada es de riesgo (se valorara según los procedimientos establecidos por la institución, preservando la seguridad del personal) debe definirse claramente el apoyo requerido y la existencia del mismo para el ingreso de unidades de atención o de rescate.

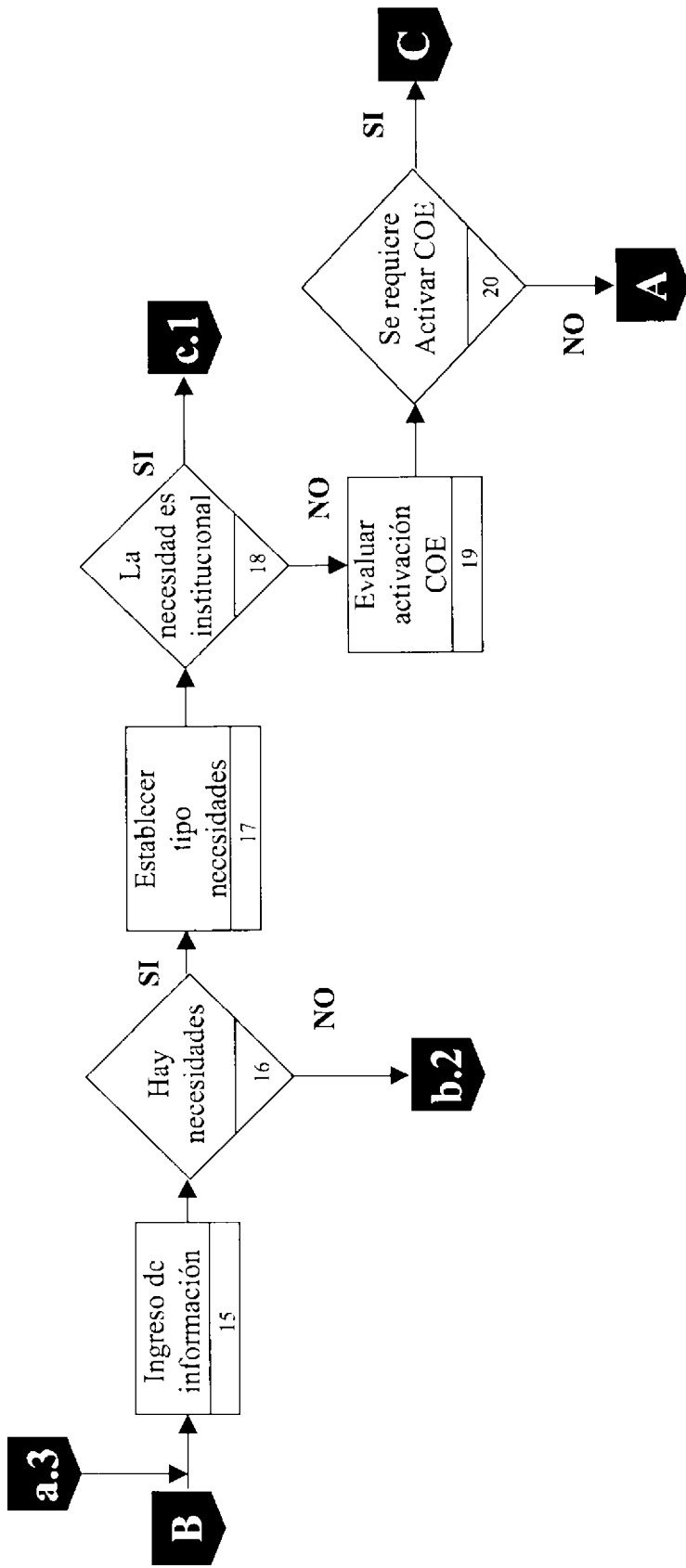
DEFINICIONES:	
Servicio afín	Es similar o relacionado con la actividad que la institución desarrolla.
Servicio de apoyo	Es complementario con el servicio que se realiza.

III

FOSIDERE

ESTABLECIMIENTO DE NECESIDADES

AREA DE COMUNICACIONES



08/04/2003



Descripción del diagrama de decisión y de los protocolos para los procedimientos de

ESTABLECIMIENTO DE NECESIDADES (Área de comunicaciones)

Conector B e ingreso conector letra (a.3)

15: Ingreso de la información: los datos del evento debe dividirse en varias categorías ya que mucha de esa información es para procesarla en el libro de bitácora, otra para el jefe inmediato y otra es de solicitudes de necesidades del personal que deben ser prioritarias y que muchas veces pueden ser cubiertas o no por la misma institución.

16: ¿Hay necesidades?

No: nos lleva al **conector** con la letra **(b.2)** que ingresa en el diagrama de decisión **II**.

Sí: pasar al cuadro 17:

17: Establecer tipo de necesidades esto permite determinar con certeza que tipo de necesidades se requieren y las cantidades de estos recursos trasladándonos a la pregunta:

18: ¿La necesidad es institucional?

Sí: nos lleva al **conector** con la letra **(c.1)** donde nos conecta con el diagrama de decisión **I**.

No: pasar al cuadro 19:

19: Evaluar activación COE que es una valoración preliminar tomando en cuenta las condiciones del evento y sus necesidades interinstitucionales y que muchas veces lleva la consulta al representante del COE.

20: ¿Se requiere activar COE?

No: lo regresa al **conector A** del diagrama de decisiones **II**, **Paso 10: Solicitar apoyo interinstitucional.**

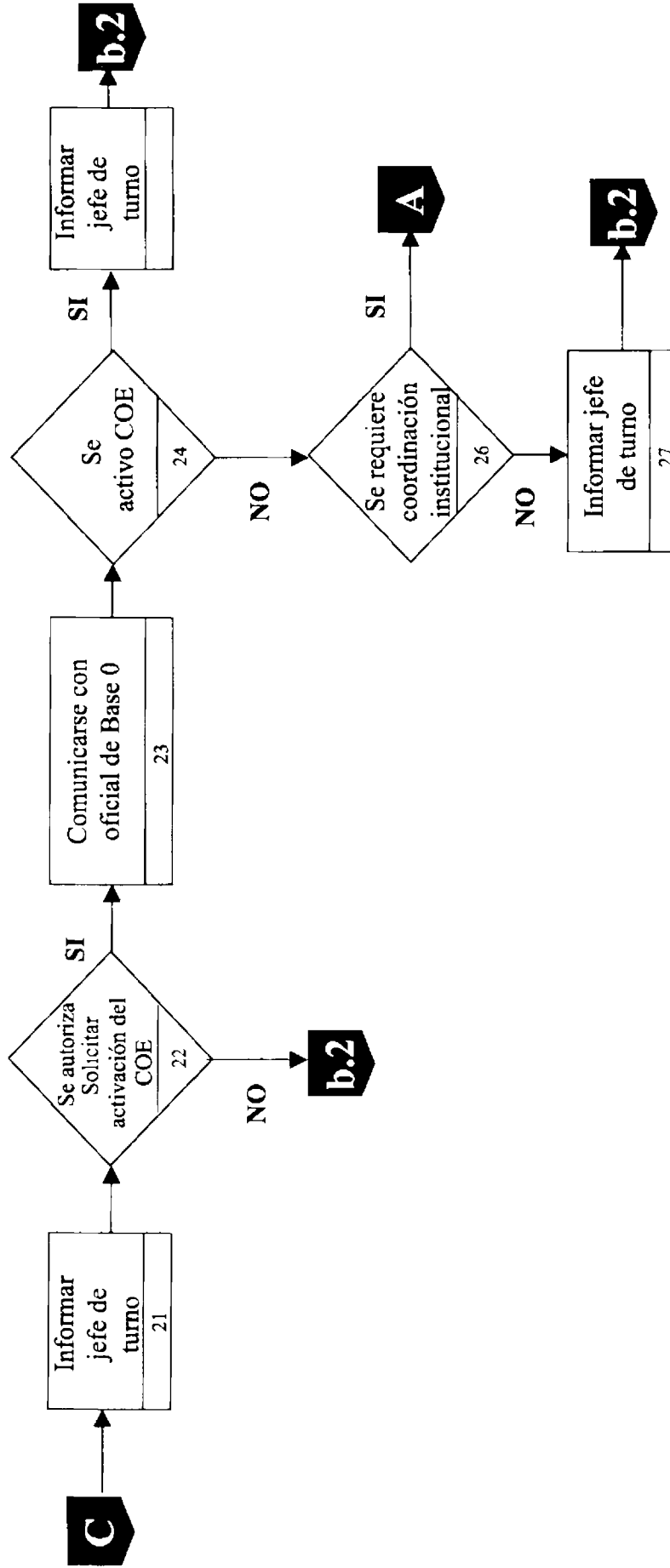
Sí: lo lleva al **conector C** del diagrama de decisiones **IV**, **Paso 21: Informar Jefe de turno.**



FOSIDERE

ACTIVACION DEL COE

AREA DE COMUNICACIONES



08/04/2003



Descripción del diagrama de decisión para el procedimiento de:

ACTIVACION DEL COE (Área de comunicaciones)

Conector C

21. Informar al Jefe de turno de las necesidades institucionales y de la magnitud del evento para que realice los contactos necesarios (representante institucional del COE y superiores)

22. ¿Se autoriza solicitar activación del COE?

No: nos lleva al **conector** con la letra **(b.2)** que ingresa en el diagrama de decisión **II**.

Sí: pasar al cuadro 23:

23. Comunicarse con el oficial de servicio de la CNE en Base O para que este de inicio con los trámites y procedimientos correspondientes de activación del COE quedando en comunicación constante a la espera de la decisión final.

24. ¿Se activó el COE?

No: pasar a la pregunta 26.

Sí: pasar al cuadro 25:

25. Informar al Jefe de turno para que realice las gestiones necesarias de acuerdo a sus necesidades y capacidades y de aquí sale hacia el **conector** con la letra y número **(b.2)** que ingresa en el diagrama de decisión **II**.

26. ¿Se requiere coordinación institucional?

Sí: pasar al **conector A** del diagrama de decisión **II**.

No: pasar al cuadro 27:

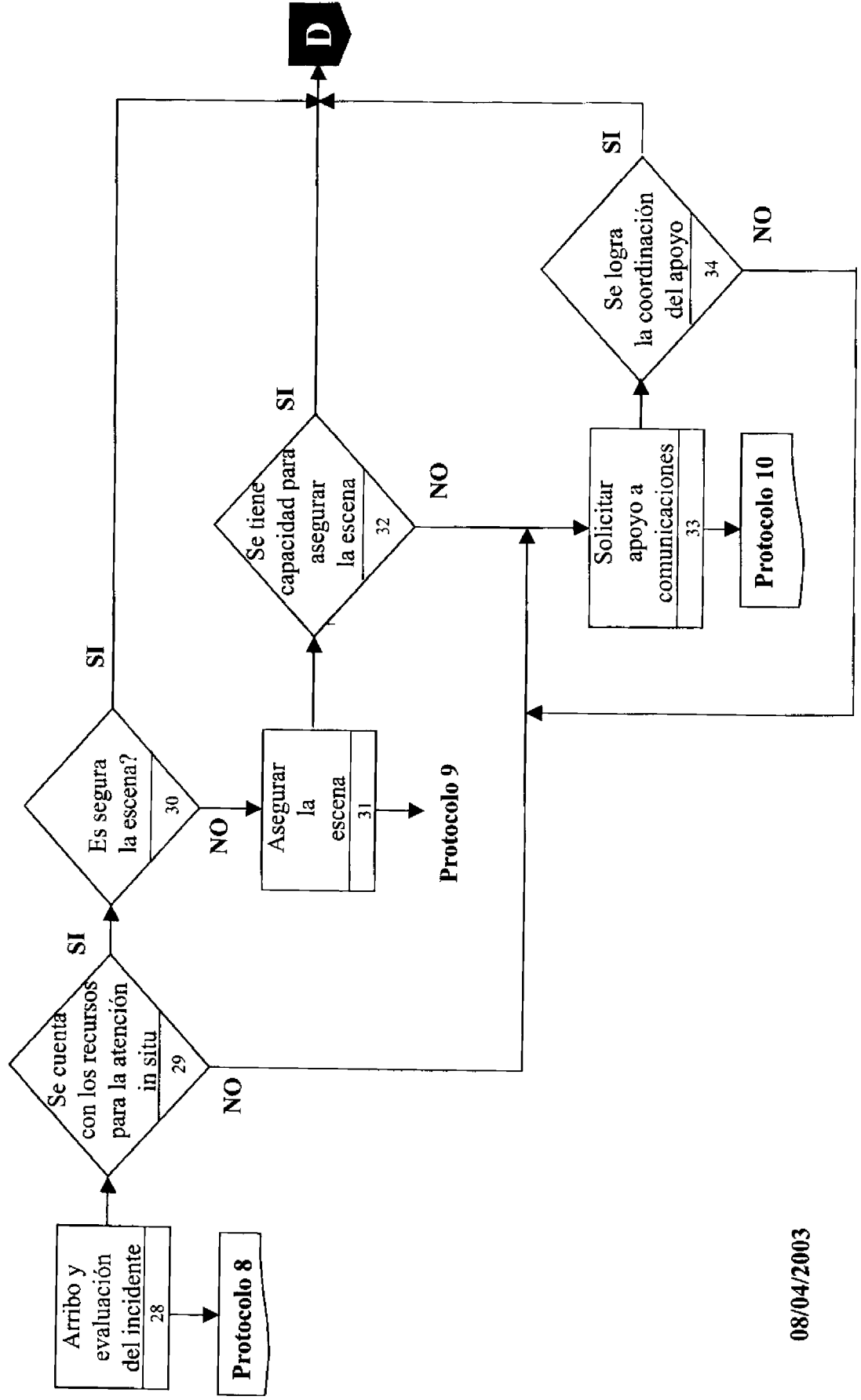
27. Informar al jefe de turno para que tome las medidas pertinentes de acuerdo a los procedimientos de coordinación interinstitucionales. Este cuadro se comunica al **conector** con la letra y número **(b.2)** que ingresa en el diagrama de decisión **II**.

**AREA FUNCIONAL
DEL
INCIDENTE**



ARRIBO Y EVALUACION DEL INCIDENTE

AREA DEL INCIDENTE





Descripción del diagrama de decisión para el procedimiento de:

ARRIBO Y EVALUACIÓN DEL INCIDENTE (Área del incidente)

28. Arribo y evaluación del incidente contiene el Protocolo 8 que nos permite establecer las medidas necesarias de seguridad y eficiencia en el arribo al incidente debemos preguntarnos siempre al llegar:

29. ¿Se cuenta con los recursos para la atención in situ?

No: pasar al paso 33.

Sí: pasar a la pregunta 30.

30. ¿Es segura la escena? Nos permite confirmar que la escena es segura tanto para el personal como para los pacientes por ello bajo ningún motivo debemos ingresar hasta confirmar este Protocolo 8 para garantizar que el personal puede trabajar sin ningún riesgo si la respuesta es:

Sí: nos lleva al **conector D** del diagrama de decisión **VI**.

No: pasar al paso 31.

31. Asegurar la escena: Debe seguirse con detalle el protocolo 9 donde se establecen algunos parámetros básicos que deben cumplirse para garantizar que la escena es segura para trabajar si existe alguna duda debemos preguntarnos:

32. ¿Se tiene capacidad para asegurar la escena? Muchas veces no contamos con los recursos técnicos necesarios para asegurar la escena, si la respuesta es:

Sí: pasar al **conector D** del diagrama de decisión **VI**.


No: pasar al paso 33.

33. Solicitar apoyo a comunicaciones que nos permite canalizar la ayuda requerida de la institución o de otra u otras instituciones para ello el Protocolo 10 nos da la guía de la información que debemos proporcionar a comunicaciones.

34. ¿Se logra la coordinación del apoyo?

No: nos lleva nuevamente al paso 33 **solicitar apoyo a comunicaciones** para mantener una comunicación fluida hasta lograr el apoyo solicitado.

Sí: lo lleva al **conector D** del diagrama de decisión **VI**.

	Denominación: ARRIBO A LA ESCENA Y EVALUACIÓN DEL INCIDENTE	Protocolo No 8
---	---	-----------------------

Procedimiento Operativo: Arribo a la escena y evaluación del incidente	Área: Incidente
---	------------------------

Responsable: Primer funcionario institucional en la escena.

ALCANCE:
Establecer las medidas necesarias para procurar un arribo a la escena de forma segura y eficiente.
Desarrollar una evaluación efectiva y eficiente que pueda procurar la seguridad en el manejo del incidente.
Apoyar las gestiones de la institución responsable.

PASOS:

RESPUESTA DE INSTITUCIÓN RESPONSABLE

- Procederá de acuerdo al lineamiento institucional correspondiente que no contravenga lo establecido en este manual.


RESPUESTA DE OTRAS INSTITUCIONES

Si el respondedor a la escena no es de la institución responsable deberá seguir los siguientes pasos:


- Reportar la llegada a la oficina de comunicaciones.
- Hacer una descripción de la escena.
- Asumir el mando del incidente hasta la llegada de la institución responsable, que lo asumirá automáticamente al arribo de esta.
- Proceder de acuerdo a la competencia institucional.
- Se mantendrá en el sitio realizando funciones de apoyo.

ANEXOS:	
No. 8.1	Criterios para el estacionamiento de los vehículos de emergencia.

ANEXO No. 8.1

	Denominación: CRITERIOS PARA EL ESTACIONAMIENTO DE LOS VEHÍCULOS DE EMERGENCIA.	Protocolo No 8
---	---	-----------------------

- La ubicación de las unidades debe ser establecida en primera instancia por el Comandante del Incidente, en aquellos casos donde sea la primer unidad en llegar al evento debe cumplir con estos parámetros.
- Se colocará el vehículo tomando en cuenta el perímetro de seguridad, la topografía del terreno, dejando establecido una vía de acceso y desalojo para los vehículos de emergencia, los cuales deberán estar siempre en posición de salida.
- El vehículo se debe estacionar respetando el perímetro de seguridad dependiendo de la emergencia.
- El vehículo se debe estacionar a una distancia segura, dependiendo del tipo de emergencia en la cual esta respondiendo.
- El vehículo de emergencia deberá mantener su motor en funcionamiento y con los dispositivos luminosos activados en forma permanente.
- En el perímetro interno no se deberá permitir el ingreso y estacionamiento de vehículos particulares.

	Denominación: ASEGURAR LA ESCENA	Protocolo No 9
---	--	-----------------------

Procedimiento Operativo: Arribo a la escena y evaluación del incidente	Área: Incidente
---	------------------------

Responsable: Primer funcionario institucional en la escena.

ALCANCE:
Definir el procedimiento adecuado para garantizar parámetros aceptables de seguridad en el sitio del evento, a fin de mantener los niveles mínimos de riesgo.

PASOS:

RESPUESTA DE INSTITUCIÓN RESPONSABLE


- Procederá de acuerdo al lineamiento institucional correspondiente que no contravenga lo establecido en este manual.

RESPUESTA DE OTRAS INSTITUCIONES

1. Acordonar el área evitando el ingreso de personas ajenas al incidente.
2. Evacuar a las personas que se encuentren cerca de la escena.
3. Preparar el área de ingreso de los vehículos de respuesta y su personal.

REGULACIONES ESPECIALES:

- Cada incidente tiene un procedimiento particular para asegurar la escena; este protocolo solamente define parámetros aplicables a todas ellas, sin embargo, para cada uno de ellos deberá tenerse en cuenta el procedimiento específico para el incidente de que se trate.

	Denominación: REQUERIMIENTO DE APOYO INSTITUCIONAL	Protocolo No 10
---	--	------------------------

Procedimiento Operativo: Arribo ala escena y evaluación del incidente	Área: Incidente
--	------------------------

Responsable: Institución de primera respuesta
--

ALCANCE: Establecer los procedimientos para solicitar apoyo en una situación de emergencia.

PASOS <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar el tipo y cantidad de recursos por prioridad que se necesita en el manejo del incidente. 2. Informar al centro de comunicaciones institucional a fin de que este solicite el apoyo. <ul style="list-style-type: none"> • Informe de la situación y de las condiciones presentes en el área. • Informe del lugar donde se ubica el Puesto de Mando. • Informe la ruta adecuada de acceso y evacuación al lugar ya establecidas en el aseguramiento de la escena. 3. Asegúrese de confirmar que los recursos requeridos serán despachados para atender la situación. 4. En caso de que el recurso solicitado no se presente, reitere la solicitud al centro de comunicaciones y espere la confirmación. 5. Mantener en todo momento la seguridad de la escena (antes, durante y después).
--

REGULACIONES ESPECIALES: <ul style="list-style-type: none"> • En aquellas situaciones especiales donde el recurso no llega mantenga la coordinación permanente con el centro de comunicaciones e insista en la necesidad.

DEFINICIONES:	
Puesto de Mando (PM o PME)	El Puesto de mando de la Emergencia (PME) es la ubicación donde se efectúan las primeras funciones de mando. El Jefe de la Emergencia estará ubicado en el PME.