

## **PROCEDIMIENTO PARA ATENCION A EMERGENCIAS**

**Extinción de Incendio, Inundaciones, Servicio de ambulancia, Rescate, Servicios Paramédicos y otras labores sociales.**

**Esta atención se realiza a solicitud del interesado a nuestro CENTRO DE**

**CONTROL Y DESPACHO DE EMERGENCIAS (CCDE) marcando **198****

**desde su teléfono fijo o celular.**

¿Qué es nuestro Centro control y Despacho de Emergencias (CCDE)?

Es el lugar físico y con recurso tecnológico donde en seguimiento a protocolos, personal capacitado recibe el reporte inicial de una emergencia, procesa la información para la atención de la misma, desplaza los recursos necesarios dándoles seguimiento y brindándoles el asesoramiento operativo y el apoyo logístico necesario hasta obtener el retorno a una situación de normalidad.

### **El proceso general para la atención de emergencias es el siguiente:**

1. El operador recibe la llamada en la terminal telefónica asignada.
2. Si la llamada solicita asistencia en uno de los servicios que tiene competencia la institución, el operador recolecta los datos básicos: Evento, dirección, quien reporta y teléfono de contacto.
3. Se analizan los datos recolectados y se desplaza el equipo de trabajo correspondiente al evento a atender (incendio, servicio de ambulancia, etc.).

4. El equipo desplazado informa de la situación existente y si requiere apoyo para la realización del servicio.
5. Al finalizar la atención, el equipo informa al Centro de Despacho y retorna a su base.
6. El Centro de Despacho permanece en condición de “alerta” hasta el retorno de los equipos a su base.
7. Si la solicitud de servicio no es competencia de la institución el operador indica al usuario que esa no es competencia de la institución y le facilita el número telefónico al cual debe llamar.

Durante este lapso, los equipos trabajan con un apoyo logístico mínimo y en el caso de algunas instituciones el apoyo logístico es nulo.

### **REQUISITOS PARA ATENCION DE EMERGENCIAS**

1. Realizar la solicitud de atención a emergencias a nuestro Centro control y Despacho de Emergencias llamando al 198.
2. Suministrar al operador los datos reales y específicos que solicita como ser: Evento, dirección, quien reporta y teléfono de contacto.

## Flujo grama del Proceso de Atención de Emergencias



