

## RESOLUCIÓN DEPARTAMENTAL N° 1616

### CONSIDERANDO:

Que, la **Constitución Política del Estado**, en su artículo 272, dispone expresamente que: *la Autonomía implica la elección directa de sus autoridades por las ciudadanas y los ciudadanos; la administración de sus recursos económicos y el ejercicio de las facultades legislativa, reglamentaria, fiscalizadora y ejecutiva, por sus órganos del Gobierno Autónomo en el ámbito de su jurisdicción, competencias y atribuciones.*

Que, entre los principios que rigen la organización territorial y las entidades territoriales descentralizadas y autónoma, conforme el artículo 270 de la CPE, se encuentran: la unidad, voluntariedad, solidaridad, equidad, bien común, **autogobierno**, igualdad, complementariedad, reciprocidad, equidad de género, subsidiariedad, gradualidad, coordinación y lealtad institucional, transparencia, participación y control social, provisión de recursos económicos y preexistencia de las naciones y pueblos indígena originario campesinos.

Que, en cuanto al **principio de autogobierno** reconocido por la norma suprema del ordenamiento jurídico boliviano, este se traduce en el derecho que tiene la ciudadanía "(...) **a dotarse de su propia institucionalidad gubernativa y elegir directamente a sus autoridades en el marco de la autonomía reconocida en la Constitución Política del Estado**".

Que, en el **principio de autogobierno** está inmersa la facultad de **auto-organización** que poseen las entidades territoriales autónomas, la que en el caso de los gobiernos autónomos departamentales quedaría comprendida dentro de sus **competencias exclusivas previstas en el art. 300-I núm. 26) de la CPE.**

Que, conforme a los artículos 277 y 279 de la CPE, el Gobierno del Departamento Autónomo de Santa Cruz está constituido por una Asamblea Departamental, con facultad deliberativa, fiscalizadora y legislativa departamental en el ámbito de sus competencias, y **por un órgano ejecutivo dirigido por el Gobernador en su condición de Máxima Autoridad Ejecutiva, quien ostenta además la potestad reglamentaria.**

### CONSIDERANDO

Que, el **Estatuto Autonómico del Departamento de Santa Cruz**, establece en su artículo 48 párrafo VI, que el Gobierno Autónomo Departamental **normará y ejecutará políticas, programas y proyectos tanto de tipo correctivo, como prospectivo en la gestión de riesgos y atención de desastres, debiendo principalmente elaborar sistemas de alerta temprana, establecer los mecanismos de protección financiera para enfrentar contingencias y evaluar los riesgos, consolidando sus indicadores y su reducción.**

Que, por su parte el párrafo VII del mismo artículo establece que para la atención de emergencias o desastres, el Gobierno Autónomo Departamental deberá declarar la contingencia mediante norma departamental, debiendo **adoptar las acciones de respuesta y recuperación integral que correspondan** y estableciendo Comités Departamentales de reducción de riesgos y atención de desastres.

### CONSIDERANDO:

Que, la **Ley N° 602, de 14 de noviembre de 2014, de Gestión de Riesgos**, en su numeral 5 del artículo 6 (Definiciones), establece que: *"La Gestión de Riesgos es el proceso de planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas, proyectos y acciones permanentes para la reducción de los factores de riesgo de desastre en la sociedad y los sistemas de vida de la Madre Tierra; comprende también el manejo de las situaciones de desastre y/o emergencia, para la posterior recuperación, rehabilitación y reconstrucción, con el propósito de contribuir a la seguridad, bienestar y calidad de vida de las personas y al desarrollo integral"*.

Que, por su parte el párrafo I del **artículo 22**, referido a la **Gestión de Riesgos** establece lo siguiente: **“I. Para efectos de la presente Ley, la gestión de riesgos es el conjunto de estrategias y acciones multisectoriales, encaminadas a la reducción del riesgo a través de la prevención, mitigación y recuperación; la atención de desastres y/o emergencias a través de la alerta, preparación, respuesta y rehabilitación ante amenazas naturales, socio-naturales, tecnológicas y antrópicas, así como vulnerabilidades sociales, económicas, físicas y ambientales”.**

#### **CONSIDERANDO:**

Que, la **Ley Departamental N° 284 de Organización del Ejecutivo Departamental (LOED)** en su artículo 9 establece que son atribuciones del Gobernador del Departamento, entre otras: **“1) Promover, ejecutar y dirigir las políticas y acciones del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; 2) Dirigir al Ejecutivo Departamental en el ejercicio de sus funciones administrativas, ejecutivas y técnicas;(…) 4) Dictar Decretos Departamentales, Resoluciones y cualquier otro tipo de actos administrativos que correspondan para el cumplimiento de sus atribuciones y funciones (…)”.**

Que, de acuerdo a la jerarquía normativa del Ejecutivo Departamental, dispuesto en el artículo 5 de la mencionada Ley , se encuentran las Resoluciones Departamentales que son firmadas únicamente por la Gobernadora o el Gobernador para: la otorgación de reconocimientos a personas naturales o jurídicas, aprobación de reglamentos específicos, reglamentos internos y **manuales**, autorizaciones de viaje al exterior del país, designación de Asesoras o Asesores, Directoras o Directores, Jefes de Unidad y otros.

Que, entre las Secretarías Departamentales que conforman el Ejecutivo Departamental se encuentra la **Secretaría de Seguridad Ciudadana** que entre sus funciones presenta las siguientes (ART. 26 LOED): **Formular y ejecutar políticas, planes, programas y proyectos en materia de Gestión de Riesgos y Atención de Emergencias y Desastres, sean naturales, antrópicos y sociales, para la protección de la población, en coordinación con instancias nacionales, entidades territoriales autónomas (ETA`s), instituciones públicas o privadas, nacionales e internacionales y organizaciones de la sociedad civil del departamento; Atender las contingencias en caso de emergencias y/o desastres dentro de la jurisdicción departamental, accionando medidas de primera respuesta para mitigar su impacto, priorizando la vida y garantizando el bienestar de la población, entre otras.**

Que, de acuerdo al **Manual de Organización y Funciones (MOF)** aprobado mediante **Resolución Departamental N° 1150**, del 14 de junio del 2021, la **Dirección de Riesgos** presenta entre su objetivo el de: **Fortalecer la Gestión del Riesgo en los distintos sectores y ámbitos del Departamento de Santa Cruz; mediante políticas, planes, programas, proyectos y acciones del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; para reducir los factores de riesgos de desastre, generar resiliencia local y brindar una respuesta eficiente y eficaz ante situaciones de emergencia y/o desastres.**

Que, entre las funciones a cargo de la **Dirección de Gestión de Riesgo** dispuesta en el referido Manual se encuentran las siguientes:

**7. Formular políticas, planes, programas y proyectos del GAD relacionados a Reducción de Riesgos y atención de Emergencias y/o Desastres, en las etapas de planificación, ejecución y conclusión y efectuar seguimiento a los mismos. 8. Coordinar y ejecutar medidas de primera respuesta en caso de incidentes, emergencias y/o desastres en el Departamento, orientadas a las instituciones públicas, privadas y sociedad civil, ante la ocurrencia de eventos adversos. 10. Dirigir y coordinar la formulación y articulación de normas, políticas, planes, programas, proyectos y acciones departamentales en Reducción de Riesgos y Atención de Emergencias y/o Desastres. 11. Gestionar e implementar una plataforma de atención de emergencias para coordinar con las diferentes unidades de primera respuesta de manera efectiva ante los diversos eventos adversos ocurridos en el Dpto. de Santa Cruz.**

Que, la **Ley Departamental N° 270** de que aprueba la **Estructura Organizacional y Escala Salarial del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz**, por lo que de acuerdo a la organización de Ejecutivo

Departamental se encuentra la Secretaría Departamental de Seguridad Ciudadana que tiene entre sus dependencias a la **Dirección de Gestión de Riesgo**.

#### **CONSIDERANDO:**

Que, la **Ley Nº 1178**, de 20 de julio de 1990, de **Administración y Control Gubernamentales**, es la norma encargada de regular los Sistemas de Administración y Control de los recursos del Estado y su relación con los Sistemas Nacionales de Planificación e Inversión pública. La misma norma en su artículo 2 establece que entre los Sistema que la conforman se encuentra el de Administración de Personal (SAP).

Que, el artículo 7 de la precitada norma, establece que el **Sistema de Organización Administrativa** se definirá y ajustará en función de la Programación de Operaciones. Evitará la duplicidad de objetivos y atribuciones mediante la adecuación, fusión o supresión de las entidades, en seguimiento de los siguientes preceptos:

- a) *Se centralizará en la entidad cabeza de sector de los diferentes niveles de gobierno, las funciones de adoptar políticas, emitir normas y vigilar su ejecución y cumplimiento y se desconcentrará o descentralizará la ejecución de las políticas y el manejo de los sistemas de administración.*
- b) *Toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta Ley.*

Que, en observancia a lo dispuesto en el artículo 27 de la mencionada norma, cada entidad del Sector Público elaborará en el marco de las normas básicas dictadas por los órganos rectores, **los reglamentos específicos para el funcionamiento de los sistemas de Administración y Control Interno regulados por la presente Ley y los sistemas de Planificación e Inversión Pública**. Corresponde a la máxima autoridad de la entidad la responsabilidad de su implantación.

Que, las **Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa** aprobada mediante **Resolución Suprema No. 217055** de 20 de mayo de 1997, que de acuerdo al numeral 2, entre el objetivo general de dicho sistema es el *optimizar la estructura organizacional del aparato estatal, reorientándolo para prestar un mejor servicio a los usuarios, de forma que acompañe eficazmente los cambios que se producen en el plano económico, político, social y tecnológico*.

Que, en lo que respecta a los parámetros en base a los cuales las entidades elaborarán los **Manuales para los distintos procesos a su cargo**, estos se encuentran desarrollados en los numerales 13, 14, 15, 17, 18, 19 y 25 de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa. Al respecto, es menester considerar de manera textual los siguientes numerales aplicables a la elaboración de los Manuales de Procesos:

**15.- (FORMALIZACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL).** *El diseño organizacional se formalizará en los siguientes documentos, aprobados mediante resolución interna pertinente: (...) b) Manual de Procesos que incluirá: 1) La denominación y objetivo del proceso. 2) Las normas de operación. 3) La descripción del proceso y sus procedimientos. 4) Los diagramas de flujo. 5) Los formularios y otras formas utilizadas.*

**18.- (DISEÑO DE LOS PROCESOS, RESULTADOS E INDICADORES).** *Se identificarán y establecerán los procesos de la entidad por los cuales se generan los servicios y/o bienes para los usuarios. El diseño de los procesos será formalizado en el Manual de Procesos. Se procederá al diseño de los procesos en forma general o de procedimientos, de acuerdo con los requerimientos de la entidad:*

- *Los procesos descritos a nivel general, seguirán las etapas determinadas en el capítulo de Determinación de Operaciones de las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones.*
- *Los procesos seleccionados para ser descritos hasta el nivel de procedimientos, seguirán, al menos, las siguientes etapas:*
- *Ordenamiento lógico y secuencial de las tareas necesarias para llevar a cabo la operación.*

- *Identificación de los insumos que requieren los procedimientos y sus especificaciones.*
- *Identificación de la unidad responsable de la ejecución de cada tarea.*
- *Descripción de los registros, formularios u otros impresos a utilizar.*
- *Identificación de los resultados verificables.*

Que, el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa del Órgano Ejecutivo del GAD SCZ aprobado mediante **Resolución Departamental N° 1440** de fecha 14 de junio del 2023 en su artículo 14 establece los criterios para ejecutar las etapas del proceso de diseño o rediseño organizacional que en su inciso i) sobre la elaboración de manuales indica que:

*El Manual de Procesos y Procedimiento incluirá:*

- La denominación y objetivo del proceso.*
- Las normas de operación.*
- La descripción del proceso y sus procedimientos.*
- Los diagramas de flujo*
- Los formularios y otras formas utilizadas*

*El Manual de Organización y Funciones y el Manual de Procesos y Procedimientos deberán ser elaborados por las diferentes áreas y unidades organizacionales dependientes del Órgano del Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz y será monitoreado y revisado por el Profesional Experto del Equipo de Organización y Métodos dependiente de la Dirección de Planificación, quien posteriormente los remitirá al Gobernador o Gobernadora para su aprobación.*

Que, en cuanto a la aprobación de los Manuales y sus modificaciones, el artículo 15 del referido Reglamento, indica que será mediante **Resolución Departamental por el Gobernador o la Gobernadora.**

## **CONSIDERANDO:**

Que, la Dirección de Desarrollo Autnómico ha tomado conocimiento de la nota con **CITE SDGI/DPLA/EOYM N° 089/2024**, a través de la cual la Dirección de Planificación remite para aprobación de la MAE de la entidad el proyecto de **Manual de Procedimientos Operativo del Programa del Sistema Integral de Atención de Emergencia**, mismo que habría sido elaborado por la **Dirección de Gestión de Riesgo** dependiente de la Secretaría Departamental de Seguridad Ciudadana, instancia que de acuerdo a las funciones que le son asignadas dentro del MOF, es la encargada de ejecutar medidas de primera respuesta en caso de incidentes, emergencias y/o desastres en el Departamento, y es precisamente a través del PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA que vienes gestionando dichas acciones.

Que, el proyecto de Manual ha sido elaborado en cumplimiento a las disposiciones legales vigentes de conformidad al marco normativo aplicable, por lo que, de acuerdo a las funciones asignadas a la Dirección de Riesgo, sería la instancia del Ejecutivo Departamental del GAD SCZ responsable de la implementación de las acciones operativas para la atención de las emergencias conforme los procedimientos que han sido plasmado en el referido Manual.

Que, los insumos sobre los cuales ha sido elaborado el proyecto de **Manual de Procedimientos Operativo del Programa del Sistema Integral de Atención de Emergencia** así como la técnica metodología empleada, son responsabilidad exclusiva de la Dirección de Gestión Riesgo y la Dirección de Planificación, respectivamente, quienes de manera conjunta han trabajado en la proyección del Manual, por lo que la Dirección de Desarrollo Autnómico mediante Informe Legal con **CITE IL SJ DDA 2024 044 PMV** se pronuncia sobre el ámbito competencial y normativo en los cuales debe enmarcarse su aprobación por la MAE del GAD SCZ.

Que, considerando lo antes mencionado y al existir los argumentos técnico y legal que justifican la emisión del **Manual de Procedimientos Operativo del Programa del Sistema Integral de Atención de**

**Emergencia**, es que se recomienda que el Gobernador en el ejercicio de la suplencia gubernamental proceda a la aprobación de la presente Resolución Departamental.

**POR TANTO:**

El Gobernador en ejercicio de la Suplencia Gubernamental del Departamento de Santa Cruz, en uso de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado, el Estatuto Autonómico del Departamento de Santa Cruz, la Ley Departamental N° 284 del Ejecutivo Departamental y demás normativa vigente:

**R E S U E L V E:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** - Aprobar el “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA**” que de manera indisoluble forma parte de la presente Resolución Departamental, con un contenido de once (11) numerales que incluye sus ANEXOS en el que se desarrollan los siguientes procedimientos con sus formularios y los diagramas de flujo:

- **PROCEDIMIENTO 01: RECEPCIÓN DE LLAMADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS DEL DEPARTAMENTO.**
- **PROCEDIMIENTO 02: ATENCIÓN Y CONTENCIÓN DE LA EMERGENCIA.**

**ARTÍCULO SEGUNDO.** - Quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución, la Secretaría Departamental de Seguridad Ciudadana a través de la Dirección de Gestión de Riesgo e instancias correspondientes.

**ARTÍCULO TERCERO.** - La Dirección de Planificación es la responsable de la difusión del presente Manual de Procedimiento en el Órgano Ejecutivo Departamental.

**ARTÍCULO CUARTO.** - Se abroga y deroga disposiciones legales contrarias a la presente Resolución Departamental que entrará en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz.

Es dado en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, a los nueve días del mes de abril del año dos mil veinticuatro.

**FDO. ARQ. MARIO JOAQUÍN AGUILERA CIRBIAN  
GOBERNADOR EN EJERCICIO DE LA SUPLENCIA GUBERNAMENTAL  
DEL DEPARTAMENTO DE SANTA CRUZ**



**SCZ**

Gobierno  
Autónomo  
Departamental  
Santa Cruz

**GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ**

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA

**V.001**

## FIRMAS DE CONFORMIDAD

 Tenl. Dra. J. Micaela Cuellar Sandoval SECRETARIA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 E. Homay Rojas Cuellar DIRECTOR DE GESTIÓN RIESGO GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 Ing. Maribel Arana Montaña PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ
<b>FIRMAS DE CONFORMIDAD</b>		

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA I DE I
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	<b>GESTIÓN 2024</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA</b>	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

### ÍNDICE

1. PROPÓSITO.....	1
2. ALCANCE.....	1
3. MARCO LEGAL, NORMATIVA VIGENTE DE RESPALDO Y DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	1
4. DEFINICIONES.....	3
5. RESPONSABILIDAD.....	7
6. MODIFICACIÓN.....	8
7. VIGENCIA.....	8
8. DIFUSIÓN Y APLICACIÓN.....	8
9. SANCIONES.....	9
10. DESCRIPCIÓN DE SÍMBOLOS.....	9
11. ANEXOS.....	10

<b>Firmas de Conformidad</b>		
 <b>Tcnl. Dra. J. Micaela Cuellar Sandoval</b> SECRETARÍA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA	 <b>E. Jhonny Rojas Cuellar</b> DIRECTOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 <b>Ing. Maribel Arana Montano</b> PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA 1 DE 11
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA</b>	

**Ley SAFCO No. 1178: Art. 28:** Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y **Art.38:** Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO**  
**DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA**

**1. PROPÓSITO**

El presente Manual de Procedimientos tiene por objeto proporcionar una herramienta administrativa de trabajo, que describa de forma detallada, ordenada y cronológica cada una de las actividades que se efectúan en los diferentes procedimientos que se llevan a cabo para la Recepción de llamadas a través del Sistema Integral de Atención de Emergencia del Departamento de Santa Cruz, así como, la Atención y contención de la Emergencia para que sea de utilidad de los Servidores Públicos de la Dirección de Gestión de Riesgos y Personal Eventual, que forman parte del Programa del Sistema Integral de Atención de Emergencia, con la finalidad de estandarizar los mismos y brindar una mejor atención.

**2. ALCANCE**

Este Manual de Procedimientos, es de uso exclusivo de los Servidores Públicos de la Dirección de Gestión de Riesgos y Personal Eventual del Programa del Sistema Integral de Atención de Emergencia, que intervienen en las actividades que comprenden los siguientes procedimientos:

- a. **Procedimiento 01** Recepción de llamadas a través del Sistema Integral Atención de Emergencias de Departamento de Santa Cruz.
- b. **Procedimiento 02** Atención y contención de la Emergencia.

**3. MARCO LEGAL, NORMATIVA VIGENTE DE RESPALDO Y DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Los principales ordenamientos jurídicos que sustentan la elaboración del presente Manual de Procedimientos, son los que a continuación se enuncian:

- a) Constitución Política del Estado, promulgada el 07 de febrero de 2009;
- b) Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales (SAFCO), del 20 de julio del 1990;
- c) Ley N° 2027 del Estatuto del Funcionario Público, del 27 de octubre de 1999;
- d) Ley N° 031 Marco de Autonomías y Descentralización Andrés Ibáñez, del 19 de julio de 2010;

Firmas de Conformidad		
 Tcnl. Dra. J. Micaela Cuellar Sandoval <small>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</small>	 E. Johnny Rojas Quellar <small>SCZ DIRECTOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DEPT. DE SANTA CRUZ</small>	 Ing. Maribel Arana Montañez PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA 2 DE 11
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA</b>	

**Ley SAFCO No. 1178: Art. 28:** Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y **Art.38:** Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

- e) Ley N° 004 de Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas, "Marcelo Quiroga Santa Cruz", del 31 de marzo de 2010;
- f) Ley N° 045, Contra el Racismo y Toda Forma de Discriminación, del 08 de octubre de 2010;
- g) Ley N° 602 de Gestión de Riesgos, del 14 de noviembre de 2014;
- h) Ley N° 71 de Derechos de la Madre Tierra, del 21 de diciembre de 2010;
- i) Ley N° 1700 Forestal, del 12 de julio de 1996;
- j) Ley N° 1333 del Medio Ambiente, del 27 de abril de 1992;
- k) Ley N° 1715 del Servicio Nacional de Reforma Agraria, del 18 de octubre de 1996;
- l) Ley N° 3545 Modificadorio de la Ley N° 1715 Reconducción de la Reforma Agraria, de fecha 28 de noviembre de 2006;
- m) Decreto Supremo N° 23318 - A, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, del 3 de noviembre de 1992;
- n) Decreto Supremo N° 26237 Modificadorio al Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 23318-A, del 29 de junio de 2001;
- o) Decreto Supremo N° 2342 Reglamenta la Ley N° 602, del 14 de noviembre de 2014, de Gestión de Riesgos;
- p) Decreto Supremo N° 24176 aprueba el Reglamento a la Ley de Medio Ambiente, del 08 de diciembre de 1995;
- q) Decreto Supremo N° 29215 del 2 de agosto de 2007 aprueba el Reglamento a la Ley del Servicio Nacional de Reforma Agraria Ley N° 1715 del 18 de octubre de 1996;
- r) Decreto Ley N° 10426 que aprueba el Código Penal, de 23 de agosto 1972;
- s) Resolución Suprema N° 217055 que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa;
- t) Estatuto Autonómico de Santa Cruz del 30 de enero del 2018;
- u) Decreto Departamental de Declaratoria en Emergencia Departamental, vigente;
- v) Resolución Departamental N° 1440 que aprueba el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA), del 14 de junio 2023;
- w) Resolución Departamental N° 1392 que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Órgano Ejecutivo Departamental, del 19 de enero del 2023;
- x) Otras normativas legales vigentes que rigen en la materia.

Firmas de Conformidad		
 Tcnl. Dra. J. Micaela Cuellar Sandoval	 E. Johnny Reyes Cuellar DIRECTOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTL. DE SANTA CRUZ	 Ing. Maribel Arana Montaña PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTL. SANTA CRUZ

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA 3 DE 11
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA</b>	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1 Amenaza.** Es la probabilidad de que un evento de origen natural, socio-natural o antrópico, se concrete y se produzca en un determinado tiempo o en una determinada región.
- 4.2 Amenaza natural.** Son "aquellos elementos del medio ambiente que son peligrosos al hombre y que están causados por fuerzas extrañas a él". Todos los fenómenos naturales que puede ocasionar la muerte, lesiones u otros impactos a la salud del ser humano, al igual que daños a la propiedad, la pérdida de medios de sustento y servicios, trastornos sociales y económicos o daños ambientales.
- 4.3 Amenaza socio natural.** Situaciones en que las actividades humanas pueden incrementar la ocurrencia de otras amenazas, geofísicas e hidrometeorológicas, tales como inundaciones, subsidencia de la tierra y sequías, más allá de sus probabilidades naturales.
- 4.4 Amenaza tecnológica.** Amenaza que se origina a raíz de las condiciones tecnológicas o industriales, como ser: accidentes, procedimientos peligrosos, fallas en la infraestructura o actividades humanas específicas que pueden ocasionar la muerte, al igual que daños a la propiedad, la pérdida de medios de sustento y servicios, trastornos sociales, económicos o daños ambientales.
- 4.5 Antrópico.** Adjetivo que se utiliza para calificar aquello generado o transformado por una actividad desarrollada por el hombre. Lo Antrópico, por lo tanto, es resultante del accionar humano. El término suele emplearse respecto a las consecuencias que provocan los procesos ejecutados por las personas sobre el medio ambiente.
- 4.6 Primera respuesta.** Son acciones operativas en los momentos iniciales en los que se presentan situaciones de desastre y/o emergencia, como ser: evacuación, salvamento y rescate.
- 4.7 Vulnerabilidad.** Es la propensión o susceptibilidad de las comunidades, grupos, familias e individuos a sufrir daños o pérdidas vinculadas a las amenazas.
- 4.8 Riesgo.** Es la magnitud estimada de pérdida de vidas, personas heridas, propiedades afectadas, medio ambiente dañado y actividades económicas paralizadas, bienes y servicios afectados en un lugar dado, y durante un periodo de exposición determinado para una

Firmas de Conformidad		
 Tcnl. Dra. J. Ancaeta Cuellar Sandoval SECRETARIA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 E. Johnny Rojas Cuellar DIRECTOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 Ing. Maribel Arana Montañe PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA 4 DE 11
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA</b>	

**Ley SAFCO No. 1178: Art. 28:** Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y **Art.38:** Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

amenaza en particular y las condiciones de vulnerabilidad de los sectores y población amenazada.

- 4.9 Gestión de riesgos.** Es el proceso de planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, planes, programas, proyectos y acciones permanentes para la reducción de los factores de riesgo de desastre en la sociedad y los sistemas de vida de la Madre Tierra; comprende también el manejo de las situaciones de desastre y/o emergencia, para la posterior recuperación, rehabilitación y reconstrucción, con el propósito de contribuir a la seguridad, bienestar y calidad de vida de las personas y al desarrollo integral.
- 4.10 Alertas.** Situaciones o estados de vigilancia y monitoreo de amenazas probables frente a las condiciones de vulnerabilidad existentes, anteriores a la ocurrencia de desastres y/o emergencias que se declaran con la finalidad de activar protocolos dispuestos en los planes de emergencia y contingencia y otros mecanismos; informar a la población sobre posibles riesgos existentes; activar protocolos de prevención y preparación ante posibles desastres y/o emergencias. Se clasifican en verde, amarilla, naranja y roja de acuerdo a la proximidad de ocurrencia del evento, la magnitud y el impacto de daños y pérdidas probables que puedan generar situaciones de desastres y/o emergencias.
- 4.11 Cambio climático.** Variación del estado del clima identificable, por ejemplo, mediante pruebas estadísticas en las variaciones del valor medio y/o en la variabilidad de sus propiedades, que persiste durante largos periodos de tiempo, generalmente decenios o periodos más largos.
- 4.12 Comité Departamental de Reducción de Riesgos y Atención de Desastres (CODERADE).** Instancia del nivel Departamental del Estado, encargada de coordinar, promover y recomendar acciones de gestión de riesgos dentro de su ámbito territorial, en el marco del SPIE del Estado y de los lineamientos estratégicos sectoriales. La Secretaría Técnica del CODERADE recaerá en el área funcional o unidad organizacional de gestión de riesgos del Gobierno Autónomo Departamental de acuerdo a sus competencias.
- 4.13 Comité de Operaciones de Emergencia Municipal (COEM).** Instancia conformada por instituciones públicas, privadas y organizaciones sociales a nivel municipal, vinculadas con la atención de desastres y/o emergencias y la recuperación. El COEM será conformado, activado y liderado por el Gobierno Autónomo Municipal a través de su área funcional o

Firmas de Conformidad		
 Dra. J. Micaela Cuellar Sandoval SECRETARÍA DEPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA	 E. Johnny Rojas Cuellar DIRECTOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DEPTAL. DE SANTA CRUZ	 Ing. Maribel Arana Montalvo PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DEPTAL. SANTA CRUZ

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA 5 DE 11
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA</b>	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

unidad organizacional de gestión de riesgos en coordinación con el Viceministerio de Defensa Civil.

- 4.14 Comité de Operaciones de Emergencia Departamental (COED).** Instancia conformada por instituciones públicas, privadas y organizaciones sociales a nivel departamental, vinculadas con la atención de desastres y/o emergencias y la recuperación. El COED será conformado, activado y liderado por el Gobierno Autónomo Departamental a través de su área funcional o unidad organizacional de gestión de riesgos en coordinación con el Viceministerio de Defensa Civil.
- 4.15 Comité de Operaciones de Emergencia Nacional (COEN).** Instancia que organiza y articula las mesas técnicas sectoriales conformadas por instituciones públicas y privadas, relacionadas con la atención de desastres y/o emergencias y la recuperación. El COEN está bajo la dirección y coordinación general del Viceministerio de Defensa Civil.
- 4.16 Consejo Nacional para la Reducción de Riesgos y Atención de Desastres y/o Emergencias (CONARADE).** Instancia superior de decisión y coordinación del Sistema Nacional de Reducción de Riesgos y Atención de Desastres y/o Emergencias – SISRADE.
- 4.17 Sistema Integrado de Información y Alerta para la Gestión de Riesgo de Desastres (SINAGER - SAT).** Base de información de amenazas, vulnerabilidades y niveles o escenarios de riesgo, vigilancia, observación y alerta de capacidad de respuesta y de parámetros de riesgo al servicio del SISRADE, para la toma de decisiones y la administración de la Gestión de Riesgo. Está a cargo del VIDECI, sus componentes son: Sistema Nacional de Alerta Temprana para Desastres (SNATD), Observatorio Nacional de Desastres (OND), Infraestructura de Datos Espaciales (GEOSINAGER), Biblioteca Virtual de Prevención y Atención de Desastres (BIVAPAD).
- 4.18 Sistema Nacional de Reducción de Riesgos y Atención de Desastres y/o emergencias (SISRADE).** Conjunto de entidades del nivel central del Estado y las ETA, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, las organizaciones sociales, las personas naturales y jurídicas, públicas y privadas que interactúan entre sí de manera coordinada y articulada, a través de procesos y procedimientos para el logro del objetivo de la presente ley.
- 4.19 Desastres.** Situación de daño grave o alteración de las condiciones normales de vida en un territorio determinado ocasionado por fenómenos naturales, tecnológicos o por la acción

Firmas de Conformidad

 Tcnl. Dra. J. Micaela Cuellar Sandoval SECRETARÍA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA	 E. Jhonny Rivas Cuellar DIRECTOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	 Ing. Manuel Arana Montano PLANEADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ
--	---	--

Este documento es controlado por el Organismo Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA 6 DE 11
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	<b>GESTIÓN 2024</b>
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA</b>	

**Ley SAFCO No. 1178: Art. 28:** Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y **Art.38:** Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

del hombre y que puede causar pérdidas de vidas humanas, materiales, económicos, o daño ambiental; y que requiere de atención especial por parte de los organismos del Estado y de otras entidades de carácter humanitario o de servicio social, sean estas públicas o privadas.

- 4.20 Reducción de riesgos.** Es un proceso que busca modificar o disminuir las condiciones de riesgo existentes y evitar nuevo riesgo en el territorio a través de "medidas de mitigación y prevención que se adoptan con antelación para reducir la amenaza, la exposición y disminuir la vulnerabilidad de las personas, los medios de subsistencias, los bienes, la infraestructura y los recursos ambientales, para evitar o minimizar los daños y pérdidas en caso de producirse los eventos físicos peligrosos. La reducción del riesgo la componen la intervención correctiva del riesgo existente, la intervención prospectiva de nuevo riesgo y la protección financiera".
- 4.21 Prevención.** Implica la planificación integral estratégica, la programación operativa y el diseño de políticas, instrumentos y mecanismos para evitar los riesgos potenciales.
- 4.22 Mitigación.** Implica la planificación estratégica y operativa y la realización de obras de infraestructura, la protección de sistemas productivos y los ecosistemas, diversificación de la producción para la generación de ingresos, reubicación de asentamientos humanos, entre otros, para reducir los riesgos potenciales y existentes.
- 4.23 Recuperación.** Tiene como propósito el restablecimiento de las condiciones normales de vida mediante la rehabilitación, reparación o reconstrucción del área afectada, los bienes y servicios interrumpidos o deteriorados y el restablecimiento e impulso del desarrollo económico y social de la comunidad.
- 4.24 Sistema de alerta temprana.** El conjunto de capacidades necesarias para generar y difundir información de alerta que sea oportuna y significativa, con el fin de permitir que las personas, las comunidades y las organizaciones amenazadas, se preparen y actúen de forma apropiada, con anticipación para reducir la posibilidad de que se produzcan pérdidas o daños.

Firmas de Conformidad		
 <b>Tcnl. Dra. J. Micaela Cuellar Sandoval</b> SECRETARIA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 <b>E. Johnny Rojas Cuellar</b> DIRECTOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 <b>Ing. Maribel Arana Montaña</b> PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA 7 DE 11
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA</b>	

**Ley SAFCO No. 1178: Art. 28:** Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y **Art.38:** Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

## 5. RESPONSABILIDAD

Las Autoridades Jerárquicas, así como los Servidores Públicos y Personal Eventual designados a las Unidades Organizacionales y/o Puestos de Trabajo que intervengan y participen en los diferentes procedimientos del presente Manual de Procedimientos, son responsables por la función que desempeñan.

La Autoridad Jerárquica de la Unidad Organizacional y/o Puesto de Trabajo, será la encargada de cumplir y hacer cumplir los procedimientos establecidos en el presente manual de procedimientos, según corresponda; así como, efectuar el seguimiento al cumplimiento del mismo.

Cada una de las actividades señaladas en los procedimientos descritos, serán de cumplimiento obligatorio. Así mismo, cada Autoridad Jerárquica, Servidor Público y Personal Eventual tomará conocimiento del presente manual de procedimientos, una vez aprobado, aplicando todas las actividades descritas sin omitir paso alguno, según corresponda.

El presente Manual de Procedimientos, se someterá a la elaboración técnica, revisión técnica y metodológica, aprobación y aplicación de las instancias correspondientes en el siguiente orden:

<b>Responsabilidad por la:</b>	<b>Unidad Organizacional Responsable:</b>
Elaboración técnica de este documento	a. Dirección de Gestión de Riesgos dependiente de la Secretaría Departamental de Seguridad Ciudadana.
Revisión técnica de este documento	a. Dirección de Gestión de Riesgos dependiente de la Secretaría Departamental de Seguridad Ciudadana.
Revisión metodológica de este documento	a. Dirección de Planificación.
Aprobación de este documento	a. Máxima Autoridad del Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz.
Aplicación de este documento	a. Dirección de Gestión de Riesgos y Programa del Sistema Integral de Atención de Emergencia.

Firmas de Conformidad		
 Tcnl. Dra. J. Micaela Cuellar Sandoval SECRETARÍA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 E. Johnny Rojas Cuellar DIRECTOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 Ing. Maribel Arana Montaña PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA 8 DE 11
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA</b>	

**Ley SAFCO No. 1178: Art. 28:** Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y **Art.38:** Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

## 6. MODIFICACIÓN

*Cuando se requiera hacer cambios, adiciones o revisiones al presente Manual de Procedimientos, se deberá asegurar la vinculación de las modificaciones con los reglamentos internos, manual de organización y funciones y normas vigentes aplicables, así como también, verificar que los procedimientos, estén acordes a las políticas del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, y conserven la uniformidad de estilo y presentación. Después de ser compatibilizada las modificaciones, será remitido a la Dirección de Desarrollo Autonómico para la emisión del Informe Legal, proyecto de Resolución Departamental y posteriormente a la Máxima Autoridad Ejecutiva para su aprobación.*

*Los cambios, adiciones o revisiones al presente Manual de Procedimientos, será efectuada por la Dirección de Gestión de Riesgos dependiente de la Secretaría Departamental de Seguridad Ciudadana.*

## 7. VIGENCIA

*El presente Manual de Procedimientos, entrará en vigencia una vez haya sido aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, a través de Resolución Departamental y publicado en la Gaceta Oficial del Departamento del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz.*

## 8. DIFUSIÓN Y APLICACIÓN

*Una vez aprobado por la Máxima Autoridad Ejecutiva, la Dirección de Planificación a través del Equipo de Organización y Métodos en coordinación con la Dirección de Gestión de Riesgos, realizarán la difusión del Manual de Procedimientos.*

*La aplicación del presente Manual de Procedimientos, será de uso exclusivo y de forma obligatoria para los Servidores Públicos dependiente de la Dirección de Gestión de Riesgos y Personal Eventual dependiente del Programa del Sistema Integral de Atención de Emergencia, que intervienen en los procedimientos descritos en el presente manual.*

Firmas de Conformidad		
 <b>Tcnl. Dra. J. Micaela Cuellar Sandoval</b> SECRETARÍA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA	 <b>E. Johnny Rojas Cuellar</b> DIRECTOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 <b>Ing. Mariel Arana Montano</b> PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ

Este documento es un documento de carácter interno del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA 9 DE 11
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA</b>	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

## 9. SANCIONES

El incumplimiento al presente Manual de Procedimiento por parte de los Servidores Públicos y Personal Eventual; será pasible a la aplicación de las sanciones a la responsabilidad por la función pública, prevista en la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales y en el Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública, aprobado mediante Decreto Supremo N° 23318-A y Decreto Supremo N° 26237; no debiendo alegarse el desconocimiento de las normas vigentes.

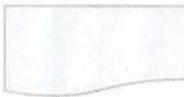
## 10. DESCRIPCIÓN DE SÍMBOLOS



Representa el inicio del procedimiento.



Representa una actividad dentro del procedimiento.



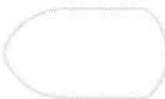
Representa la documentación generada como consecuencia de la actividad realizada dentro del procedimiento.



Representa una decisión que indica dos caminos a seguir.



Representa un procedimiento predefinido.



Representa una instrucción de presentación de mensajes o resultados en pantalla.



Representa la conexión de actividades, dentro del procedimiento a ser realizada entre páginas.

Firmas de Conformidad		
 <b>Tcnl. Dra. J. Micaela Cuellar Sandoval</b> SECRETARÍA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA	 <b>E. Johnny Torres Cuellar</b> <b>SCZ DIRECTOR</b> DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 <b>Ing. Maribel Arana Montano</b> <b>PLANIFICADOR</b> DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ

Este documento es controlado por el Control Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA 10 DE 11
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA</b>	

**Ley SAFCO No. 1178: Art. 28:** Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y **Art.38:** Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.



Representa la conexión de actividades, dentro del procedimiento a ser realizada en una misma página.



Representa el fin del procedimiento.

## 11. ANEXOS

El presente Manual de Procedimientos incluye los siguientes anexos, ordenados como se detalla a continuación, con la finalidad de una mejor comprensión de lo descrito:

- a. **Insumos del Procedimiento.** Documento o acción obligatoria, para el inicio y continuación del procedimiento, que al ser procesados darán como resultado un producto. Estos insumos pueden ser presentados por los usuarios externo o interno del Órgano Ejecutivo Departamental.
- b. **Descripción del Procedimiento.** Explica el procedimiento a través del detalle de las actividades; con el objeto de facilitar la comprensión de quien consulta. En este acápite, se adjunta la descripción de los procedimientos que comprende la Recepción de llamadas a través del Sistema Integral de Atención de Emergencias del Departamento de Santa Cruz y Atención y contención de la Emergencia; a través de estos se puede distinguir en forma secuencial las actividades a desarrollar en los procedimientos, las Unidades Organizacionales y/o Puestos de Trabajo responsables de su ejecución, documentos administrativos, legales o técnicos generados, así como el tiempo empleado en el desarrollo de cada una de las actividades.
- c. **Formularios.** Estos documentos, se encontrarán a continuación de la "Descripción del Procedimiento", con su respectivo instructivo de llenado, si correspondiese.

Los Formularios que se adjuntan en el presente Manual de Procedimientos, son los que a continuación, se enlistan:

- a. Formulario de Atención en Caso de Emergencias o Actividades Diarias.
- b. Formulario de Historia Clínica y Otros Eventos.

Firmas de Conformidad		
 Tcnl. Dra. J. Micaela Cuellar Sandoval SECRETARÍA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 E. Johnny Rojas Cuellar SCZ DIRECTOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 Ing. Maribel Arana Montano PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ

Este documento es autorizado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA 11 DE 11
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA</b>	

**Ley SAFCO No. 1178: Art. 28:** Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y **Art.38:** Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

**d. Diagrama de Flujo del Proceso.** El Diagrama de Flujo, representado en forma sencilla, facilitará y brindará una descripción clara de las actividades que deben desarrollarse en los procedimientos que realizan la Recepción de llamadas a través del Sistema Integral de Atención de Emergencias del Departamento de Santa Cruz y Atención y contención de la Emergencia, así como las Unidades Organizacionales y/o Puestos de Trabajos responsables, que intervienen en las mismas, con el fin de proporcionar una guía rápida de las actividades comprometidas en el procedimiento.

Firmas de Conformidad		
 Tcnl. Dra. J. Micaela Cuellar Sandoval SECRETARIA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA GOBIERNO AUTÓNOMO DEPTAL. DE SANTA CRUZ	 E. Johnny Rojas Cuellar DIRECTOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DEPTAL. DE SANTA CRUZ	 Ing. Mabel Arana Montano PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DEPTAL. SANTA CRUZ

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.



**SCZ**

Gobierno  
Autónomo  
Departamental  
Santa Cruz

**GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ**

## ANEXOS

### FIRMAS DE CONFORMIDAD

Tcnl. Dra. J. Micaela Cuellar Sandoval  
SECRETARIA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA  
GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ

Ing. Maribel Arana Montano  
PLANIFICADOR  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS  
GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ

### FIRMAS DE CONFORMIDAD

--	--	--

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA I DE I
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA ANEXO</b>	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

### ÍNDICE ANEXOS

#### **11.1. Procedimiento 01 Recepción de llamadas a través del Sistema Integral de Atención de Emergencias del Departamento de Santa Cruz**

A. Insumos del Procedimiento.....	1
B. Descripción del Procedimiento.....	1
C. Diagrama de Flujo del Procedimiento.....	4

#### **11.2. Procedimiento 02 Atención y contención de la Emergencia**

A. Insumos del Procedimiento.....	5
B. Descripción del Procedimiento.....	5
C. Formularios del Procedimiento.....	10
D. Diagrama de Flujo del Procedimiento.....	13

<b>Firmas de Conformidad</b>		
 Tcnl. Dra. J. Micaela Cuellar Sandoval SECRETARÍA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 E. Johnny Rojas Cuellar  DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 Ing. Maribel Ariana Montañó PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA 1 DE 13
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA ANEXO</b>	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

**A. Insumos del Procedimiento 01 Recepción de llamadas a través del Sistema Integral de Atención de Emergencias del Departamento de Santa Cruz:**

1. Llamada telefónica a través de la línea gratuita (800148139).
2. Llamada telefónica a través del WhatsApp habilitado (+591 70801301).
3. Mensaje de WhatsApp (+591 70801301).
4. Mensaje y/o llamada directa (+591 70801301).

**B. Descripción del Procedimiento 01 Recepción de llamadas a través del Sistema Integral de Atención de Emergencias del Departamento de Santa Cruz:**

<b>Objetivo del Procedimiento:</b>	Brindar los lineamientos mediante los cuales los Servidores Públicos y el Personal Eventual, realicen el procedimiento de recepción de llamadas del Sistema Integral de Atención de Emergencias.		
<b>Responsable</b>	<b>Actividad</b>	<b>Documento Generado</b>	<b>Tiempo Empleado</b>
Auxiliar I – Operador Centralista (Programa del Sistema Integral de Atención de Emergencia – Dirección de Gestión de Riesgos)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Inicio.</b> Recibe llamada telefónica o por cualquier medio de comunicación, establecidos en los insumos.</li> <li>2. Solicita y registra en la base de datos de la Plataforma de Emergencia los siguientes datos: Información relacionada a la ubicación del lugar, GPS y otros; número de referencia de alguna persona que se encuentre en el lugar del incidente.</li> <li>3. Solicita foto y/o video de la emergencia, por vía telefónica.</li> <li>4. Deriva y/o despacha la llamada de la emergencia a la instancia correspondiente, según el nivel de competencias (Equipos de Primera Respuesta, Rescatistas, Ambulancias, Policía y otros).</li> <li>5. Realiza seguimiento por vía telefónica al avance de atención de la emergencia. En caso que la</li> </ol>	a. Ninguno.	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. 3 minutos – Actividad 1 al 3.</li> <li>b. 15 minutos – hasta el arribo de la Unidad correspondiente al lugar de la emergencia dentro de la ciudad de Santa Cruz. Actividad 4 al 5.</li> <li>c. Tiempo sin determinar si la emergencia es interprovincial – Actividad 6 al 8.</li> </ol>

**Firmas de Conformidad**

 Tcnl. Dra. J. Micaela Cuellar Sandoval SECRETARÍA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 E. Jhonny Rojas Cuellar DIRECTOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 Ing. Maribel Arana Montaña PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ
--	--	--

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA 2 DE 13
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA ANEXO</b>	

**Ley SAFCO No. 1178: Art. 28:** Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y **Art.38:** Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

Responsable	Actividad	Documento Generado	Tiempo Empleado
	<p>emergencia sea atendida por el Equipo de Primera Respuesta del Gobierno Autónomo Departamental, ir a la siguiente actividad. Caso contrario, ir a la actividad 7.</p> <p>6. <b>Fin.</b> Envía por llamada telefónica o mensaje WhatsApp la información registrada en la base de datos de la Plataforma de Emergencia al Técnico 1 - Paramédico I.</p> <p>7. Registra en el Informe Diario la recepción de la llamada de emergencia.</p> <p>8. Informa por vía telefónica, al Responsable 2 - Coordinador Operativo, sobre la recepción de la llamada de emergencia.</p> <p><b>NOTAS (S):</b></p> <p>a. En la actividad 1, para la recepción de las llamadas, los Centralistas cumplen un rol de turno de 24 horas.</p> <p>b. En la actividad 1, los Centralistas también realizan seguimiento de las solicitudes como: Actividades de Primera Respuesta, eventos adversos, entre otros.</p> <p>c. En la actividad 1, cuando se recibe la llamada de alguno de los 56 Municipios, se solicitará la formalización de la solicitud de atención de la emergencia a través de una Carta u Oficio, según normativa vigente, si corresponde.</p> <p>d. En la actividad 4, en caso que la emergencia tenga cierto grado de complejidad; el Responsable 2 -</p>		

<b>Firmas de Conformidad</b>		
 Tcnl. Dra. J. Micaela Cuellar Sandoval SECRETARÍA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA GOBIERNO AUTÓNOMO DEPTAL. SANTA CRUZ	 <b>SCZ</b> DIRECTOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DEPTAL. DE SANTA CRUZ	 Ing. Maribel Arana Montaña PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ

Este documento es controlado por el Organismo Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA 3 DE 13
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA ANEXO</b>	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

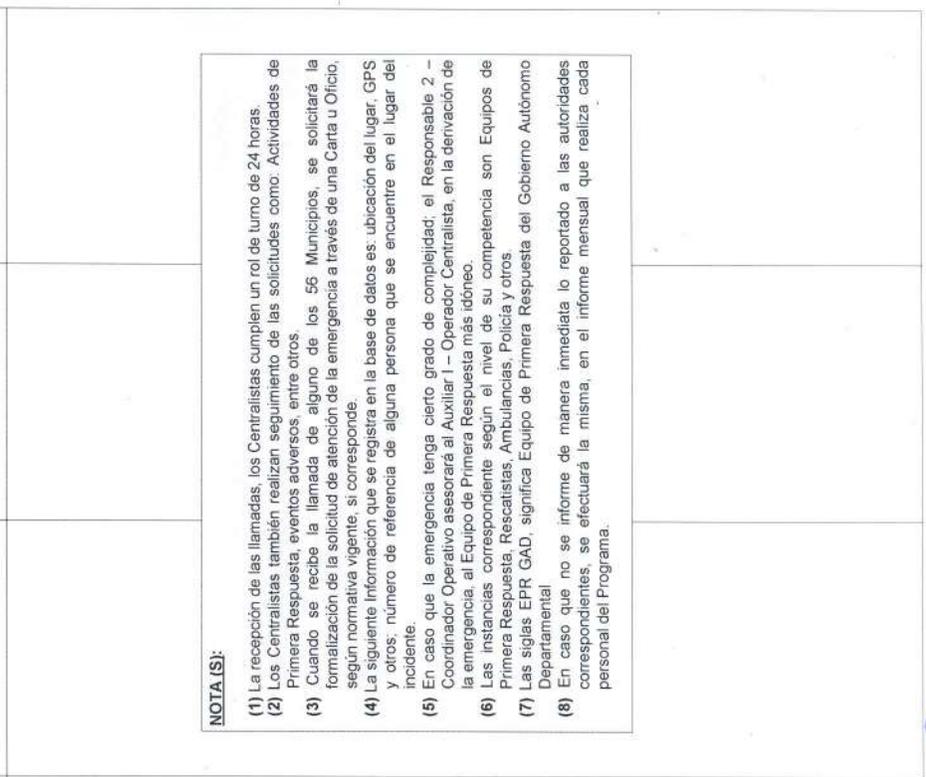
Responsable	Actividad	Documento Generado	Tiempo Empleado
	Coordinador Operativo asesorará al Auxiliar I – Operador Centralista, en la derivación de la emergencia, al Equipo de Primera Respuesta más idóneo.		
Responsable 2 - Coordinador Operativo (Programa del Sistema Integral de Atención de Emergencia – Dirección de Gestión de Riesgos)	<p>9. Recibe informe de la recepción de la llamada de emergencia por vía telefónica del Auxiliar I – Operador Centralista.</p> <p>10. Toma conocimiento de la recepción de la llamada de emergencia y los detalles del mismo.</p> <p>11. Contacta y releva información por vía telefónica a las Unidades de Primera Respuesta y Emergencias del Gobierno Autónomo Departamental, si corresponde.</p> <p>12. Informa de lo reportado, al Director (a) de Gestión de Riesgos, si la emergencia corresponde.</p> <p>13. <b>Fin.</b> Informa al Secretario (a) Departamental de Seguridad Ciudadana, si la emergencia corresponde.</p> <p><b>NOTAS (S):</b></p> <p>e. En las actividades 12 y 13, en caso que no se informe de manera inmediata lo reportado a las autoridades correspondientes, se efectuará la misma, en el informe mensual que realiza cada personal del Programa.</p>	b.Ninguno.	d. 5 minutos – Actividad 9 al 13.
<b>Producto</b>	<b>Atención, derivación y/o despacho, seguimiento de llamada de emergencia.</b>	<b>Total Tiempo Empleado: 23 minutos + el tiempo sin determinar si la emergencia es interprovincial.</b>	

<b>Firmas de Conformidad</b>		
 <b>Ten. Dra. J. Micaela Cuellar Sandoval</b> SECRETARÍA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA	 <b>E. Johnny Rojas Guzmán</b> DIRECTOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	 <b>Ing. Maribel Arana Montaña</b> PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

### D. Diagrama de Flujo del Procedimiento

## Procedimiento 01 Recepción de llamadas a través del Sistema Integral de Atención de Emergencias del Departamento de Santa Cruz

Auxiliar I – Operador Centralista (Programa del Sistema Integral de Atención de Emergencia - Dirección de Gestión de Riesgos)	Responsable 2 - Coordinador Operativo (Programa del Sistema Integral de Atención de Emergencia - Dirección de Gestión de Riesgos)	
	<p><b>NOTA (S):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) La recepción de las llamadas, los Centralistas cumplen un rol de turno de 24 horas.</li> <li>(2) Los Centralistas también realizan seguimiento de las solicitudes como: Actividades de Primera Respuesta, eventos adversos, entre otros.</li> <li>(3) Cuando se recibe la llamada de alguno de los 56 Municipios, se solicitará la formalización de la solicitud de atención de la emergencia a través de una Carta u Oficio, según normativa vigente, si corresponde.</li> <li>(4) La siguiente información que se registra en la base de datos es: ubicación del lugar, GPS y otros; número de referencia de alguna persona que se encuentre en el lugar del incidente.</li> <li>(5) En caso que la emergencia tenga cierto grado de complejidad; el Responsable 2 – Coordinador Operativo asesorará al Auxiliar I – Operador Centralista, en la derivación de la emergencia, al Equipo de Primera Respuesta más idóneo.</li> <li>(6) Las instancias correspondiente según el nivel de su competencia son Equipos de Primera Respuesta, Rescatistas, Ambulancias, Policía y otros.</li> <li>(7) Las siglas EPR GAD, significa Equipo de Primera Respuesta del Gobierno Autónomo Departamental</li> <li>(8) En caso que no se informe de manera inmediata lo reportado a las autoridades correspondientes, se efectuará la misma, en el informe mensual que realiza cada personal del Programa.</li> </ol>	

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA 5 DE 13
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA ANEXO</b>	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

**A. Insumos del Procedimiento 02 Atención y contención de la Emergencia:**

1. Llamada telefónica del Auxiliar I – Operador Centralista o Radio de Comunicación.

**B. Descripción del Procedimiento 02 Atención y contención de la Emergencia:**

<b>Objetivo del Procedimiento:</b>	Brindar los lineamientos mediante los cuales los Servidores Públicos y el Personal Eventual, realicen el procedimiento de activación, atención, asistencia, contención y/o control de la Emergencia.
------------------------------------	--

Responsable	Actividad	Documento Generado	Tiempo Empleado
Técnico 1 – Paramédico I (Programa del Sistema Integral de Atención de Emergencia – Dirección de Gestión de Riesgos)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Inicio.</b> Recibe la activación de la emergencia por el insumo descrito.</li> <li>2. Toma conocimiento de la emergencia.</li> <li>3. Se hace presente en el lugar junto con el personal de emergencia y confirma su arribo a la central.</li> <li>4. Realiza la confirmación de la veracidad del caso (in situ), mediante llamada telefónica o Radio de Comunicación.               <ol style="list-style-type: none"> <li>i. Emergencia Positiva y en Desarrollo.</li> <li>ii. Emergencia Negativa (ha sido solucionado por otra unidad).</li> <li>iii. Emergencia Falsa.</li> </ol> </li> <li>5. Verifica si es la primera unidad en llegar a la escena, si es así, ir a la siguiente actividad. Caso contrario, ir a la actividad 16.</li> <li>6. Realiza la evaluación de la escena.</li> <li>7. Valora la magnitud de la emergencia para requerir apoyo, si corresponde.</li> <li>8. Instaura el Sistema de Comando de Incidentes (SCI) y coordina con las unidades que vayan llegando al lugar de la emergencia, si corresponde.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Formulario de Atención en Caso de Emergencias o Actividades Diarias – Actividad 12.</li> <li>b. Formulario de Historia Clínica y Otros Eventos – Actividad 13.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. 15 minutos - si la emergencia se presenta en la ciudad de Santa Cruz - Actividad 1 al 3.</li> <li>b. Tiempo sin determinar si la emergencia es interprovincial - Actividad 4 al 22.</li> </ol>

<b>Firmas de Conformidad</b>		
 Tcnl. Dra. J. Anabela Cuellar Sandoval SECRETARÍA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 E. Johnny Rojas Cuellar DIRECTOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 Ing. Mabel Arana Montano PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ

Este documento es de dominio público del Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA 6 DE 13
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA ANEXO</b>	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

Responsable	Actividad	Documento Generado	Tiempo Empleado
	<p>9. Realiza la transferencia del Sistema de Comando de Incidentes (SCI), si corresponde.</p> <p>10. Procede a realizar la Primera Respuesta hasta la resolución de la emergencia.</p> <p>11. Recopila información de las víctimas, una vez concluida la emergencia.</p> <p>12. Llena el Formulario de Atención en Caso de Emergencias o Actividades Diarias.</p> <p>13. Llena el Formulario de Historia Clínica y Otros Eventos con la información proporcionada por el Auxiliar I -Operador Centralista y de acuerdo a la atención realizada.</p> <p>14. Transfiere información recopilada a la central de emergencias mediante llamada telefónica, WhatsApp; comunica la resolución de la misma.</p> <p>15. Realiza la inspección y limpieza de los equipos y herramientas utilizados en la emergencia, ir a la actividad 21.</p> <p>16. Verifica si otras unidades ya se encuentran en la escena.</p> <p>17. Coordina con el Comandante del incidente, y se pone a disposición del Sistema de Comando de Incidentes (SCI).</p> <p>18. Recibe instrucciones del Comandante de Incidentes/Comando conjunto, en el marco de sus capacidades logísticas y operativas.</p>		

Firmas de Conformidad		
<p>Tcnl. Dra. J. Micaela Cuellar Sandoval SECRETARÍA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ</p>	<p>E. Thony Rojas Cuellar DIRECTOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ</p>	<p>Ing. Maribel Arana Montano PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ</p>

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA 7 DE 13
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA ANEXO</b>	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

Responsable	Actividad	Documento Generado	Tiempo Empleado
	<p>19. Coordina con el Comandante del incidente para librar su unidad, una vez concluida la emergencia.</p> <p>20. Realiza la inspección y limpieza de los equipos y herramientas utilizados en la emergencia, ir a la actividad siguiente.</p> <p>21. Registra en la base de datos de la Plataforma de Emergencia la recepción y atención de la emergencia.</p> <p>22. Informa por llamada telefónica y/o mensaje sobre la situación/atención de la emergencia, al Responsable 2 - Coordinador Operativo.</p> <p><b>NOTAS (S):</b></p> <p>a. En las actividades 6, de acuerdo a la evaluación realizada, se terminará a la atención de la emergencia de acuerdo a la competencia de la Dirección de Gestión Riesgos. En caso que sea incendios estructurales, se atenderá la emergencia solo como apoyo.</p> <p>b. En la actividad 13, el llenado del Formulario de Historia Clínica y Otros Eventos, será realizado en caso la emergencia haya sido atendida por el Equipo de Primera Respuesta del Gobierno Autónomo Departamental. Se deberá completar la información y datos relacionados a la emergencia (nombres de las víctimas, edad, sexo, estimación de daños materiales y</p>		

<b>Firmas de Conformidad</b>		
 Tcnl. Dra. J. Micaela Cuellar Sandoval SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	 E. Jhonny Rojas Cuellar DIRECTOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ	 Maribel Arana Montano PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA 8 DE 13
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA ANEXO</b>	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

Responsable	Actividad	Documento Generado	Tiempo Empleado
	<p>otros, que no fueron solicitados en la actividad 2).</p> <p>c. En la actividad 13, el llenado del Formulario de Historia Clínica y Otros Eventos, también podrá ser realizado por el Responsable 2 - Coordinador Operativo.</p> <p>d. En la actividad 21, el registro en la base de datos de la Plataforma de Emergencia corresponde al turno de 24 horas, el mismo podrá ser realizado por uno o varios del equipo del Programa.</p>		
<p>Responsable 2- Coordinador Operativo y/o Técnico 1 - Paramédico I (Programa del Sistema Integral de Atención de Emergencia - Dirección de Gestión de Riesgos)</p>	<p>23. Recibe llamada telefónica y/o mensaje, con información de la situación/atención de la emergencia.</p> <p>24. Realiza la valoración de la emergencia y plantea las posibles soluciones aplicables (en el marco de las capacidades del Programa).</p> <p>25. Realiza reporte de los insumos utilizados en la emergencia para su control y/o reposición.</p> <p>26. Informa al Director (a) de Gestión de Riesgos, de lo reportado, si corresponde.</p> <p>27. <b>Fin.</b> Informa al Secretario (a) Departamental de Seguridad Ciudadana, si corresponde.</p> <p><b>NOTAS (S):</b></p> <p>e. En las actividades 26 y 27, en caso que no se informe de manera inmediata de lo reportado a las autoridades correspondientes. Se efectuará la</p>	c. Ninguno.	c. 15 minutos - Actividad 23 al 27.

Firmas de Conformidad		
 <p>Tcnl. Dra. J. Micaela Cuellar Sandoval SECRETARÍA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ</p>	 <p>E. Jhonny Rojas Cuellar DIRECTOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ</p>	 <p>Ing. Maribel Arana Montano PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ</p>

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA 9 DE 13
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA ANEXO</b>	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

Responsable	Actividad	Documento Generado	Tiempo Empleado
	misma, en el informe mensual que realiza cada personal del Programa.		
<b>Producto</b>	<b>Activación, atención, asistencia, contención y/o control de la Emergencia.</b>	<b>Total Tiempo Empleado: 30 minutos + el tiempo sin determinar si la emergencia es interprovincial.</b>	

Firmas de Conformidad		
 Tcnl. Dra. J. Mireya Cuellar Sandoval SECRETARIA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA	 E. Johnny Rojas Cuellar DIRECTOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 Ing. Mirebel Arana Montano PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ

Este documento es el resultado de la aprobación del Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA 10 DE 13
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA ANEXO</b>	

**Ley SAFCO No. 1178: Art. 28:** Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y **Art.38:** Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

## FORMULARIO DE ATENCIÓN EN CASO DE EMERGENCIAS O ACTIVIDADES DIARIAS

### 1. DATOS GENERALES DE LA ATENCIÓN DE EMERGENCIA O ACTIVIDAD DIARIA

Responsable de turno: \_\_\_\_\_  
 Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_ Vía de comunicación: \_\_\_\_\_  
 Tipo de emergencia/ actividad: \_\_\_\_\_ Lugar: \_\_\_\_\_  
 Provincia: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_ Comunidad: \_\_\_\_\_  
 Motivo de la llamada: \_\_\_\_\_  
 Teléfono contactos: \_\_\_\_\_ Responsable/actividad: \_\_\_\_\_  
 Ubicación coordenadas: \_\_\_\_\_

Descripción de la llamada/actividad:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Patrulla de turno:	Integrantes de patrulla:

Hora de salida: \_\_\_\_\_ Vehículo placa: \_\_\_\_\_

Descripción del grupo de rescate/actividad:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Coordinación con:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Notas: \_\_\_\_\_ Hora de llegada a oficina: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Responsable unidad primera de respuesta

\_\_\_\_\_  
Autorizado

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA 11 DE 13
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA ANEXO</b>	

*Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.*

**2. DETALLE DEL EQUIPOS DE RESCATE**

Actividad: \_\_\_\_\_

Lista de equipo de rescate por ítem:

N°	ÍTEM	CANTIDAD	ESTADO
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			

\_\_\_\_\_ Responsable del equipos

\_\_\_\_\_ Autorizado

*Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.*

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA I DE II
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA ANEXO</b>	

*Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.*

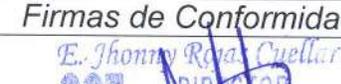
## INSTRUCTIVO PARA LLENADO FORMULARIO DE ATENCIÓN EN CASO DE EMERGENCIAS O ACTIVIDADES DIARIAS

**Objetivo del Formulario:** Registrar y dejar constancia de la atención en caso de emergencias o actividades diarias.

**Alcance:** El Formulario de Atención en Caso de Emergencias o Actividades Diarias será de uso de los Servidores Públicos de la Dirección de Gestión de Riesgos y Personal Eventual del Programa del Sistema Integral de Atención de Emergencia.

**Instrucciones para llenado del Formulario:** El Formulario de Atención en Caso de Emergencias o Actividades Diarias será llenada por el personal eventual del Programa de Sistema Integral de Atención de Emergencia de forma digital y manual de la siguiente manera.

1. **Datos generales de la atención de emergencia o actividad diaria:**
  - 1.1. **Responsable de turno**, registrar el nombre del Servidor Público o Personal Eventual que se encuentra de turno.
  - 1.2. **Fecha, hora, vía de comunicación**, registrar la fecha, hora y la vía de comunicación de la atención de emergencia o actividad diaria.
  - 1.3. **Tipo de emergencia/actividad y lugar**, registrar el tipo de emergencia o actividad, así como, el lugar que se realizó la emergencia o actividad.
  - 1.4. **Provincia, municipio, comunidad**, registrar la provincia, municipio y comunidad de la atención de emergencia o actividad diaria.
  - 1.5. **Motivo de llamada**, registrar el motivo de la llamada de la atención de emergencia o actividad diaria.
  - 1.6. **Teléfono contacto**, registrar el número telefónico de contacto, así también el nombre del responsable.
  - 1.7. **Ubicación coordinada**, registrar la ubicación en coordenadas.
  - 1.8. **Descripción de la llamada/actividad**, registrar el tipo de incidente de acuerdo al eventos para determinar las necesidades.
  - 1.9. **Patrulla de turno, integrante**, registrar la patrulla de turno y los integrantes.
  - 1.10. **Hora de salida y vehículo de patrulla**, registrar la hora de salida y la placa del vehículo en el que se realiza la atención de la emergencia o la actividad.
  - 1.11. **Descripción del grupo de rescate/actividad**, registrar el tipo de personal que asistirá al evento o emergencia.
  - 1.12. **Coordinación con**, registrar la Unidad de Gestión de Riesgos, voluntarios o Unidades de Primera de Respuestas y Unidades Intrainstitucional y/o Interinstitucional.
  - 1.13. **Nota y hora de llegada a oficina**, registrar las observaciones, si corresponde además de la hora de salida, hora de llegada a la oficina.
  - 1.14. **Autorizado por y responsable unidad primera de respuesta**, registrar las firmas del responsable del programa y del Director de Gestión de Riesgos.
2. **Detalle del equipo de rescate:**
  - 2.1. **Ítem**, registrar el ítem que utilizará en la emergencia.
  - 2.2. **Cantidad**, registrar la cantidad de ítems a utilizar.
  - 2.3. **Estado**, registrar el estado del ítem a utilizar.
  - 2.4. **Responsable de Equipos**, registrar el nombre de los responsables de la logística.

<b>Firmas de Conformidad</b>		
 Teni. Dra. J. Micaela Cuellar Sandoval SECRETARIA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 E. Johnny Rojas Cuellar DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 Ing. Maribel Arana Montaña PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ

*Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.*

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA II DE II
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA ANEXO</b>	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

**2.5. Autorizado**, registrar la firma del responsable del programa.

**Emisión:** La emisión del Formulario de Atención en Caso de Emergencias o Actividades Diarias será responsabilidad de la Dirección de Gestión de Riesgos dependiente de la Secretaría Departamental de Seguridad Ciudadana.

**Frecuencia:** El Formulario de Atención en Caso de Emergencias o Actividades Diarias se llenará cada vez que se realice la atención en caso de emergencia o actividades diarias.

**Distribución:** La distribución del Formulario de Atención en Caso de Emergencias o Actividades Diarias se hará por medio impreso, por parte de la Dirección de Gestión de Riesgos.

**Denominación Oficial:** "Formulario de Atención en Caso de Emergencias o Actividades Diarias".

**Código de Norma:** El Formulario de Atención en caso de Emergencias o Actividades Diarias pertenece al Manual de Procedimientos Operativo del Programa del Sistema Integral de Atención de Emergencia.

**Tamaño:** Tamaño Carta (21.59 x 27.94)

**Color:** Blanco

Firmas de Conformidad		
 Tcnl. Dra. J. Micaela Cuellar Sandoval SECRETARIA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 E. Johnny Rojas Cuellar DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 Ing. Maribel Arana Montañó PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.



	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA I DE IV
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA ANEXO</b>	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

## INSTRUCTIVO PARA LLENADO FORMULARIO DE HISTORIA CLÍNICA Y OTROS EVENTOS

**Objetivo del Formulario:** Registrar y dejar constancia de la atención del paciente en caso de emergencia, con los datos que reflejen y certifiquen la relación, actuación, exploración y decisión de la atención del paciente en emergencia.

**Alcance:** El Formulario de Historia Clínica y Otros Eventos, será de uso de los Servidores Públicos de la Dirección de Gestión de Riesgos y Personal Eventual del Programa del Sistema Integral de Atención de Emergencia.

**Instrucciones para llenado del Formulario:** El Formulario de Historia Clínica y Otros Eventos será llenada por el personal eventual del Programa de Sistema Integral de Atención de Emergencia de forma digital y manual de la siguiente manera.

### 1. Datos generales:

**1.1. Fecha,** registrar DD (día), MM (mes) y AA (año) de la atención de emergencia del paciente.

**1.2. AMB,** registrar el N° (número) de la atención de emergencia y AMB (Ambulancia).

**1.3. Tipo de traslado,** registrar según las siglas siguientes, según el tipo de traslado:

**SSI:** sistema de salud integral

**ACC:** accidente de tránsito

**IND:** industrial

**EST:** estable

**EVE:** eventual

**OPT:** oportuno

**1.4. Prioridad,** registrar según las siglas siguientes, en base al grado de la emergencia:

**RJ:** rojo

**AM:** amarillo

**VD:** verde

**AZ:** azul

**1.5. Registro de traslado del paciente,** registrar el lugar y hora del traslado de emergencia del paciente, según:

**Lugar:** lugar, municipio o provincia de donde se recoge el paciente.

**1ra hora:** lugar donde se encuentran luego de una hora de viaje en caso de que se haga un traslado desde provincia o municipio lejano. En caso de accidente de tránsito no aplica.

**2da hora:** lugar donde se encuentran luego de dos horas de traslado en caso de que se haga un traslado desde provincia o municipio lejano. En caso de accidente de tránsito o traslado corto no aplica.

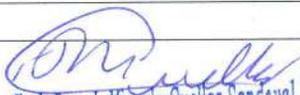
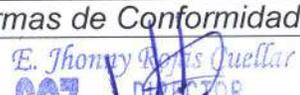
### 2. Datos del paciente:

**2.1. Paciente Nombre,** registrar el nombre y apellidos del paciente.

**2.2. Edad,** registrar la edad cronológica del paciente.

**2.3. Sexo,** registrar el sexo del paciente según el tipo de género M (masculino) o F (femenino).

**2.4. Diagnóstico presuntivo,** registrar el diagnóstico médico del paciente basado en la anamnesis y examen físico.

<b>Firmas de Conformidad</b>		
 Tonl. Dra. J. Micolata Cuellar Sandoval SECRETARÍA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 E. Johnny Rojas Quellar DIRECTOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 Ing. Maribel Arana Montaña PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA II DE IV
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA ANEXO</b>	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

**3. Consentimiento informado:**

**3.1. YO,** \_\_\_\_\_ **mayor de edad, habiéndoseme informado sobre el cuadro clínico, autorizo las referencias teniendo en cuenta que he sido informado claramente sobre los riesgos que se puedan presentar,** en caso de que el paciente esté consciente firma él mismo, si está inconsciente o es menor de edad firma el responsable o familiar, si se encuentra solo e inconsciente se realiza los protocolos establecidos y primeros auxilios de emergencia.

**3.2. Nombre del responsable del paciente,** registrar nombre y apellidos.

**3.3. Cédula de identidad, celular,** registrar número de carnet de identidad y número de teléfono móvil.

**3.4. Firma,** firmar de acuerdo al caso que aplique en el consentimiento en la referencia 3.1.

**4. Antecedentes patológicos:**

**4.1. Datos clínicos,** registrar en caso de aplicar:

- A:** alergias
- M:** medicamentos tomados habitualmente
- P:** patologías previas - embarazo
- L:** libaciones y últimos alimentos
- E:** eventos relacionados al trauma y ambiente

**5. Exploración física:**

**Hora:** registrar la hora de la atención de la exploración física según parámetros siguientes mencionados.

**FR-:** frecuencia respiratoria

**FC-:** frecuencia cardiaca

**TA:** presión arterial

**TEMP:** temperatura

**SAT:** saturación

**Glasgow:** estado de la consciencia

**Llenado capilar > 2 Seg. < 2 Seg.:** evaluar la deshidratación y flujo sanguíneo

**5.1. Pupilas,** registrar en caso de aplicar:

**Anisocoria:** tamaño desigual de las pupilas

**Isocoria:** pupilas de igual tamaño

**Miosis:** contracción excesiva de las pupilas

**Midrasis:** dilatación excesiva de las pupilas

**5.2. Color de piel,** registrar en caso de aplicar:

**Normal:** coloración de la piel habitual

**Cianosis:** coloración azulada de la piel

**6. Exploración en ginec obstetricia:**

**6.1. Control prenatal Si / No,** registrar en caso de aplicar:

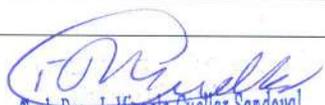
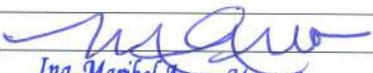
**G:** gestas

**P:** partos

**A:** abortos

**C:** cesárea

**FUM:** fecha ultima menstruación

Firmas de Conformidad		
 Tcnl. Dra. J. Micaela Cuellar Sandoval SECRETARÍA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ	 E. Johnny Rojas Cuellar DIRECTOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ	 Ing. Maribel Arana Montano PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA III DE IV
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA ANEXO</b>	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

**AU:** altura uterina  
**SEM/EMB:** semanas de embarazo  
**DIL:** dilatación  
**FCF:** frecuencia cardiaca fetal

- 6.2. Movimiento fetal Si / No,** registrar en caso de opción positiva o negativa.  
**6.3. Membrana íntegra Si / No,** registrar en caso de opción positiva o negativa.  
**6.4. Hemorragia Si / No,** registrar en caso de opción positiva o negativa.

**7. Localización, tipo mecanismo de las lesiones:**

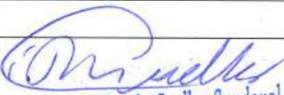
- 7.1. Anterior y posterior (gráficos del cuerpo humano de lado anterior y posterior),** marcar en el gráfico del cuerpo humano, en la parte anterior y/o posterior la localización de la lesión del paciente.  
**7.2. (Localización de lesión del cuadro en referencia),** marcar en el cuadro según la localización en el cuerpo humano la lesión que presenta el paciente, de acuerdo a casilla o casillas que corresponda:  
**Opciones de forma horizontal:** oídos, ojos, cara, cráneo, cuello, tórax, abdomen, pelvis, glúteos, raquis, M. Superiores (miembros superiores) y M. Inferiores (miembros inferiores).  
**Opciones de forma vertical:** dolor, deformación, contusión hematomas, pérdida de movilidad, pérdida sensibilidad, laceración abrasión, herida cortante/penetrante, trauma cerrado, luxación/esguince, fracturas, amputación, hemorragia.  
**Porcentaje / Extensión:** registrar la proporción y área de tamaño de la lesión.  
**Quemaduras/ Profundidad:** registrar el grado o grosor de la quemadura.  
**7.3. Tipo mecanismo de las lesiones,** marcar en el cuadro según la opción del tipo de mecanismo de la lesión: Acc. (accidente) Acuático, Acc. Aéreo, Acc. Automóvil – tránsito, Acc. Deportivo, Acc. Laboral, ambiental, caída desde altura, derrumbe, electrocución, explosión, herida arma blanca, herida arma de fuego, mordedura, picadura, envenenamiento/intoxicación, colgado, ahogamiento y sumersión, quemaduras eléctricas, quemaduras químicas, quemaduras térmicas.  
**Extracción Si / No:** registrar en caso de opción positiva o negativa.

**8. Procedimientos realizados:**

- Detallar el procedimiento realizado de acuerdo a la atención brindada al paciente, según la lesión o lesiones atendidas en caso de emergencia:  
**8.1. Manejo de vías aéreas.**  
**8.2. Manejo de la ventilación.**  
**8.3. Manejo de la circulación.**  
**8.4. Líquidos endovenosos.**  
**8.5. Fármacos.**  
**8.6. Inmovilización.**  
**8.7. Observaciones.**

**9. Firmas:**

- Registrar las firmas de los encargados de la atención del paciente en caso de emergencia:  
**9.1. Paramédico que refiere.**  
**9.2. Responsable de ambulancia COED.**  
**9.3. Médico que recibe – centro de referencia.**

Firmas de Conformidad		
 Tcnl. Dra. J. Micaela Cuellar Sandoval SECRETARÍA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 E. Jhonny Rojas Cuellar DIRECTOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 Ing. Maribel Arana Montaña PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

	<b>GOBIERNO AUTÓNOMO DEPARTAMENTAL DE SANTA CRUZ</b>	PÁGINA IV DE IV
	<b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SEGURIDAD CIUDADANA</b>	GESTIÓN 2024
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVO DEL PROGRAMA DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA ANEXO</b>	

Ley SAFCO No. 1178: Art. 28: Todo Servidor Público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignados a su cargo y Art.38: Los Profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

**Emisión:** La emisión del Formulario de Historia Clínica y Otros Eventos será responsabilidad de la Dirección de Gestión de Riesgos dependiente de la Secretaría Departamental de Seguridad Ciudadana.

**Frecuencia:** El formulario de Historia Clínica y Otros Eventos se llenará cada vez que se realice la atención de pacientes en caso de emergencia.

**Distribución:** La distribución del Formulario de Historia Clínica y Otros Eventos se hará por medio impreso, por parte de la Dirección de Gestión de Riesgos.

**Denominación Oficial:** "Formulario de Historia Clínica y Otros Eventos".

**Código de Norma:** El Formulario de Historia Clínica y Otros Eventos pertenece al Manual de Procedimientos Operativo del Programa del Sistema Integral de Atención de Emergencia.

**Tamaño:** Tamaño Oficio (21.59 x 35.56)

**Color:** Blanco

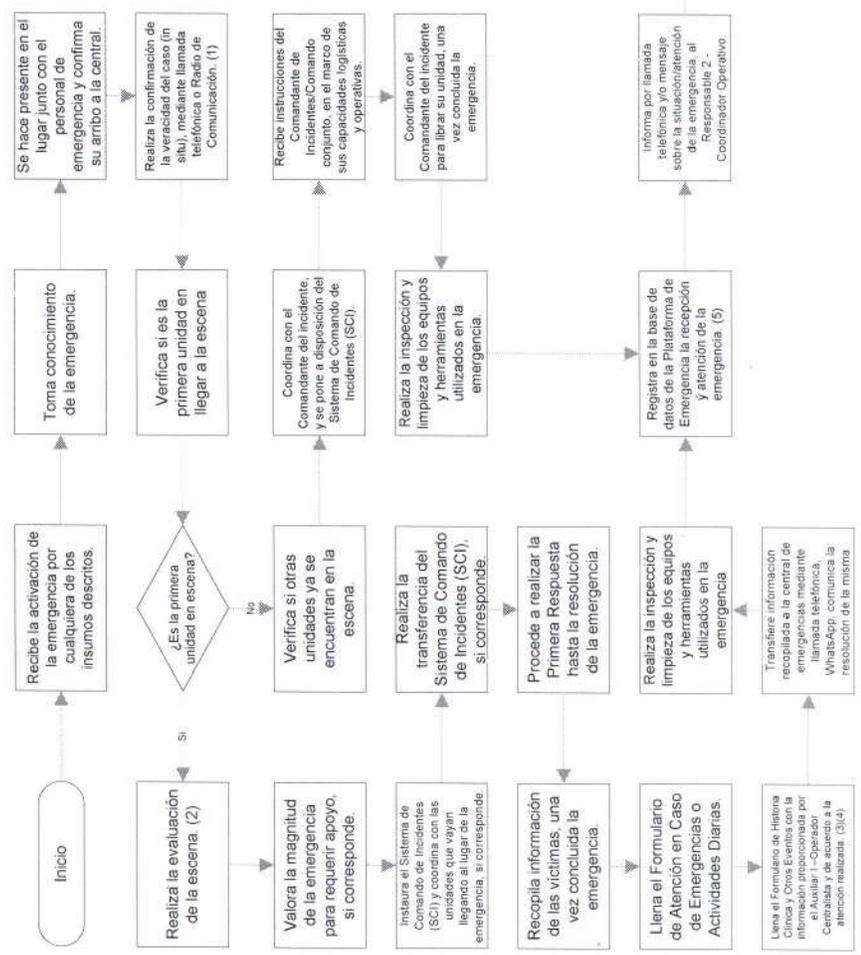
Firmas de Conformidad		
 Tenl. Dra. J. Micaela Cuellar Sandoval SECRETARÍA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 E. Johnny Rojas Cuellar DIRECTOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ	 Ing. Maribel Arana Montaña PLANIFICADOR DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ

Este documento es controlado por el Órgano Ejecutivo del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz; su modificación se encuentra regulada según procedimientos internos y su vigencia es válida al momento de su aprobación.

### D. Diagrama de Flujo del Procedimiento

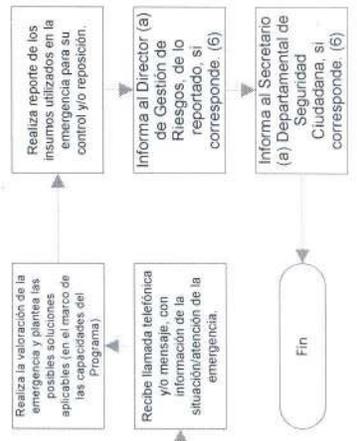
#### Procedimiento 02 Atención y contención de la Emergencia

#### Técnico 1 – Paramédico I (Programa del Sistema Integral de Atención de Emergencia - Dirección de Gestión de Riesgos)



**NOTA(S):**

- (1) La confirmación de la veracidad del caso (in situ), puede ser:
  - i. Emergencia Positiva y en Desarrollo.
  - ii. Emergencia Negativa (ha sido solucionado por otra unidad).
  - iii. Emergencia Falsa.
- (2) Se terminará a la atención de la emergencia de acuerdo a la competencia de la Dirección de Gestión Riesgos. En caso que sea incendios estructurales, se atenderá la emergencia solo como apoyo.
- (3) El llenado del Formulario de Historia Clínica y Otros Eventos, será realizado en caso la emergencia haya sido atendida por el Equipo de Primera Respuesta del Gobierno Autónomo Departamental. Se deberá completar la información y datos relacionados a la emergencia (nombres de las víctimas, edad, sexo, estimación de daños materiales y otros, que no fueron solicitados inicialmente).
- (4) El llenado del Formulario de Historia Clínica y Otros eventos, también podrá ser realizado por el Responsable 2 – Coordinador Operativo.
- (5) El registro en la base de datos de la Plataforma de Emergencia corresponde al turno de 24 horas, el mismo podrá ser realizado por uno o varios de los integrantes del equipo del Programa.
- (6) En caso que no se informe de manera inmediata de lo reportado a las autoridades correspondientes. Se efectuará la misma, en el informe mensual que realiza cada personal del Programa.



#### Responsable 2- Coordinador Operativo y/o Técnico 1 - Paramédico I (Programa del Sistema Integral de Atención de Emergencia - Dirección de Gestión de Riesgos)

*Tom. Dr. J. Andrés Quejar Sánchez*  
 SECRETARÍA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA  
 GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ

*Ing. Mariabel Aranda Montano*  
 PLANIFICADOR  
 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS  
 GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. SANTA CRUZ

FIRMAS DE CONFORMIDAD

*E. Thommy Roca Cheliff*  
 SECRETARÍA DPTAL. DE SEGURIDAD CIUDADANA  
 GOBIERNO AUTÓNOMO DPTAL. DE SANTA CRUZ