

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			
	CENTRAL DE COMUNICACIONES			
VIGENCIA	VERSIÓN	CODIGO	PAGINA	
25-Abr- 25	02	GIR-P-009	1 de 5	

1. OBJETIVO

Establecer un procedimiento claro y eficiente para la gestión de llamadas de emergencia en el Sistema Integrado de Respuesta a Emergencias (SIRE 119), asegurando una respuesta oportuna, coordinada y adecuada a las necesidades de la comunidad.

Este procedimiento busca optimizar la recepción, evaluación, tipificación, y despacho de incidentes, garantizando la activación y coordinación efectiva de las entidades correspondientes.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal del Call center del SIRE 119, así como a las entidades que forman parte del sistema de respuesta a emergencias, incluyendo la Dirección de Gestión del Riesgo de Desastres (DGRD), Bomberos Pasto, Sistema de Emergencias Médicas (SEM), Secretaría de Tránsito y Transporte Municipal y cualquier otra entidad que pueda ser activada en función de la naturaleza del incidente. El procedimiento cubre desde la recepción inicial de la llamada hasta el cierre del incidente en el sistema, incluyendo la activación de procedimientos internos y la coordinación con entidades externas cuando sea necesario.

3. RESPONSABLE

El (la) responsable de garantizar el cumplimiento y del monitoreo de este procedimiento es el Director de Gestión del Riesgo de Desastres del Municipio de Pasto.

4. MARCO LEGAL

Norma	Descripción
Constitución Nacional de 1991.	Por medio del cual se establece que las autoridades y los habitantes del país son responsables de la gestión del riesgo.
Ley 1523 de 2012	Por medio de la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres. Se menciona que toda persona natural o jurídica tiene el deber de adoptar las medidas necesarias para una adecuada gestión del riesgo.
Ley 1575 de 2012	Por medio de la cual se establece la Ley General de Bomberos de Colombia.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: CENTRAL DE COMUNICACIONES			
	VIGENCIA 25-Abr- 25	VERSIÓN 02	CODIGO GIR-P-009	PAGINA 2 de 5

5.DEFINICIONES

- Llamada de Emergencia: Comunicación recibida en el call center reportando un incidente que requiere la intervención inmediata de los servicios de emergencia.
- Tipificación del Incidente: Clasificación del tipo de incidente basada en la información proporcionada durante la llamada de emergencia y establecidos en el Protocolo Municipal de Respuesta a Emergencias.
- Procedimientos Internos: Protocolos establecidos dentro de cada entidad para responder a emergencias específicas.
- Apoyo Externo: Asistencia requerida de entidades que hacen parte del Comité Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres, pero no tienen presencia en el SIRE 119 (Empopasto, Cedonar, Defensa Civil, Cruz Roja, Ejército Nacional. Etc.).
- DGRD: Dirección de Gestión del Riesgo de Desastres, entidad responsable de la coordinación y gestión de riesgos y desastres en Pasto.
- SIRE: Sistema Integrado de Respuesta a Emergencias.

6.CONTENIDO

TAREA	PUNTO CRITICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
1. La llamada de emergencia es recibida por el operador del call center.	Registrar datos en plataforma SIRE	Agente Call Center	Plataforma SIRE
2. Obtención de Datos del Incidente y Filtro Estricto: Obtener información detallada sobre la solicitud: ubicación, tipo de emergencia, número de personas afectadas, etc. Aplicar un filtro estricto para determinar la veracidad y gravedad del incidente.	Registrar datos en plataforma SIRE	Agente Call Center	Plataforma SIRE
3. ¿Es una llamada de emergencia?: SI: Proceder a 4 NO: Proceder a 3a El operador orientara al reportante y finaliza la llamada. Sigue a 4c	Registrar datos en plataforma SIRE	Agente Call Center	Plataforma SIRE
4. Tipificar Incidente: Clasificar el tipo de incidente (Ejemplo: incendio accidente de tránsito, emergencia médica, desastre natural, etc.). Ingrese los datos al sistema, con el fin de dejar	Registrar datos en plataforma SIRE	Agente Call Center	Plataforma SIRE



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

CENTRAL DE COMUNICACIONES

VIGENCIA

25-Abr- 25

VERSIÓN

02

CODIGO

GIR-P-009

PAGINA

3 de 5

registro exacto del incidente			
4a. Si es necesario, transferir la llamada a la entidad requerida Si durante la evaluación inicial se determina que la llamada requiere la intervención directa del despachador, el operador del call center deberá transferir la llamada directamente a dicha entidad.	Registrar datos en plataforma SIRE	Agente Call Center	Plataforma SIRE
4b. Calificar la llamada: El operador debe calificar la llamada según su clasificación, utilizando las categorías predefinidas en el sistema. Esto puede incluir categorías como: llamada de prueba, falsa alarma, atención de incendios, accidente de tránsito.	Registrar datos en plataforma SIRE	Agente Call Center	Plataforma SIRE
4c. Fin del proceso.: Si el reportante no requiere apoyo adicional de las entidades activadas o la llamada no requiere respuesta inmediata (por ejemplo, consultas generales, llamadas falsas), el operador debe finalizar la llamada de manera cortés y profesional, asegurando que se haya proporcionado toda la información necesaria y que la llamada esté registrada adecuadamente.	Registrar datos en plataforma SIRE	Agente Call Center	Plataforma SIRE
5. Activación de Entidades Necesarias por el Software: El sistema automáticamente notifica y activa las entidades correspondientes (Bomberos, SEM, Tránsito Municipal, etc.) basándose en la tipificación del incidente.	Registrar datos en plataforma SIRE	Agente Call Center	Plataforma SIRE
6. Complementar de Información en el Sistema. Asegurar que toda la información sobre el incidente esté completa y actualizada en el sistema.	Registrar datos en plataforma SIRE	Despachador SIRE	Plataforma SIRE
7. Anexar de Información Adicional al Sistema: El operador o la entidad involucrada debe agregar cualquier información adicional relevante al sistema (nueva información, cambios en la situación, etc.)	Registrar datos en plataforma SIRE	Despachador SIRE	Plataforma SIRE
8. Evaluación de Necesidad de Apoyo Externo: ¿Necesita apoyo de una	Registrar datos en plataforma SIRE	Despachador SIRE	Plataforma SIRE



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

CENTRAL DE COMUNICACIONES

VIGENCIA

25-Abr- 25

VERSIÓN

02

CODIGO

GIR-P-009

PAGINA

4 de 5

entidad externa al SIRE?

Sí: Proceda a 8a. La entidad activa a la Dirección de Gestión del Riesgo de Desastres (DGRD), quien activará sus procedimientos internos para coordinar y activar las entidades externas necesarias. Luego, registrar todos los datos en el sistema como se menciona en el numeral 6.

No: Proceder al punto 9.

8a. Complementar de Información en el Sistema. Asegurar que toda la información sobre el incidente esté completa y actualizada en el sistema.

Registrar datos en plataforma SIRE

Despachador SIRE

Plataforma SIRE

9. Cierre del Incidente: Confirmar con comandante de incidente la evolución de la situación y cerrar el caso en el sistema, asegurándose de que todos los detalles finales estén registrados.

Registrar datos en plataforma SIRE

Despachador SIRE

Plataforma SIRE

10. Fin del procedimiento: El proceso de gestión de la emergencia de emergencia se completa.

Registrar datos en plataforma SIRE

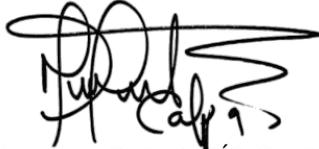
Despachador SIRE

Plataforma SIRE

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO			
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:			
	CENTRAL DE COMUNICACIONES			
VIGENCIA	VERSIÓN	CODIGO	PAGINA	
25-Abr- 25	02	GIR-P-009	5 de 5	

1. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA APROBACIÓN	DE	VERSIÓN ACTUALIZADA
1	Se modificaron tareas del contenido, se aplicó el nuevo formato de procedimientos.	4 - Feb - 2025		02

<p>Elaborado por:</p>  <p>Geogr. MIGUEL DARÍO CALPA Contratista DGRD</p>	<p>Revisado por:</p>  <p>Ing. JESIKA JERALDIN CEBALLOS Directora (E) Líder Proceso de Gestión Integral del Riesgo</p>	<p>Aprobado por:</p>  <p>Ing. JESIKA JERALDIN CEBALLOS Directora (E) Líder Proceso de Gestión Integral del Riesgo</p>
---	---	---