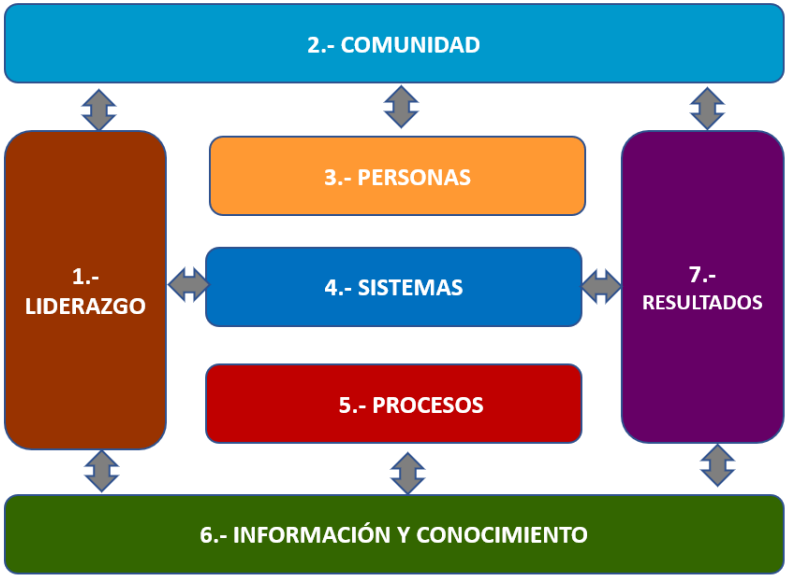
Servicio de Salud Coquimbo
Región de Coquimbo

Ministerio de Salud

Modelo de gestión Telecomunicaciones de Emergencias

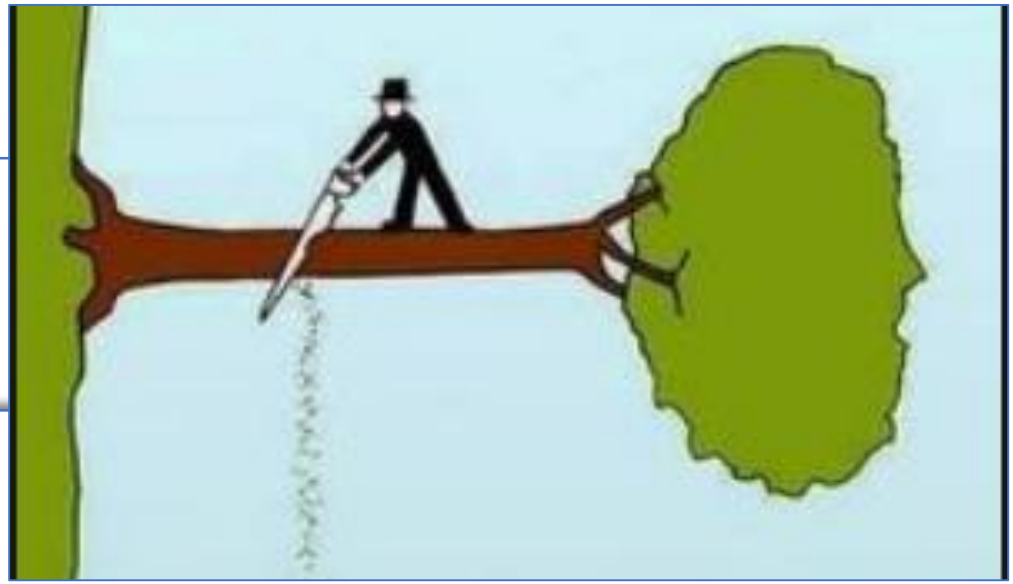
GESTION DE EMERGENCIAS Y DESASTRES



Víctor Godoy Beragua
Encargado Telecomunicaciones de Emergencia
DEPTO GESTIÓN DE EMERGENCIA y DESASTRES
25-04-2019

GESTION DE EMERGENCIAS Y DESASTRES

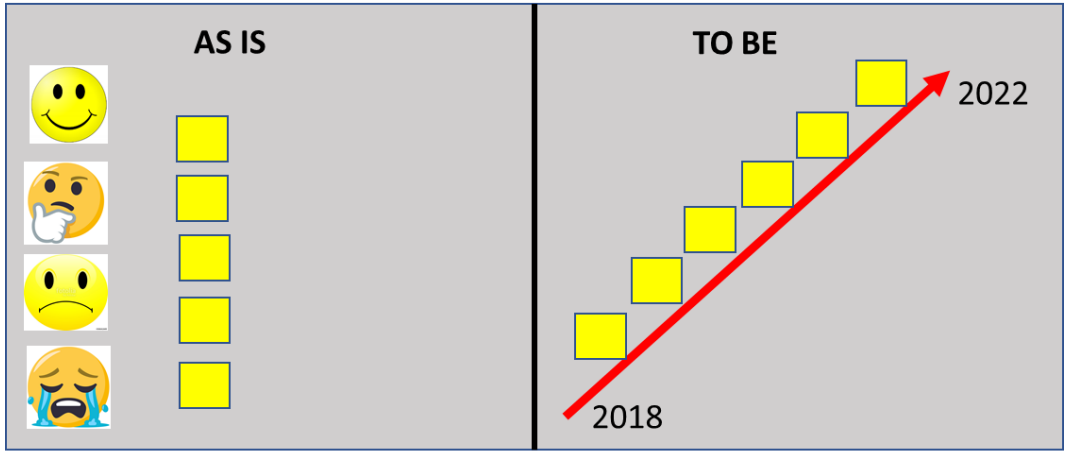
CATASTROFE =



Una situación de emergencia puede convertirse en una ***catástrofe*** debido a su propia naturaleza o a causa de una **respuesta inicial insuficiente**.

ANTECEDENTES

Taller Diagnóstico 06 Septiembre 2018



AS IS	APOYO DIRECTVO	PERSONAL	EQUIPOS	PROCESOS
EXPERIENCIAS PARA LLORAR	Poco compromiso de autoridades, directivos y/o jefaturas	Falta de capacitación	Infraestructura radial insuficiente	Diferente realidad regional
	Cuando falla la comunicación eficiente en un desastre puede conllevar la pérdida de una vida	Falta operador certificado	Incluir equipos de radios en plan de mantención de equipos críticos	Cuando las mismas personas de la comunidad deteriora los equipos haciendo un daño a los equipos de emergencia
	El apoyo de los Directivos y DSSC		Existencia de radios VHF deficiente o nula para terremoto Ovalle.	No hay una persona idónea con conocimientos técnicos como jefe comunal de emergencia
			Inexistencia de repetidores VHF	No hay protocolo especifico

ANTECEDENTES

Taller Diagnóstico 06 Septiembre 2018

AS IS	APOYO DIRECTVO	PERSONAL	EQUIPOS	PROCESOS
EXPERIENCIAS NEGATIVAS	Recursos escasos	No se otorga cargo permanente para radio operador	Nula mantención y renovación de equipos	Falta respuesta ante requerimientos
	Los bajos recursos utilizados en la compra y mantención de equipos que a la hora de las emergencias funcionan deficientemente	Asignar personal idóneo exclusivamente para radiocomunicación ($asignación)	Infraestructura inadecuada (centro operaciones)	Estandarización del lenguaje radial
	Poca inversión en actualización de equipos que permitirían una mejor calidad de audio.	No hay capacitación para radioperadores.	Inexistencia de inventario de radios	Falta de apego a los protocolos y legislación vigente de los funcionarios a la reglamentación de emergencia
				Comunicación interna insuficiente (móviles con base en Hospitales)

AS IS	APOYO DIRECTVO	PERSONAL	EQUIPOS	PROCESOS
EXPERIENCIAS PARA MEDITAR	Voluntad de las autoridades en que funcionen las telecomunicaciones		Proyecto de Hospital con respecto a UHF interno, VHF y HF	Poca coordinación entre los COE
	Voluntad del director del SS en el levantamiento de Telecomunicaciones		¿Convenios de mantención?	Falta de trabajo en equipo (regional) 407
	El poco compromiso que en ocasiones muestran los Comité de emergencia ante el estado actual de las telecomunicaciones			Unificar criterios en radiocomunicación (protocolos)
	Como indirectamente afecta al usuario de salud pública el mal estado de las telecomunicaciones. Una mala comunicación conlleva a una respuesta deficiente			

ANTECEDENTES

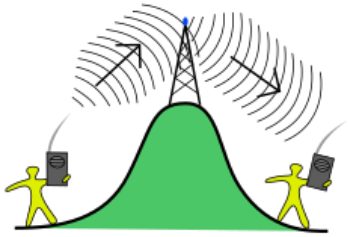
05 –octubre-2018
Convenio mantención HF

STATUS : **Pendiente firma**
Pendiente nombrar funcionarios a capacitar
Resolución encargado Telecomunicaciones
(4/9) Hospitales

Marzo Abril 2019
Levantamiento radiocomunicaciones
APS- coordinación ECLIPSE 2019

STATUS: (**4/15)** Comunas respondieron

ANTECEDENTES



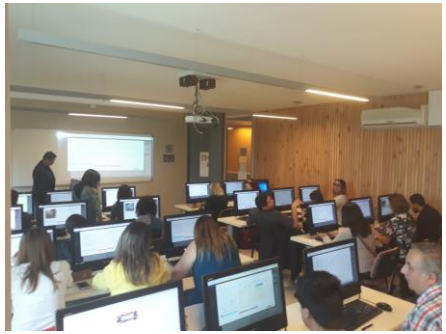
08-febrero-2019
REPOSICION

STATUS: Probación pertinencia técnica MINSAL
SOFTWARE y CABLES de PROGRAMACIÓN
RECUPERACION REPETIDOR LAS MOLLACAS
Hospital Vicuña habilitado

Teléfonos Satelitales
DSSC – EARs e ILLAPEL

STATUS

	RESUMEN DE PRUEBAS TELEFONOS SATELITALES						
ESTABLECIENTO	**18-02-2019**	**04-03-2019**	**18-03-2019**	**08-04-2019**	**15-04-2019**	**06-05-2019**	**20-05-2019**
DSSC	x	NA	x	N/A	N/A		
HOSPITAL LA SERENA	ok	ok	ok		N/A		
HOSPITAL COQUIMBO	ok	x	ok		N/A		
HOSPITAL DE OVALLE	x	x	ok		N/A		
HOSPITAL ILLAPEL	ok	ok	ok				



08-marzo-2019
CAPACITACION MIDAS

midas
Ministerio De Salud Chile

Modernización de la Información
Digital de la Autoridad Sanitaria
TESTING

21-02-2019
REUNIÓN EVALUACIÓN
SISMA DE GRAN INTENSIDAD
19-01-2019

Hipocentro

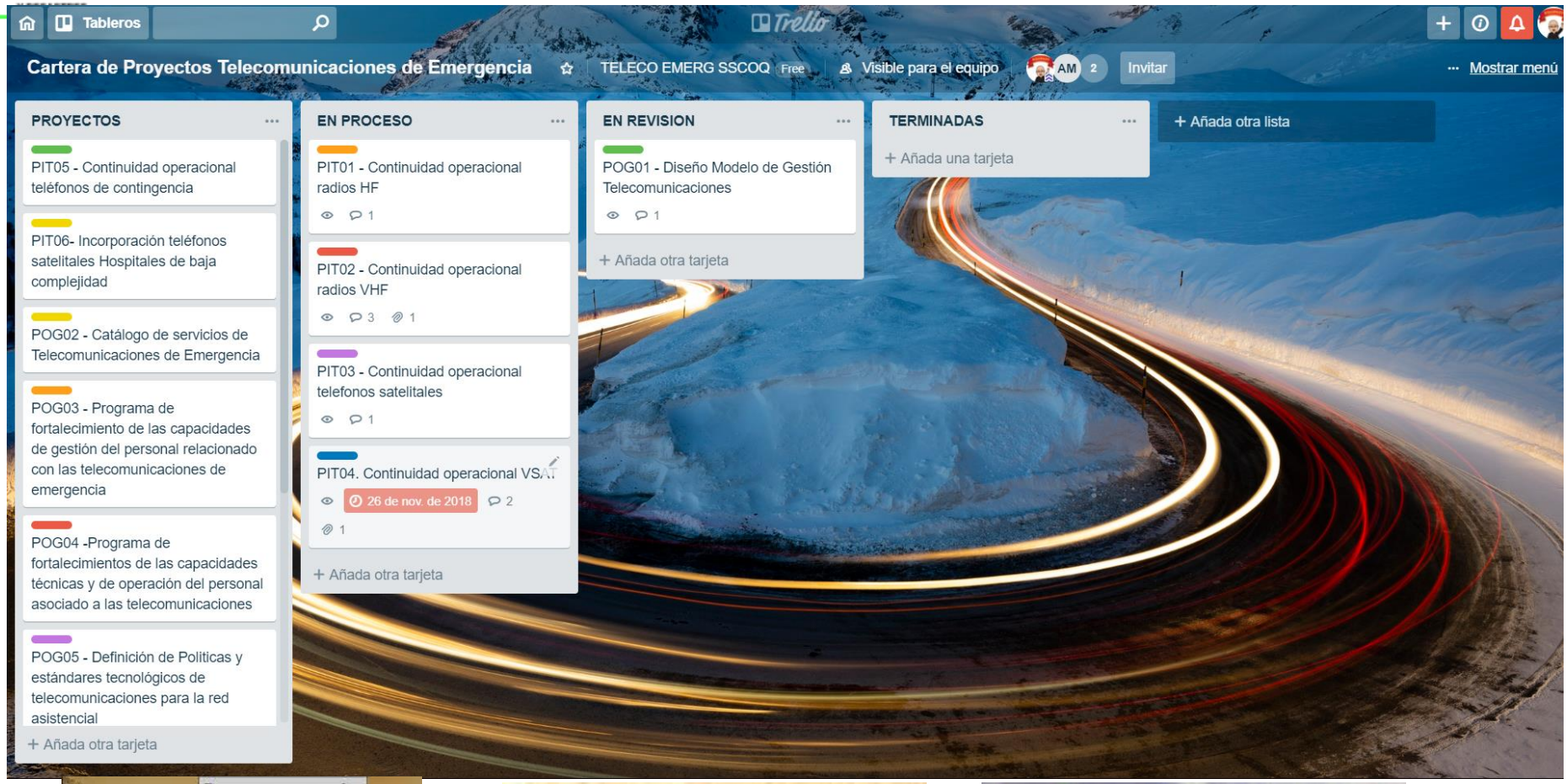
Hora Local	22:32:51 19/01/2019
Hora UTC	01:32:51 20/01/2019
Latitud	-30.276
Longitud	-71.364
Profundidad	50.1 Km
Magnitud	6.7 Mww GUC
Referencia	13 km al E de Tongoy

Fuente sismología.cl

Fuente elaboración propia

¿Estamos preparados ?

CARTERA DE PROYECTO TELECOMUNICACIONES DE EMERGENCIA



ANTECEDENTES

William Thomson Kelvin
(Lord Kelvin) 1824 -1907

"Lo que no se define no se puede medir. Lo que no se mide , no se puede mejorar. Lo que no se mejora, se degrada siempre."

INTRODUCCIÓN

"Un Modelo de Gestión de Excelencia es un marco de referencia que nos señala que, **para conseguir resultados excelentes**, se requiere,

1) En primer lugar, que cada ámbito de gestión relevante sea abordado como un proceso y que los resultados sean favorables. Es la **eficacia de los procesos**.
2) En segundo lugar, se requiere el **alineamiento de cada uno de estos procesos**, entre ellos y hacia los objetivos de la organización.
3) Por último, se necesita que en la organización, como un todo, se genere **aprendizaje organizacional."**

"De esta manera, un **Modelo de Gestión de Excelencia** es una **guía** que proporciona una forma de evaluar el grado de desarrollo de cada uno de los procesos de la organización **y muestra un camino para el mejoramiento y la innovación"**

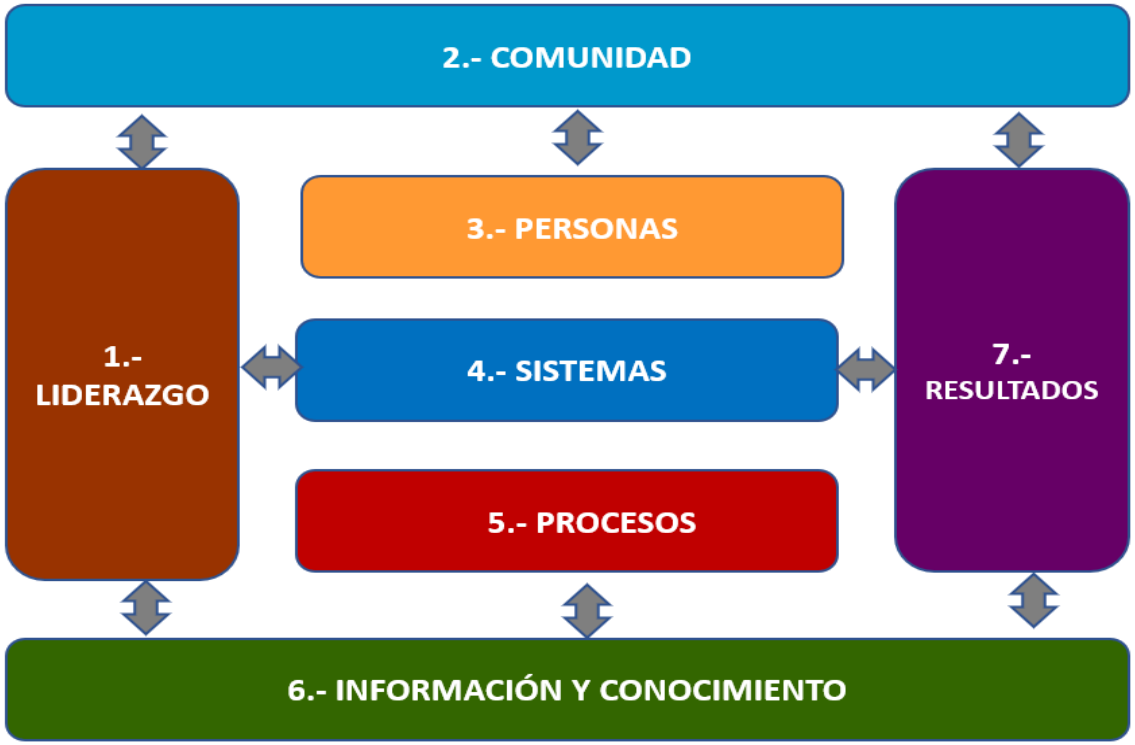
Orlando Olivera Calderón
Premio Nacional a la calidad
y la gestión de excelencia

INTRODUCCIÓN

Modelo Chileno de Gestión de Excelencia

MODELO DE GESTIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES DE EMERGENCIA

En el Modelo de Gestión de las telecomunicaciones de emergencia, los elementos se relacionan en forma sistémica e integrada, **apuntando a la generación de los resultados esperados por la red asistencial**, en forma tal que éstos pueden ser mejorados en la medida que se aumente la eficiencia y eficacia de los procesos que los generan. **Tendiendo al mejoramiento continuo** como una práctica habitual y asumida como parte de la **cultura en el manejo de las telecomunicaciones de emergencias**.



MODELO DE GESTIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES DE EMERGENCIA

1.- LIDERAZGO	Subcriterios	Elementos de gestión
Para tener una gestión de excelencia de las telecomunicaciones de emergencia, es necesario que los directores de Establecimientos y Jefes de DESAM se comprometan con prácticas motivadoras de gestión que comprometan a todos los funcionarios con los objetivos y respuestas oportunas, eficientes y eficaces frente a una emergencia	**Implementación Estrategia de telecomunicaciones de emergencia**	Grado de difusión de la estrategia de telecomunicaciones de emergencia en el establecimiento
		Desarrollo planes de acción para la implementación de los lineamientos de las telecomunicaciones de emergencia.
		Asignación presupuestaria para el desarrollo de los planes de acción para la implementación de los lineamientos para las telecomunicaciones de emergencia
		Nivel de ejecución de los planes de acción
	Liderazgo para el desempeño de la excelencia	Generación de instancias de trabajo en equipo en el ámbito de las telecomunicaciones de emergencia.
		Participación activa del nivel directivo del establecimiento, en simulacros de telecomunicaciones de emergencia locales, regionales y nacionales.
		Entrega de reconocimientos al personal y/o equipos de trabajo en las Telecomunicaciones de Emergencia.

MODELO DE GESTIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES DE EMERGENCIA

2.- COMUNIDAD	Subcriterios	Elementos de gestión
El resultado final de la gestión ante una emergencia es el impacto que esta tiene en la comunidad. Por tanto se deben generar estrategias que la mantengan comunicada y comprometida con los sistemas de telecomunicaciones, que van en su directo beneficio	**Gestión de la comunidad organizada**	Identificación y caracterización de la comunidad organizada, para canalizar la información y cuidado de la infraestructura de telecomunicaciones del Servicio de Salud.
		Organización de puntos de encuentro con la comunidad organizada en la que se traten aspectos de las telecomunicaciones de emergencia.
		Preparar y entregar información a la comunidad organizada de los puntos de telecomunicaciones relevantes para la red asistencial de la región de Coquimbo
		Formalizar acuerdos de cooperación en el ámbito de telecomunicaciones, tendientes al uso y cuidado de la infraestructura

MODELO DE GESTIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES DE EMERGENCIA

3.- PERSONAS	Subcriterios	Elementos de gestión
Las personas que trabajan en nuestras instituciones son el pilar fundamental en un proceso de mejoramiento continuo, por tanto, se debe mantener motivadas, estimuladas y comprometidas	**Gestión del Desempeño y reconocimiento de las personas**	Organización y formalización del personal asociado a las telecomunicaciones de emergencia
		Generar instancias de refuerzo y actualización de conocimientos y desarrollo de habilidades del personal asociado a telecomunicaciones de emergencia
	Formación y desarrollo de las personas	Identificar las necesidades de capacitación en telecomunicaciones de emergencia en el establecimiento
		Priorizar y planificar un proceso de Aprendizaje continuo con la asignación de recursos en el ámbito de las telecomunicaciones de emergencia
	Calidad de vida y prevención de riesgos en el trabajo de telecomunicaciones	Determinación de los factores claves que afectan las condiciones del lugar de trabajo, de salud y de seguridad del personal asociado a las telecomunicaciones de emergencia
		Mejorar las condiciones del lugar de trabajo para las telecomunicaciones de emergencia, acorde a estándares nacionales e internacionales

MODELO DE GESTIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES DE EMERGENCIA

4.- SISTEMAS	Subcriterios	Elementos de gestión
El Sistema de telecomunicaciones que se implemente en cada establecimiento estarán alineados con la Estrategia de Telecomunicaciones definidas a nivel central, por el MINSAL, SUBTEL y ONEMI	**Gestión del Sistema de telecomunicaciones de emergencia**	Identificación de las necesidades de recursos materiales, equipos e infraestructura para telecomunicaciones de emergencia
		Planificación y asignación presupuestaria para la adquisición de los recursos
		Seguimiento, mantención y garantía de continuidad operacional del sistema de telecomunicaciones de emergencia

MODELO DE GESTIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES DE EMERGENCIA

5.- PROCESOS	Subcriterios	Elementos de gestión
El modelo se organiza en función de la gestión por procesos, permitiendo a las instituciones mejorar el desempeño a través de una mirada integral de los procesos que realiza, sus entradas y salidas y la interacción entre ellos.	**Gestión de los procesos principales asociados a las telecomunicaciones de emergencia**	Identificación, definición y documentación de los procesos principales
		Determinación de los objetivos e indicadores de desempeño de cada uno de los procesos principales
		Implementación estrategias de mejoramiento continuo de los procesos asociados a telecomunicaciones de emergencia, a través de un ciclo de calidad PDCA (círculo de Deming)
	Gestión de los procesos de Apoyo asociado a las telecomunicaciones de emergencia	Establecer y/o ejecutar convenios de mantención preventivos y correctivos para el Sistema de Telecomunicaciones de emergencia
		Seguimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicios (SLA) asociados a los contratos de mantención de telecomunicaciones de emergencia
	Gestión de la relación con organismos externos relacionados con las telecomunicaciones de emergencia	Identificación de los organismos externos relacionados con telecomunicaciones de emergencia (Bomberos, Carabineros, ONEMI,Etc)
		Implementación de canales de comunicación con los organismos asociados
		Formalización de convenios de colaboración con los organismos externos relacionados con las telecomunicaciones de emergencia.
		Realización de instancias de trabajo con los organismos externos
		Establecimiento de un sistema de mejoramiento continuo de la relación con los organismos relacionados

MODELO DE GESTIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES DE EMERGENCIA

6.- INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	Subcriterios	Elementos de gestión
Generar las herramientas de gestión del conocimiento que permitan la retroalimentación necesaria en un proceso de mejoramiento continuo, fomentando un repositorio centralizado de información y la adecuada generación, almacenamiento, difusión y utilización del conocimiento adquirido.	**Medición del desempeño de las telecomunicaciones de emergencia**	Alimentación del sistema de información centralizado de rendición de los resultados obtenidos en los indicadores definidos por el Modelo de Gestión de las Telecomunicaciones de Emergencia.
		Elaboración e implementación de planes de acción para corregir posibles desviaciones según el análisis de la información obtenida trimestralmente
		Difusión al interior del establecimiento de los resultados obtenidos trimestralmente

MODELO DE GESTIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES DE EMERGENCIA

7.- RESULTADOS

:El fin último del Modelo de gestión de las telecomunicaciones de emergencia, es la obtención de resultados que garanticen la mitigación de los daños y la continuidad operacional de los establecimientos de salud ante una emergencia.

Subcriterios	Elementos de gestión
Resultados de gestión de Liderazgo	Resultados en la implementación estrategia de telecomunicaciones
	Resultados en el Liderazgo para el desempeño de la excelencia
Resultado de gestión de Personas	Resultados en la gestión del desempeño y reconocimiento de las personas
	Resultados en la gestión de la formación y desarrollo de las personas
	Resultados en la gestión de la Calidad de vida y prevención de riesgos en el trabajo de telecomunicaciones
Resultados de gestión de Procesos	Resultados en la Gestión de los procesos principales asociados a las telecomunicaciones de emergencia
	Resultados en la gestión de los procesos de Apoyo asociado a las telecomunicaciones de emergencia
	Resultados en la gestión de la relación con organismos externos relacionados con las telecomunicaciones de emergencia
Resultado de gestión de Sistemas de telecomunicaciones	Resultado en la gestión del Sistema de telecomunicaciones de emergencia

MODELO DE GESTIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES DE EMERGENCIA

PTJE	Nivel	Descripción
0	**No hay evidencias**	Información anecdótica. No existe un procedimiento que aborde la Práctica de Gestión evaluada, o La evidencia que se acompaña no está directamente relacionada con lo que se solicita evaluar.
1	**Pertinente**	El método es coherente con los requerimientos de la práctica de gestión, y permite inferir que probablemente alcanzará los objetivos buscados. Su implementación puede ser reciente, o llevar poco tiempo incorporado formalmente
2	**Sistemático**	El método es estructurado, se ejecuta con una frecuencia definida y periódica, y utiliza datos e información que hacen posible su mejoramiento El método o procedimiento, documentado o no, puede representarse gráficamente mediante un diagrama de flujo.
3	**Mejorado**	El método ha evolucionado favorablemente producto de una reflexión o evaluación, no necesariamente en base a datos, sino más bien por intuición, percepción, o copia de mejores prácticas.
4	**Evaluado**	El proceso o procedimiento, que responde al requerimiento de una práctica de gestión, ha sido de alguna forma evaluado, es decir, hay o ha habido mediciones de su eficacia y/o eficiencia en el cumplimiento del objetivo para el cual fue creado. Un enfoque evaluador permite desarrollar acciones para su mejora.
5	**Efectivo**	El proceso o procedimiento cumple con el objetivo para el cual fue implementado, lo que se demuestra con datos o hechos provenientes de una evaluación deliberada. Un proceso o procedimiento efectivo produce un impacto favorable a los propósitos de la práctica de gestión, o en los resultados del Establecimiento.

MODELO DE GESTIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES DE EMERGENCIA

CRITERIO 1.- LIDERAZGO	SUBCRITERIOS : 1.1.- Implementación estrategia de telecomunicaciones de emergencia						20 ptos
	No hay evidencia	Pertinente	Sistematico	Mejorado	Evaluado	Efectivo	
1.1.1- Grado de difusión de la Estrategia de Telecomunicaciones de Emergencia en el Establecimiento	0	1	2	3	4	5	
	EVIDENCIA						
1.1.2.- Desarrollo de planes de acción para la implementación de los lineamientos para las telecomunicaciones de emergencias	0	1	2	3	4	5	
	EVIDENCIA						
1.1.3.- Asignación presupuestaria para el desarrollo de planes de acción para la implementación de los lineamientos para las telecomunicaciones de emergencias	0	1	2	3	4	5	
	EVIDENCIA						
1.1.4.- Nivel de Ejecución de los planes de acción	0	1	2	3	4	5	
	EVIDENCIA						

MODELO DE GESTIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES DE EMERGENCIA

7.- RESULTADOS

Ptje	Nivel	Descripción
0	**No se reportan datos**	No se presenta información cuantitativa que permita conocer el desempeño de él o los indicadores requeridos
1	**Se reportan algunos[1]datos.**	Se presentan datos para menos de la mitad de los indicadores principales.
2	**Se reportan datos para la mayoría de los indicadores principales**	Se presentan datos para más de la mitad de los indicadores principales.
3	**Se reportan algunas tendencias.**	Se presentan algunas series históricas de datos para los últimos 3 o más períodos, lo cual permite observar tendencias, para menos de la mitad de los indicadores principales.
4	**Se reportan tendencias favorables, para la mayoría de los indicadores principales.**	Se presentan series históricas de datos para la mayoría de los indicadores principales, que muestran que los resultados están mejorando sostenidamente.
5	**Se reportan algunas comparaciones**	Se presentan algunas series históricas de datos para la mayoría de los indicadores principales, cuyos resultados, contrastados con comparaciones relevantes, muestran buen desempeño.

MODELO DE GESTIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES DE EMERGENCIA

CRITERIO 7.- RESULTADOS	SUBCRITERIOS : 7.1.-Resultados de gestión de liderazgo						10
	No se reportan datos	Se reportan algunos datos	Se reportan datos para la mayoría de los indicadores principales	Se reportan algunas tendencias	Se reportan tendencias favorables	Se reportan algunas comparaciones	
7.1.1.- Resultados en la implementación de la estrategia de telecomunicaciones	0	1	2	3	4	5	
	EVIDENCIA						
7.1.2.- resultado en el liderazgo para el desempeño de la excelencia	0	1	2	3	4	5	
	EVIDENCIA						

MODELO DE GESTIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES DE EMERGENCIA

Año 2019	Año 2020	Año 2021
80	150	210

GESTION DE EMERGENCIAS
Y DESASTRES

GESTION DE EMERGENCIAS
Y DESASTRES

Muchas Gracias

Servicio de Salud Coquimbo
Región de Coquimbo

Ministerio de Salud

CHILE LO HACEMOS TODOS