

Resumen

Las personas que trabajan en los servicios de emergencia deben afrontar hechos y situaciones que sobrepasan la experiencia normal de los seres humanos en su vida cotidiana. Cada día se registra un alto número de emergencias de distinta índole que requiere una correcta gestión y distribución por parte de los servicios competentes. Es por ello que el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, trabaja con siete instituciones tales como: Servicio de Seguridad Ciudadana, Servicio de Gestión Sanitaria, Servicio de Tránsito y Movilidad, Servicio de Gestión de Riesgos, Servicio de Gestión de Siniestros, Servicios Militares, Servicios Municipales, donde se generó una zonificación conforme con la distribución de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo a nivel de circuitos y una zonificación más detallada con base a los territorios de Equipos de Atención Integral en Salud por parte del Ministerio de Salud del Ecuador, que permitió optimizar la asignación rápida donde se mostró los recursos de la zona y sus alrededores en el cual se ubica el incidente facilitando así la asignación, teniendo una alta eficiencia del despacho del recurso. Sin embargo la Matriz de priorización de los incidentes obtenido mediante el proceso de Análisis Jerárquico desarrollado por Thomas L. Saaty que tiene un fundamento matemático prioriza la asignación de la institución articulada ante un incidente, con todo no se logró reducir el tiempo en el área de evaluación de la llamada visto que las personas encargadas de atender la llamada realizan la asignación mediante un juicio de expertos.

Palabras clave:

- **ZONIFICACIÓN**
- **MATRIZ DE PRIORIZACIÓN**
- **TIEMPO**

Abstract

People working in emergency services must face facts and situations that surpass the normal experience of human beings in their daily lives. Every day there are a high number of emergencies of different kinds that require proper management and distribution by the competent services. That is why the ECU 911 Integrated Security Service works with seven institutions such as: Public Security Service, Health Management Service, Transit and Mobility Service, Risk Management Service, Claims Management Service, Military Services, Municipal Service, where zoning was generated in accordance with the distribution of the National Secretariat of Planning and Development at the circuit level and more detailed zoning based on the territories of comprehensive Health Care Teams by Ecuador's Ministry of Health, that allowed to optimize the fast allocation where the resources of the area and its surroundings were shown in which the incident is located facilitating the allocation, having a high efficiency of the dispatch of the resource. However, the Incident Prioritization Matrix obtained through The Analytic Hierarchy Process by Thomas L. Saaty which has a mathematical foundation, prioritizes the allocation of the articulated institution in the face of an incident, However, it was not possible to reduce the time in the area of evaluation of the call since the people in charge of answering the call make the assignment through an expert judgment.

Key Words:

- **ZONIFICATION**
- **MATRIX OF RANKING**
- **TIME**