

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

**GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIAS**

**INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE ALERTAS RELACIONADAS A FLORA Y FAUNA SILVESTRE Y URBANA**

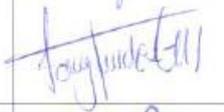
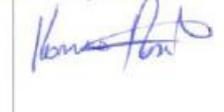
**CÓDIGO**

**VERSIÓN**

**OPE\_INS\_28**

**00**

**REGISTRO DE APROBACIÓN DEL DOCUMENTO**

<b>RUBRO</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>APROBADO POR:</b>	Lic. Santiago Tarapues <b>Subdirector Técnico Operaciones</b>		10/01/2018
<b>REVISADO TÉCNICAMENTE POR:</b>	Ing. Gary Almeida <b>Director Nacional Regulatorio para Emergencias</b>		09/01/2018
	Ing. Diego Ripalda <b>Director Nacional de Operaciones</b>		10/01/2018
<b>REVISADO POR:</b>	Mgs. Fanny Hernández <b>Directora de Servicios, Procesos y Calidad</b>		10/01/2018
	Bióloga Karina Ron Villacres <b>Coordinadora Componente 3 Proyecto Paisajes Vida MINISTERIO DEL AMBIENTE</b>		10/01/2018
	Crnel. Manuel Arturo Chacón <b>Coordinador Nacional de Policía Nacional en el SIS ECU 911 POLICÍA NACIONAL</b>		10/01/2018
	Señor Licenciado Mayor de Policía Ricardo Yáñez Z. <b>Jefe de la Subdirección de Protección del Ambiente POLICÍA NACIONAL</b>		10 de 2018
	Ing. Gabriela Torres <b>Especialista de Coordinación Interinstitucional Nacional</b>		09-01-18
<b>ELABORADO POR:</b>	Dr. Héctor Fabián Samaniego <b>Especialista Regulatorio en Emergencias Nacional</b>		09-01-18

	<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>	
	<b>GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIAS</b>	
	INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE ALERTAS RELACIONADAS A FLORA Y FAUNA SILVESTRE Y URBANA	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>
	OPE_INS_28	00

<b>REGISTRO DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO</b>				
Versión	Motivo	Realizado por	Firma del Responsable del Cambio	Fecha

### ÍNDICE Y CONTENIDO

1.	<b>OBJETIVO</b> .....	3
2.	<b>ALCANCE</b> .....	3
3.	<b>DEFINICIONES</b> .....	3
4.	<b>NORMAS GENERALES</b> .....	4
5.	<b>NORMAS ESPECÍFICAS</b> .....	4
6.	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b> .....	5
8.	<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b> .....	9
8.1.	<b>Referencias</b> .....	9
8.2.	<b>Anexos</b> .....	9

	<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>	
	<b>GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIAS</b>	
	INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE ALERTAS RELACIONADAS A FLORA Y FAUNA SILVESTRE Y URBANA	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>
	<b>OPE_INS_28</b>	<b>00</b>

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la coordinación y atención de emergencias relacionadas con el maltrato, abandono, muerte, tenencia y comercialización ilegal de flora y fauna silvestre y urbana a través de la recepción de alertas y monitoreo desde el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, para la coordinación con las instituciones y organismos competentes de las acciones de respuesta frente a los incidentes que se susciten.

## 2. ALCANCE

El presente documento comprende desde la recepción de llamadas y demás mecanismos de alerta de emergencia; la evaluación, el direccionamiento del incidente o emergencia relacionados con tenencia y comercialización ilegal de flora y fauna silvestre y urbana, hasta la coordinación de atención del evento con las instituciones articuladas al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

## 3. DEFINICIONES

- **Alerta.-**
- **Alertante.-**
- **Analista de Operaciones.-**
- **Animal Doméstico.-**
- **Animales de Granja.-**
- **Cadena de comunicación.-**
- **Comercialización ilegal de flora y fauna silvestre.-**
- **Consolidación de Fichas.-**
- **Emergencia.-**
- **Evaluadores de Llamadas.-**
- **Evaluador de Despacho.-**
- **Fauna silvestre.-**
- **Ficha Multidespacho.-**
- **Ficha Ordinaria.-**
- **Incidente.-**
- **Mecanismos de alerta de emergencia.-**
- **Llamada Tripartita.-**
- **Servidor.-**
- **Tenencia ilegal de flora y fauna silvestre.-**

	<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>	
	<b>GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIAS</b>	
	INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE ALERTAS RELACIONADAS A FLORA Y FAUNA SILVESTRE Y URBANA	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>
	<b>OPE_INS_28</b>	<b>00</b>

#### 4. NORMAS GENERALES

- a) Las normas generales y procedimientos de este documento son de aplicación obligatoria para todos los servidores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional, en tanto guarden conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y resoluciones vigentes al momento de ejecutarse los respectivos procesos. En el caso de cambios o modificaciones en dicho marco normativo, tales normas vigentes prevalecen sobre las disposiciones aquí contenidas.
- b) Todos los aspectos que no se encuentren normados de forma expresa en este documento deberán ser complementados o suplidos por las disposiciones del marco normativo vigente.
- c) El servidor que incumpliere sus obligaciones o contraviniere las disposiciones de este documento, así como las leyes y normativa conexas, será sancionado de acuerdo a la normativa legal pertinente.
- d) El significado de los términos usados comúnmente en los documentos institucionales se encuentran en el Diccionario Institucional (Biblioteca Virtual); en caso de requerir el ingreso de un nuevo término en la herramienta, deberán solicitarlo a la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad.

#### 5. NORMAS ESPECÍFICAS

- a) El Evaluador de Operaciones de llamadas en caso de incidentes o emergencias que involucren vulneración de la vida de la vida silvestre (flora y fauna) o doméstico, deberá categorizar basándose en lo dispuesto en el *Listado de incidentes* según corresponda:

No.	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
1	Servicios de Seguridad Ciudadana	Maltrato animales	Maltrato o muerte de animales	Fauna silvestre
			Peleas o combates entre perros.	Fauna urbana
	Subdirección de Protección del Ambiente de la Policía Nacional	Maltrato a animales	Control de Flora y Fauna	Fauna silvestre
2	Servicios Municipales	Alerta Seguridad	Maltrato, abandono, muerte, Animales de compañía (domésticos-consumo-granja)	Fauna urbana

	<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>	
	<b>GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIAS</b>	
	INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE ALERTAS RELACIONADAS A FLORA Y FAUNA SILVESTRE Y URBANA	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>
	<b>OPE_INS_28</b>	<b>00</b>

<b>3</b>	<b>Servicio de Gestión de Siniestros</b>	Rescate	Animales	Fauna urbana / silvestre
----------	--	---------	----------	--------------------------

- b) En caso de incidentes o emergencias que involucren afectación de la flora y fauna silvestre en la tenencia o comercialización presentados en la jurisdicción de los Centros Zonales o Locales, el Evaluador de Operaciones de Despacho del Centro realizará una ficha Ordinaria y la categorizará como “Tenencia o comercialización fauna y flora silvestre”; y, coordinará el apoyo necesario para su atención con la Subdirección de Protección del Ambiente de la Policía Nacional.
- c) La Dirección Zonal / Unidad Local de Operaciones proporcionará semestralmente o en el caso que se amerite, el listado de contactos de las Instituciones de atención de incidentes o emergencias que involucren vulneración de la vida animal urbana – doméstica o silvestre, a la Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional, la misma que consolidará el listado junto con los contactos de las Instituciones de atención de estos incidentes a nivel local / nacional. De conformidad con la información proporcionada por la Municipalidades y el Ministerio de Ambiente - MAE.
- d) La Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional remitirá a la Dirección Zonal / Unidad Local de Operaciones, el listado consolidado de contactos de las Instituciones de atención de incidentes o emergencias que involucren vulneración de la vida animal urbana – doméstica o silvestre, a fin que la misma se encuentre disponible en todas las consolas de los Evaluadores de Operaciones a nivel nacional.
- e) En caso de incidentes o emergencias que involucren vulneración de la vida animal silvestre (flora y fauna) o doméstica, en la provincia de Galápagos; el Evaluador de Operaciones procederá con la articulación de las Instituciones pertinentes conforme su jurisdicción en apego a las normas que lo estipulen.
- f) El evaluador de operaciones de llamadas ejecutará sus funciones según los procedimientos de Recepción, evaluación y direccionamiento de alertas, Instructivo de atención de alertas Multilingües, Instructivo Tratamiento de alertas no procedentes, Instructivo Aplicación ficha multidespacho, Instructivo Aplicación ficha rápida, Instructivo Atención llamada tripartita, Instructivo escalamiento de emergencias relevantes, Instructivo Cadena de Comunicación; de ser el caso solicitará apoyo visual a través del Procedimiento de video vigilancia. La categorización de los incidentes se efectuará según el Listado de Incidentes correspondiente.

## 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

	<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>	
	<b>GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIAS</b>	
	INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE ALERTAS RELACIONADAS A FLORA Y FAUNA SILVESTRE Y URBANA	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>
	<b>OPE_INS_28</b>	<b>00</b>

No.	Responsable	Actividad del Flujo	Instrucción Aclaratoria	Documento / Registro / Software Utilizado
1	Evaluador de operaciones de llamadas	Receptar y evaluar la atención del incidente de fauna o flora	<p>Recepta la llamada de alerta relacionada a fauna y flora silvestre conforme el <i>“procedimiento de recepción, evaluación y direccionamiento de alertas”</i>:</p> <p>Evaluar si se trata de un caso de fauna o flora.</p>	Procedimiento de recepción, evaluación y direccionamiento de alertas
2	Evaluador de operaciones de llamadas	Indagar la información sobre el caso relacionado con vida animal (fauna)	<p>En caso de incidentes o emergencias de fauna animal, antes de proceder a categorizar, debe indagar:</p> <p>1.- Indagar el estado del animal: muerto / vivo. 2.- El tipo de animal: Silvestre / doméstico. 3.- El lugar del incidente: Zona urbana o rural.</p>	Listado de incidentes
3	Evaluador de operaciones de llamadas	Indagar la información sobre el caso relacionado con vida vegetal (flora)	<p>En caso de incidentes o emergencias de flora indagar:</p> <p>El lugar del incidente: Zona urbana o rural.</p>	Listado de incidentes
4	Evaluador de operaciones de llamadas	Categorizar el incidente	<p>Una vez detectado el tipo de incidente, procederá a categorizar conforme el <i>Listado de incidentes</i> (se encuentra en las normas específicas de este documento): en el nivel 2 en correspondencia con el tipo de servicio identificado, en el nivel 1 (<b><i>“Servicios de Seguridad Ciudadana”, “Servicios municipales” y “Servicio de Gestión de Siniestros”</i></b>) según corresponda.</p> <p>Si el incidente se categoriza como: <i>“La persona que cace, pesque, capture, recolecte, extraiga, tenga,</i></p>	Listado de incidentes

**GESTIÓN DE OPERACIONES**

**GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIAS**

**INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE ALERTAS RELACIONADAS A FLORA Y FAUNA SILVESTRE Y URBANA**

**CÓDIGO**

**VERSIÓN**

**OPE\_INS\_28**

**00**

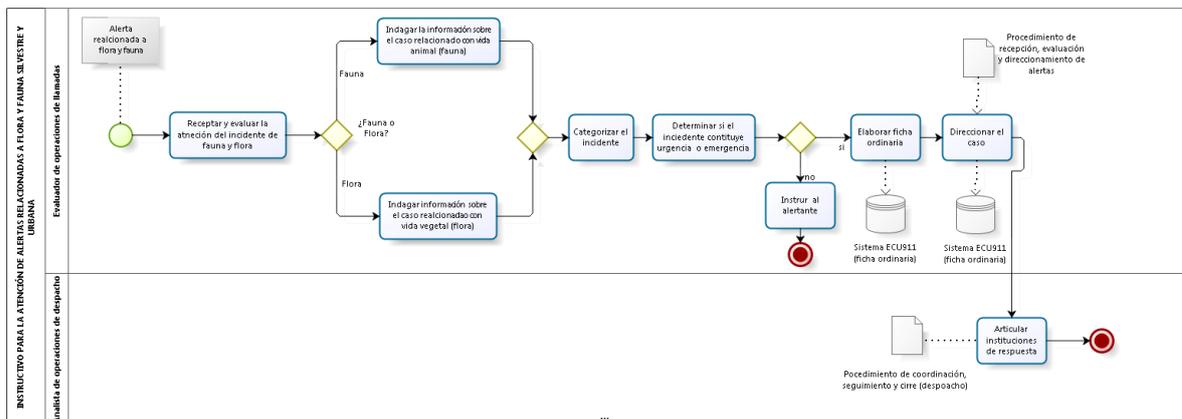
No.	Responsable	Actividad del Flujo	Instrucción Aclaratoria	Documento / Registro / Software Utilizado
			<i>transporte, trafique, se beneficie, permute o comercialice especímenes o sus partes, sus elementos constitutivos, productos y derivados, de la flora o fauna silvestre terrestre”, para su atención se deberá direccionar la ficha ordinaria a la Policía Nacional, en razón que cuentan con la Subdirección de Protección del Ambiente.</i>	
5	Evaluador de operaciones de llamadas	Determinar si el incidente constituye en urgencia o emergencia	<p>Como se determina una urgencia o emergencia?</p> <p>En caso que el incidente no constituya en una emergencia (ANIMALES DEAMBULANDO, ACUMULACION DE ANIMALES, ANIMALES ABANDONADOS O SIMILARES), o no cuenten con la Institución competente para la atención conforme el Listado de Incidentes, instruir al Alertante que deberá formular su denuncia ante las autoridades municipales.</p> <p>Deberá proporcionar (los) contacto (s) de la Institución competente dentro de su jurisdicción, conforme el siguiente script: “Sr./Sra. XXXX (<i>apellido del Alertante</i>) para coordinar su requerimiento es necesario se comunique con XXXX (<i>nombre de la Institución</i>), como Institución (<i>Instituciones</i>) competente (s) para su atención.”</p>	
6	Evaluador de operaciones de llamadas	Elaborar ficha Ordinaria	Elaborar ficha ordinaria y en el campo “Reportado por” registrará el nombre del Alertante y el prefijo “FUS”; y, en descripción “indicar la acción realizada <b>“instrucción al</b>	Sistema ECU 911 (ficha ordinaria)

	<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>	
	<b>GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIAS</b>	
	INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE ALERTAS RELACIONADAS A FLORA Y FAUNA SILVESTRE Y URBANA	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>
	OPE_INS_28	00

No.	Responsable	Actividad del Flujo	Instrucción Aclaratoria	Documento / Registro / Software Utilizado
			<p><b>Alertante o direccionamiento de alerta</b>.</p> <p>Si se trata de instrucción al Alertante, finaliza el proceso y se lo categoriza como <b>"información"</b>.</p>	
7	Evaluador de operaciones de llamadas	Direccionar el caso	<p>Proceder con el envío de la ficha a la Institución correspondiente de atención del incidente según el <b>"Procedimiento de recepción, evaluación y direccionamiento de alertas"</b>, y conforme el listado de incidentes relacionado a la atención de incidentes o emergencias que involucren vulneración de la vida de un animal silvestre (flora y fauna) o doméstico.</p>	<p>-Sistema ECU 911 (ficha ordinaria) -Procedimiento de recepción, evaluación y direccionamiento de alertas.</p>
9	Analista de Operaciones de Despacho	Articular instituciones de respuesta	<p>Da seguimiento a la ficha generada relacionada a animales silvestres, y coordina el apoyo de recursos necesarios para su atención con la Subdirección de Protección del Medio Ambiente de la Policía Nacional, o Dirección Provincial del Ambiente del Ministerio del Ambiente, o el Municipio correspondiente a la jurisdicción, en caso de fauna urbana o doméstica.</p> <p>Coordinar el seguimiento y cierre del incidente de acuerdo al <b>"procedimiento de coordinación, seguimiento y cierre (despacho)"</b></p>	<p>Procedimiento de coordinación, seguimiento y cierre (despacho).</p>

	<b>GESTIÓN DE OPERACIONES</b>	
	<b>GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIAS</b>	
	<b>INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE ALERTAS RELACIONADAS A FLORA Y FAUNA SILVESTRE Y URBANA</b>	
	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSIÓN</b>
	<b>OPE_INS_28</b>	<b>00</b>

## 7. FLUJOGRAMA



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

### 8.1. Referencias

- Procedimiento de Video Vigilancia.
- Procedimiento Intercambio de Información entre el SIS ECU911 y los Órganos Autónomos y Jurisdiccionales de la Función Judicial, a través del SAEIFJ.
- Procedimiento de Coordinación Seguimiento y Cierre (despacho).
- Procedimiento de recepción, evaluación y direccionamiento de alertas.
- Sistema ECU 911 (ficha ordinaria)
- Formato Orden Administrativa/Operaciones.

### 8.2. Anexos

Ninguno.

Este documento es propiedad del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, ninguna parte del material cubierto por este documento puede ser reproducido, almacenado en un sistema de información o transmitido de cualquier forma o por cualquier medio electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otro medio sin previa autorización.