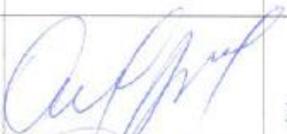
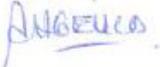


	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

REGISTRO DE APROBACIÓN DEL DOCUMENTO			
RUBRO	CARGO	FIRMA	FECHA
APROBADO POR:	Ing. Diego Ripalda SUBDIRECTOR TÉCNICO DE OPERACIONES (E)		28/06/2017
REVISADO TÉCNICAMENTE POR:	Ing. Gary Almeida ESPECIALISTA REGULADORIO DE EMERGENCIAS		28/06/2017
	Ing. Carolina Pinto DIRECTORA NACIONAL DE OPERACIONES (E)		28/06/2017
REVISADO POR:	Ing. Fanny Hernández DIRECTORA DE SERVICIOS, PROCESOS Y CALIDAD		28/06/2017
ELABORADO POR:	Ing. Angélica Buñay ANALISTA DE OPERACIONES NACIONAL II		28/06/2017

REGISTRO DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO				
Versión	Motivo	Realizado por	Firma del Responsable del Cambio	Fecha
03	5. Normas específicas: Se excluye 5° párrafo de la versión anterior. 5.1 Gestión de operaciones: se modifica el literal "d" y se incluye literal "e"	Ing. Angélica Buñay		28/06/2017

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

ÍNDICE Y CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. NORMAS GENERALES	3
5. NORMAS ESPECÍFICAS	4
6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	16
7. FLUJOGRAMA	26
8. DOCUMENTO DE REFERENCIA	27
9. ANEXOS	27

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

1. OBJETIVO

Establecer lineamientos a seguir ante la activación de emergencias de Alto Impacto.

2. ALCANCE

El presente documento comprende desde la recepción de información proporcionada por la ciudadanía e instituciones oficiales, hasta la activación de los planes de contingencia correspondientes.

3. DEFINICIONES

- Emergencia de alto impacto
- Alerta
- Analista de Operaciones
- Emergencia
- Evaluadores de Operaciones (Llamadas)
- Evaluador de Despacho
- Encolamiento de llamadas
- Enrutamiento
- UMEVA (Unidad de Monitoreo de Eventos Adversos)

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 contraviniera las disposiciones de este documento, así como las leyes y normativa conexas, será sancionado de acuerdo a la normativa legal pertinente.

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

- 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) La Secretaría de Gestión de Riesgos, como entidad competente en eventos relacionados a desastres, de acuerdo al Manual del Comité de Gestión de Riesgos es el medio de comunicación oficial encargado de emitir el aviso de alerta de emergencias de alto impacto (ante la ocurrencia de un evento adverso) al Analista de Operaciones de Despacho del SIS ECU 911; en cualquier otro tipo de evento, dependerá de la Institución competente de acuerdo a la normativa legal vigente. La comunicación se realizará vía telefónica o radio manteniendo siempre el registro de la información.
- b) El canal de comunicación se define de acuerdo al grado de afectación: teléfonos satelitales, radios troncalizadas, telefonía celular o telefonía fija, mensajería de texto o interactiva y correo electrónico, entre otros.
- c) El COE Nacional será activado desde el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 que funja como Centro principal, en caso de que no sea posible realizarlo desde este Centro, la autoridad competente deberá analizar el Centro que tenga la capacidad operativa y activar por el medio de comunicación disponible (Red troncalizada, telefonía fija, telefonía celular, entre otros). En el caso de la activación de los COEs Provinciales se lo realizará desde el respectivo Centro de la jurisdicción correspondiente o el que estuviera disponible en función de la capacidad operativa.
- d) Los Coordinadores Zonales y Jefes Operativos Locales deberán realizar simulacros del presente “Procedimiento de activación de emergencias de alto impacto” una vez por trimestre o en función de la disposición que determine la autoridad en cada Centro SIS ECU 911; y deberán remitir un informe a la Dirección Nacional de Operaciones.
- e) La Subdirección Técnica de Operaciones deberá proveer la información estadística de los eventos relevantes, requerimientos ciudadanos vinculados a emergencias de Alto Impacto, el cual deberá ser entregado a las autoridades del SIS ECU 911 para su debido análisis y evaluación.

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

- f) La Dirección Nacional de Comunicación deberá proveer la información de los boletines a la sala operativa para proveer de información a la ciudadanía y coordinar de forma inmediata con los Responsables de Comunicación de cada uno de los centros.

5.1. GESTIÓN DE OPERACIONES

- a) La Dirección de Operaciones de los Centros Zonales y Locales deben asegurar que siempre existan consolas de operaciones con perfiles genéricos de Evaluador de Llamadas, las mismas que deben estar encendidas y con la sesión iniciada.
- b) Los nombres de los usuarios deben ser los siguientes: soporte1; soporte2; soporte3; soporte4; soporte5; soporte6; soporte7, cuya clave de acceso será **“soporte.123”**.
- c) El aviso de alerta debe ser remitido por la Unidad de Monitoreo de Eventos Adversos de la SGR (DMEVA) e Instituciones Técnico Científicas vinculadas o adscritas a la gestión de emergencias o tratamiento de riesgos, entre ellas: Instituto Oceanográfica de la Armada (INOCAR), Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica Nacional (IGEPN), Instituto Nacional de Meteorología e Hidrología (INAMHI) y otras instituciones que el ámbito de sus competencias o su creación generen avisos, considerando que la competencia en el cambio de alertas corresponde a la Secretaría de Gestión de Riesgos (SGR), al Analista de Operaciones de Despacho quien realizará la activación del código de alerta correspondiente conforme a los *Códigos de activación de alertas y mensajes tipo*.
- d) La Unidad de Operaciones de los Centros Zonales y Locales deberán coordinar con SGR la actualización del *“Listado de máximas autoridades para emergencias de alto impacto”* y *“Listado de contactos coordinadores mesas provinciales”* de forma mensual y se remitirá a la Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional y a la Dirección Nacional de Operaciones para el respectivo registro, actualización y difusión a nivel nacional.
- e) El Director Nacional de Operaciones o su delegado será el encargado de subir al repositorio y tener actualizado el *“Listado de máximas autoridades para emergencias de alto impacto”* y *“Listado de contactos coordinadores mesas provinciales”*.

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

- f) El Director de Operaciones Zonal y el Especialista de Operaciones Local deberán mantener el “*Listado de máximas autoridades para emergencias de alto impacto*” y “*Listado de contactos coordinadores mesas provinciales*” actualizado en la consola de despacho y en las consolas de **APOYO** de llamadas, adicionalmente mantendrá una bitácora física actualizada en las consolas respectivas (APOYO) y Supervisor de Despacho, finalmente una copia el Coordinador Zonal o Jefe Operativo Local del Centro respectivo.
- g) El Coordinador Zonal o Jefe Operativo Local, en base a la directriz del Director General o su delegado activará la cadena de llamadas de *Máximas Autoridades para emergencias de alto impacto*. El Coordinador Zonal o Jefe Operativo Local emitirá la disposición al Analista de Operaciones de Despacho para la activación de llamadas a los *Coordinadores de Mesas Provinciales* según corresponda, para la conformación de los respectivos COEs Nacionales / Provinciales / Cantonales
- h) El Analista de Operaciones de Despacho recibe la disposición por parte del Coordinador Zonal o Jefe Operativo Local para llevar a cabo la activación de cadena de llamadas a las máximas autoridades o coordinadores de mesas provinciales, con el apoyo del Analista de Operaciones de Video Vigilancia y los Evaluadores de Video Vigilancia, procederán con la comunicación a las autoridades del COE (Nacional o Provincial), utilizando el “*Listado de máximas autoridades para emergencias de alto impacto*” o “*Listado de contactos coordinadores mesas provinciales*” según el flujo de “*Cadena de Llamadas*”. Las llamadas deberán realizarse desde las consolas de **APOYO** con el siguiente script:

“Estimada Autoridad le estamos llamado del ECU 911, ocurrió XXXXX, se solicita que se acerque al ECU 911 más cercano.”

- i) Para la activación de máximas autoridades o coordinadores de mesas técnicas se deberá realizar las llamadas de acuerdo al anexo “*Listado de máximas autoridades para emergencias de alto impacto*” o “*Listado de contactos coordinadores mesas provinciales*”, para lo cual se ha establecido el siguiente orden:
1. *Autoridades Responsables de Mesas Técnicas.*
 2. *Instituciones Técnicas Relacionadas. (IGEPN, INOCAR, INAMHI, AUTORIDADES COMITÉ DE RECONSTRUCCIÓN)*
 3. *Autoridades de Instituciones Integrantes de Mesas Técnicas*

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

- j) Para la activación de las llamadas de Máximas Autoridades o Coordinadores de Mesas Técnicas, se tomará contacto con el número principal, en caso de no tener comunicación se procederá a llamar a los números secundarios, hasta lograr contactar a un representante de cada mesa o institución, en el listado “Listado de máximas autoridades para emergencias de alto impacto” o “Listado de contactos coordinadores mesas provinciales”, deberán incluir si tomaron contacto o no y en el campo observación detallar alguna novedad registrada.
- k) Los responsables de comunicarse con el Presidente y Vicepresidente de la República será el Director General del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y la máxima Autoridad de la Secretaría de Gestión de Riesgos.
- l) El analista de operaciones de video vigilancia, activará el sistema para envío de mensaje de texto TERA, con el mensaje predefinido para las máximas autoridades “Estimada Autoridad le estamos llamado del ECU 911, ocurrió XXXXX, se solicita que se acerque al ECU 911 más cercano”, ingresando remotamente desde la consola de video vigilancia con acceso a internet.
- m) Si existe afectaciones en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Zonal o Local donde haya ocurrido la emergencia de alto impacto se debe aplicar el “Instructivo de Enrutamiento de Llamadas” desde donde deberá activarse la cadena de llamadas para emergencias de alto impacto.
- n) Una vez emitido el aviso de alerta de emergencias de alto impacto del evento se procederá con escalamiento de llamadas de acuerdo al “Listado de máximas autoridades para emergencias de alto impacto” o “Listado de contactos coordinadores mesas provinciales”, conforme el siguiente detalle:
- El Analista de operaciones de despacho vía radio troncalizada o radio interna pondrá en conocimiento del aviso de alerta a los Analistas de operaciones de Llamadas y Video Vigilancia
 - El Analista de operaciones de despacho, en coordinación con el analista de operaciones de video vigilancia y los evaluadores de video vigilancia, informarán telefónicamente a las máximas autoridades o coordinadores de mesas técnicas, según el “*Listado de máximas autoridades para emergencias de alto impacto*” o “*Listado de contactos coordinadores mesas provinciales*”.

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

- El Analista de operaciones de llamadas aplicará la “Cadena de Llamadas” e informará telefónicamente a las autoridades del **Nivel 1**, siendo obligatorio realizar todas las llamadas en el orden establecido en el anexo, priorizando al Coordinador Zonal o Jefe Operativo Local, Director de Operaciones Zonal o Responsable de Operaciones Local, Director de Tecnología Zonal o Responsable de Tecnología Local. El script a ser usado para la activación de **Nivel 1** es:

“Estimada Autoridad le estamos llamado del ECU 911, ocurrió XXXXX, se solicita que se acerque al ECU 911 más cercano.”

- La primera autoridad del Nivel 1 (Coordinador Zonal o Jefe Operativo Local) evaluará la emergencia e informará mediante los medios disponibles a las autoridades del Nivel 2 (Director General y Subdirector General). Si en la evaluación el Coordinador Zonal o Jefe Operativo Local verifica daños de infraestructura, requerimientos de soporte en atención de llamadas, requerimientos de personal, el Coordinador Zonal o Jefe Operativo Local dará la disposición al supervisor de llamadas para la activar el Nivel 3.
- La autoridad del Nivel 2 informará al Señor Presidente del Ecuador o en su ausencia al Vicepresidente del Ecuador.
- De no existir contacto con la primera autoridad del Nivel 2, la primera autoridad del Nivel 1 podrá escalar al Señor Presidente del Ecuador de forma directa, y luego completará la llamada del Nivel 2.
- Todas las autoridades que fueron notificadas con el aviso de alerta, deberán comunicarse con los diferentes representantes de las direcciones y áreas de su competencia para el soporte requerido.

o) El Analista de Operaciones de Despacho, una vez normalizada la operatividad, remitirá la información concerniente a la alerta de emergencia de alto impacto mediante el teléfono Institucional asignado, a través de un aplicativo de mensajería móvil, al grupo de chat determinado para la emergencia en los horarios de 06h00, 12h00 y 18h00, el mismo que será creado únicamente por el Subdirector Técnico de Operaciones, mediante el siguiente formato:

VIDEO VIGILANCIA

“Imagen”

ECU 911 XXXX

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

Tipo de evento/provincia/cantón/referencia

Fecha: Hora:

Descripción: 120 caracteres

LLAMADAS

PRELIMINAR / SEGUIMIENTO / CIERRE - ECU 911 XXXX

Tipo de evento/provincia/cantón/referencia

Fecha: Hora:

Estado: CONFIRMADO/POR CONFIRMAR

Descripción: 120 caracteres

Recursos:

- p) La Subdirección Técnica de Operaciones en coordinación con la Dirección de Operaciones Zonal y Local, proporcionará a los evaluadores de llamadas y de video vigilancia (soporte de llamadas), el mapa de afectación de las zonas y documentación relevante de soporte respecto al evento de alto impacto, avalado y provisto por la entidad competente.
- q) El Director Zonal de Operaciones, Especialista Local de Operaciones y Coordinador Zonal o Jefe Operativo Local monitorearán el evento específico relevante reportado por el Analista de operaciones de despacho de manera presencial o por cualquier medio de comunicación (video vigilancia, radio troncalizada, telefonía fija y móvil, mensajería SMS, etc.) dependiendo del caso.
- r) El Analista de operaciones de despacho ante la confirmación de la alerta, deberá instalar un Grupo de Coordinación con los representantes de las instituciones articuladas presentes, priorizando al representante de la Institución de competencia del evento, con el objetivo de proporcionar información, conforme las actividades atribuidas en la "Guía sistema de comando de incidentes operativo y gerencial"
- s) El analista de Operaciones de Video Vigilancia será el responsable de activar la plataforma de mensajería de texto TERA. Los mensajes serán remitidos desde el centro de Quito, en caso de que no sea posible realizarlo desde este centro, la autoridad competente deberá analizar el centro que tenga la capacidad operativa y activarlo de acuerdo al "Instructivo de Enrutamiento de Llamadas".

5.1.1. ACCIONES PREVIAS DE LA GESTIÓN OPERATIVA

- a) El Director de Operaciones o su delegado, debe asegurar que en la sala operativa se cuente con material informativo en todas las

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

consolas de llamadas y despacho, conforme lo remitido de manera periódica por la Subdirección Técnica de Operaciones.

- b) Los analistas de operaciones deben asegurar que el personal a su cargo tengan pleno conocimiento del documento *Procedimiento de activación de emergencias de alto impacto* y sus documentos anexos.
- c) Los analistas de operaciones deben verificar y revisar el estado (Diademas, consolas, radios, que ingresen llamadas al centro, cámaras de video vigilancia y funcionalidad del sistema.).
- d) El Director de Tecnología del centro Zonal o Local deberá informar el estado del equipamiento de comunicaciones (radios de comunicaciones troncalizadas, radios base, integradores, etc.).
- e) En el cambio de turno, el Analista de Operaciones de llamadas entrante deberá asegurarse en conjunto con el Analista de Operaciones de llamadas saliente, se encuentren disponibles los insumos necesarios (diademas, carpetas de información, consolas operativas y en estado ocupado con el usuario de prueba) para la activación de las llamadas telefónicas; en caso de no encontrarse los insumos disponibles, el Analista de Operaciones de llamadas saliente deberá informar por medio del *Check List de Gestión Operativa* a la Dirección de Operaciones Zonal o Local para realizar las acciones necesarias para proveer de los insumos faltantes.

5.1.2. ACCIONES DURANTE LA EJECUCIÓN GESTIÓN OPERATIVA

- a) Para identificación estadística los evaluadores de llamadas al elaborar la ficha de emergencia registrarán en el campo “Reportado por” el prefijo del código definido en el documento de *Códigos de activación de alertas y mensajes tipo*; seguido del nombre del alertante (Ej. CTX JUAN PEREZ). En caso de no existir un código definido la Subdirección Técnica de Operaciones deberá indicar el código a ser aplicado.
- b) En caso de caída del sistema de llamadas se efectuarán registros manuales y se apegará al “*Instructivo de Enrutamiento de Llamadas*”.
- c) Se activarán los perfiles genéricos para el uso de consolas de llamadas, con su respectiva diadema.
- d) Las diademas deben estar debidamente guardadas de tal forma que se pueda disponer inmediatamente de estos recursos.
- e) Se acatará el “*Plan de Continuidad de Operación del Servicio*” para el Centro ECU 911, en caso de que se requiera su aplicación y sea informado por el Coordinador Zonal o Jefe Operativo Local del Centro.

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

- f) El Director Nacional de Operaciones deberá informar la ocurrencia del evento a los Centros Zonales y éstos a su vez a los Centros Locales para su contingente e informe a la ciudadanía en caso de ser necesario.
- g) Realizar coordinaciones de atención de emergencias mediante la Red Nacional Troncalizada en base de la “*Política de Uso de Sistemas Troncalizados de Misión Crítica*”.
- h) La conformación del Sistema de Comando de incidentes (SCI) se habilitará inmediatamente después del evento de alto impacto generado con la responsabilidad de administrar los recursos asignados para lograr efectivamente, a fin de dar cumplimiento al Plan de Continuidad de Operaciones (PCO).

5.1.3. ACCIONES POSTERIOR GESTIÓN OPERATIVA

- a) La Subdirección Técnica de Tecnología e Innovación será responsable de realizar las acciones necesarias para restablecer la operatividad normal del centro en caso de no estarlo, conforme lo establecido en su *Plan de Contingencia de Tecnología*.
- b) El Director/ Especialista de Operaciones podrá solicitar la generación de un informe estadístico sobre la emergencia de alto impacto.
- c) El Director de Operaciones o Especialista Local de Operaciones elaborará el Informe Ejecutivo en cuanto a la aplicación del presente Procedimiento, a fin de identificar acciones de mejora. El mencionado Informe deberá ser realizado conforme el formato establecido en el Modelo de Informe Ejecutivo.

5.2. GESTIÓN TECNOLÓGICA Y COMUNICACIONES

- a) El Director de Tecnología o Jefe la Unidad Local de Tecnología deberá informar de forma inmediata al Coordinador Zonal o Jefe Operativo Local y al Director Nacional de Gestión de Infraestructura Tecnológica para Emergencias la afectación en los sistemas tecnológicos y comunicaciones del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- b) El Director de Tecnología o Jefe la Unidad Local de Tecnología debe tener pleno conocimiento de los niveles de escalamiento y tiempos de respuesta estipulados en los contratos con los proveedores de servicios tecnológicos y aplicarlos inmediatamente en caso de ser necesario.

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

- c) El Director de Tecnología o Jefe la Unidad Local de Tecnología debe realizar el requerimiento a través de las líneas de comunicación estipuladas y escalar de acuerdo al tiempo otorgado a cada nivel.
- d) En el caso de ser necesario servicios adicionales a lo contratado y que sean requeridos para dotar de acceso a internet o a comunicaciones de forma emergente, se deberá informar de forma inmediata al Director Nacional de Gestión de Infraestructura Tecnológica para Emergencias o al Director Nacional de Proyectos e Innovación Tecnológica.
- e) El Director de Tecnología o Jefe la Unidad Local de Tecnología garantizará la conexión de internet, de acuerdo a la infraestructura existente en el centro, por lo menos deben mantener una red abierta inalámbrica para acceso a internet de autoridades en la sala de crisis.
- f) En caso de existir la necesidad de repotenciar la infraestructura para acceso a internet, se deberá informar de forma inmediata al Director Nacional de Gestión de Infraestructura Tecnológica para Emergencias o al Director Nacional de Proyectos e Innovación Tecnológica, para que se realice los procesos administrativos necesarios. En este sentido, el área administrativa financiera de cada centro deberá destinar todos los fondos necesarios para: reforzar los equipos de acceso a internet, incremento de capacidad de comunicaciones a través de telefonía fija, telefonía celular, entre otros.
- g) La Subdirección Técnica de Tecnología e Innovación deberá gestionar la grabación de las conversaciones de todos los usuarios de la red troncalizada que se encuentren dentro del grupo de conversación especial creada para el aviso de alerta redundante y la coordinación en la activación de la emergencia de alto impacto.
- h) La Subdirección Técnica de Tecnología e Innovación, será responsable del mantenimiento y operación de la plataforma tecnológica de video conferencia que se establezca en todos los centros para lo cual verificará mensualmente el estado del equipamiento tecnológico, en el caso de que algún centro no esté operativo deberán habilitar en algún equipo alternativo disponible la conexión del centro para que las autoridades en esa jurisdicción participen de la video conferencia. El Supervisor de Operaciones de Llamadas, Despacho o Video Vigilancia en caso de que la emergencia de alto impacto demande la activación de las salas de video conferencia y en ausencia del personal de tecnología principalmente en horarios fuera de oficina, será quien habilite en primera etapa la salas de video conferencia, para lo cual, serán debidamente capacitados por el personal de tecnología zonal o local a nivel nacional.

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

- i) El Coordinador Zonal y Jefe Operativo Local, deberá poseer el listado de cámaras operativas a nivel nacional, con su respectiva dirección IP, ID de cámara, y ubicación, la misma que deberá encontrarse guardada en los equipos que se encuentran en la sala de control de la sala de crisis de sus centros respectivos. En el momento que se requiera visualizar estas cámaras para ser proyectadas en la sala de crisis previa autorización del Director General o su delegado, se deberá proceder con el anexo “ Guía visualización cámaras”; así como tendrá todas cámaras geo referenciadas que le permitan visualizar la información de una forma más ágil. La distribución del archivo de las cámaras geo referenciadas estará a cargo de la DNGIT.
- j) La Dirección de Tecnología o Jefe la Unidad Local de Tecnología, coordinará los requerimientos recibidos únicamente por las autoridades estipuladas en el presente documento.
- k) La Subdirección Técnica de Tecnología e Innovación será el área responsable de la actualización periódica de los grupos de comunicación a través de la plataforma TERA.
- l) En lo referente a la Red Nacional Troncalizada; el Presidente de la Comisión Técnica para el Manejo y Gestión de la citada Red o su delegado, activará el Plan Nacional de Comunicaciones para la Coordinación de Emergencias y de presentarse afectaciones en la Red o lo considere necesario convocará a sesión permanente de forma inmediata a los integrantes de la Comisión Técnica para evaluar posibles afectaciones de la Red, activar Plan de Contingencia, establecer grupos de conversación y configuración de equipos terminales de ser necesario; entre otras gestiones de la Comisión.
- m) La Subdirección Técnica de Tecnología e Innovación mantendrá un grupo de equipos terminales configurados con los grupos conversacionales establecidos en el Plan Nacional de Comunicaciones para la Coordinación de Emergencias, los cuales deben estar listos para ser entregados al personal, de acuerdo a las directrices establecidas en ese momento por la autoridad competente.
- n) La Subdirección Técnica de Tecnología e Innovación de acuerdo a las directrices establecidas por la autoridad competente en ese momento o en caso de que sea necesario será la responsable de activar y configurar de forma inmediata los equipos tecnológicos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 para la integración e interoperabilidad de redes de comunicaciones entre la Red Nacional Troncalizada con los sistemas de comunicación de otras instituciones (sistemas APCO 25 con sistemas UHF - VHF – HF – telefonía fija

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

– telefonía celular – entre otros), para lo cual la Dirección de Tecnología de cada Centro realizará las gestiones pertinentes para que los sistemas de radio comunicaciones de las Instituciones articuladas en su Jurisdicción estén conectadas al integrador de comunicaciones (WAIS/ACU), en el caso de ser necesario, deberán realizar las gestiones para la integración remota de equipos a través de las unidades NXU.

o) Para el caso de comunicación a través de RoIP, la Dirección de Tecnología Zonal y la Unidad Local de Tecnología bajo los lineamientos de la STTI será la responsable de establecer un servidor de comunicación unificadas de VoIP a nivel nacional, para lo cual se asignará una extensión para cada institución articulada al SIS ECU 911 que disponga RoIP, así como una extensión para la tarjeta VoIP que estará integrada en el equipo de integración de comunicaciones (WAIS/ACU). En el momento que se requiera comunicarse con una o varias instituciones integradas a través de RoIP, se establecerán multi llamadas en el servidor de comunicaciones unificadas de VoIP; y de ser necesario se integrará con cualquier sistemas de radio comunicaciones utilizando los integradores (WAIS/ACU).

p) La Dirección Nacional de Gestión de Infraestructura Tecnológica será la encargada de mantener en la consola de administración del WAIS, el mapeo de coberturas de los sistemas de comunicación de las instituciones articuladas al SIS ECU 911 a nivel nacional. Para lo cual, la Dirección de Tecnología Zonal y Local conjuntamente con la Dirección de Operaciones Zonal y Local de cada centro deberán elaborar un mapa de cobertura en formato shape de los sistemas de radio comunicación y alcance de RoIP, el mismo que deberá ser enviado a la DNGIT; con el propósito que la identificación de las zonas de cobertura para la integración de comunicaciones sea más ágil.

q) La Subdirección Técnica de Tecnología e Innovación, mantendrá un grupo de radios troncalizados configurados y etiquetados en el cuarto de control de la sala de crisis (Quito), para proveer de comunicaciones a los integrantes del COE Nacional, con la siguiente distribución: 1 radio Presidente COE, 8 radios (una para líderes de cada mesa técnica) y 5 radios de reserva para requerimientos del COE; los cuales deben estar configurados con los siguientes grupos de conversación.

- ✓ GRUPO 1: Autoridades
- ✓ GRUPO 2: Interinstitucional (COE, SGR, , ECU, entre otros)

r) El Coordinador Zonal o Jefe Operativo Local, será el responsable de habilitar un espacio en el cuarto de control de la sala de crisis con las seguridades

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

respectivas para que sea el repositorio de equipos de radios troncalizados destinados para el COE, los cuales deberán estar configurados y etiquetados. Los radios para este tipo de emergencias se irán entregando de acuerdo a la disponibilidad de la Dirección Nacional. La Dirección de Tecnología o Unidad Local de Tecnología de cada centro será la encargada de mantener las radios cargadas para cuando se requieran.

- s) La Dirección de Tecnología Zonal o la Unidad Local de Tecnología será la responsable de mantener en el cuarto de control de sala de crisis las actas de entrega recepción para cada equipo troncalizado, así mismo deberá mantener el registro y actas de todos los equipos entregados.
- t) La Subdirección Técnica de Tecnología e Innovación, será responsable de que en la dotación de equipos terminales para red troncalizada en todos los centros tengan configurado 2 grupos conversacionales, los cuales el primer grupo tienen que estar vinculados al grupo interinstitucional del COE y el segundo grupo debe ser Inter ECU.
- u) La integración de grupos de conversación en la Red Nacional Troncalizada, lo realizará el Supervisor de Operaciones de Despacho bajo la supervisión de la Unidad Local de Tecnología o la Unidad de Tecnología de Cada Centro. La Dirección de Tecnología o la Unidad Local de Tecnología será el responsable de mantener capacitado a todos los analistas de operaciones de Operaciones que operarán las consolas operativas de comunicaciones.
- v) La Subdirección Técnica de Tecnología e Innovación, será responsable de dar las directrices y la verificar que la dotación de equipos terminales para la red nacional troncalizada, sea entregada y usada de acuerdo al siguiente detalle.
- ✓ 1. LIDER DEL CENTRO
 - ✓ 2. LIDER DE OPERACIONES DEL CENTRO
 - ✓ 3. SUPERVISOR DE DESPACHO
 - ✓ 4. SUPERVISOR DE LLAMADAS
 - ✓ 5 SUPERVISOR DE VIDEO VIGILANCIA.
- w) En el momento que se active el Procedimiento de Emergencia de Alto Impacto en sala de crisis se implementará un nodo de comunicación, el cual estará a cargo del Coordinador Zonal o Jefe Operativo Local con el soporte del área de Tecnología, el cual dispondrá de los medios de comunicaciones disponibles en el centro, por lo menos con teléfono celular, radio troncalizada y computadora portátil con acceso a internet y los medios de video conferencia utilizados por

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

el centro, en el caso de disponer de otros medios de comunicación; así como, de la lista de contactos de todas las autoridades correspondientes.

5.3. GESTION ADMINISTRATIVA

- a) Se podrá mantener informado al personal de las salas de Video Vigilancia y Operaciones mediante altavoces de CCTV, sobre la ocurrencia de eventos relevantes; conforme el documento *Plan de Emergencia*, en casos de centros que no cuentan con CCTV la información se realizará mediante radio interna.
- b) Se deberá proveer de los recursos necesarios para garantizar la llegada y permanencia del personal operativo en sala.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Responsable	Actividad del Flujo	Instrucción Aclaratoria	Documento / Registro / Software Utilizado
1	UMEVA (Unidad de monitoreo de eventos adversos) de la SGR	Alertar ocurrencia de evento de alto impacto	La Secretaría de Gestión de Riesgos a través de la UMEVA remite alertas respecto a la ocurrencia del evento del alto impacto, de acuerdo a sus competencias, e informará al Analista de Operaciones de Despacho.	<ul style="list-style-type: none"> - Radio troncalizada (Grupo Interinstitucional) - Otros sistemas de telecomunicaciones (Telefonía Móvil, Telefonía Fija, Internet, entre otros)
2	Analista de Operaciones de despacho	Recibir o detectar ocurrencia evento de alto impacto	<p>El Analista de Operaciones recibe alerta de ocurrencia del evento de alto impacto reportado por la UMEVA o detecta por cualquier medio (mecanismos de alertas, redes sociales, alertas verbales en sala, videovigilancia, etc.).</p> <p>Indicar confirmación de SGR</p> <p>En caso de que exista afectación inminente o real</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Continuidad de Operación del Servicio. - Plan de Emergencia. - Radio Troncalizada. (Grupo Interinstitucional) - Otros sistemas de telecomunicaciones (Telefonía Móvil, Telefonía

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

No.	Responsable	Actividad del Flujo	Instrucción Aclaratoria	Documento / Registro / Software Utilizado
			<p>de la atención del servicio (afectación de infraestructura o tecnológica) aplica el <i>Plan de Continuidad de Operación del Servicio</i> y el <i>Plan de Emergencia</i>.</p> <p>En caso de que el evento haya sido detectado autónomamente por el SIS ECU 911 y no haya sido reportado por la UMEVA, solicita su confirmación mediante radio troncalizada u otros sistemas de telecomunicaciones a la SGR (UMEVA)</p>	Fija, Internet, entre otros)
3	UMEVA (Unidad de monitoreo de eventos adversos) de la SGR	Confirmar ocurrencia de evento de alto impacto o cambio de alerta y dar más información.	La UMEVA como fuente de información oficial, notificará al Analista de Operaciones de Despacho vía radio troncalizada o por medio de los sistemas de telecomunicaciones disponibles; respecto al tipo de evento, nivel de impacto, zonas afectadas, recomendación a la ciudadanía que pudiera verse afectada, etc.	<ul style="list-style-type: none"> - Radio troncalizada (Grupo Interinstitucional) - Otros sistemas de telecomunicaciones (Telefonía Móvil, Telefonía Fija, Internet, entre otros).
4	Instituciones articuladas al SIS ECU 911	Determinar los mensajes a ser difundidos que han sido aprobados	La Institución respectiva conforme sus competencias y experticia, analizan y definen los mensajes a ser	<ul style="list-style-type: none"> - Códigos de activación de alertas y mensajes tipo. - Plantilla de

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

No.	Responsable	Actividad del Flujo	Instrucción Aclaratoria	Documento / Registro / Software Utilizado
		previamente.	comunicados en las diferentes instancias que han sido autorizados previamente, los mismos que deben ser puesta a disposición en la sala de operaciones al analista de Operaciones de Llamadas y Despacho.	mensajes ante eventos adversos
5	UMEVA (Unidad de monitoreo de eventos adversos) de la SGR	Iniciar la difusión de los mensajes previamente aprobados por SGR a ser emitidos a la ciudadanía	Los mensajes determinados por la Institución correspondiente, serán puestos a consideración de la UMEVA, para su aprobación	- Plantilla de mensajes ante eventos adversos
6	Analista de operaciones de despacho	Avisar activación código de alerta / evento alto impacto.	<p>En base a la información proporcionada por la SGR, dará aviso a los Analistas de operaciones de Llamadas y Video vigilancia de la activación del código de alerta de evento de alto impacto determinado, repitiéndolo hasta en 3 ocasiones; mediante comunicación radio troncalizada interna y verbal.</p> <p>Deberá difundir a todas las consolas mediante anuncios en el sistema y en el video Wall el texto "CONFIRMACION</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Códigos de activación de alertas y mensajes tipo. - Radio troncalizada. (Grupo Inter ECUs) - SIS ECU 911

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

No.	Responsable	Actividad del Flujo	Instrucción Aclaratoria	Documento / Registro / Software Utilizado
			<p><NOMBRE DEL CODIGO>”.</p> <p>En caso que el Analista de operaciones de despacho no esté disponible, su Backup asumirá sus funciones.</p>	
7	Analista de operaciones de despacho	Aplicar escalamiento de llamadas autoridades	<p>El escalamiento de llamadas para máximas autoridades y miembros de los respectivos COEs (Nacional o Provincial) se aplicará siempre que exista la activación del Coordinador Zonal o Jefe Operativo Local o en su efecto haya sido confirmado el evento de alto impacto por la UMEVA.</p> <p>El analista de operaciones de despacho coordinará con el analista de operaciones de video vigilancia la activación de llamadas a máximas autoridades y miembros de los COEs (Nacional o Provincial).</p> <p>El personal de apoyo de video vigilancia activará las llamadas de acuerdo a los grupos de llamadas de los anexos correspondientes registrados en cada consola de SOPORTE de</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Telefonía fija / móvil. - Listado de contactos para emergencias de alto impacto. - Listado de máximas autoridades para emergencias de alto impacto. - Listado de contactos coordinadores mesas provinciales.

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

No.	Responsable	Actividad del Flujo	Instrucción Aclaratoria	Documento / Registro / Software Utilizado
			<p>operaciones.</p> <p>El analista de Operaciones de llamadas activará de acuerdo a la cadena de llamadas el NIVEL 1.</p> <p>El NIVEL 1 (Coordinador Zonal o Jefe Operativo Local) activarán al NIVEL 2</p> <p>El NIVEL 1 (Coordinador Zonal o Jefe Operativo Local) dispondrán a llamadas activar el NIVEL 3</p>	
8	Analista de Tecnología	Prestar soporte en la integración de comunicaciones interinstitucionales	<p>Prestará soporte para la activación de la plantilla predefinida para el evento de alto impacto, conforme el <i>Plan Nacional de Comunicaciones para la Coordinación de Emergencias</i>.</p> <p>Prestará soporte para la integración de comunicaciones adicionales conforme lo establecido en la <i>Política Uso del Servicio de Integración de Comunicaciones Interinstitucionales</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Integrador de comunicaciones. - Plan Nacional de Comunicaciones para la Coordinación de Emergencias. - Política Uso del Servicio de Integración de Comunicaciones Interinstitucionales. - Manual de integración de comunicaciones troncalizadas
9	Analista de operaciones de despacho	Convocar coordinadores/ representantes de	Se convoca a los coordinadores o representantes de la	<ul style="list-style-type: none"> - Radio Troncalizada

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

No.	Responsable	Actividad del Flujo	Instrucción Aclaratoria	Documento / Registro / Software Utilizado
		las Instituciones, informar del evento y herramientas activadas	Instituciones articuladas al SIS ECU 911, informa del evento detectado y las herramientas tecnológicas activadas y dispuestas para la coordinación del mismo. Se informa además vía radio troncalizada.	
10	Instituciones articuladas al SIS ECU 911	Receptar aviso código alerta/evento alto impacto	Los Instituciones articuladas al SIS ECU 911 avocan conocimiento de lo indicado por el Analista de Operaciones de Despacho y coordinan recursos en territorio, conforme sus competencias en la gestión del evento de alto impacto.	- SIS ECU 911
11	UMEVA (Unidad de monitoreo de eventos adversos) de la SGR	Activar mecanismos de alerta masiva de la SGR	La UMEVA avoca conocimiento de lo indicado por el Analista de operaciones de despacho en base a registros de emergencia y activa los mecanismos de alerta masiva asignados a la gestión de la SGR.	- Guía de activación remota de sirenas SGR
12	Analista de operaciones de llamadas	Difundir mensajes aprobados a la ciudadanía por los mecanismos de alerta masiva.	Remite por los mecanismos de alerta masiva asignados para su gestión, los mensajes a ser difundidos a la ciudadanía en base a lo establecido	- Instructivo para envío de alertas de alto impacto para aplicativos Smartphone (Ecuador Seguro) - Códigos de

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

No.	Responsable	Actividad del Flujo	Instrucción Aclaratoria	Documento / Registro / Software Utilizado
			en los Códigos de activación de alertas y mensajes tipo.	activación de alertas y mensajes tipo. - Manual de uso de la plataforma TERA para el envío de mensajes de texto
13	Analista de operaciones de llamadas	Receptar aviso de activación código alerta/ evento alto impacto.	Recepta la alerta respecto de la ocurrencia del evento de alto impacto y difunde en sala el mensaje aprobado a la ciudadanía respecto del evento, mediante la funcionalidad del sistema para la difusión de mensajes en consolas y en base a los <i>Códigos de activación de alertas y mensajes tipos</i> existentes o remitidos en el momento.	- Códigos de activación de alertas y mensajes tipo.
14	Evaluador de operaciones de llamadas	Atender llamadas de la ciudadanía	El evaluador de operaciones de llamadas recepta las llamadas de la ciudadanía y difunde el mensaje correspondiente en base a los <i>Códigos de activación de alertas y mensajes tipo</i> . Aplica el instructivo de encolamiento de llamadas.	- Códigos de activación de alertas y mensajes tipo. - Instructivo de Encolamiento de llamadas. - Procedimiento de recepción y evaluación y direccionamientos de alertas
15	Analista de operaciones de videovigilancia	Receptar aviso de activación código alerta/ evento alto impacto.	Recepta la alerta respecto de la ocurrencia del evento de alto impacto y dar soporte al analista de	- Radio Troncalizada (Grupo Inter ECUs -GRUPO3)

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

No.	Responsable	Actividad del Flujo	Instrucción Aclaratoria	Documento / Registro / Software Utilizado
			operaciones de despacho.	
16	Analista de operaciones de video vigilancia	Disponer apoyo en sala de operaciones	En caso de ser necesario el soporte en el área de llamadas, da la orden para que los evaluadores de video vigilancia de soporte acudan a la sala de operaciones a la brevedad del caso.	- SIS ECU 911
17	Analista de operaciones de video vigilancia	Activar mecanismos de alerta masiva – video vigilancia y difundir mensajes aprobados a la ciudadanía	Activa los mecanismos de alerta masiva disponibles y asignados a la gestión de video vigilancia y difunde los mensajes aprobados a la ciudadanía en base a los <i>Códigos de activación de alertas y mensajes tipo.</i>	- Procedimiento para instalación y uso de Megafonía IP. - Códigos de activación de alertas y mensajes tipo.
18	Analista de operaciones de video vigilancia	Identificar cámaras prioritarias.	Identifica cámaras que permitan el monitoreo del evento de alto impacto de acuerdo al área de incidencia del evento. En caso de existir la necesidad de redistribuir cámaras entre los evaluadores de video vigilancia disponibles, realiza esta acción.	- Sistema ECU 911 - Listado Cámaras Visualización
19	Analista de operaciones de video vigilancia	Priorizar seguimiento y paneo manual	Respecto a las cámaras prioritarias identificadas, dispone el seguimiento y paneo manual de las mismas.	Listado Cámaras Visualización

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

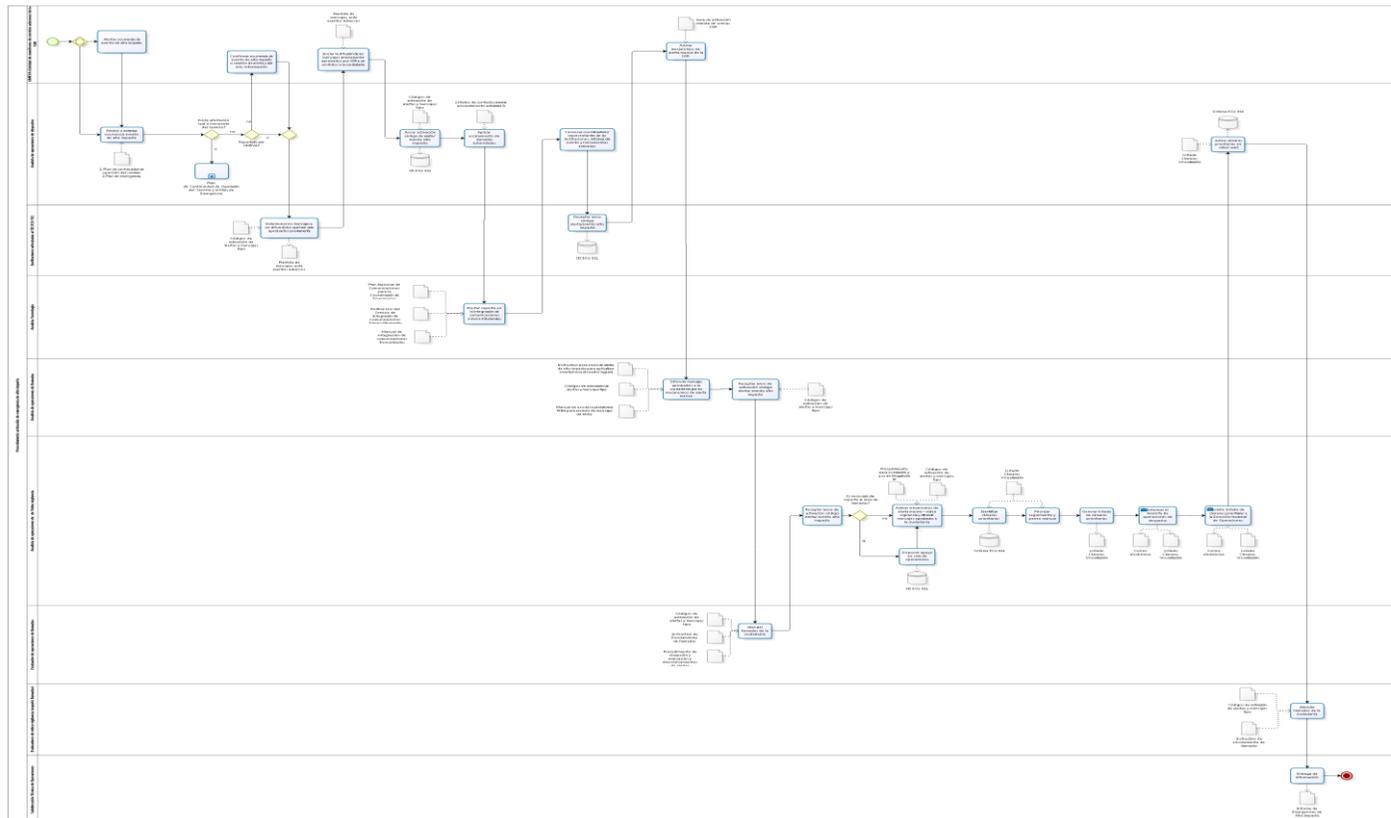
No.	Responsable	Actividad del Flujo	Instrucción Aclaratoria	Documento / Registro / Software Utilizado
20	Analista de operaciones de video vigilancia	Generar listado de cámaras prioritarias	Respecto a las cámaras prioritarias identificadas, elabora un listado de las mismas en orden descendente de prioridad.	- Listado Cámaras Visualización
21	Analista de operaciones de video vigilancia	Informar al Analista de operaciones de despacho	Informa el Listado de cámaras prioritarias al Analista de operaciones de despacho mediante correo electrónico y radio troncalizada.	- Correo electrónico. - Radio Troncalizada. - Listado Cámaras Visualización
22	Analista de operaciones de video vigilancia	Remitir listado de cámaras prioritarias a la Dirección Nacional de Operaciones	El Listado de cámaras prioritarias es remitido mediante correo electrónico a la Dirección Nacional de Operaciones.	- Listado Cámaras Visualización - Correo electrónico.
23	Analista de operaciones de despacho	Activa cámaras prioritarias en video wall	En base al Listado de cámaras prioritarias remitido por el Analista de operaciones de video vigilancia activa las cámaras prioritarias en el video Wall para visualización en sala de operaciones.	- Sistema ECU 911 - Listado Cámaras Visualización
24	Evaluadores de video vigilancia (soporte llamadas)	Atender llamadas de la ciudadanía	Valida con el Analista de operaciones de llamadas si es necesario dar soporte en la recepción de llamadas. En caso de ser positivo pone su consola en Disponible y recepta las	- Códigos de activación de alertas y mensajes tipo. - Instructivo de encolamiento de llamadas.

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

No.	Responsable	Actividad del Flujo	Instrucción Aclaratoria	Documento / Registro / Software Utilizado
			<p>llamadas de la ciudadanía.</p> <p>De lo contrario, retorna inmediatamente al área de video vigilancia.</p>	
25	Subdirección Técnica de Operaciones	Entrega de información	<p>La Subdirección Técnica de Operaciones remitirá el informe estadístico, datos relevantes, requerimientos ciudadanos que está vinculado a la emergencia de Alto Impacto</p> <p>El informe se entregará a las autoridades del SIS ECU 911 para su debido análisis y evaluación.</p>	- Informe de Emergencias de Alto Impacto

	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO ACTIVACION DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

7. FLUJOGRAMA



	GESTIÓN DE OPERACIONES	
	GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA	
	PROCEDIMIENTO ACTIVACION DE EMERGENCIAS DE ALTO IMPACTO	
	CÓDIGO	VERSIÓN
	OPE_PRO_03	03

8. DOCUMENTO DE REFERENCIA

8.1. REFERENCIA

- Glosario de términos y abreviaturas del Manual de Procesos de Registro de Eventos Adversos de la Secretaría de Gestión de Riesgos.
- Instructivo de enrutamiento de llamadas.
- Plan de Emergencia.
- Plan Nacional de Comunicaciones para la Coordinación de Emergencias.
- Política Uso del Servicio de Integración de Comunicaciones Interinstitucionales.
- Instructivo de encolamiento de llamadas.
- Instructivo para envío de alertas de alto impacto para aplicativos Smartphone.
- Procedimiento para instalación y uso de Megafonía IP.
- Plan de Continuidad de Operación del Servicio.

8.2. ANEXOS

- Check List de Gestión Operativa.
- Listado de contactos para emergencias de alto impacto
- Modelo de informe ejecutivo.
- Listado de máximas autoridades para emergencias de alto impacto.
- Listado de cámaras de visualización
- Listado de contactos coordinadores mesas provinciales.
- Plantilla de mensajes ante eventos adversos
- Guía de Visualización de cámaras
- Sistema de Comando de Incidentes Operativo y Gerencial.
- Códigos de activación de alertas y mensajes tipo.
- Cadena de Llamadas
- Instructivo de activación de sirenas SGR.
- Mapa de afectación de las zonas e información de soporte.

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.