

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**

**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
<b>PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO</b>				
1	Dirección General	1. Incrementar la eficiencia y eficacia en la calidad de servicios de emergencia enfocados a la ciudadanía	* Eficiencia en la evaluación y coordinación de la emergencia en Seguridad Ciudadana	* 8,57 minutos de respuesta en el servicio de Seguridad Ciudadana a nivel nacional, desde que ingresa la llamada al sistema hasta que el recurso llega al sitio de la emergencia.
			* Eficiencia en la evaluación y coordinación de la emergencia en Gestión Sanitaria	* 11,47 minutos de respuesta en el servicio de Gestión Sanitaria a nivel nacional, desde que ingresa la llamada al sistema hasta que el recurso llega al sitio de la emergencia.
			* Eficiencia en la evaluación y coordinación de la emergencia en Tránsito y Movilidad	* 13,07 minutos de respuesta en el servicio de Tránsito y Movilidad a nivel nacional, desde que ingresa la llamada al sistema hasta que el recurso llega al sitio de la emergencia.
2	Dirección General	2. Incrementar las capacidades institucionales en la prestación de servicios de emergencia en beneficio de la ciudadanía	* Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica del SIS ECU911	* 98% de disponibilidad de la plataforma tecnológica a nivel nacional; es decir, disponibilidad de llamadas y de video
			* Nivel de satisfacción de la ciudadanía	* 85% de satisfacción ciudadana en la atención del Centro Local.
			* Implementación de Políticas de Coordinación y Adiestramiento para Emergencias	* 100% de cumplimiento en la implementación de políticas intersectoriales implementadas que permitan la coordinación e integración de diferentes recursos institucionales que coadyuvan a la seguridad ciudadana fortaleciendo a la coordinación y atención de emergencias.
3	Dirección General	3. Incrementar la eficiencia operacional del ECU 911	* Porcentaje de proyectos de inversión en riesgo	* 20% de proyectos de inversión que se encuentren en riesgo.
			* EFIC: Porcentaje de procesos sustantivos priorizados mejorados	* 100% de los procesos sustantivos priorizados por la institución que hayan cumplido un ciclo de mejora continua de acuerdo a la norma técnica vigente para la administración por procesos emitida por la SNAP
			* EFIC: Número de casos de servicios mejorados (2017)	* 2 servicios institucionales mejorados.
4	Dirección General	4. Incrementar el desarrollo del talento humano del ECU 911.	* TH: Número de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional (2016)	* 1.593 de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional 2017.
			* Porcentaje de cumplimiento de la inclusión de personas con capacidades especiales	* 4% de inclusión a nivel institucional de personas con capacidades especiales.
			* TH: Índice de rotación de nivel directivo (2016)	* 2% de rotación de nivel directivo a nivel nacional al 2016.
			* TH: Índice de rotación de nivel operativo (2016)	* 2% de rotación de nivel operativo a nivel nacional al 2017.
5	Dirección General	5. Incrementar el uso eficiente del presupuesto del ECU 911	* Porcentaje ejecución presupuestaria - Inversión	* Ejecución del presupuesto de inversión.
			* Porcentaje ejecución presupuestaria - Gasto Corriente	* 100% de ejecución del presupuesto de gasto corriente

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**

**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
<b>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO</b>				
6	Dirección Nacional Académico para Emergencias	Incrementar la eficacia del proceso de formación de personas vinculadas con la prestación del servicio de emergencia MEDIANTE la elaboración de Planes Académicos, suscripción de acuerdos y/o convenios y la gestión de estudios con instituciones nacionales e internacionales.	* Porcentaje de cumplimiento del plan de adiestramiento.	* 100% en el cumplimiento del plan de adiestramiento.
			* Porcentaje de personas adiestradas con base a la planificación anual académica	* 100% de personas adiestradas con base a la planificación anual académica.
			* Número de equipos certificados como instructores por las entidades competentes	* 3 equipos certificados como instructores en la gestión de atención y coordinación de emergencias por las entidades competentes nacionales o internacionales.
7	Dirección Nacional Regulatorio en Emergencias	Incrementar la eficiencia en la prestación de los servicios de emergencias MEDIANTE el desarrollo de regulaciones vinculadas para este propósito	* Número de estudios de regulación intersectorial presentados	* 2 estudios o propuestas de regulación intersectoriales puestas en consideración por el Comité Intersectorial a fin de motivar su implementación
			Porcentaje de normativas técnicas implementadas	* 85% de propuestas de regulación interna aplicada a la Gestión del SIS ECU 911 que se implementan a nivel nacional a fin de regular la atención y coordinación de emergencias
8	Dirección Nacional de Gestión de Infraestructura Tecnológica para Emergencias.	Incrementar la eficaz operación de la infraestructura base y de la plataforma tecnológica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional MEDIANTE la elaboración, control, seguimiento de normas, procesos y políticas aplicadas, desarrollando y mejorando los servicios con recursos y componentes tecnológicos.	* Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos	* 95% puntos de video vigilancia del SIS-ECU 911 Zonales y Locales operativos, que estén con visualización de imágenes dentro del área de video vigilancia.
			* Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica del SIS ECU911	* 98% disponibilidad de la Plataforma Tecnológica a nivel nacional, siendo esto el tiempo que la plataforma permanece operativa.
9	Dirección Nacional de Proyectos e Innovación Tecnológica	* Incrementar las acciones de mejora de los servicios tecnológicos del SIS ECU 911 MEDIANTE propuestas, análisis y ejecución de proyectos e innovación tecnológica.	* Porcentaje de avance en el desarrollo de los Proyectos Tecnológicos	* 90% de avance en el desarrollo de los proyectos tecnológicos aprobados por la dirección.
10	Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional	Incrementar la eficiencia y eficacia en las relaciones y coordinaciones con las instituciones y organismos nacionales e internacionales vinculadas al SIS ECU 911 MEDIANTE la implementación y seguimiento de los compromisos y acuerdos interinstitucionales.	* Porcentaje de compromisos cumplidos entre el SIS ECU 911 y las Instituciones Articuladas	* 85% de cumplimiento de los compromisos adquiridos a nivel nacional por el SIS ECU 911 con las Instituciones Articuladas.
			* Número de convenios y/o acuerdos con instituciones en el ámbito internacional	* 2 convenios y/o acuerdos con instituciones en el ámbito internacional .
11	Dirección Nacional de Operaciones	Incrementar la eficiencia y eficacia de la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel Nacional MEDIANTE la implementación de planes de mejora continua, seguimiento y control de ejecución de protocolos, procesos y procedimientos.	* Número de simulacros ejecutados	* 2 Simulacros Ejecutados.
			* Productividad de cámaras	* 7.6 eventos detectados por los evaluadores de video vigilancia a nivel nacional
			* Tiempo de espera	* 13.4 segundos que una llamada permanece en el IVR antes de ser atendida o transferida al Sistema de Atención de Emergencias
			* Porcentaje de llamadas en espera	* 12,50% de llamadas que ingresan al IVR respecto del total de llamadas realizadas al 911
12	Dirección Nacional de Análisis de Datos	Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos de desarrollo de información estadística y análisis de datos MEDIANTE su sistematización y el incremento de las capacidades técnicas del talento humano.	* Porcentaje de propuestas innovadoras presentadas e implementadas	* 85% el desarrollo, la innovación y la aplicabilidad de las propuestas presentadas por parte de las Coordinaciones Zonales del SIS ECU 911.
			* Número de estudios de causalidad o predicción de temas vinculados a la atención de emergencias	* 2 estudios que midan las principales causas y efectos de temas asociados a la atención de emergencias; así como pueden ser estudios que permitan predecir emergencias dentro de un área de jurisdicción definida.
			* Número de estudios de eficiencia operacional	* 2 estudios asociados al incremento de la efectividad operativa del SIS ECU 911.

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**

**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
<b>PROCESOS DESCONCENTRADOS</b>				
13	Subdirección Técnica Zonal	Incrementar la eficiencia y eficacia de la Subdirección Técnica Zonal MEDIANTE el fortalecimiento de la cooperación interinstitucional, potencialización de las funcionalidades de la infraestructura tecnológica, capacitación permanente del personal y el mejoramiento continuo de los estándares de coordinación de los servicios de emergencias, procesos, clima laboral y posicionamiento institucional interno y externo.	<p>* Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos</p> <p>* PLA: Nivel de satisfacción de la ciudadanía</p> <p>* Porcentaje de bienes muebles de larga duración y de control administrativo codificados dentro del tiempo establecido</p> <p>* Porcentaje de procesos adjudicados con estado actualizado en el Sistema de Compras Públicas</p> <p>* Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica del SIS ECU911</p> <p>* Número de acciones de mejora en los procesos institucionales a partir de la normativa vigente.</p> <p>* Número de socializaciones realizadas de la normativa legal vigente.</p> <p>* Propuestas innovadoras presentadas</p> <p>* Número de simulacros ejecutados</p> <p>* Productividad de cámaras</p> <p>* Tiempo de espera</p> <p>* Porcentaje de llamadas en espera</p> <p>* Eficiencia en la evaluación y coordinación de la emergencia en Seguridad Ciudadana</p> <p>* Eficiencia en la evaluación y coordinación de la emergencia en Gestión Sanitaria</p> <p>* Eficiencia en la evaluación y coordinación de la emergencia en Tránsito y Movilidad</p> <p>* Eficiencia en la evaluación y coordinación de la emergencia en gestión de siniestros</p>	<p>* 95% puntos de video vigilancia del SIS-ECU 911 Zonales y Locales operativos, que estén con visualización de imágenes dentro del área de video vigilancia.</p> <p>* 85% de satisfacción ciudadana en la atención del Centro Local.</p> <p>* 100% de bienes muebles de larga duración y de control administrativo codificados dentro de las siguientes 48 horas posteriores a su ingreso en razón de los bienes muebles de larga duración y de control administrativo recibidos.</p> <p>* 90% de procesos adjudicados con estado actualizado que contenga la respectiva documentación relevante en el Sistema de Compras Públicas</p> <p>* 98% disponibilidad de la Plataforma Tecnológica a nivel nacional, siendo esto el tiempo que la plataforma permanece operativa.</p> <p>* 6 acciones mensuales jurídicas para mejorar y sustentar los procesos administrativos institucionales conforme a la normativa legal vigente.</p> <p>* 4 socializaciones mensuales realizadas sobre la aplicación o actualización de la normativa legal vigente a los funcionarios del SIS ECU 911 para su cumplimiento.</p> <p>* 4 propuestas desarrollo, la innovación y la aplicabilidad de las propuestas presentadas.</p> <p>* 4 simulacros ejecutados tanto del SIS ECU 911 como en coordinación con otras instituciones</p> <p>* Mide eventos detectados por los evaluadores de video vigilancia a nivel nacional</p> <p>* Mide los segundos que una llamada permanece en el IVR antes de ser atendida o transferida al Sistema de Atención de Emergencias</p> <p>* Mide el porcentaje llamadas que ingresan al IVR respecto del total de llamadas realizadas al 911</p> <p>* Mide los tiempos de respuesta en el servicio de Seguridad Ciudadana</p> <p>* Mide los tiempos de respuesta en el servicio de Gestión Sanitaria</p> <p>* Mide los tiempos de respuesta en el servicio de Tránsito y Movilidad</p> <p>* Mide los tiempos de respuesta en el servicio de Gestión de Siniestros.</p>

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**

**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
14	Centro de Operaciones Locales	Incrementar la eficiencia y eficacia del Centro de Operaciones Local MEDIANTE el fortalecimiento de la cooperación interinstitucional, potencialización de las funcionalidades de la infraestructura tecnológica, capacitación permanente del personal y el mejoramiento continuo de los estándares de coordinación de los servicios de emergencias, procesos, clima laboral y posicionamiento institucional interno y externo.	* Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos	95% puntos de video vigilancia del SIS ECU 911 Zonales y Locales operativos, que estén con visualización de imágenes dentro del área de video vigilancia.
			* PLA: Nivel de satisfacción de la ciudadanía	* 85% de satisfacción ciudadana en la atención del Centro Local.
			* Porcentaje de bienes muebles de larga duración y de control administrativo codificados dentro del tiempo establecido	* 100% de bienes muebles de larga duración y de control administrativo codificados dentro de las siguientes 48 horas posteriores a su ingreso en razón de los bienes muebles de larga duración y de control administrativo recibidos.
			* Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica del SIS ECU911	* 98% disponibilidad de la Plataforma Tecnológica a nivel nacional, siendo esto el tiempo que la plataforma permanece operativa.
			* Número de socializaciones realizadas de la normativa legal vigente.	* 4 socializaciones mensuales realizadas sobre la aplicación o actualización de la normativa legal vigente a los funcionarios del SIC ECU 911 en su cumplimiento.
			* Propuestas innovadoras presentadas	* 4 propuestas desarrollo, la innovación y la aplicabilidad de las propuestas presentadas.
			* Número de simulacros ejecutados	* 4 simulacros ejecutados tanto del SIS ECU 911 como en coordinación con otras instituciones
			* Productividad de cámaras	* Mide eventos detectados por los evaluadores de video vigilancia a nivel nacional
			* Tiempo de espera	* Mide los segundos que una llamada permanece en el IVR antes de ser atendida o transferida al Sistema de Atención de Emergencias.
			* Porcentaje de llamadas en espera	* Mide el porcentaje llamadas que ingresan al IVR respecto del total de llamadas realizadas al 911
			* Eficiencia en la evaluación y coordinación de la emergencia en Seguridad Ciudadana	* Mide los tiempos de respuesta en el servicio de Seguridad Ciudadana
			* Eficiencia en la evaluación y coordinación de la emergencia en Gestión Sanitaria	* Mide los tiempos de respuesta en el servicio de Gestión Sanitaria
			* Eficiencia en la evaluación y coordinación de la emergencia en Tránsito y Movilidad	* Mide los tiempos de respuesta en el servicio de Tránsito y Movilidad
			* Eficiencia en la evaluación y coordinación de la emergencia en gestión de siniestros	* Mide los tiempos de respuesta en el servicio de Gestión de Siniestros.

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**

**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
<b>NIVEL DE APOYO / ASESORÍA</b>				
15	Dirección de Comunicación	Posicionar (adecuadamente) la gestión del SIS ECU 911 MEDIANTE la ejecución de campañas de comunicación interna y externa, desarrollo de productos comunicacionales puntuales del Servicio Integrado de Seguridad y vinculación con la comunidad.	* Número de activaciones y publicación de las actividades del SIS ECU 911 en Redes Sociales. * Porcentaje de implementación de la campaña publicitaria BTL para el posicionamiento del SIS ECU 911	* 80% de activaciones y publicación de las actividades del SIS ECU 911 en Redes Sociales * 100% de avance en la implementación de la campaña general de posicionamiento del SIS ECU 911 en la ciudadanía
16	Dirección de Gestión Documental y Archivo	Incrementar la eficiencia del sistema de gestión documental MEDIANTE la generación de lineamientos de gestión documental y archivo, capacitación del personal en manejo de la información y herramientas tecnológicas.	* Porcentaje de documentación institucional cuya administración en el sistema digital garantice su eficiente organización, conservación, difusión y acceso a la información	* 100% de documentación institucional cuya administración en el sistema digital garantice su eficiente organización, conservación, difusión y acceso a la información
17	Dirección Jurídica	Incrementar la eficiencia en la gestión legal MEDIANTE la atención oportuna y acertada a los requerimientos efectuados por parte de los usuarios internos y externos que incluye la mejora de los procesos y actualización del personal en temas jurídicos.	* Número de acciones de mejora en los procesos institucionales a partir de la normativa vigente.	* 4 acciones mensuales jurídicas para mejorar y sustentar los procesos administrativos institucionales conforme a la normativa legal vigente.
			* Número de socializaciones realizadas de la normativa legal vigente.	* 4 socializaciones mensuales realizadas sobre la aplicación o actualización de la normativa legal vigente a los funcionarios del SIS ECU 911 para su cumplimiento.
18	Dirección Administrativa	Incrementar la eficiencia de la gestión administrativa MEDIANTE la implementación y actualización de documentos institucionales del Sistema de Gestión de Calidad.	* Porcentaje de bienes muebles de larga duración y de control administrativo codificados dentro del tiempo establecido	* 100% de bienes muebles de larga duración y de control administrativo codificados dentro del tiempo establecido.
			* Porcentaje de procesos adjudicados con estado actualizado en el Sistema de Compras Públicas	* 90% de procesos adjudicados con estado actualizado en el Sistema de Compras Públicas
19	Dirección de Talento Humano	Incrementar la eficiencia y la eficacia de la Dirección de Administración del Recurso Humano MEDIANTE el diseño e implementación de un Sistema Integral de Gestión del Recurso Humano	* Porcentaje de cumplimiento de la inclusión de personas con discapacidad	* 4% de inclusión a nivel institucional de personas con capacidades especiales.
			TH: Número de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional (2017)	* 1.593 de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional 2016.
			* TH: Índice de rotación de nivel operativo (2016)	* 2% de rotación de nivel operativo a nivel nacional al 2016.
			* TH: Índice de rotación de nivel directivo (2016)	* 2% de rotación de nivel directivo a nivel nacional al 2016.
20	Dirección Financiera	Incrementar la eficiencia en la gestión financiera MEDIANTE la simplificación de procesos financieros internos, aplicación de normativas y regulaciones vigentes.	* Porcentaje ejecución presupuestaria - Gasto Corriente	* 100% de ejecución presupuestaria - Gasto Corriente
			* Porcentaje ejecución presupuestaria - Inversión	* Ejecución del presupuesto de inversión.
21	Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos Institucionales	Incrementar las acciones de seguimiento, control y evaluación de planes, programas y proyectos institucionales MEDIANTE la generación e implementación de instrumentos y metodologías internas	Porcentaje de proyectos de inversión en riesgo	* 20% o menos de los proyectos de inversión de la Institución en riesgo.
22	Dirección de Planificación e Inversión	Incrementar la eficiencia en la planificación Institucional MEDIANTE la implementación de herramientas, metodologías, asesorías técnicas y acompañamiento continuo en la formulación de planes institucionales	* PLA: Gestión de Disponibilidades POA	* 90% de Disponibilidades POA gestionadas.
23	Dirección de Procesos y Cultura Organizacional	Incrementar el nivel de madurez y calidad de los procesos MEDIANTE la documentación e implementación de los procesos de la institución.  1. Incrementar el nivel de eficiencia del consumo de recursos institucionales MEDIANTE la utilización de herramientas de clima, cultura organizacional y gestión ambiental (Políticas, procedimientos, capacitaciones, talleres, pastillas comunicacionales, etc.).	* EFIC: Porcentaje de procesos sustantivos priorizados mejorados	* 100% de procesos sustantivos priorizados mejorados
			* EFIC: Número de casos de servicios mejorados (2017)	* 2 casos de servicios mejorados, bajo criterios como: procesos, requisitos, interacciones y/o tiempo
			* Nivel de satisfacción de la ciudadanía	* 85% de satisfacción respecto al servicio de atención de emergencias
			* EFIC: Porcentaje de acciones emprendidas por el Comité de Ética Institucional	* 100% acciones emprendidas por el Comité de Ética Institucional
			* Porcentaje de reducción de recursos, logrado a nivel nacional	* 71,5% de eficacia de reducción de recursos institucionales, producto de las gestiones o iniciativas implementadas para generar concienciación en el uso adecuado de los recursos disponibles durante las actividades permanentes de los servidores.
<b>LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)</b>				<a href="#">Reporte Operativo - SIS ECU 911 - ABRIL-2017.</a>
<b>FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b>			28/04/2017	
<b>PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b>			MENSUAL, TRIMESTRAL Y SEMESTRAL	
<b>UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):</b>			DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	
<b>RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):</b>			SHIRLEY ANDREINA SALAZAR GORDILLO	
<b>CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:</b>			<a href="mailto:shirley.salazar@ecu911.gob.ec">shirley.salazar@ecu911.gob.ec</a>	

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**

**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			(02) 3 800-700 ext. 9760	