

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
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO				
1	Dirección General	Incrementar la calidad de la coordinación de atención de emergencias a nivel nacional	PND-1.31-Tiempo de Respuesta de Gestión Sanitaria	669 segundos desde que ingresa la llamada al sistema, hasta que la unidad o recurso llega a sitio de Gestión Sanitaria
2			PND-1.30-Tiempo de Respuesta de Seguridad Ciudadana	535 segundos desde que ingresa la llamada al sistema, hasta que la unidad o recurso llega a sitio de Seguridad Ciudadana
3			Porcentaje de eventos T1 detectados a través de las cámaras de video vigilancia	10,8%, Mide el promedio de eventos detectados tipo T1 (potenciales eventos detectados por el evaluador de operaciones de video vigilancia que podrían o no suscitarse, con la finalidad de prevenir incidencias, delitos, contravenciones, eventos naturales o
4			Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnologica.	99,5% disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica.
5			IE-PNEVG-ISP-A-Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	118 segundos, Mide el promedio acotado del Tiempo de Atención de la Alerta eventos de violencia intrafamiliar
6	Dirección General	Incrementar la articulación interinstitucional en la prestación de servicios de atención de emergencias.	Porcentaje de cumplimiento de las resoluciones adoptadas en el marco del Comité Intersectorial del SIS ECU 911	85% en cumplimiento de las resoluciones adoptadas en el marco de dicho Comité.
7	Dirección General	Incrementar el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional.	Porcentaje de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad.	99% de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad.
8	Dirección General	Incrementar la eficiencia institucional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	EFIC: Tiempo de atención a las observaciones ciudadanas respecto a información de trámites publicados en la plataforma GOB.EC.	8, tiempo Promedio trámite, en la atención a las observaciones ciudadanas respecto a información de trámites publicados en la plataforma GOB.EC.
9			EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo	77% de satisfacción del usuario externo
10			EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional	80% del cumplimiento de los planes de acción de mejora de la gestión institucional
11			EFIC: Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux.	70% de la optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux.
12	Dirección General	Incrementar el desarrollo del talento humano del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	Porcentaje de cumplimiento del plan estratégico de mejora del clima laboral.	100 % cumplimiento de la ejecución del Plan Estratégico de Mejora
13	Dirección General	Incrementar el uso eficiente del presupuesto del SIS ECU 911.	FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente	100% de la ejecución del presupuesto institucional (gasto corriente) considerando los valores devengados en el periodo de medición
14			FIN: Porcentaje de ejecución y metas del Plan Anual de Inversiones	100 % del cumplimiento del Plan Anual de Inversión
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO				
15	Subdirección Técnica de Doctrina	Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos de emisión de normativa y el adoctrinamiento del personal vinculado con la prestación de servicios de emergencia.	Porcentaje de proceso de certificación bajo competencias laborales en base a la planificación anual	100% de la ejecución del 3er proceso de certificación de competencias laborales.
16			Porcentaje de Estudios Regulatorios de Normativa Técnica Presentados	100% de estudios técnicos regulatorios que aportan a la implementación de norma técnica interna o interinstitucional a fin de regular la prestación de los servicios de emergencia.
17	Subdirección Nacional Técnica de Operaciones	Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos operativos, análisis de datos y coordinación interinstitucional, vinculados a la prestación de servicios de emergencia para satisfacer la demanda de la ciudadanía con calidad y calidez.	PND-1.31-Tiempo de Respuesta de Gestión Sanitaria	669 segundos desde que ingresa la llamada al sistema, hasta que la unidad o recurso llega a sitio de Gestión Sanitaria
18			PND-1.30-Tiempo de Respuesta de Seguridad Ciudadana	535 segundos desde que ingresa la llamada al sistema, hasta que la unidad o recurso llega a sitio de Seguridad Ciudadana
19			Porcentaje de eventos T1 detectados a través de las cámaras de video vigilancia	10,8%, Mide el promedio de eventos detectados tipo T1 (potenciales eventos detectados por el evaluador de operaciones de video vigilancia que podrían o no suscitarse, con la finalidad de prevenir incidencias, delitos, contravenciones, eventos naturales o
20			IE-PNEVG-ISP-A-Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	118 segundos, Mide el promedio acotado del Tiempo de Atención de la Alerta eventos de violencia intrafamiliar
21			Porcentaje de cumplimiento de las resoluciones adoptadas en el marco del Comité Intersectorial del SIS ECU 911	85% en cumplimiento de las resoluciones adoptadas en el marco de dicho Comité.
22		Incrementar el uso y rendimiento de la plataforma tecnológica para la operación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos	96% Mide la cantidad de puntos de video vigilancia del SIS-ECU 911 Zonales y Locales operativos

23	Subdirección Nacional Técnica de Tecnología e Innovación	del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y la ejecución de nuevos proyectos encaminados al mejoramiento de los productos o servicios que brinda la institución.	Porcentaje de proyectos tecnológicos desarrollados a nivel nacional	90% de proyectos tecnológicos desarrollados a nivel nacional
24			Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica.	99,5% disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica.
25	Dirección Nacional Académico para Emergencias	Incrementar la eficacia del proceso de formación de personas vinculadas con la prestación del servicio de emergencia MEDIANTE la implementación de programas de capacitación y educación continua, técnica y avanzada para el personal operativo, instituciones articuladas	Porcentaje de proceso de certificación bajo competencias laborales en base a la planificación anual	100% de la ejecución del 3er proceso de certificación de competencias laborales.
26			Porcentaje de personas vinculadas a la prestación de servicios de emergencia del ECU 911 adiestradas con base a la planificación anual	95% de Personas adiestradas en temas vinculados en la atención y coordinación de emergencia
27	Dirección Nacional Regulatorio en Emergencias	Incrementar la eficiencia en la prestación de los servicios de emergencias MEDIANTE el fortalecimiento del ciclo de coordinación interinstitucional y el desarrollo de regulaciones vinculadas para este propósito.	Número de estudios de regulación intersectorial propuestos	4 estudios de regulación intersectorial propuestos
28			Porcentaje de Estudios Regulatorios de Normativa Técnica Presentados	100% de estudios técnicos regulatorios que aportan a la implementación de norma técnica interna o interinstitucional a fin de regular la prestación de los servicios de emergencia, desde los procesos de las
29	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 planificación, implementación y control, de normas, procesos y herramientas aplicadas, desarrollando y mejorando los servicios con recursos y componentes tecnológicos.	* Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos	96% puntos de video vigilancia del SIS-ECU 911 Zonales y Locales operativos, que estén con visualización de imágenes dentro del área de video vigilancia.
30			Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica.	99,5% disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica.
31			Porcentaje de disponibilidad técnica de la infraestructura tecnológica	90% disponibilidad de la Infraestructura Tecnológica a nivel nacional a través de los subsistemas que forman parte de la plataforma tecnológica, con la finalidad de evaluar la renovación del equipamiento tecnológico.
32	Dirección Nacional de Proyectos e Innovación Tecnológica	Incrementar las acciones de mejora de los servicios tecnológicos del SIS ECU 911 MEDIANTE el desarrollo de proyectos de innovación y demás instrumentos relativos al mejoramiento de la prestación del servicio, fortalecimiento de la plataforma tecnológica y la incorporación de nuevos productos y servicios para el SIS ECU 911	Porcentaje de implementación del portafolio de proyectos tecnológicos a nivel nacional.	100% de avance en el desarrollo de los proyectos tecnológicos aprobados por la dirección.
33			Porcentaje de proyectos tecnológicos desarrollados a nivel nacional	90% de proyectos tecnológicos desarrollados a nivel nacional
34	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 el fortalecimiento del ciclo de coordinación interinstitucional en la prestación de servicios de emergencia y la implementación de los compromisos y acuerdos interinstitucionales.	* Porcentaje de cumplimiento de las resoluciones adoptadas en el marco del Comité Intersectorial del SIS ECU 911	* 85% de cumplimiento de las resoluciones adoptadas en el marco del Comité Intersectorial del SIS ECU 911
35			* Porcentaje de propuestas de coordinación interinstitucional implementadas, en el ámbito nacional e internacional, que garanticen la operatividad del SIS ECU 911.	* 85% de propuestas de coordinación interinstitucional aplicadas en el ámbito nacional e internacional.
36	Dirección Nacional de Operaciones	Incrementar la eficiencia y eficacia de la prestación del servicio público de coordinación para la atención de emergencias ciudadanas que presta el SIS ECU 911 a nivel Nacional MEDIANTE la implementación de planes de mejora continua, seguimiento y control de ejecución de protocolos, procesos y procedimientos operativos.	PND-1.31-Tiempo de Respuesta de Gestión Sanitaria	669 segundos desde que ingresa la llamada al sistema, hasta que la unidad o recurso llega a sitio de Gestión Sanitaria
37			PND-1.30-Tiempo de Respuesta de Seguridad Ciudadana	535 segundos desde que ingresa la llamada al sistema, hasta que la unidad o recurso llega a sitio de Seguridad Ciudadana
38			Porcentaje de eventos T1 detectados a través de las cámaras de video vigilancia	10,8%, Mide el promedio de eventos detectados tipo T1 (potenciales eventos detectados por el evaluador de operaciones de video vigilancia que podrían o no suscitarse, con la finalidad de prevenir incidencias, delitos, contravenciones, eventos naturales o antrópicos) respecto al promedio del total de eventos detectados. Este indicador mide los eventos a nivel nacional.
39			IE-PNEVG-ISP-A-Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	118 segundos, Mide el promedio acotado del Tiempo de Atención de la Alerta eventos de violencia intrafamiliar
40			Porcentaje de requerimientos de información requeridos por la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo	98% en requerimientos de información por parte de la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo
41			Número de actividades para desarrollar estudio econométrico que determine el efecto temporal de feriados en las emergencias del SIS ECU 911	7 actividades para elaborar un estudio econométrico que determine el efecto temporal de feriados en las emergencias del SIS ECU 911.

42		relacionados con los hechos generadores de situaciones de peligro para la toma de decisiones.	Porcentaje de reportes planificados, elaborados y remitidos a usuarios externos	90% de reportes planificados (Productos mensuales: Base de Orden Público, Base de Violencia Intrafamiliar, Base de Drogas, Base de Seguridad Ciudadana, Matriz de Recategorización, Base de Amenaza de Bombas) , elaborados y remitidos para los usuarios externos.
PROCESOS DESCONCENTRADOS				
43	Subdirección Técnica Zonal	Incrementar la eficiencia y eficacia de la coordinación para la atención de emergencias MEDIANTE el fortalecimiento de la cooperación interinstitucional, potenciación de las funcionalidades de la infraestructura tecnológica, capacitación permanente del personal y el mejoramiento continuo de los estándares de calidad en sus servicios, procesos, clima laboral y posicionamiento institucional.	Porcentaje de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad.	Mide actividades de vinculación enfocados en fortalecer y promover el buen uso de la línea única para emergencias.
44			Tiempo de Respuesta (TR) Seguridad Ciudadana	Mide los tiempos de respuesta en el servicio de Seguridad Ciudadana
45			Tiempo de Respuesta (TR) Gestión Sanitaria	Mide los tiempos de respuesta en el servicio de Gestión Sanitaria.
46			IE-PNEVG-ISP-A-Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	Mide Tiempo de Atención de la Alerta eventos de violencia intrafamiliar
47			Porcentaje de eventos T1 detectados a través de las cámaras de video vigilancia	Mide el promedio de eventos detectados tipo T1 (potenciales eventos detectados por el evaluador de operaciones de video vigilancia que podrían o no suscitarse, con la finalidad de prevenir incidencias, delitos, contravenciones, eventos naturales o antrópicos) respecto al promedio del total de eventos detectados. Este indicador mide los eventos a nivel nacional.
48			Número de publicaciones en redes sociales	Mide las publicaciones que el SIS ECU 911 realiza en twitter mensualmente.
49			Número de notas informativas publicadas y vocerías en medios de comunicación	Mide y establece el número de notas informativas como boletines, comunicados de prensa, comunicados oficiales, entre otros, así como las vocerías en medios de comunicación.
50			Porcentaje de gestión de proyectos tecnológicos implementados por los centros operativos zonales.	Mide los avances de los proyectos de innovación tecnológica priorizados a los centros operativos zonales a través de un cronograma de ejecución de dichos proyectos.
51			Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos	96% de puntos de video vigilancia operativos
52			FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente	100% de la ejecución del presupuesto institucional (gasto corriente) considerando los valores devengados en el periodo de medición
53			Porcentaje de Procesos ejecutados del PAC	80% de ejecución de procesos respecto de los planificados y de esta manera dar un seguimiento continuo en el cumplimiento de las necesidades generadas.
54			Porcentaje de reportes planificados, elaborados y remitidos a usuarios internos/externos	90% de reportes planificados (Productos mensuales: Base de Seguridad Ciudadana, Matriz de Recategorización, Base de IVR) , elaborados y remitidos a los usuarios internos/externos.
55			Porcentaje de satisfacción del usuario externo	77% indicador homologado permite cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a los servicios que prestan las instituciones públicas, de acuerdo a su percepción.
56	Porcentaje de requerimientos de información requeridos por la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo	98% en requerimientos de información por parte de la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo		
PROCESOS DESCONCENTRADOS				
57			Porcentaje de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad.	Mide actividades de vinculación enfocados en fortalecer y promover el buen uso de la línea única para emergencias.
58			Tiempo de Respuesta (TR) Seguridad Ciudadana	Mide los tiempos de respuesta en el servicio de Seguridad Ciudadana
59			Tiempo de Respuesta (TR) Gestión Sanitaria	Mide los tiempos de respuesta en el servicio de Gestión Sanitaria.
60			IE-PNEVG-ISP-A-Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	Mide Tiempo de Atención de la Alerta eventos de violencia intrafamiliar
61			Porcentaje de eventos T1 detectados a través de las cámaras de video vigilancia	Mide el promedio de eventos detectados tipo T1 (potenciales eventos detectados por el evaluador de operaciones de video vigilancia que podrían o no suscitarse, con la finalidad de prevenir incidencias,

62	Centro de Operaciones Locales	Incrementar la eficiencia y eficacia de la coordinación para la atención de emergencias MEDIANTE el fortalecimiento de la cooperación interinstitucional, potenciación de las funcionalidades de la infraestructura tecnológica, capacitación permanente del personal y el mejoramiento continuo de los estándares de calidad en sus servicios.	Número de publicaciones en redes sociales	Mide las publicaciones que el SIS ECU 911 realiza en twitter mensualmente.
63			Número de notas informativas publicadas y vocerías en medios de comunicación	Mide y establecer el número de notas informativas como boletines, comunicados de prensa, comunicados oficiales, entre otros, así como las vocerías en medios de comunicación
64			Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos	96% de puntos de video vigilancia operativos
65			Porcentaje de reportes planificados, elaborados y remitidos a usuarios internos/externos	90% de reportes planificados (Productos mensuales: Base de Seguridad Ciudadana, Matriz de Recategorización, Base de IVR) , elaborados y remitidos para los usuarios internos/externos
66			Porcentaje de satisfacción del usuario externo	77% indicador homologado permite cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a los servicios que prestan las instituciones públicas, de acuerdo a su percepción.
67			Porcentaje de requerimientos de información requeridos por la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo	98% en requerimientos de información por parte de la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo
NIVEL DE APOYO / ASESORÍA				
68	Coordinación General Administrativa Financiera	Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, financieros y de talento humano del SIS ECU 911.	Porcentaje de actividades cumplidas posterior a la generación de la toma física de bienes	90% de actividades cumplidas en la generación de la toma física de bienes, relacionado con Mantenimiento Preventivo (Lubricar mobiliario, de bienes)
69			Porcentaje de servidores capacitados respecto a riesgos de trabajo	100% de servidores capacitados respecto a riesgos de trabajo
70			Porcentaje de servidores capacitados en promoción y prevención de la salud	100% de servidores capacitados en promoción y prevención de la salud
71			FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente	100% de la ejecución del presupuesto institucional (gasto corriente) considerando los valores devengados en el periodo de medición
72	Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica	Incrementar la efectividad del ciclo de planificación estratégica y operativa y su monitoreo permanente; así como mejorar la calidad de los procesos y servicios institucionales.	EFIC: Tiempo de atención a las observaciones ciudadanas respecto a información de trámites publicados en la <u>plataforma GOB.EC.</u>	8, tiempo Promedio trámite, en la atención a las observaciones ciudadanas respecto a información de trámites publicados en la plataforma GOB.EC.
73			EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo	77% de satisfacción del usuario externo
74			EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional	80% del cumplimiento de los planes de acción de mejora de la gestión institucional
75			Porcentaje de cumplimiento del plan estratégico de mejora del clima laboral.	100 % cumplimiento de la ejecución del Plan Estratégico de Mejora
76			FIN: Porcentaje de ejecución y metas del Plan Anual de Inversiones	100 % del cumplimiento del Plan Anual de Inversión
77	Dirección de Comunicación	Incrementar el posicionamiento de la gestión del SIS ECU 911 MEDIANTE el Diseño de estrategias de comunicación que permitan difundir el accionar del SIS ECU 911 y fortalecer la vinculación con la comunidad, así como también de la Gestión de planes programas y proyectos comunicacionales para posicionar y difundir el modelo de gestión del SIS ECU 911 a nivel nacional e internacional.	Número de tendencias del SIS ECU 911 posicionadas en twitter	Medir el número de temas posicionados del SIS ECU 911 a través de tendencias en twitter.
78			Número de publicaciones en redes sociales	600 publicaciones que el SIS ECU 911 realiza en twitter mensualmente de las cuentas @ECU911_
79			Número de notas informativas publicadas y vocerías en medios de comunicación	130 notas y publicaciones informativas publicadas en medios de comunicación de manera trimestral
80			Número de campañas comunicacionales del SIS ECU 911 socializadas	6 campañas comunicacionales del SIS ECU 911 socializadas
81			Número de productos audiovisuales y gráficos realizados	60 productos audiovisuales y gráficos realizados cada trimestre
82			Porcentaje de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad.	99% de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad.

100	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.	EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional	80% del cumplimiento de los planes de acción de mejora de la gestión institucional
101			Porcentaje de cumplimiento del plan estratégico de mejora del clima laboral.	100 % cumplimiento de la ejecución del Plan Estratégico de Mejora
102	Dirección de Planificación e Inversión	Incrementar la eficiencia en la planificación Institucional MEDIANTE el fortalecimiento de las metodologías, mejoramiento de procesos de planificación internos y la implementación de herramientas, asesorías técnicas y acompañamiento continuo en la formulación de planes institucionales.	FIN: Porcentaje de ejecución y metas del Plan Anual de Inversiones	100 % del cumplimiento del Plan Anual de Inversión
103			Porcentaje de cumplimiento de los proceso de postulación de proyectos	Mide el cumplimiento del proceso de postulación de proyectos según la normativa nacional.
104			Porcentaje de elaboración del Plan Estratégico Institucional 2020 - 2021	Mide el avance de la elaboración y su posterior aprobación por parte de las autoridades del Plan Estratégico Institucional 2019 - 2021.
105	Dirección de Procesos y Cultura Organizacional	Incrementar el nivel de madurez y calidad de los procesos MEDIANTE la evaluación, simplificación, mejora y control de los procesos y servicios institucionales	EFIC: Tiempo de atención a las observaciones ciudadanas respecto a información de trámites publicados en la plataforma GOB.EC.	8, tiempo Promedio trámite, en la atención a las observaciones ciudadanas respecto a información de trámites publicados en la plataforma GOB.EC.
106			EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo	77% de satisfacción del usuario externo
LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)				Reporte Operativo - SIS ECU 911-DICIEMBRE-2020.
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			31/12/2020	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			MENSUAL, BIMENSUAL,TRIMESTRAL Y SEMESTRAL	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a):			DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):			ABG.FIDEL ÁNGEL CHAMBA VOZMEDIANO	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			fidel.chamba@ecu911.gob.ec	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			(02) 3 800-700 EXTENSIÓN 9753	