

**INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS
COORDINACIÓN ZONAL 7
MACHALA – ECU 911**

ECU

SERVICIO
INTEGRADO
DE SEGURIDAD

9 1 1

INTRODUCCIÓN

ANTECEDENTES

En cumplimiento a las disposiciones emitidas en los artículos 100 numeral 4 y 208 de la Constitución de la República del Ecuador, Art. 90 Ley Orgánica del Consejo Participación Ciudadana y Art. 11 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana, la Coordinación Zonal 7 SIS ECU911 Machala ha definido el procedimiento y actividades a cumplir en relación a la Rendición de Cuentas 2016.

En referencia a lo citado anteriormente, se procedió con la planificación del proceso de Rendición de Cuentas 2016, y según directrices emitidas por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social se establecieron las siguientes fases:

Fase 1

- Conformación Equipo de Trabajo

Fase 2

- Evaluación de Gestión Institucional
- Elaboración del formulario de Informe de Rendición de Cuentas
- Redacción del Informe Técnico de Rendición de Cuentas
- Socialización Interna y aprobación de Informe de Rendición de Cuentas

Fase 3

- Planificación de Eventos Participativos
- Incorporación de Aportes Ciudadanos
- Socialización Rendición de Cuentas
- Presentación de Informe
- Incorporación de Aportes Ciudadanos

Fase 4

- Entrega de Informe de Rendición de Cuentas

PROCESO RENDICIÓN DE CUENTAS COORDINACIÓN ZONAL 7 MACHALA

SIS ECU 911

Fase 1

1. Conformación Equipo de Trabajo: Mediante memorando N°. SIS-CZ7-2017-0097-M se realiza la designación del equipo de trabajo para la Rendición de Cuentas del año 2016, quienes son responsables de velar que el proceso se realice conforme a las directrices emitidas por el CPCCS. El equipo de trabajo está conformado por:

Planificación:

Director de Planificación y Gestión Estratégica: Jhonny Yacelga Miller
Analista de Planificación y Gestión Estratégica: Javier Sanchez Farah
Analista de Planificación y Gestión Estratégica: Ivanova Fuertes (Centro Local Loja).

Comunicación:

Director de Comunicación: Jorge Largo
Especialista de Comunicación: Alberto Samaniego.

Administrativo Financiero:

Directora Administrativa Financiera: Nadia Guanuche.
Analista de Gestión Administrativa Financiera: Paola Jaramillo (Centro Local Loja)
Especialista de Talento Humano: Ana Satan
Analista de Talento Humano: Maria Belén Alvarez. (Centro Local Loja)

2. Registro de la Institución en el sistema: con fecha 22 de marzo del 2017, la Coordinación Zonal 7 efectuó el registro de la entidad operativa desconcentrada en la página web del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

Fase 2

1. Recopilación de Información Institucional 2016: Se solicita información a las Direcciones del Centro Zonal Machala y del Centro Local Loja.

La información recabada por parte de las direcciones Zonales del Centro Zonal 7 Machala fue:

INFORMACIÓN ZONAL DE ESTADÍSTICA:

- Emergencias totales por centro en el año 2016
- Emergencias totales por centro comparativo años 2014, 2015, 2016.
- Claves rojas atendidas por centro.

INFORMACIÓN ZONAL DE ASESORÍA JURÍDICA:

- Solicitudes gestionadas a través de la plataforma SAEI-FJ por centro.
- Número de funcionarios capacitados en SAEI-FJ
- Eventos flagrantes por centro
- Contravenciones penales de cuarta clase
- Convenios suscritos y seguimientos por centro
- Contratos celebrados

INFORMACIÓN ZONAL DE TECNOLOGÍA Y SOPORTE:

- Contingente tecnológico en territorio por centro.
- Proyectos estratégicos por centro.

INFORMACIÓN ZONAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA:

- Información sobre tipos de contratación efectuadas por los centros.
- Valores asignados y porcentaje de ejecución.
- Matriz Excel de rendición de cuentas.

INFORMACIÓN ZONAL DE RECURSOS HUMANOS:

- Número de personas que laboran en los centros zonales.
- Capacitaciones efectuadas por el personal de los centros
- Información sobre el concurso de méritos y oposición de los centros.

INFORMACIÓN ZONAL DE OPERACIONES:

- Eventos relevantes por centro
- Eventos masivos por centro
- Numero de consolas por centro
- Ambulancias integradas por centro

INFORMACIÓN ZONAL DE PLANIFICACION:

- Porcentajes de calidad y satisfacción ciudadana POR CENTRO
- Evaluaciones de control de calidad realizadas por centro
- Tipología por centro realizadas
- Cumplimiento de ejecución presupuestaria por grupo de gastos

INFORMACIÓN ZONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL:

- Vinculación a la comunidad por centro
- Fotografías de actividades por centro
- Número de actividades por centro realizadas.
- Número de personas que fueron parte de la actividad de vinculación en los centros.
- Manejo de redes sociales por centro.

2. Formulario de Informe de Rendición de Cuentas: Se detalla la información de la gestión institucional de la Coordinación Zonal 7 SIS ECU 911 Machala, según Anexo No. 01.

3. Redacción del Informe de Rendición de Cuentas: La redacción del informe fue realizado en conjunto con el equipo de Rendición de Cuentas 2016 de la Coordinación Zonal 7 SIS ECU 911 Machala, cada uno de los miembros del equipo proporcionó la información requerida según sus competencias, dicho informe contiene información operativa, estratégica, financiera y administrativa.

4. Socialización Interna y aprobación de Informe: se aprobó por parte de los miembros del Equipo de Rendición de Cuentas y Coordinador Zonal el informe, formulario y presentación que será expuesta a la ciudadanía por parte de la Coordinación Zonal.

Fase 3

1. Planificación de Eventos Participativos: en cumplimiento a lo establecido en el artículo 90 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana: *“Las autoridades del Estado, electas o de libre remoción, representantes legales de las empresas públicas o personas jurídicas del sector privado que manejen fondos públicos o desarrollen actividades de interés público, los medios de comunicación social, a través de sus representantes legales, están obligados a rendir cuentas, sin perjuicio de las responsabilidades que tienen las servidoras y los servidores públicos sobre sus actos y omisiones”.*

En virtud de lo antes expuesto, la Coordinación Zonal 7 ha efectuado las siguientes actividades:

- Convocatoria pública al evento



- Condiciones logísticas que brinden la facilidad para ejecución del evento.

LOCACIÓN	CAPACIDAD/RIESGOS	COMPONENTES
SALA DE PRENSA	60 PERSONAS (1 SALIDA DE EMERGENCIA)	<ul style="list-style-type: none"> • 60 sillas (40 sillas Back Up) • Sistema de Audio: Micrófonos. • Sistema Audiovisual. • Equipos informáticos. • Suministros de oficina. • Insumos de Apoyo (Pizarra, marcadores)

- Preparación de facilitadores y facilitadoras:
 1. Alberto Samaniego, MODERADOR.
 2. Rubén Loor, FACILITADOR 1
 3. Rossana Maldonado, FACILITADOR 2
 4. Verónica Espinoza, FACILITADOR 3
 5. Olga Fernández, FACILITADORA 3
- Preparación de la agenda.
 - 1.- Himno Nacional del Ecuador.
 - 2.- Informe de Rendición de Cuentas.
 - 3.- Recepción de Requerimientos Ciudadanos/Aportes
 - 4.- Respuestas a Requerimientos Ciudadanos.
 - 5.- Agradecimiento.

2. Socialización Rendición de Cuentas: Con fecha 28 de abril del 2017, se llevó a cabo el evento de Rendición de Cuentas de la Coordinación Zonal 7 en la Sala de Crisis del SIS ECU 911.

A continuación, se presentan los principales resultados alcanzados en el ejercicio fiscal 2016:

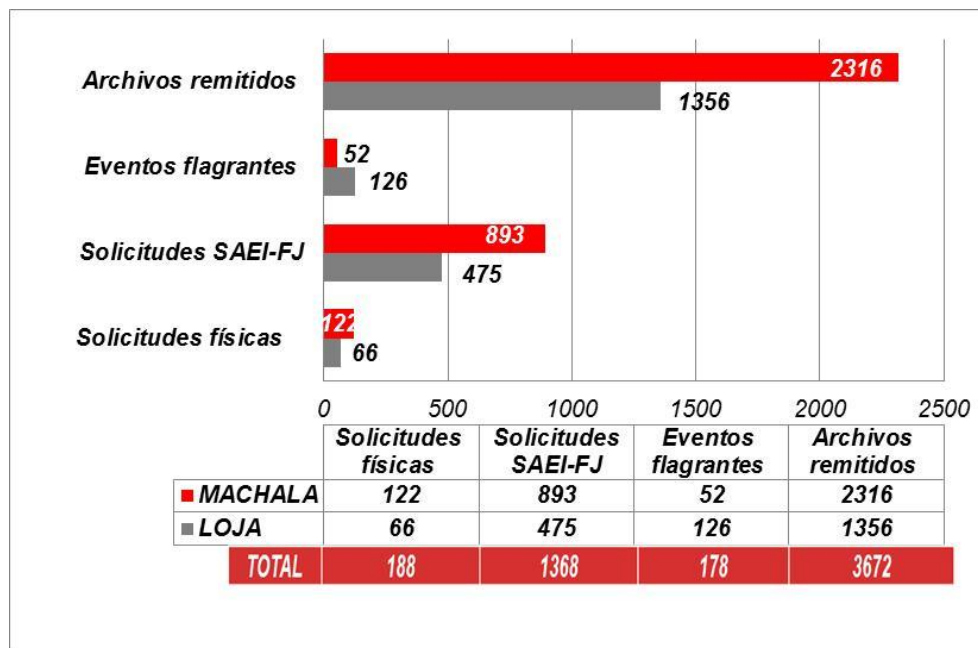
INFORMACIÓN ZONAL DE ESTADÍSTICA:

- Emergencias totales en la zona 624.130
- Claves rojas atendidas en la zona 93387.

INFORMACIÓN ZONAL DE ASESORÍA JURÍDICA:

- Solicitudes gestionadas a través de la plataforma SAEI-FJ son 1368.
- Número de funcionarios capacitados en SAEI-FJ fueron 138
- Eventos flagrantes zonales

- Contravenciones penales de cuarta clase
- Convenios suscritos y seguimientos con GADS de El Oro y Loja
- Contratos celebrados



INFORMACIÓN ZONAL DE TECNOLOGÍA Y SOPORTE:

El contingente humano tecnológico del Centro Zonal ECU 911 Machala y del Centro Operativo local ECU 911 Loja en el 2016 ha logrado llegar a instalar en la zona 7 un total de 388 cámaras.

EQUIPOS	2015	2016
CÁMARAS	222	388

CENTRO ZONAL ECU 911 MACHALA	
EQUIPOS TECNOLÓGICOS	INSTALADOS
Cámaras Domo SD	111
Cámaras Huawei (MINEDUC)	68
Cámara GAD Santa Rosa	1
Cámaras Fijas	19
Cámaras de Largo Alcance	2
Cámaras lectoras de placas	3
Botones de alerta	37
GPS	108
Total	349

CENTRO LOCAL ECU 911 LOJA	
EQUIPOS TECNOLÓGICOS	INSTALADOS
Cámaras Domo SD	56
Cámaras Domo HD y Minidomo (Para Segura)	90
Cámaras Fijas	6
Botones de alerta	29
GPS	73
SALA OPERATIVA ZAMORA	
Cámaras Domo SD	28
Cámaras Domo HD	1
Cámaras Fijas	3
Botones de alerta	5
GPS	18
TOTAL	281

- Contingente tecnológico en territorio contamos con 658 equipos tecnológicos en la zona 7 entre cámaras, botones de alerta y GPS.
- Contamos con plataformas inalámbricas en puntos de video vigilancia de difícil acceso.
- Articulación de 68 puntos de video vigilancia en unidades educativas de El Oro.
- Implementación de Salas Espejo en El Subcomando Sur, Medios de Comunicación, Y Brigada de infantería nº 7 En Loja.

INFORMACIÓN ZONAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA:

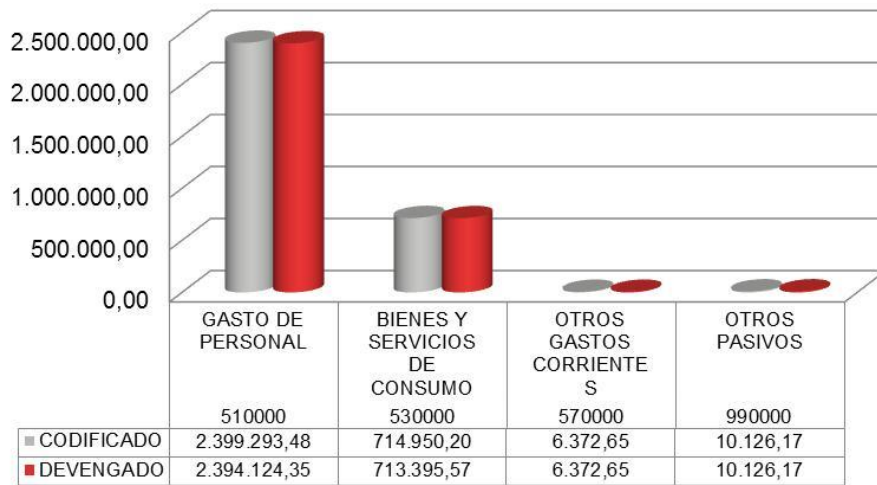
Información sobre tipos de contratación efectuadas por los centros las cuales fueron: Ínfima cuantía, subasta inversa electrónica, régimen especial, Catalogo electrónico, Cotización, Ferias inclusivas.

Valores asignados y porcentaje de ejecución en el que se cumplió con el 99,78% de ejecución presupuestaria en el año 2017.

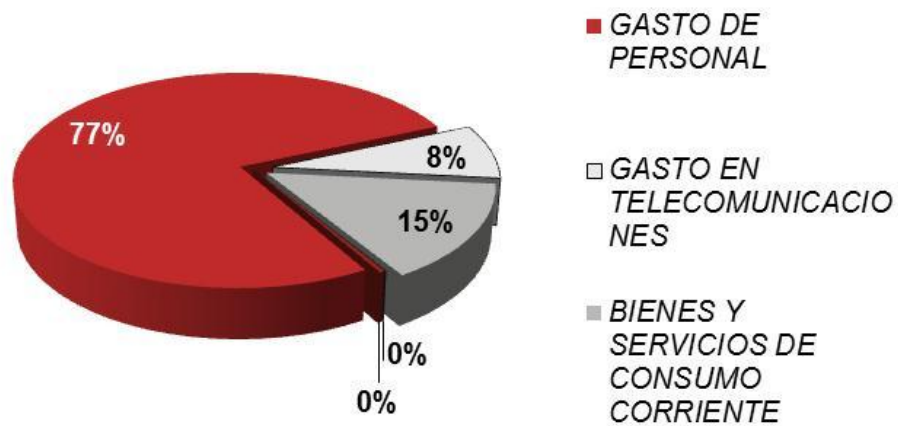
A continuación se detalla la ejecución presupuestaria, teniendo en cuenta las cifras del 2016.

GRUPO DE GASTO	PRESUPUESTO ASIGNADO	PRESUPUESTO DEVENGADO	PORCENTAJE EJECUTADO	OBSERVACIONES
51	2.399.293,48	2.394.124,35	99,78%	GASTO EN PERSONAL
53	714.950,20	713.395,57	99,78%	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO
57	6.372,65	6.372,65	100,00%	OTROS GASTOS CORRIENTES
TOTAL	3.120.616,33	3.113.892,57	99,85%	

EJECUCION PRESUPUESTARIA ACUMULADA DE GASTO PERMANENTE 2016



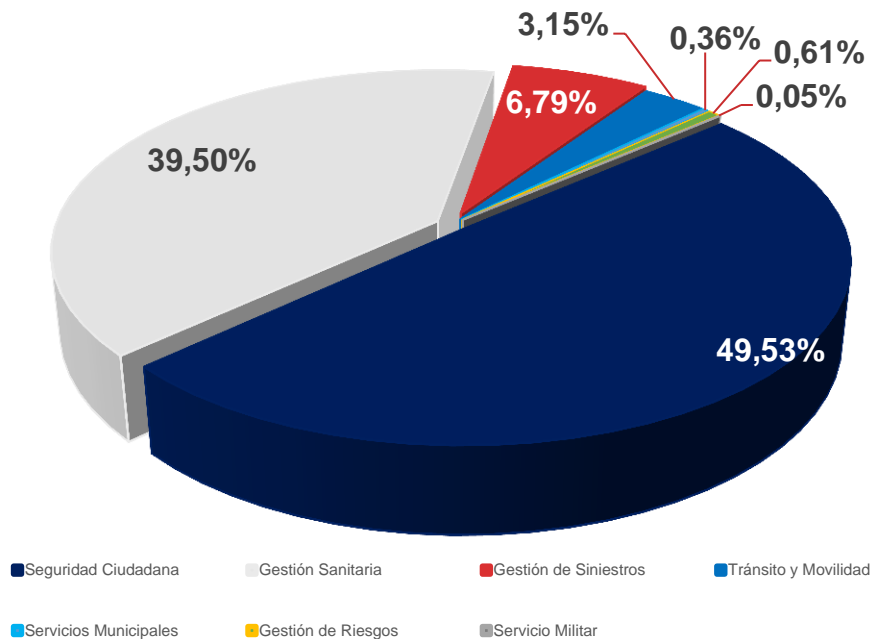
PRINCIPALES RUBROS EJECUTADOS DE GASTO PERMANENTE



INFORMACIÓN ZONAL DE OPERACIONES:

En el 2016 el Centro Zonal ECU 911 Machala coordinó la atención de 137.896 emergencias en la provincia de El Oro, mientras que el mismo año el Centro Operativo Local ECU 911 Loja coordinó la atención de 80.336 emergencias en la provincia de Loja y 11.680 emergencias en Zamora Chinchipe.

En la Zona 7 existe 1'308.630 de habitantes, teniendo en cuenta que en el 2016 se han receptado un total de un 1'288.510 llamadas, 229.912 emergencias y 93.131 alertas de clave roja.



- Eventos relevantes por centro en los cuales tenemos seguimiento por video vigilancia en estadios, fiestas patronales, fiestas religiosas.
- Las instituciones como: ECU 911, Policía Nacional, Fiscalía General del Estado en coordinación con los servicios del área investigativa, vieron necesario crear un departamento de análisis de información con la finalidad de compartir, coordinar, efectuar fusiones destinadas a desarticular las organizaciones delictivas en la Provincia de EL Oro.
- El SIS ECU 911 Machala realiza el monitoreo de los incidentes que se susciten en el perfil costero de la provincia de El Oro. Resultados que de manera mensual son remitidos a Comité de Seguridad y Vida Humana en el Mar. Con el lanzamiento de este proyecto se brindará seguridad a los sectores camaroneros, pesqueros y concheros de la Provincia.

INFORMACIÓN ZONAL DE PLANIFICACION:

El pasado 5 de abril, en un evento realizado en Budapest, capital de Hungría, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 recibió formalmente por parte de la Asociación Europea de Números de Emergencia (EENA) esta certificación internacional.



Año	Satisfacción Ciudadana El Oro	Satisfacción Ciudadana Loja y Zamora Chinchipe
2016	87,6%	86,3%

El implementar y controlar la gestión del Sistema de Gestión de la Calidad en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, es una prioridad ya que debemos cumplir con parámetros de calidad para lograr nuestra certificación EENA.

Aplicar la normativa vigente y políticas de planificación, control de gestión, procesos, proyectos, gestión del cambio de la cultura organizacional y de innovación institucional, es nuestra razón de ser por ese motivo siempre estamos realizando retroalimentaciones, en base a los reportes de Estado de planes institucionales, cumplimiento de indicadores, capacidad operativa, satisfacción de calidad y prestación del servicio, cumplimiento de estándares de procesos; y, medición de Clima y Cultura a nivel zonal y planes de acción.

El porcentaje de Satisfacción correspondiente al año 2016 es del 87,6% para el centro Machala y de 86.3% para el centro Local Loja.

Durante el año 2016, se han realizados las siguientes evaluaciones:

- Evaluaciones de despacho para el Centro Machala y Local Loja
- Evaluaciones de llamadas y despacho Centro Machala y Local Loja
- Evaluaciones de video para el Centro Machala y local Loja
- Encuestas de Satisfacción en calidad cruzada Machala y Loja
- Tipología: para el centro local Loja realizamos error del sistema, comunicación laboral, información y llamadas por coordinación

Realizadas: 9.846 evaluaciones en el 2016

INFORMACIÓN ZONAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL:

El contingente humano de Comunicación Social del Centro Zonal ECU 911 Machala y del Centro Operativo Local ECU 911 Loja realizan sus actividades de forma interna y también en territorio por la estrecha relación que existe con los usuarios en la socialización del modelo de gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, también los comunicadores sociales cumple el rol de community manager por el manejo constante de contenidos en las cuentas oficiales de los centros de la Zona 7

Un total de 43.590 usuarios se han beneficiado en el 2016 con las actividades de Vinculación con la Comunidad en la Zona 7.

Machala	28.388
Loja y Zamora Chinchipe	15.202

La Coordinación Zonal 7 del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en el 2016 ha realizado un total de 563 actividades tanto como visitas internas y externas.

ACTIVIDADES REALIZADAS	
Centro Local ECU 911 Loja	314
Centro Zonal ECU 911 Machala	249

El Centro Zonal ECU 911 Machala y el Centro Operativo Local ECU 911 Loja cuentan con una cantidad considerable de seguidores en Redes Sociales.





Generar información de primera mano para la ciudadanía, difundida a través de Whatsapp, Periscope, Instagram, Twitter, Facebook, entre otras, permitiéndonos abarcar una audiencia más amplia, teniendo 41693 seguidores en redes sociales.

3. Incorporación de Aportes Ciudadanos: una vez realizada la socialización del informe de Rendición de Cuentas 2016, se procedió a revisar y analizar cada uno de los aportes ciudadanos receptados.

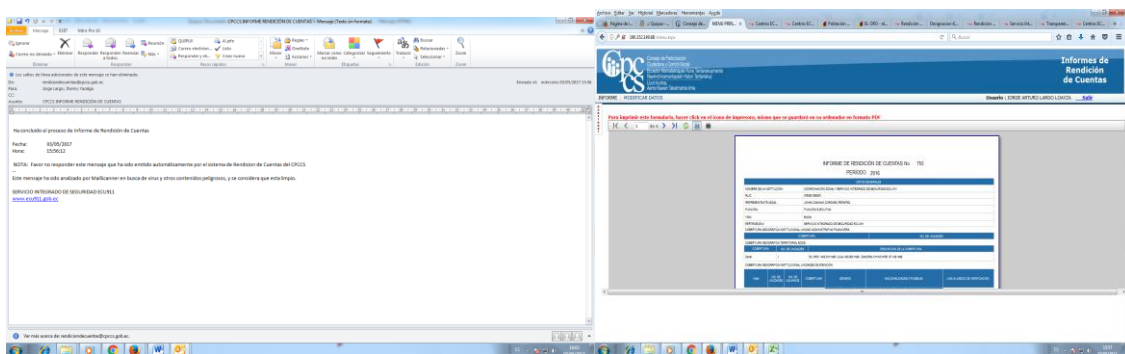
Acuerdos e Inquietudes: en el evento de participación ciudadana, se receptaron las siguientes inquietudes ciudadanas:

No.	Nombre del Ciudadano	Aporte Ciudadano
1	Rayner Quintana Barriga	¿Qué instituciones articuladas conforman el servicio?
2	Jorge Echeverría Bucheli	¿Para qué sirve la Megafonía IP?
3	Jacinto Garcés Torres	¿En un futuro el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 piensa implementar más ambulancias para brindar un mayor servicio de calidad en la atención de emergencias?
4	Olga Flor Vivanco	¿Se ha planificado la colocación de nuevas cámaras?
5	Byron Morocho	¿Cuánto tiempo se demora la policía nacional en atender una emergencia?
6	Arturo Celi Lavayen	¿Por qué no hay suficientes recursos de ambulancias para atender emergencias en la Provincia?

7	Pablo Mantillas	¿Si llamo a denunciar que en un salón están libando pasada las horas permitidas, me atenderían despachando recursos de policía para hacer cerrar el local?
8	Ángel Ramírez	¿Tiene algún costo la llamada al 9-1-1?
9	César Proaño	Como coordinador de un centro operativo integral que atiende emergencias de salud. ¿Qué problema presenta la zona con las ambulancias de todas las instituciones al momento de realizar un traslado hacia la emergencia?
10	Gabriela Bonilla	¿Por qué se demoran en llegar los servicios de emergencias?
11	Javier Miño	¿Cuándo las Instituciones Articuladas dan un mal servicio, qué medidas toman al respecto?
12	Wilson Suarez	¿Por qué cuando presiona el botón de pánico llaman al chofer, se supone que si presiona es porque hay alguna persona sospechosa?
13	Luis Pesantes	¿Qué han realizado ustedes para capacitar a la comunidad sobre la utilización del 911?

Fase 4

1. Entrega de Informe de Rendición de Cuentas: una vez realizada la socialización a la ciudadanía, como parte final del proceso de Rendición de Cuentas 2016, la Coordinación Zonal 7 efectuó el registro de información en el sistema.



ECU

SERVICIO
INTEGRADO
DE SEGURIDAD

9 1 1