INFORME DE GESTIÓN DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

2016

ECU 911
SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD
¡línea única para emergencias!

Informe de Gestión ***2016***

ECU 911 SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD

INFORME DE GESTIÓN 2016

ECU 911 / Quito, 2017

Los contenidos de este documento se pueden citar y reproducir, siempre que sea sin fines comerciales y con la condición de reconocer los créditos correspondientes, refiriendo la fuente bibliográfica.

©SIS ECU 911, 2017

De esta edición:
Servicio Integrado de Seguridad ECU 911
Calle Julio Endara s/n. Sector Parque Itchimbía
Quito - Ecuador
Teléfono: 593-2 380 0700

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

CRÉDITOS

Aprobación:

Msc. Andrés Sandoval Vargas - Director General

Revisión:

Msc. Sixto Heras Gárate - Subdirector General
Ing. Álvaro Rojas González - Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica
Ing. Pablo Abad Herrera - Director de Planificación e Inversión

Diseño conceptual y metodológico:

Ing. Álvaro Rojas González - Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica
Ing. Shirley Salazar Gordillo - Directora de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos

Compilación y Edición:

Ing. Shirley Salazar Gordillo - Directora de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos
Ing. Daniel Figueroa Figueroa - Director Zonal de Planificación y Gestión Estratégica ECU 911 Ibarra
Ing. Marco Naranjo Vásconez - Director Zonal de Planificación y Gestión Estratégica ECU 911 Ambato
Ing. Juan Grijalva Tarapuez - Especialista de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos

Estadísticas:

Econ. Jaime Riofrio Torres - Director Nacional de Análisis de Datos

Diseño gráfico y diagramación:

Ing. Daniel Carranco Naranjo - Especialista de Diseño Gráfico y Producción Audiovisual

Agradecimiento a instituciones articuladas al SIS ECU 911:

Lic. René Abarca Tenemasa - Ministerio de Salud Pública
Insp. Wilson Ponce - Policía Metropolitana
Ing. Henry Ochoa Celi - Cruz Roja Ecuatoriana
Tnte. Crnl. José Loaiza Ledesma - Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas
Crnl. Fausto Castro Salazar - Policía Nacional
Lic. Wilson Reinoso Villalba - Cuerpo de Bomberos Distrito Metropolitano de Quito
Ing. Cristian Mazorra Olmedo - Secretaría de Gestión de Riesgos
Ing. Joffre López Jara - Agencia Nacional de Tránsito

PREFACIO

Msc. César Navas Vera
Presidente del Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911
Ministro Coordinador de Seguridad

Desde diciembre de 2011, la población jamás volvió a estar sola frente a una emergencia.

El decreto ejecutivo N° 988 borró un pasado de largas esperas y ciudadanos desprotegidos; y, fue el inicio de una nueva era de la coordinación de atención de emergencias.

Durante 2016, el Ecuador puso a prueba el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y todo el sistema de respuesta frente a una catástrofe que marcó nuestras vidas: el sismo de 7.8 grados provocó 671 fallecidos, 4.859 heridos que atender, 200 km de vías y cerca de 50 mil edificaciones afectadas.

Las inundaciones y deslaves provocados por el Fenómeno El Niño, el proceso eruptivo de los volcanes Cotopaxi y Tungurahua, los incendios forestales o situaciones de violencia intrafamiliar también requirieron de la coordinación de los diferentes actores prestadores de servicios de emergencia, recursos e infraestructura.

La coordinación del Comité Intersectorial del SIS ECU911, conformado por 11 entidades del Estado, contribuyó a potenciar la atención de emergencias, en el marco de la política pública de seguridad integral, y a disminuir, aún más, varios índices de inseguridad: tasa de homicidios de 5,4 por cada 100 mil habitantes, 3 de nuestras capitales entre las ciudades más seguras del mundo y reducción de la tasa de hacinamiento en centros de rehabilitación.

Sin duda, el reto ahora es mejorar lo que hemos hecho bien, fortalecer la institucionalidad de las entidades de respuesta para mejorar los tiempos de respuesta de atención de emergencias.

Seguiremos trabajando de manera interinstitucional para disminuir el tiempo que nos toma atender a nuestra población en una situación de emergencia.

El Comité Intersectorial se debe a la ciudadanía y, con base en principios éticos, técnicos y humanos, continuará articulando adecuadamente a las entidades encargadas de brindar auxilio y resiliencia a una población vulnerable que confía en nosotros. Así, ningún ecuatoriano tendrá que volver al pasado.

Jamás un ecuatoriano volverá a estar solo ante una emergencia.

Mgs. Andrés Sandoval Vargas
Director General del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

En el pasado, la atención de emergencias se realizaba de forma diferente en cada provincia, de hecho existían varios números a nivel nacional y la atención dependía de la ciudad en donde nos encontrábamos. De manera general, podría decirse que como ciudadanos desconocíamos de las competencias de los distintos organismos de socorro, no sabíamos a ciencia cierta a quién recurrir o cómo hacerlo.

El 29 de diciembre de 2011 el Presidente Constitucional de la República del Ecuador suscribe el Decreto Ejecutivo No. 988, mediante el cual establece al número telefónico de tres dígitos 9-1-1 como la línea única en la coordinación de la atención de emergencias del país.

A partir de ese momento y de acuerdo al avance de implementación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en el territorio ecuatoriano, en un lapso de cuatro años, la ciudadanía iniciaría a vivir cambios profundos y estructurales en cuanto a la atención de emergencias, finalmente todos los ecuatorianos y visitantes del país podíamos acceder de forma gratuita a un servicio de calidad, dispuesto las veinticuatro horas del día, los siete días a la semana con capacidad para coordinar emergencias, en español, quechua, inglés, alemán, chino, etc.

Cinco años después, seguimos trabajando… procurando siempre entregar lo mejor de nosotros, forjando en todo momento una cultura de seguridad, integrando a la ciudadanía para la acción integral y oportuna. Quién podría imaginar que con sólo 12 años y a partir de una llamada nacería un héroe y con ello la esperanza, ese fue el caso de Dillán Quisphe, quien de forma clara coordinó la atención necesaria para su hermano menor, quien presentaba quemaduras en su rostro, luego de haber estado jugando con un encendedor. Historias como éstas refuerzan la credibilidad de la ciudadanía a esta Institución.

Por ello y nuestro firme compromiso de servicio, a nivel nacional se encuentran a disposición las instalaciones del SIS ECU 911 para visitas didácticas organizadas para escuelas, colegios, universidades, organizaciones barriales y ciudadanía en general. Estas modernas estructuras cuentan con salas de capacitación donde se desarrollan charlas enfocadas al buen uso del ECU 911 instando siempre a la participación ciudadana en la construcción de la seguridad integral en todo el territorio nacional.

El pasado 16 de abril de 2016, ante un devastador terremoto, el Servicio fue ratificado en cuanto a su misión, visión, gestión, operatividad toda vez que no sólo coordinó a las instituciones de competencia del país; sino además, fue sitio de albergue y de operaciones de organismos internacionales y de aquellos ciudadanos del mundo que de forma solidaria trabajaron hombro a hombro, para levantarnos de nuevo, para seguir de pie, salvando vidas, llevando esperanza.

El terremoto, coincidió con el proceso de auditoría internacional para la certificación internacional de calidad de la Asociación Europea de Números de Emergencia (EENA) al SIS ECU 911, Ecuador a través del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 se convirtió en el primer país de América en contar con este tipo de certificaciones en la región.

El material que tienen en sus manos, consolida un trabajo realizado con convicción y vocación en la prestación de un servicio, que día a día nos desafía a ser mejores ante el firme compromiso con ustedes y para ustedes.

OBJETIVO

Compilar, evidenciar y documentar la gestión llevada a cabo por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional, en el marco de sus objetivos estratégicos institucionales durante los meses de enero a diciembre de 2016.

ALCANCE

El presente documento recopila y describe las principales actividades estratégicas desarrolladas por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, durante 2016 tanto en la Dirección Nacional del Servicio como en los Centros Zonales, Locales y Salas Operativas a nivel nacional, en la gestión del Ing. Christian Rivera Zapata (enero - septiembre) y del Mgs. Andrés Sandoval Vargas (septiembre - diciembre).

EJES ESTRATÉGICOS DEL SERVICIO

MISIÓN INSTITUCIONAL

Gestionar en todo el territorio ecuatoriano, la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía, reportadas a través del número 911, y las que se generen por video vigilancia y monitoreo de alarmas, mediante el despacho de recursos de respuesta especializados pertenecientes a organismos públicos y privados articulados al sistema, con la finalidad de contribuir, de manera permanente, a la consecución y mantenimiento de la seguridad integral ciudadana.

VISIÓN INSTITUCIONAL

Ser una institución nacional líder y modelo en la región para la coordinación de servicios de emergencia utilizando tecnología de punta en sistemas y telecomunicaciones, comprometidos con la calidad, seguridad, salud en el trabajo y el medio ambiente que permitan brindar un servicio único y permanente a la ciudadanía.

VISIÓN 2030

Para el año 2030, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 tiene previsto incrementar la satisfacción ciudadana sobre la calidad de los servicios brindados por la institución al 92%, lo que lo posicionará entre los mejores centros de atención de emergencia del mundo.

De la misma manera, para el año 2030, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 será un certificador de calidad para los centros de atención de emergencias de la región.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

Incrementar la eficiencia y eficacia en la calidad de servicios de emergencia enfocados a la ciudadanía.
Incrementar las capacidades institucionales en la prestación de servicios de emergencia en beneficio de la ciudadanía.
Incrementar la eficiencia operacional del SIS ECU 911.
Incrementar el desarrollo del talento humano del SIS ECU 911.
Incrementar el uso eficiente del presupuesto del SIS ECU 911.

SERVICIOS

VIDEO VIGILANCIA

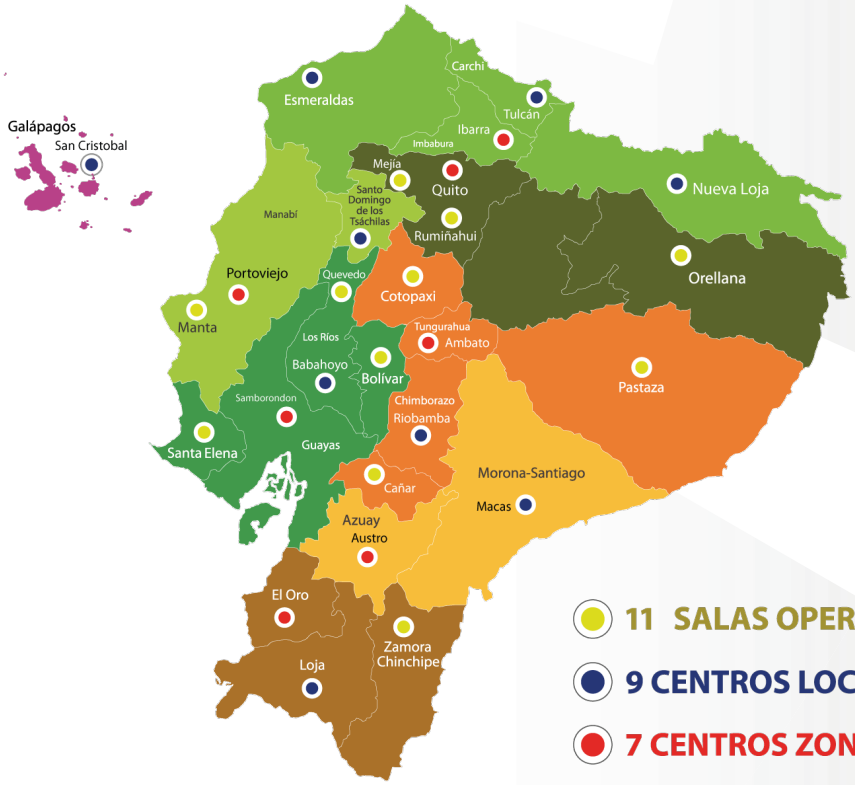
El servicio de video-vigilancia que brinda el SIS ECU 911 utiliza lo más avanzado de la tecnología para monitorear las actividades que puedan generar situaciones de riesgo para la ciudadanía.

COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Gracias a la coordinación interinstitucional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, durante un evento de emergencia, la ciudadanía en el Ecuador no necesita acudir a varios números telefónicos para su oportuna atención, sino únicamente se debe llamar al 9-1-1. Este servicio se encuentra disponible las veinticuatro horas del día, siete días a la semana y todo el año.

El trabajo en conjunto de todas las instituciones de respuesta a emergencias permite que una misma situación de alerta sea atendida desde una perspectiva completa, permitiendo así una respuesta eficaz e integral. Esta efectiva coordinación reduce los tiempos de respuesta y logra movilizar unidades especializadas para emergencias puntuales.

COBERTURA



2016

Inaguración de:
Sala Operativa Mejía
Sala Operativa Quevedo
Sala Operativa Guaranda
Sala Operativa Zamora

11 SALAS OPERATIVAS

9 CENTROS LOCALES

7 CENTROS ZONALES

ÍNDICE

CAPÍTULO I Gestión de Eventos de Concentración Masiva de Mayor Relevancia

1.1 Terremoto 16 de abril 2016. 12
1.2 Conferencia de Vivienda y Desarrollo Sostenible Hábitat III. 20
1.3 Visita del Señor Presidente de China Xi Jinping. 20
1.4 Encuentro Binacional Ecuador - Perú 2016. 21
1.5 Romería Virgen del Cisne - Loja. 22
1.6 Evento JAM-CAM - Guayaquil. 22
1.7 Otros eventos de concentración masiva de mayor relevancia. 24

CAPÍTULO II Casos Exitosos en Atención de Emergencias - 2016

2.1 Detección de Delitos Flagrantes a través de Sistema de Video Vigilancia. 26
2.2 Seguridad Ciudadana a través de la oportuna atención de alertas generadas por la ciudadanía. 28
2.3 Gestión de Siniestros a través de la oportuna atención de alertas generadas por la ciudadanía. 30
2.4 Gestión Sanitaria a través de la oportuna atención de alertas generadas por la ciudadanía. 33

CAPÍTULO III Reconocimientos y Condecoraciones

3.1 Condecoraciones otorgadas al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. 35
3.2 Reconocimientos a los Mejores Evaluadores SIS ECU 911 - Noviembre 2016. 37
3.3 Principales Convenios Suscritos. 41

CAPÍTULO IV Atención de Emergencias en Cifras

4.1 Incidentes Coordinados. 42
4.2 Tiempos de Respuesta por Servicio. 45

CAPÍTULO V Proyectos Estratégicos

5.1 Objetivo Estratégico 1: Incrementar la eficiencia y eficacia en la calidad de servicios de emergencia enfocados a la ciudadanía. 47

Estrategia 1.1 Aplicar y mejorar estándares óptimos de calidad para la emergencia. 47
Proyecto: Fortalecimiento del monitoreo de control de Operaciones. 47
Proyecto: Obtener Certificación Internacional de Calidad Europea de Centros de Servicios de Emergencia (EENA PSAP QoS) a los procesos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 – Centros Operativos Quito y Santo Domingo 49
Proyecto: Fortalecimiento de la coordinación y atención de emergencias de Gestión Sanitaria. 49
Estrategia 1.2 Desarrollar política de coordinación intersectorial y de especialización para emergencias. 51
Proyecto: Emisión de normativa intra e intersectorial, vinculada a la gestión de servicios de emergencia. 51
Estrategia 1.3 Desarrollar e innovar productos y servicios para una adecuada gestión de emergencias. 51
Proyecto: Redes de Comunicaciones para Emergencias. 51

5.2 Objetivo Estratégico Institucional 2: Incrementar las capacidades institucionales en la prestación de servicios de emergencia en beneficio de la ciudadanía. 52

Estrategia 2.1 Posicionar al ECU 911 en la prestación de servicios de emergencia. 52
Proyecto: Desarrollo de estrategias para el control del mal uso del servicio a través de los mecanismos de alerta de emergencias. 52
Proyecto: Fortalecimiento del uso de nuevas tecnologías de comunicación e información para el posicionamiento de la línea única de emergencias. 53
Estrategia 2.2 Desarrollar la cobertura en la prestación de servicios de emergencia. 55
Proyecto: Implementación de sala operativa (video vigilancia y despacho de recursos) y sala espejo (video vigilancia) en coordinación con instituciones públicas y privadas. 55
Estrategia 2.3 Fortalecer la capacidad del servicio en el Sistema Integrado de Seguridad. 56
Proyecto: Implementación de Red de Radio Frecuencia en zonas alejadas de la red primaria de fibra óptica. 56
Proyecto: Sistema de Alerta Temprana para eventos de tsunami y control de represas. 57
Proyecto: Integración al SIS ECU911 de los Sistemas de Alerta Temprana GAD Latacunga y GAD Salcedo. 57
Proyecto: Parada Segura para el Sistema Integrado de transporte urbano Loja. 58
Proyecto: Fortalecimiento del Sistema de Video Vigilancia. 59

5.3 Objetivo Estratégico 3: Incrementar la eficiencia operacional del ECU 911. 59

Estrategia 3.1 Mejorar y simplificar los procesos y servicios institucionales. 59
Proyecto: Optimización de la entrega de información para temas judiciales - Gestión Plataforma Sistema Automatizado de entrega de información a la Función Judicial (SAEI-FJ). 59
Estrategia 3.2 Optimizar el uso y rendimiento de los recursos institucionales. 60
Proyecto: Actualización del sistema de información geográfica del SIS ECU 911 para la optimización de tiempos en la atención de emergencias - Geolocalización. 61

5.4 Objetivo Estratégico Institucional 4: Incrementar el desarrollo del talento humano del ECU 911. 62

Estrategia 4.1 Fortalecer el Plan de Capacitación para el desarrollo del Talento Humano. 62
Proyecto: Inducción, actualización, capacitación y especialización del personal para la atención de incidentes, emergencias y desastres en temas vinculados con la prestación del servicio de emergencias. 62
Estrategia 4.2 Mejorar los procesos de Selección del personal por competencias. 63
Proyecto: Fortalecimiento institucional a través de la realización de concursos de méritos y oposición. 63
Estrategia 4.3 Establecer un Sistema de Gestión del Clima laboral. 63
Proyecto: Evaluación del Clima Laboral del SIS ECU 911. 63

5.5 Objetivo Estratégico Institucional 5: Incrementar el uso eficiente del presupuesto del ECU 911. 64

Estrategia 5.1 Fortalecer las metodologías y mejorar procedimientos de planificación, ejecución, seguimiento, control y evaluación de la gestión presupuestaria. 64

CAPÍTULO VI - INSTITUCIONES ARTICULADAS

Policía Nacional del Ecuador 66
Fuerzas Armadas del Ecuador 68
Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito 70
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social 72
Ministerio de Salud Pública 74
Agencia Nacional de Tránsito 76
Secretaría de Gestión de Riesgos 78
Cruz Roja Ecuatoriana 80
Policía Metropolitana 82

CAPÍTULO I

Gestión de Eventos de Concentración Masiva de Mayor Relevancia

Con el fin de asegurar la oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio de coordinación y atención de emergencias, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 pone en marcha procedimientos y protocolos que permiten garantizar los más altos estándares de calidad enfocados a salvaguardar la vida de las personas. Para esto se dispone de un contingente a nivel nacional de 3637 servidores y funcionarios del ECU 911 y de las Instituciones Articuladas, 3586 puntos de video vigilancia, 30 radios, 702 consolas, y 2 drones. *(Información con que se cerró a 31 de diciembre de 2016).*

En el año 2016, el SIS ECU 911 atendió un total de **2'996.183** emergencias; entre los eventos más relevantes atendidos considerando el número de ciudadanos beneficiarios, se encuentran:

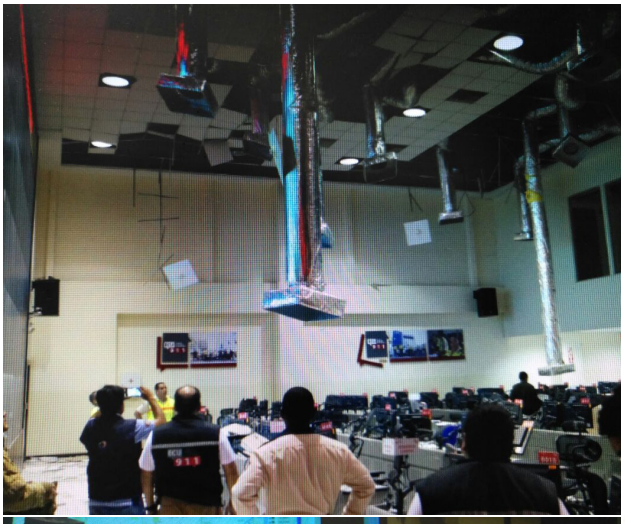
1.1 Terremoto 16 de abril 2016

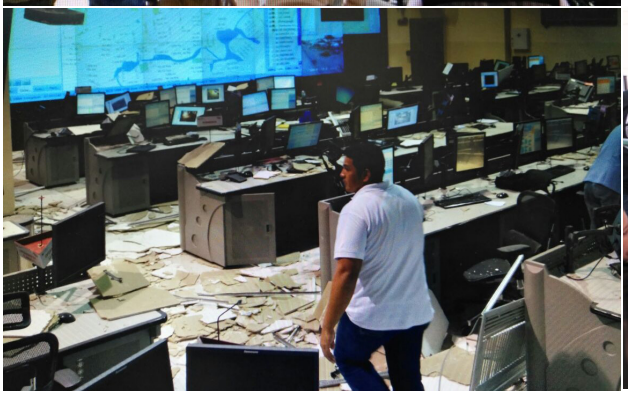
La noche del sábado 16 de abril de 2016 a las 18:58H, el territorio ecuatoriano fue sorprendido por un movimiento telúrico de gran magnitud que alarmó a toda la población. El reporte emitido por el Instituto Geofísico fue de un terremoto de magnitud 7.8 grados en la escala de Richter, con epicentro en el cantón Pedernales de la provincia de Manabí, ubicada en la costa ecuatoriana.

Desde ese instante, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, a través de su infraestructura, recursos, tecnología y personal, fue un actor fundamental en las fases de coordinación, respuesta, monitoreo y rehabilitación ante este desastre.

• Coordinación

Dentro de la etapa de coordinación, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 fue partícipe de todas las acciones de coordinación y planificación para la atención del desastre, desde garantizar la continuidad del servicio hasta asegurar el flujo adecuado de la información entre todos los actores involucrados.





a. Continuidad del Servicio

El pilar fundamental para atender las emergencias y los requerimientos de la ciudadanía, es garantizar la CONTINUIDAD DEL SERVICIO de atención de emergencias, mismo que se lo realizó a través de la línea única para emergencias 9-1-1, entregando a todos los afectados, víctimas y ciudadanos un número al cual reportar sus emergencias o necesidades existentes 24/7; servicio que se ejecutó a pesar de las afectaciones tecnológicas y de infraestructura física que sufrieron los Centros ECU 911 de Manabí, Esmeraldas y Samborondón.

Para viabilizar lo indicado, se activaron los protocolos y procedimientos de operación del servicio en los cuales se establecen varias actividades, entre las principales son:

Enrutamiento de Llamadas

Para garantizar la atención de las llamadas de emergencia, una vez que los Centros ECU 911 de Manabí, Esmeraldas y Samborondón sufrieron la afectación, de forma automática las llamadas fueron direccionadas a los Centros ECU 911 de Quito y Machala, además de la activación en línea de todos los centros a nivel nacional.

Áreas Tácticas/Operativas Ad Hoc

Se implementaron áreas provicinales en las patios, parqueaderos y sitios seguros de los Centros ECU 911 afectados, mismas que fueron dotadas de electricidad, telefonía, equipamiento y mobiliario con la finalidad de coordinar el despacho de los recursos conjuntamente con las instituciones articuladas.

Toma de Decisiones Minuto 0'

Con todos los Centros ECU 911 activados, se pudo proveer y retroalimentar constantemente al nivel estratégico para la toma de decisiones, para lo cual se instauró un área en los patios del ECU 911 Portoviejo, en la cual el Ministro Coordinador de Seguridad, el Subdirector General del ECU 911 y las autoridades locales establecieron los lineamientos iniciales de operación.

Personal de contingencia

Para cubrir la alta demanda de llamadas de la ciudadanía, se activó el personal de contingencia de acuerdo al siguiente detalle:

1. Personal de video vigilancia de turno se movilizó de forma inmediata a las consolas de llamadas.
2. El personal administrativo de refuerzo y los turnos que se encontraban libres fueron convocados a cada Centro ECU 911; se debe destacar que la mayoría del personal arribó a sus puestos de trabajo sin la necesidad de ser convocados.
3. Se movilizó personal de evaluadores de todo el país a reforzar los grupos de los Centros ECU 911 con mayor demanda.

b. Activación de los COE

Los COE *(Comites de Operaciones de Emergencia)* realizaron la evaluación del impacto de la emergencia y planificaron el proceso de respuesta de la misma. Para el efecto los COE se instalaron de la siguiente manera:

Nacional:
Se implementó en las instalaciones del ECU 911 Quito, desde donde se podía monitorear la información y recursos de todo el país. En este nivel, el personal del ECU 911 fue el encargado de consolidar y sistematizar la información de las siete mesas técnicas normadas por la Secretaría de Gestión de Riesgos, además de las mesas adicionales (apoyo internacional, comunicación y manejo de desechos).

Provincial:
Los principales COE Provinciales se establecieron en los Centros ECU 911 Portoviejo y ECU 911 Esmeraldas, mismos que se encargaron de la coordinación en cada una de sus provincias.

Cantonal:
Se desarrollaron en cada uno de los cantones que sufrieron alguna afectación por el sismo, en los cuales partiparon funcionaros del ECU 911.

c. Telecomunicaciones

Durante la operación de las emergencias, la Red Nacional Troncalizada se mantuvo totalmente operativa desde el minuto propio del sismo y fue el principal mecanismo para la articulación de las acciones en territorio; para el efecto se realizaron las siguientes gestiones:

- Monitoreo y configuración pertinente para priorizar y fortalecer las comunicaciones a nivel nacional.

- Conjuntamente con la DINACOM *(Dirección Nacional de Comunicación de la Policía Nacional),* la CNT *(Corporación Nacional de Telecomunicaciones)* y el ECU 911, se desplazaron a territorio para reactivar los sitios *(torres, antenas e infraestructura)* afectados por el terremoto y de esta manera reforzar las comunicaciones en las áreas afectadas.

- Se entregaron radios APCO25 a las máximas autoridades de los Ministerios y Entidades de respuesta involucrados en la atención del desastre *(Presidente, Vicepresidente, Ministros, entre otros).*

- Se adquirieron 200 equipos adicionales con la finalidad de entregar a los entes de coordinación en territorio.

- El equipo de tecnología del ECU 911 distribuyó sistemas de telefonía inalámbrica a las COE's, mesas técnicas nacionales y cantonales, garantizando una comunicación horizontal y vertical entre estas entidades.

d. Respuesta

La respuesta se centra en las actividades coordinadas con las instituciones de emergencia o de primera respuesta, inmediatamente después del desastre, con la finalidad de salvar vidas, reducir el impacto del desastre y atender las necesidades básicas para la subsistencia de la población afectada; de las actividades descritas, en el ECU 911 participó en las siguientes:

Centro de Operación Logistica

En la atención de un desastre, uno de los puntos que pueden complicar la atención es identificar el centro de operaciones en donde los equipos de respuesta deben hacer base; en el caso de Ecuador, no se presentó esta problemática, pues cada uno de los equipos nacionales e internacionales que arribaron al país como apoyo sabían que tenían que dirigirse a los Centros ECU 911. En la mayoría de los casos, los equipos de apoyo se implementaron a través de carpas y vehículos en los alrededores de los Centros ECU 911.

Búsqueda y Rescate

Herramienta tecnológica (Búsqueda)
A través de las herramientas tecnológicas existentes en el ECU 911 se colaboró con los procesos de búsqueda, específicamente con el empleo de la geolocalización (ubicación satelital) de los números celulares de las personas que llamaban al 9-1-1 o de las personas que se reportaban como desaparecidas; dicha información era provista a los entes de respuesta y organismos especiales en desaparecidos como la DINSAD. También se utilizaron los drones y cámaras de video vigilancia para el reconocimiento de las áreas afectadas.

Planificación Operativa (Rescate)
El personal del ECU 911 colaboró en la planificación y organización en territorio de los equipos de respuesta, participando activamente en la organización y distribución logística de las brigadas en base a la información y necesidades levantadas en cada uno de los cantones y las canalizadas a través del número 9-1-1.

Distribución de Agua y Alimentos

Los funcionarios del ECU 911 participaron en la planificación de la distribución del agua para cada una de las zonas afectadas, así como la estandarización del sistema para la entrega de víveres conjuntamente con el personal de Fuerzas Armadas; con la finalidad de mantener un flujo continuo y cíclico de los víveres.

Agua: Se mantuvo el control logístico de todos los tanqueros con la finalidad de manejar una cadena de abastecimiento adecuada; además, los funcionarios del ECU 911 acompañaban la distribución del agua en algunas rutas determinadas.

Alimentos: Conjuntamente con el personal de Fuerzas Armadas, además de establecer la cadena de distribución, se participó en la entrega de provisiones puerta a puerta en las zonas afectadas; y finalmente se definieron los requerimientos en cantidad y periodicidad para futuras ocasiones.

e. Monitoreo y Control

Atención de Consultas y Emergencias

Con la finalidad de evitar información tergiversada, el ECU 911 fue la institución oficial en proveer la información a la ciudadanía, a través de la línea única para emergencias 9-1-1, centralizando y actualizando la información de forma constante, para gestionar las consultas que se generaban en la ciudadanía, atendiendo a más de 99.000 llamadas de consulta, entre las cuales se destacan las siguientes:

DETALLE	LLAMADAS	COORDINACIONES
Personas Fallecidas	230	Se brindaba soporte psicológico en línea a los familiares de las víctimas.
Personas Desaparecidas	1149	Se realizó un proceso de triangulación en base al último evento realizado en el celular de la person desaparecida (llamada, envío de SMS, etc.) para acelerar el proceso investigativo previo a la entrega de información a DINASED.
Albergues	403	Se direccionaba al albergue o refugio más cercano de la ubicación del ciudadano.
Centros de Acopio	233	Se direccionaba a la ciudadanía al centro de acopio más cercano con la finalidad de que pueda entregar la ayuda.
Voluntarios Registrados	420	Se registró la información de los voluntarios, mismos que fueron consolidados y traspasados a la mesa de Voluntarios instaurada en el COE.
Consultas Sismo	4707	Se brindaba información oficial de los sismos y sus recurrentes réplicas, además de las medidas de precaución que se debían tomar.
Consultas de Vías	92.232	Se atendió información de vías afectadas y vías alternas que la ciudadanía podía tomar para llegar a su destino.

Además, durante este período se atendieron más de 45.000 emergencias vinculadas directamente con el sismo, distribuidas de la siguiente manera:

TOTAL EMERGENCIAS COORDINADAS DEL 16 DE ABRIL AL 31 DE MAYO DE 2016								
Provincia / Cantón	Seguridad Ciudadana	Gestión Sanitaria	Gestión de Riesgos	Servicios Municipales	Gestión de Siniestros	Tránsito y Movilidad	Servicio Militar	**TOTAL**
MANABÍ	16.806	4.372	1.456	1.839	1.272	2.118	821	**28.684**
ESMERALDAS	11.049	2.032	620	926	611	858	334	**16.430**
TOTAL	27.855	6.404	2.076	2.765	1.883	2.976	1.155	**45.114**
%	63%	14%	5%	6%	4%	7%	3%	100%

Control

Como mecanismo de control se estableció un protocolo a través del cual, la línea única para emergencias 9-1-1, mismo que brindó a la ciudadanía la opción para realizar reclamos o solicitudes de necesidades específicas como agua, provisiones, alimentos, etc.

1. El ciudadano realiza el requerimiento al ECU 911
2. Se consolidan los requerimientos y se geo referencia cada solicitud
3. Se remite el consolidado de requerimientos a la institución responsable en territorio
4. Se asigna un responsable del ECU 911 del seguimiento del cierre de cada caso
5. Se gestiona con los COE/Instituciones la solución del requerimiento en territorio.
6. Se verifica en territorio que el requerimiento haya sido solucionado
7. El ECU 911 llama al ciudadano para verificar que su necesidad haya sido solventada

Video Vigilancia

La reactivación oportuna de las cámaras de video vigilancia de las provincias afectadas y la instalación de nuevas cámaras en puntos estratégicos permitió realizar un monitoreo constante y a nivel nacional de cada uno de los procesos de atención del desastre.

Establecimiento de Protocolos

A partir del movimiento telúrico del 16 de abril se fueron generando nuevos procedimientos, mismos que se estandarizaron para su posterior implementación y difusión nacional, entre los cuales se destacan:

- Procedimiento de activación de emergencias de alto impacto (OPE_PRO_03)
- Instructivo para la gestión de llamadas respecto a desaparecidos en eventos de alto impacto (OPE_INS_16)
- Instructivo para la gestión de llamadas respecto a voluntarios en eventos de alto impacto (OPE_INS_17)
- Instructivo para la gestión de llamadas de denuncias y requerimientos de ayuda humanitaria en eventos de alto impacto (OPE_INS_18)
- Normativa para el intercambio de información en el grupo estratégico *"ALBERGUES".*
- Instructivo de gestión de información de emergencias a través del mecanismo USSD (OPE_INS_19).
- Manual de uso del mecanismo USSD (OPE_MAN_02).
- Manual de uso para radio comunicaciones entre ALBERGUES Y EL ECU 911.
- Radio comunicaciones de misión crítica para autoridades.

f. Rehabilitación

Para las tareas de rehabilitación, se designó un grupo de funcionarios específicos en cada una de las etapas con la finalidad de obtener una alta operatividad en las fases de levantamiento de información, implementación de albergues y el apoyo social a las víctimas de este desastre.

Levantamiento de Necesidades

Durante la fase de levantamiento de necesidades, se coordinó recorridos por las principales zonas urbanas y rurales de afectación para verificar las necesidades existentes, mediante la constatación se pudo ubicar e inspeccionar los refugios temporales implementados por la ciudadanía, determinando las condiciones de habitabilidad y la cantidad necesaria de albergues definitivos.

Implementación de Albergues

Una vez definidos los cantones o zonas afectadas y vulnerables en donde era indispensable implementar albergues oficiales, se realizó el despliegue en territorio de un grupo de funcionarios como responsables de este proceso quienes en conjuno con el personal del Ministerio Coordinador de Seguridad, fueron responsables de la coordinación de la implementación de 30 albergues oficiales *(Julio 2016)* en las provincias de Manabí y Esmeraldas.

A este grupo de trabajo se le encargo las siguientes actividades:

Definición y diseño

Construcción de plataforma

Trazado y distribución

Armado de carpas

Cocina y comedor

Zonas deportivas

Baterías Sanitarias

Áreas lúdicas

Servicios Básicos

Seguridad

Traslado de los afectados

Ubicación de las familias

Acompañamiento en la Recuperación Emocional

Una vez implementados los albergues oficiales, a través de los equipos de Comunicación Social se realizaron visitas a cada uno de estos, con la finalidad de brindar apoyo psicológico y acompañamiento en la recuperación emocional de los albergados, es así que se realizaron varias actividades como juegos lúdicos para los niños, concursos, presentaciones artísticas, entre otros.

1.2 Conferencia de Vivienda y Desarrollo Sostenible Hábitat III

La Organización de las Naciones Unidas celebra con sus Estados miembros, cada 20 años, la Conferencia sobre Vivienda y Desarrollo Urbano Sostenible: Hábitat. En las anteriores conferencias se identificaron los desafíos de las ciudades frente a los asentamientos humanos y la vivienda digna para todos los ciudadanos. Es así que en la tercera conferencia se establece como objetivo adoptar una Nueva Agenda Urbana, que permita a los Estados planificar metas y ejecutar estrategias que vayan acorde al crecimiento y desarrollo urbano.

RECURSOS UTILIZADOS
84 *cámaras de video vigilancia*
14 *kits transporte seguro, en vehículos de Policía Nacional destinados a brindar seguridad a las delegaciones oficiales*
30 *radios troncalizadas*

Quito fue sede de la III Conferencia sobre Vivienda y Desarrollo Urbano Sostenible, HABITAT III, evento llevado a cabo en la Casa de la Cultura *(Parque El Ejido),* del 17 al 20 de octubre de 2016.

En este contexto, el SIS ECU 911 como parte de la Mesa de Seguridad y en conjunto con las instituciones articuladas, fortalecieron la seguridad, antes, durante y después de la realización de la Conferencia, mediante la definición de rutas principales y alternas de las delegaciones oficiales de los países visitantes y el monitoreo activo y permanente, utilizando para el efecto 72 cámaras de video vigilancia y 30 radios troncalizadas. Para este evento específico se coordinó con Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda la instalación de 12 cámaras ubicadas estratégicamente en los alrededores del parque El Ejido.

Asimismo, el SIS ECU 911 con personal de llamadas atendió solicitudes de información de la ciudadanía, respecto a cierre de vías, rutas alternas, zona de Hábitat, etc. y por otro lado se difundió esta información en las redes sociales institucionales.

Durante el Hábitat III ocurrieron complicaciones médicas con ciudadanos de Sudán y Brasil, quienes fueron atendidos de manera oportuna en los diferentes hospitales, gracias al modelo de gestión del Servicio; asimismo se garantizó la coordinación y atención de emergencias a ciudadanos que participaron en protestas, que son comunes en este tipo de eventos en los que participan autoridades internacionales.

Las instituciones articuladas al ECU 911 Quito y su personal operativo atendieron oportunamente alrededor de 80 personas en Gestión Sanitaria, 6 atenciones de Seguridad Ciudadana, 3 atenciones en Gestión de Siniestro, 1 evento relevante en Tránsito y Movilidad.

1.3 Visita del Señor Presidente de China Xi Jinping

Con la finalidad de atender asuntos diplomáticos entre Ecuador y la República Popular de China, durante la primera visita a nuestro país de un presidente de esta nación asiática, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 como de la Mesa de Seguridad gestionó las coordinaciones con miembros de las Instituciones Articuladas para la preparación del operativo de seguridad durante los días de su estancia en el país *(17 y 18 de noviembre de 2016).*

Se brindó el servicio de coordinación y atención de emergencias, a través del monitoreo de cámaras, a personas que estuvieron fuera del Hotel Hilton Colón en espera del señor Presidente de la República de China, así como a 40 personas que protestaban a las afueras del Hospital Eugenio Espejo, en contra de la minería en Río Blanco.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en el marco de la convocatoria realizada por la Secretaría Técnica de Coperación Internacional sobre Proyectos de Coperación No Reembolsable de China 2013 - 2017, fue beneficiario de equipamiento tecnológico valorado en 14,2 millones de dólares lo cual permite el fortalecimiento del servicio de atención y coordinación de emergencias.

Tuvimos el honor de recibir a los Mandatarios de China y Ecuador y sus delegaciones oficiales en las instalaciones del SIS ECU 911 Quito, donde se llevó a cabo la inauguración de la hidroeléctrica Coca Codo Sinclair. Nuestra plataforma tecnológica posibilitó el enlace en tiempo real a través de video conferencia con la sala de máquinas de la hidroeléctrica, donde el señor Vicepresidente de la República, Ing. Jorge Glas, puso en marcha la hidroeléctrica, luego de que los dos presidentes desde el ECU 911, en la capital, pulsaron dos botones encendiendo las luces del cuarto de máquinas.

Asimismo, los dos Mandatarios luego de recorrer las instalaciones del SIS ECU 911 Quito, donde recibieron explicación sobre el Modelo de Gestión de la coordinación y atención de emergencias, inauguraron el primer laboratorio de investigación y desarrollo para sistemas de seguridad integral entre China y Ecuador.

RECURSOS UTILIZADOS
77 cámaras de video vigilancia
11 kits transporte seguro a vehículos de Policía Nacional que sirvieron de escolta al Mandatario
radios troncalizadas
efectivos de Policía Nacional
efectivos de Fuerzas Armadas

1.4 Encuentro Binacional Ecuador - Perú 2016

El 7 de Octubre del 2016, en la ciudad de Macas, en el Centro de Alto Rendimiento *"Tito Marcelo Navarrete Álava"*, se llevó a cabo el X Encuentro Binacional Ecuador - Perú. El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 como parte de la Mesa de Seguridad, realizó desde el Centro Local Macas el monitoreo constante desde la sala de video vigilancia, a través de cámaras y la utilización de un dron.

En este magno evento se congregaron aproximadamente 2.000 asistentes, para lo cual se trabajó de manera conjunta con las instituciones articuladas, en donde 150 policías resguardaron el perímetro y 190 militares brindaron seguridad a las distintas delegaciones.

Se realizaron operativos de control de armas en puntos estratégicos de la ciudad como carreteras y lugares aledaños a la concentración del Encuentro Binacional.

1.5 Romería Virgen del Cisne

En agosto de 2016, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 como parte de la Mesa de Seguridad, colaboró en la seguridad de la Romería de la Virgen del Cisne, desde el santuario situado en la parroquia El Cisne hasta la catedral de la ciudad de Loja, este acto sobrepasa la asistencia de aproximadamente 400.000 fieles.

El ECU 911 Loja, además, brindó acompañamiento permanente a la ciudadanía a través de dispositivos de megafonía IP, los cuales se encuentran ubicados en el Santuario del Cisne y en el Terminal Terrestre de la ciudad de Loja, mismos que emitieron mensajes de prevención para las personas que se dieron cita al evento religioso.

Un total de 129 funcionarios trabajaron en turnos rotativos durante los días de esta tradicional romería: 51 operadores del ECU 911 y 78 servidores de las entidades articuladas como: Policía Nacional *(PPNN),* Fuerzas Armadas *(FFAA),* Unidad Operativa de Control de Tránsito *(UCOT),* Ministerio de Salud Pública *(MSP),* Cuerpo de Bomberos, Secretaría de Gestión de Riesgos *(SGR),* Agencia Nacional de Tránsito *(ANT),* Servicios Municipales y Parada Segura.

Se desplegaron los siguientes recursos para resguardar la integridad de los cientos de feligreses y para la custodia de la imagen de la Virgen de El Cisne, así como:

INSTITUCIÓN	*DETALLE DEL CONTINGENTE*
SIS ECU 911	*15 cámaras de video y 1 dron*
Policía Nacional (PPNN)	*2 Oficiales Superiores, 2 Oficiales Subalternos, 250 Policías y Aspirantes*
Fuerzas Armadas (FFAA)	*1 Oficial y 35 Efectivos*
Cruz Roja	*2 Ambulancias y 84 Voluntarios*
Cuerpo de Bomberos	*2 Camionetas de rescate, 2 Autobombas y 6 Efectivos 1 Ambulancia, 2 Efectivos y 3 Motorizados 21 Efectivos en recorrido*
Secretaría de Gestión de Riesgos (SGR)	*2 Camionetas y 11 grupos divididos a lo largo de la vía / en cada grupo 1 funcionario con 4 voluntarios*
Unidad de Control Operativa de Tránsito (UCOT)	*135 Efectivos divididos en 19 Motorizados 12 Patrulleros divididos en: 6 para la mañana / 6 para la tarde*

Nota: *Todo este contingente, estuvo distribuido estratégicamente desde la Y de Catamayo hasta el parque central de Loja*

1.6 Evento JAM-CAM

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 como parte de la Mesa de Seguridad implementó desde su Centro Operativo Zonal Samborondón un amplio plan de contingencia para brindar la debida seguridad a los participantes del *"2do Camporre Scout Interamericano y el 15to Jamboree Scout Interamericano",* que se llevó a cabo en el parque Samanes de Guayaquil, del 27 de diciembre de 2016 al 2 de enero de 2017, en cual cerca de 2.500 personas de diferentes partes del mundo se dieron cita a este evento internacional, mismo que fue inaugurado por el señor Presidente de la República, Ec. Rafael Correa Delgado.

Un total de 43 cámaras, entre las habilitadas en el parque Samanes y las que se encuentran ubicadas a lo largo y ancho del campo de concentración, monitorearon el evento las 24 horas del día.

Se implementó un Puesto de Mando Unificado (PMU) en las inmediaciones del recinto, con el objetivo de solventar en el menor tiempo posible los requerimientos que se puedan presentar con los scouts locales y extranjeros.

Un contingente diario de 37 personas del SIS ECU 911 Samborondón y 52 miembros de las instituciones articuladas trabajaron en turnos rotativos de ocho horas.

Hemos citado algunos de los eventos de concentración masiva más relevantes suscitados en el año 2016, a continuación se presenta información resumen de eventos representativos a nivel nacional.

OTROS EVENTOS DE CONCENTRACIÓN MASIVA DE MAYOR RELEVANCIA				
Centro	**Evento**	**Fecha del Evento**	**Beneficiarios**	**Recursos**
Loja	187 Feria de Loja	21/08/16	685.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911, Policía Nacional, Fuerzas Armadas, MSP e Instituciones Articuladas comprometidas a la seguridad.
Riobamba	8vo. Encuentro Intercultural del Seguro Social Campesino	31/08/16	506.325	Cámaras de Video Vigilancia, Centro Operativo Riobamba
Samborondón	Clásico del Astillero	27/11/16	66.801	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911; apoyo personal operativo y personal administrativo
Samborondón	Final Campeonato Nacional de Fútbol 2016	10/12/16	51.671	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911; apoyo personal operativo y personal administrativo
Ambato	Fiesta de las Flores y de las Frutas	05/02/16	50.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911, 450 funcionarios de Policía Nacional, 150 elementos de las Fuerzas Armadas, 45 funcionarios de la Cruz Roja, 40 Bomberos, PMU en el Centro Zonal 3 durante todos los eventos.
Cuenca	Pase del Niño Viajero	24/12/16	50.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911, 90 agentes civiles de tránsito, 300 miembros de la Policía Nacional, 30 oficiales de FFAA, 150 Voluntarios de FFAA, 174 trabajadores de la EMAC.
Ibarra	Desfile de fiestas de inocentes de la Corporación 31 de diciembre	31/12/16	50.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911, 5 cámaras domo, Policía Nacional, ACT, FFAA GAD de Atuntaqui
Samborondón	Final Primera Etapa Campeonato Nacional de Fútbol	24/07/16	42.474	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911; apoyo personal operativo y personal administrativo
Ambato	Desfile de la Mama Negra	05/11/16	40.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911, 250 funcionarios de Policía Nacional, 160 elementos de las Fuerzas Armadas, 36 funcionarios de la Cruz Roja, 20 Bomberos, PMU en la Sala Operativa de Cotopaxi.
Ambato	Caminata de la Fe	18/03/16	40.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911, 450 funcionarios de Policía Nacional, 150 elementos de las Fuerzas Armadas, 45 funcionarios de la Cruz Roja, 40 Bomberos, PMU en el Centro Zonal 3 durante todos los eventos.
Cuenca	Procesión de la "Santísima Virgen de la Nube"	01/01/16	40.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911, 45 miembros del cuerpo de Bomberos, 25 paramédicos de la Cruz Roja, 100 miembros de la Policía Nacional, 45 policías municipales, 20 trabajadores de Medio Ambiente e Higiene.
Loja	I Festival de Artes Vivas	17/11/16	31.261	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911, Policía Nacional, Fuerzas Armadas, MSP e Instituciones Articuladas comprometidas con la seguridad.
Ambato	Partido de Fútbol entre el Mushuc Runa y Barcelona por el campeonato Nacional de Fútbol.	04/12/16	25.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911, 332 elementos de Policía Nacional, 80 elementos de las Fuerzas Armadas, 18 funcionarios de la Cruz Roja, 6 Bomberos, PMU en el estadio Bellavista y en el ECU.
Ambato	Desfile Cívico por la Independencia de varias capitales de provincia en la zona 3	11/11/16	25.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911, 250 funcionarios de Policía Nacional, 450 elementos de las Fuerzas Armadas, 35 funcionarios de la Cruz Roja, 20 Bomberos, PMU en el Centro Zonal 3 y en la Sala Operativa de Cotopaxi, durante los dos eventos.
Machala	Partido de Futbol entre Fuerza Amarilla Vs. Barcelona	21/08/16	16.000	Policía Nacional, MSP, GAD Machala, Cuerpo de Bomberos, SGR, Comisaria de Machala, Intendencia.
Machala	Partido de Futbol entre Fuerza Amarilla Vs. Barcelona	20/11/16	16.000	Policía Nacional, MSP, GAD Machala, Cuerpo de Bomberos, SGR, Comisaria de Machala, Intendencia.
Ibarra	Campeonato mundial del hornado	25/09/16	15.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911 (Orden Administrativa/Operaciones ECU-911-S-2016-009), Cámara Domo temporal, Dron SIS ECU 911, PP.NN. 200 Efectivos, FF.AA. 50 Efectivos, A.C.T. 40 Efectivos.
Samborondón	Celebración 9 años del Gobierno	16/01/16	15.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911; 3 ambulancia de MSP.
Santo Domingo	XIX Juegos Nacionales de Olimpiadas Especiales	25/11/16	15.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911 para más de 15.000 espectadores y unidades correspondientes a instituciones de respuesta, entre los eventos más representación como la ceremonia de inauguración con un total de 60 Policías, 6 vigilantes, 20 militares, 30 socorristas, 10 policías municipales, 35 coordinadores, 160 entrenadores asistentes, a más de recursos vehiculares patrulleros, motobombas, carpas, ambulancias, camionetas de rescate, etc.

OTROS EVENTOS DE CONCENTRACIÓN MASIVA DE MAYOR RELEVANCIA				
Centro	Evento	Fecha del Evento	Beneficiarios	Recursos
Ambato	Encuentro Deportivo Mushuc Runa - Barcelona	04/12/16	12.775	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911; apoyo personal operativo.
Macas	Fiesta Jurada a la Virgen Purísima de Macas	04/08/16	12.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911; aproximadamente 150 policías dando seguridad a los peregrinos, 25 voluntarios de la Cruz Roja, 300 voluntarios católicos controlando la logística del evento.
Macas	X Juegos Binacionales Ecuador-Perú	11/11/16	8.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911; aproximadamente 200 policías resguardando los diferentes escenarios deportivos y brindando seguridad a las delegaciones de los dos países.
Babahoyo	Fiestas Patronales	23/09/16	5.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911, 300 policías cubriendo el evento.
Ibarra	Festividades INTI RAYMI (Hatun Puncha)	22/06/16	5.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911, 2 Cámaras Domo temporal, PP.NN. 150 Efectivos, FF.AA. 20 Efectivos, A.C.T. 10 Efectivos.
Nueva Loja	Romería de la Virgen del Cisne	15/08/16	5.000	Personal en Salas: Video vigilancia, monitoreando todo el recorrido y posterior misa campal en la Parroquia El Eno, Contingente de resguardo policial durante todo el recorrido.
Samborondón	Procesión Cristo del Consuelo	25/03/16	5.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911; apoyo personal operativo
Tulcán	Pregón de Fiestas y desfile cantonal	19/11/16	4.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911 , Personal de Policía Nacional, Fuerzas Armadas, personal de Seguridad de Municipio de Tulcán, Personal Cuerpo de Bomberos.
Esmeraldas	Inauguración del Malecón Las Palmas y edificio FLOPEC	26/05/16	3.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911 más personal militar, policial y demás instituciones públicas
Portoviejo	Iroman 70,3	29/07/16	3.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911 con 89 cámaras de la ciudad y fortalecimiento de sala operativa para coordinar emergencias.
San Cristóbal	Firma de Convenio Límites Marítimos entre Ecuador, Colombia y Costa Rica	08/09/16	3.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911, cámaras de video vigilancia inalámbricas con tecnología LTE. Vehículo aéreo no tripulado Dron ECU911.
Babahoyo	Desfile Cívico	06/10/16	2.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911, mas de 100 militares y 200 policías cubriendo el evento.
Quito	IV Cumbre de Mandatarios de la Comunidad de Estados Latinoamericanos y del Caribe (CELAC).	17/01/16	2.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911, Policía Nacional con sus unidades especializadas, Agencia Metropolitana de Tránsito, Fuerzas Armadas, Plataforma Tecnológica de Agencia Nacional de Transito, Dirección Aviación Civil, Cancillería, Ministerio Coordinador de Seguridad.
San Cristóbal	Festividades de Fin de Año	31/12/16	2.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911, cámaras de video vigilancia inalámbricas con tecnología TDMA AirMAx.
Tulcán	Marcha del Comité Cívico del Carchi	05/10/16	2.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911, Personal de Policía Nacional, Fuerzas Armadas, personal de Seguridad de Municipio de Tulcán, Personal Cuerpo de Bomberos.
Cuenca	Jornada de Protestas	17/03/16	1.150	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911, 255 miembros de la Policía Nacional.
Babahoyo	Desfile Cívico	27/05/16	1.000	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911, mas de 100 militares y 200 policías cubriendo el evento.
Tulcán	Preparación de la Sopa de Quinua más grande del mundo.	06/10/16	500	Plataforma tecnológica del SIS ECU 911, Personal de Policía Nacional, Fuerzas Armadas, personal de Seguridad de Municipio de Tulcán, Personal Cuerpo de Bomberos.

CAPÍTULO II

Casos Exitosos en Atención de Emergencias - 2016

En el año 2016 se atendieron 2'996.183 emergencias a nivel nacional a través de los 16 Centros Operativos y 11 Salas Operativas Desconcentradas, en un trabajo conjunto con las Instituciones articuladas al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. El presente apartado muestra tan solo algunos de los eventos del 2016, en que la coordinación y atención de emergencias fue exitosa.

2.1 DETECCIÓN DE DELITOS FLAGRANTES A TRAVÉS DE SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA

Caso 1:
Detección de delito por tenencia ilegal de armas.

- **Centro:** ECU 911 Ibarra.
- **Fecha de ocurrencia del evento:** 17/03/2016
- **Descripción del caso:** Se visualizó mediante cámara IBA-29 a una persona en actitud sospechosa y se despacha a Policía Nacional (Ficha No. 30013), se realizó el registro al ciudadano de nacionalidad colombiana, encontrando un cartucho calibre 9 milímetros y un teléfono celular. Por tal motivo, se procedió a la detención del ciudadano y traslado al CDP-I.
- **Instituciones participantes:** SIS ECU 911 y Policía Nacional.
- **Recursos utilizados:** Unidades de servicio urbano, unidades especializadas, soporte de video vigilancia y radio-comunicación troncalizada.

Caso 2:
Recuperación de dinero sustraído

• **Centro:** ECU 911 Tulcán.

• **Fecha de ocurrencia del evento:** 10/10/2016

• **Descripción del caso:** Se visualizó mediante cámaras como un ciudadano toma de manera violenta el dinero de las manos de otro ciudadano en el Parque Ayora de la ciudad de Tulcán, ante lo cual, gracias a la coordinación y rápida intervención con instituciones de respuesta, se logró recuperar el dinero y capturar al infractor a pocas cuadras de suscitado el evento.

• **Instituciones participantes:** SIS ECU 911 y Policía Nacional.

• **Recursos utilizados:** Soporte de video vigilancia, radio-comunicación troncalizada, Policía Nacional.

Caso 3:
Detención de intento autolítico de ciudadano ecuatoriano en la República de Costa Rica.

• **Centro:** ECU 911 Ambato.

• **Fecha de ocurrencia del evento:** 29/11/2016

• **Descripción del caso:** Un ciudadano informó del intento de suicidio de un familiar que reside en Costa Rica, ante lo cual psicóloga del Ministerio de Salud Pública da instrucciones al alertante para que sean transmitidas al familiar afectado, mientras tanto se gestionó con la embajada de Costa Rica en Ecuador para que la Policía de ese país asista y evite que se consuma este hecho.

• **Instituciones participantes:** SIS ECU 911, Embajada de Costa Rica, Ministerio de Salud Pública del Ecuador, Policía de Costa Rica.

• **Recursos utilizados:** Psicóloga del Ministerio de Salud *(despachadora),* Personal de Supervisión y evaluadores del Centro Zonal 3.

Caso 4:
Aprehensión de personas que roban un bus.

• **Centro:** ECU 911 Riobamba.

• **Fecha de ocurrencia del evento:** 21/07/2016

• **Descripción del caso:** Utilizando cámaras RIO 39, RIO 11, RIO 10, RIO 37 y RIO 42 se realizó el seguimiento por varios sectores de la ciudad de cuatro sospechosos que en primera instancia intentan abrir un bus de color verde y luego lanzan un objeto contra el parabrisas de otro vehículo, sustrayéndose una maleta de color negro y emprenden la huida, ante lo cual Policía Nacional los captura y los entrega a las instituciones competentes.

• **Instituciones participantes:** ECU 911 - Policía Nacional, Unidad especializada Policía Judicial, Agencia Nacional de Tránsito.

• **Recursos utilizados:** Unidades de servicio urbano, unidades especializadas, soporte de video vigilancia, radio comunicación troncalizada.

2.2 SEGURIDAD CIUDADANA A TRAVÉS DE LA OPORTUNA ATENCIÓN DE ALERTAS GENERADAS POR LA CIUDADANÍA

Caso 1:
Recuperación de automóvil robado.

• **Centro:** ECU 911 Esmeraldas.

• **Fecha de ocurrencia del evento:** 11/11/2016

• **Descripción del caso:** Un ciudadano reportó el robo de vehículo Trooper Wagon color azul, ante lo cual, utilizando la cámara lectora de placas, se ubicó el automóvil a la altura de Viche; así como a los causantes del robo.

• **Instituciones participantes:** SIS ECU 911y Policía Nacional.

• **Recursos utilizados:** Unidades de Servicio Urbano, Policía Nacional, soporte de video vigilancia, interacción con el centro ECU 911 Santo Domingo.

Caso 2:
Accidente de Tránsito en la vía Granda Centeno de Molleturo

• **Centro:** ECU 911 Cuenca

• **Fecha de ocurrencia del evento:** 28/12/2016

• **Descripción del caso:** Un ciudadano informó sobre el volcamiento de un bus de la Cooperativa Occidental con varias personas heridas; se coordinó con Gestión Sanitaria, Gestión de Tránsito y Movilidad y Gestión de Siniestros; una vez que llega la primera unidad de salud al lugar, se realizó el triage y se verifica la existencia de 13 heridos siendo trasladados a las casas de salud a fin de recibir la asistencia necesaria.

• **Instituciones participantes:** SIS ECU 911, IESS, MSP, Cruz Roja, Policía Nacional, CTE, SGR, Cuerpo de Bomberos.

• **Recursos utilizados:** Ambulancias, Camión de Rescate, Patrulleros, Radio-comunicación Troncalizada.

Caso 3:
Detención de cuatro involucrados en tentativa de robo

• **Centro:** ECU 911 Babahoyo

• **Fecha de ocurrencia del evento:** 19/07/2016

• **Descripción del caso:** Una llamada realizada al 911 frustró un intento de robo a un ciudadano que se movilizaba en un taxi con un aproximado de 50 mil dólares en la ciudad de Babahoyo, ante lo cual Policía Nacional con el apoyo visual del sistema de video vigilancia del SIS ECU 911, logró la detención de los ciudadanos implicados.

• **Instituciones participantes:** SIS ECU 911 y Policía Nacional.

• **Recursos utilizados:** Unidades de servicio urbano de la Policía Nacional.

Caso 4:
Menor de 3 años extraviado en la ciudad de Huaquillas

• **Centro:** ECU 911 Machala

• **Fecha de ocurrencia del evento:** 02/10/2016

• **Descripción del caso:** Un ciudadano informó que un menor de 3 años de edad se encontraba extraviado en el cantón Huaquillas, a la altura del Puente Internacional, ante lo cual la unidad policial más cercana procedió a realizar la búsqueda del infante por el sector y de forma paralela, personal del SIS ECU 911 empiezó el perifoneo *(megafonía IP),* con lo cual se detectó a los progenitores y se procedió a la entrega del menor. Todo el proceso fue monitoreado a través de la cámara Huaquillas-007 domo.

• **Instituciones participantes:** SIS ECU 911, Policía Nacional.

• **Recursos utilizados:** Unidad de servicio urbano, soporte de video vigilancia, Megafonía IP y radio-comunicación Troncalizada.

Caso 5:
Detención de presuntos asaltantes

• **Centro:** ECU 911 Loja

• **Fecha de ocurrencia del evento:** 09/06/2016

• **Descripción del caso:** Un ciudadano reportó haber sido asaltado por cuatro personas, habiendo identificado algunos números de placa del taxi, que luego del suceso abordaron, ante lo cual, luego de las coordinaciones con Policía Nacional se interceptó el vehículo en el que se movilizaban los presuntos antisociales, encontrando un arma de fuego en el interior; de esta manera, los cuatro detenidos fueron llevados hasta la Policía Judicial, para que la autoridad competente ejecutara los procedimientos de ley.

• **Instituciones participantes:** SIS ECU 911 Y PPNN

• **Recursos utilizados:** Patrulleros y motos de PPNN

2.3 GESTIÓN DE SINIESTROS A TRAVÉS DE LA OPORTUNA ATENCIÓN DE ALERTAS GENERADAS POR LA CIUDADANÍA

Caso 1:
Respuesta oportuna ante Incendio Forestal en el Cantón Bolívar.

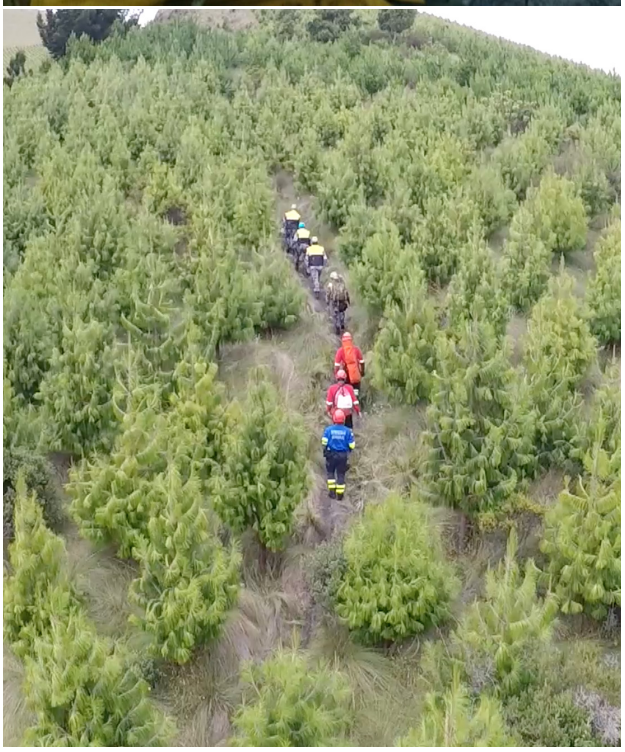
• **Centro:** ECU 911 Tulcán.

• **Fecha de ocurrencia del evento:** 23/08/2016

• **Descripción del caso:** Moradores que habitan en el cantón Bolívar informaron sobre incendio ocurrido en un lugar de difícil acceso; ante lo cual, instituciones de respuesta lograron detener el flagelo, evitando se propague hacia mayores cantidades de bosque que afecten el medio ambiente.

• **Instituciones participantes:** SIS ECU 911, Cuerpos de Bomberos de los cantones del Carchi, Policía Nacional y Fuerzas Armadas.

• **Recursos utilizados:** Unidades de servicio, Motobombas, Herramienta ZAPPA, Ambulancias, Equipo de rescate.



Caso 2:
Rescate a 78 excursionistas

• **Centro:** ECU 911 Santo Domingo.

• **Fecha de ocurrencia del evento:** 05/08/2016

• **Descripción del caso:** Un ciudadano informó que un grupo de 78 excursionistas, entre ellos 70 niños se extraviaron en una zona montañosa y selvática de la Parroquia Valle Hermoso, del cantón Santo Domingo; ante lo cual, a través de dispositivo *"Móvil Locator"* se ubicó uno de los equipos celulares y con esta información, instituciones de respuesta lograron el rescate de los extraviados.

• **Instituciones participantes:** SIS ECU 911, Cuerpo de Bomberos, Policía Nacional y Fuerzas Armadas.

• **Recursos utilizados:** Camioneta, unidad de rescate y unidad de ambulancia de Cuerpo de Bomberos, camioneta de Fuerzas Armadas, camioneta de Policía Nacional y una unidad de Grupo de Operaciones Especiales *(GOE),* personal operativo y plataforma tecnológica del ECU 911.

Caso 3:
Explosión de Cilindros de Gas en PETROECUADOR

• **Centro:** ECU 911 Cuenca.

• **Fecha de ocurrencia del evento:** 03/02/2016

• **Descripción del caso:** La ciudadanía reportó sobre explosión de cilindros de gas y personas heridas, ante lo cual la Empresa Pública Municipal de Movilidad, Tránsito y Transporte procedió a realizar el cierre de la vía, facultando el ingreso solamente de vehículos de emergencia al lugar. Por parte de las instituciones de salud, se verificó la existencia de 10 víctimas con quemaduras de primer y segundo grado, mismos que fueron trasladados a las casas asistenciales más cercanas. Adicionalmente, se realizaron las coordinaciones necesarias para la activación la Red Pública Integral de Salud, a fin de verificar la disponibilidad de unidades especializadas en las casas asistenciales.

• **Instituciones participantes:** SIS ECU 911, MSP, Cuerpo de Bomberos Cuenca, IESS, SGR, Cruz Roja, EMOV, Policía Nacional.

• **Recursos utilizados:** Soporte de video vigilancia, ambulancias, radio-comunicación troncalizada, tanqueros, patrulleros, unidades de servicio urbano.

Caso 4:
Rescate de trece ciudadanos atrapados en el río Upano

• **Centro:** ECU 911 Macas.

• **Fecha de ocurrencia del evento:** 01/08/2016

• **Descripción del caso:** Se alertó sobre unos ciudadanos que habían quedado atrapados en una isla en medio del río Upano, sector Kusuimi, cantón Morona. Para asistir a esta emergencia, se coordinó con Ministerio de Salud Pública, Policía Nacional y Cuerpo de Bomberos de Macas; quienes, con equipo especializado en rescate de río, acudieron al lugar para socorrer a las personas que se encontraban atrapadas. Utilizando botes salvavidas, los miembros de la Casaca Roja, lograron rescatar a las trece personas que se encontraban en peligro, ocho menores de edad y cinco adultos, quienes fueron trasladados hacia la orilla del río, donde personal médico los esperaban para brindarles la ayuda necesaria en el sitio.

• **Instituciones participantes:** SIS ECU 911, Policía Nacional, Bomberos, MSP.

• **Recursos utilizados:** Unidades especializadas en rescate acuático, trajes de buceo, botes salvavidas, paramédicos de Ministerio de Salud Pública, radio-comunicación troncalizada.

Caso 5:
Desactivación y detonación de bomba en Recinto Universitario.

• **Centro:** ECU 911 Quito.

• **Fecha de ocurrencia del evento:** 02/06/2016

• **Descripción del caso:** Siendo las 08:50:23, se recibió una llamada de emergencia al 911 sobre la presencia de un paquete con características no identificadas y sin remitente localizada en la facultad de Filosofía de la Universidad Central del Ecuador; ante lo cual, la unidad de Policía Comunitaria más cercana procedió con la verificación del incidente, comprobándose la existencia de explosivos; se activó entonces la unidad especializada del Equipo de Explosivos; realizando la desactivación del objeto y la detonación controlada. Todo el proceso fue monitoreado a través de la cámara UIO-65-DOMO.

• **Instituciones participantes:** SIS ECU 911, Policía Nacional con su unidad especializada, Agencia Metropolitana de Tránsito.

• **Recursos utilizados:** Unidades de servicio urbano, personal anti explosivo, soporte de video vigilancia.

Caso 6:
Pérdida de pista de un avión de TAME en el aeropuerto Mariscal Lamar.

• **Centro:** ECU 911 Cuenca.

• **Fecha de ocurrencia del evento:** 28/04/2016

• **Descripción del caso:** Un ciudadano reportó emisión de humo y pérdida de pista de un avión de la compañía TAME, con personas en el interior; ante lo cual, las unidades competentes fueron despachadas, personal militar proporcionó seguridad en el aeropuerto, agentes civiles de tránsito cerraron las vías, personal de entidades de Salud llevaron a cabo el triage correspondiente, en donde se verificó la existencia de 86 pasajeros, de los cuales cuatro resultaron heridos, mismos que fueron trasladados a las casas de salud más cercanas para su valoración.

• **Instituciones participantes:** SIS ECU 911, MSP, Cuerpo de Bomberos Cuenca, IESS, SGR, Cruz Roja, EMOV, Policía Nacional, FFAA, Guardia Ciudadana.

• **Recursos utilizados:** Tanquero, Ambulancias, Camión de Rescate, Patrulleros, Soporte de Video Vigilancia, Radio-comunicación Troncalizada, Unidades de Servicio Urbano.

2.4 GESTIÓN SANITARIA A TRAVÉS DE LA OPORTUNA ATENCIÓN DE ALERTAS GENERADAS POR LA CIUDADANÍA

Caso 1:
Intoxicación Alimenticia.

• **Centro:** ECU911 Nueva Loja.

• **Fecha de ocurrencia del evento:** 11/03/2016

• **Descripción del caso:** Un ciudadano informó sobre posible intoxicación por ingesta de alimentos contaminados, ante lo cual se coordinó el traslado de 95 personas desde la ciudad de Puerto El Carmen, a diferentes casas de salud, ubicadas en los cantones Putumayo y Cuyabeno, utilizando varias unidades de ambulancia.

• **Instituciones participantes:** SIS ECU 911, Policía Nacional, Ministerio de Salud Pública.

• **Recursos utilizados:** Unidades de servicio urbano, ambulancias, personal médico, medicamentos.

Caso 2:
Traslado Aéreo Médico de un menor desde Playas de Cuyabeno.

• **Centro:** ECU 911 Nueva Loja.

• **Fecha de ocurrencia del evento:** 29/08/2016

• **Descripción del caso:** Personal de salud de la ciudad del Milenio - Playa del Cuyabeno informó sobre un paciente menor de edad con serias complicaciones, producto de la caída de una bicicleta y de la necesidad de transportarle al hospital; ante lo cual, y frente a la dificultad de acceso, se trasladó al paciente en helicóptero de las Fuerzas Armadas hasta el aeropuerto de Lago Agrio, donde una ambulancia del Ministerio de Salud Pública finalmente ingresó al afectado a la unidad de salud.

• **Instituciones participantes:** SIS ECU 911, Policía Nacional, Fuerzas Armadas y Ministerio de Salud Pública.

• **Recursos utilizados:** Unidades de servicio urbano, ambulancia MSP, helicóptero de Fuerzas Armadas.

Caso 3:
Atención en labor de parto al interior de un bus.

• **Centro:** ECU 911 Santo Domingo.

• **Fecha de ocurrencia del evento:** 23/07/2016

• **Descripción del caso:** Un ciudadano informó que una mujer al interior de un bus interparroquial entró en labor de parto; ante lo cual, el Ministerio de Salud Pública brindó apoyo telefónico para asistir en el proceso de alumbramiento, mientras arribaba ambulancia. Los paramédicos concluyeron con el procedimiento habitual, precautelando la integridad física, tanto de la mujer como del bebé. La unidad del MSP trasladó a la mujer con su recién nacido en condiciones de salud estables a un hospital de la ciudad de Santo Domingo.

• **Instituciones participantes:** SIS ECU 911, Ministerio de Salud Pública (MSP) y Agencia Nacional de Tránsito (ANT).

• **Recursos utilizados:** Una ambulancia y paramédicos de (MSP) y sistema "Transporte seguro" de Agencia Nacional de Tránsito (ANT), personal operativo y plataforma tecnológica del ECU 911.

TESTIMONIOS CIUDADANOS

MR. DAVID	EXTRANJERO OLVIDA MALETA EN TAXI
	*"Mi mochila estaba en el taxi y la dejé olvidada. Le pedí a mi traductora que llame al **9-1-1** e indique lo que estaba sucediendo. El servicio fue muy rápido y efectivo. No podía creer que tenía mi mochila de regreso. Estoy viendo cómo trabaja el **9-1-1**. Estoy muy sorprendido y admirado de que en este país exista este servicio ciudadano. Es verdaderamente maravilloso".*

ARTURO MEDINA	PESCADORES RESCATADOS EN ESMERALDAS
	*"En cuanto tuvimos señal de celular, el primer número que se me vino a la cabeza fue el **9-1-1**. Llamé e inmediatamente una chica me contestó y nos pasó con un señor de la Marina quien nos pidió nuestras coordenadas; también, les dije que rastreen mi teléfono y pudieron llegar exactamente al punto donde nos encontrábamos.* *Nunca había ocupado el **9-1-1**, pero para mí es lo mejor. Para que nos hayan ubicado tan rápido, en el mar que es tan grande, sinceramente, es lo mejor".*

AIDA BUITRÓN	JÓVENES EXTRAVIADOS EN EL IMBABURA
	"La ayuda fue inmediata, nunca se demoraron. Muchas gracias a todos, a la Policía, Cruz Roja, a los bomberos, al ECU 911. Con lágrimas en los ojos les doy las gracias, porque sin su ayuda, no hubieran podido sobrevivir los jóvenes que fueron al Imbabura y se perdieron".

CAPÍTULO III

Reconocimientos y Condecoraciones

3.1 CONDECORACIONES OTORGADAS AL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 se ha convertido en un referente a nivel nacional y regional gracias a su ardua, constante y permanente gestión de coordinación para la atención de emergencias, en conjunto con las instituciones articuladas, fruto de lo cual, la Institución ha recibido los siguientes reconocimientos y condecoraciones en el año 2016:

1. Condecoración Asamblea Nacional de la República del Ecuador, Dr. Vicente Rocafuerte.

Institución Otorgante: Asamblea Nacional del Ecuador

Motivo de la Condecoración: ***"AGRADECER*** *al personal del SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911, por su permanente entrega y colaboración en las tareas de asistencia a nuestros hermanos ecuatorianos víctimas de tan violento movimiento telúrico.*

OTORGAR *la Condecoración* ***ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR,*** *DR. VICENTE ROCAFUERTE, al mérito social, que distinguirá el pabellón institucional y será entregada junto al presente Acuerdo Legislativo, en acto especial programado para el efecto".*

Lugar y Fecha de la Condecoración: Asamblea Nacional, 20 de junio de 2016.

2. Reconocimiento al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, por la destacada y efectiva labor que realiza a favor de la Seguridad Ciudadana.

Institución Otorgante: Parlamento Andino.

Motivo del Reconocimiento: *"Otorgar un Reconocimiento al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de Ecuador, por la destacada y efectiva labor que realiza a favor de la Seguridad Ciudadana.*

Recomendar a los países miembros del Parlamento Andino, considerar la experiencia del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 del Ecuador, como modelo a replicar en cada uno de sus territorios con miras a consolidar la Seguridad Ciudadana dentro de la Región Andina".

Lugar y Fecha del Reconocimiento: SIS ECU 911 Quito, 12 de diciembre de 2016.

3. Certificado Internacional de Calidad "EENA PSAP QoS"

Institución Otorgante: European Emergency Number Association: EENA - 112

Motivo de la Condecoración: Cumplimiento de los estándares y normativas indispensables para la atención de emergencias, establecidas por EENA a nivel mundial que avala los requisitos técnico, operativos, administrativos, legales, en beneficio del servicio brindado a la ciudadanía.

Lugar y Fecha de la Condecoración: Centro Zonal ECU 911 Quito y Centro Local Ecu 911 Santo Domingo, 12 de mayo de 2016.

4. Condecoración "Eloy Alfaro Delgado" mérito cívico al Heroísmo

Institución Otorgante: Gobierno Provincial de Manabí

Motivo de la Condecoración: En reconocimiento a la extraordinaria labor en las operaciones de búsqueda, rescate, seguridad y logística a las víctimas y sobrevivientes del terremoto, que afectó a la provincia de Manabí y parte de Esmeraldas el 16 de abril del 2016, con lamentables pérdidas humanas y materiales. Testimonio de permanente gratitud al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 por sus servicios humanitarios que permitió un correcto manejo de la emergencia en los puntos de desastres y por la solidaridad demostrada en el evento adverso que vivió Manabí, el pasado 16 de abril.

Lugar y Fecha de la Condecoración: Acto de provincialización de Manabí, 25 de junio de 2016.

5. Reconocimiento Primer Nivel del PROGRAMA NACIONAL DE EXCELENCIA "PROEXCE"

Institución Otorgante: Secretaría Nacional de la Administración Pública - SNAP.

Motivo del Reconocimiento: Cumplimiento de requisitos para el primer nivel de calidad de los servicios del SIS ECU 911.

Lugar y Fecha del Reconocimiento: Asamblea Nacional del Ecuador, 10 de junio de 2016.

6. Reconocimiento al Mérito

Institución Otorgante: Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos.

Motivo del Reconocimiento: Por el aporte en la prevención y atención de emergencias relacionadas a la violencia de género en contra de niñas, niños, adolescentes y mujeres, mediante la coordinación y despacho de recursos de emergencia articulados al servicio.

Lugar y Fecha del Reconocimiento: SIS ECU 911 Quito, 25 de noviembre de 2016

7. Reconocimiento a la mejor imagen Institucional

Institución Otorgante: Universidad Técnica de Ambato

Motivo del Reconocimiento: *El índice de percepción ciudadana sobre la imagen Institucional efectuado en la zona urbana del cantón Ambato ubica al ECU 911 entre los primeros lugares de entre 3 instituciones de la provincia de Tungurahua.*

Lugar y Fecha del Reconocimiento: Universidad Técnica de Ambato, 13 de diciembre de 2016.

8. Placa de Reconocimiento

Institución Otorgante: Gobernación de la Provincia de Zamora Chinchipe.

Motivo del Reconocimiento: Testimonio de Gratitud y Constancia.

Lugar y Fecha del Reconocimiento: Cantón Zamora, 28 de marzo de 2016.

Centro Operativo Local: Loja

3.1 RECONOCIMIENTOS A LOS MEJOR EVALUADORES SIS ECU 911 – NOVIEMBRE 2016

El reconocimiento es una herramienta de gestión que refuerza la relación de la Institución con los evaluadores de operaciones y origina cambios positivos al interior de la organización. Cuando se reconoce a una persona eficiente y eficaz, se está reforzando además las acciones y comportamientos que la organización desea en los colaboradores.

Mejor Evaluados en el Área de Llamadas

Centro Operativo Local Riobamba
José Luis Fierro Segovia

Centro Operativo Zonal Portoviejo
Dania Vanessa Marcillo Suastegui

Centro Operativo Local Santo Domingo
Evelin Paola Navarrete Verdezoto

Centro Operativo Zonal Samborondón
José Adrián Riofrío Gómez

Centro Operativo Local Babahoyo
Ángel Rubén Ruiz Carpio

Centro Operativo Local Galápagos
Paul Alexander Ortega González

Centro Operativo Zonal Cuenca
Roberto Antonio Castillo Cando

Centro Operativo Local Macas
Lina Caridad Urrutia Foyo

Centro Operativo Zonal Machala
Henry Isaac Arboleda Abad

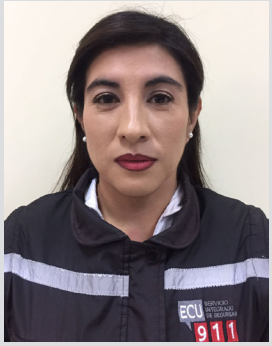
Centro Operativo Local Nueva Loja
Cristian David Vivas Sánchez

Centro Operativo Zonal Quito
Cesar Augusto Ruales Noboa

Centro Operativo Zonal Ambato
Camilo Cesar Jiménez Ortiz

Centro Operativo Local Loja
Santiago Israel García Romero

Centro Operativo Local Esmeraldas
Vitalia Elizabeth Obando Ballesteros



Centro Operativo Zonal Ibarra
Norma Paulina López Cevallos

Centro Operativo Local Tulcán
Liliana Cristina Montenegro Molina

Mejor Evaluados en el Área de Videovigilancia

Centro Operativo Local Esmeraldas
Juan Carlos Cevallos Chávez

Centro Operativo Local Tulcán
Verónica Alexandra Inga Galeas

Centro Operativo Zonal Ibarra
Myrian Jimena Chávez Estrella

Centro Operativo Local Nueva Loja
Juan Carlos Peñaloza García

Centro Operativo Zonal Quito
Janeth Alexandra Carrasco Alarcón

Centro Operativo Zonal Ambato
Giovanni David Santamaría Torres

Centro Operativo Local Riobamba
Vilma del Rocío Riofrío Rivera

Centro Operativo Local Santo Domingo
Juan José Noblecilla Miraba

Centro Operativo Zonal Samborondón
Francisco Xavier Tama González

Centro Operativo Local Babahoyo
Roxana Elizabeth España Santillán

Centro Operativo Local Galápagos
Diego Armando Tipán Cuascota

Centro Operativo Zonal Cuenca
Rafael Antonio Portilla Bravo

Centro Operativo Local Macas
Jorge Ramiro Romero Naranjo

Coordinación Zonal Machala
Klever Eladio Romero Alvarado

Centro Operativo Local Loja
Jenny Vanessa Quizhpe Lima

Centro Operativo Zonal Portoviejo
Freddy Enrique Bravo Cedeño

3.3 PRINCIPALES CONVENIOS SUSCRITOS

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 ha suscrito 22 convenios Interinstitucionales que procuran la colaboración con distintos actores para un efectivo servicio que se brinda a la ciudadanía, buscando su seguridad integral. Los convenios más importantes son los siguientes:

NOMBRE	OBJETO
Convenio Marco Interinstitucional entre el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y el Ministerio de Educación.	*Coordinar acciones que garanticen la seguridad de los estudiantes de educación general básica, media y bachillerato, a través de la correcta prestación de servicios de emergencia en materia policial, salud, tránsito, gestión de riesgos, entre otros.*
Convenio Marco Interinstitucional entre el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y la Secretaría Técnica de Drogas (SETED).	*Prestarse colaboración para la correcta incorporación de los bienes inmuebles, bodegas, y custodia, así como la atención y gestión de alertas a través de la plataforma tecnológica de la Secretaria Técnica de Drogas al SIS ECU 911, en cada uno de los Centros Operativos que se instalen para el efecto a nivel nacional, cumpliendo los protocolos y normas que se establezcan.*
Convenio Marco Interinstitucional entre el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y el Sistema de Emergencia 911 de la República de Paraguay	*Fortalecer la coordinación y colaboración mutua en la prestación de servicios de emergencia, a través del intercambio de información, capacitación, análisis y experiencias en la realización de actividades conjuntas y generación de mecanismos e instancias para materializar esfuerzos comunes.*
Convenio Marco Interinstitucional entre el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y el INOCAR, SGR, EPA, EPN, IG-EPN, INAMHI	*Colaboración mutua para el desarrollo y ejecución de un proyecto orientado a la implementación de un sistema de alerta temprana para eventos de tsunami y control de represas, integrado en una sola plataforma tecnológica (Centro de Monitoreo) con los correspondientes sistemas de comunicación redundantes.*
Convenio Marco Interinstitucional y confidencialidad entre el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y el Centro de Radio y Televisión CRATEL	*Articular acciones conjuntas a efectos de establecer un segmento informativo, preventivo y de servicio a la ciudadanía; difundir eventos relativos a turismo, tránsito, clima, y otros aspectos vinculados con la prestación del servicio de emergencias de los diferentes cantones.*
Convenio Específico de Cooperación Interinstitucional entre el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos	*Establecer una articulación permanente en el ámbito de las competencias de cada una de las partes, para la atención de incidentes o emergencias relacionadas con el sistema de vigilancia electrónica, proyecto de "Implementación de dispositivos de Geo-posicionamiento electrónico en el sistema de ejecución de penas que dispone el COIP", garantizando el cumplimiento efectivo de las medidas no privativas de libertad establecidas en el COIP.*
Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos	*Establecer una articulación permanente en el ámbito de las competencias de cada una de las partes, para la atención de incidentes o emergencias relacionadas a violencia de género contra las mujeres e intrafamiliar.*
Convenio Marco Interinstitucional entre el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y la Agencia de Regulación y Control Postal	*Colaboración mutua para el intercambio de información Geográfica con el fin de optimizar la prestación de servicios de emergencia en materia policial, salud, tránsito, gestión de riesgos, entre otros.*
Convenio Marco Interinstitucional entre el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y la Secretaría de Gestión de Riesgos	*Colaboración mutua para la correcta entrega e intercambio a tiempo fijo de (50) radios portátiles VHF de la Secretaría de Gestión de Riesgos por 50 radios Troncalizadas del ECU 911*

CAPÍTULO IV
ATENCIÓN DE EMERGENCIAS 2016 EN CIFRAS

4.1 INCIDENTES COORDINADOS

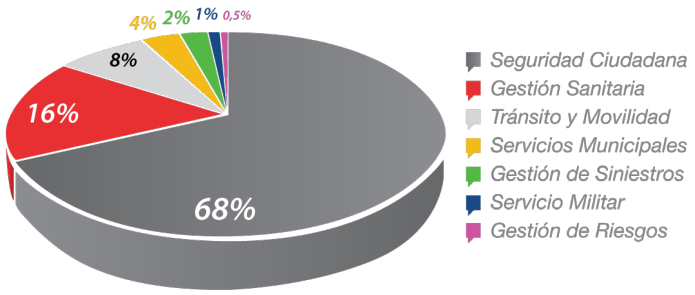
A través de la plataforma tecnológica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, es posible recopilar gran cantidad de información asociada a la coordinación para la atención de emergencias, misma que a partir de procesamientos estadísticos generados por las Direcciones Zonales y Jefaturas Locales de Estadística, liderados por la Dirección Nacional de Análisis de Datos, permiten generar reportes de resultados y gestión del Servicio y de las Instituciones Articuladas.

Se obtuvieron los siguientes resultados:

- Total Emergencias Coordinadas: **2'996.183**
- Promedio mensual de Emergencias Coordinadas: **249.682**
- Promedio diario de Emergencias Coordinadas: **8.209**

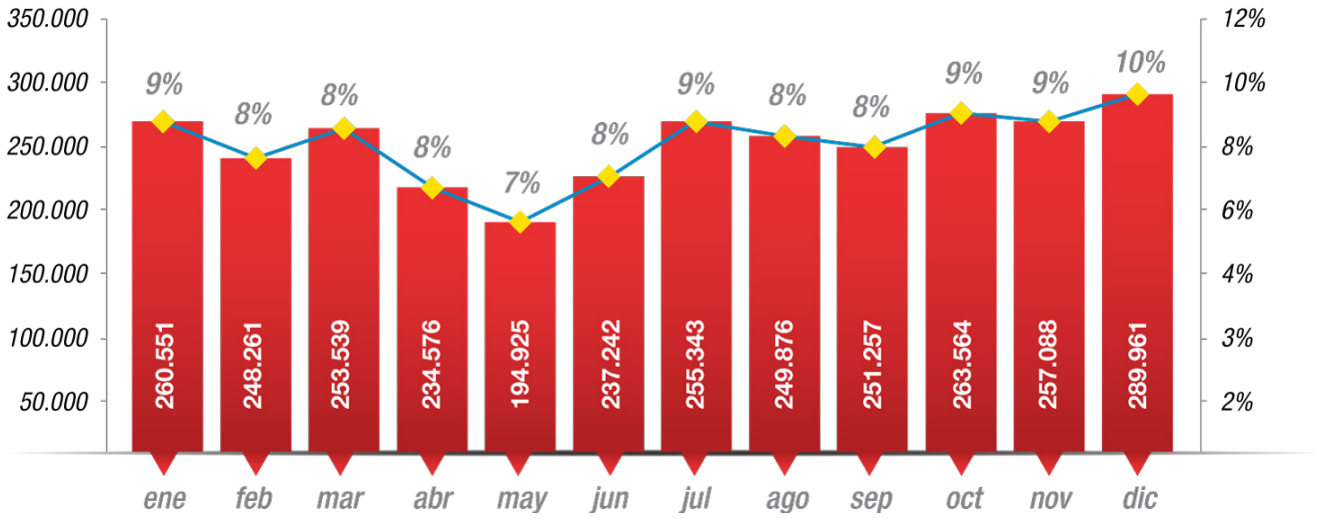
4.1.1 EMERGENCIAS COORDINADAS POR TIPO DE SERVICIO

Para 2016, de las **2'996.183** emergencias coordinadas a nivel nacional, el **68% (2'044.588)** corresponde al Servicio de Seguridad Ciudadana, el **16% (480.934)** corresponde al servicio de Gestión Sanitaria, el **8% (241.547)** corresponde a Tránsito y Movilidad, el **4% (106.482)** corresponde a Servicios Municipales, el **2% (74.446)** corresponde a Gestión de Siniestros, el **1% (33.714)** corresponde a Servicio Militar y el **0,5% (14.472)** corresponde a Gestión de Riesgos.



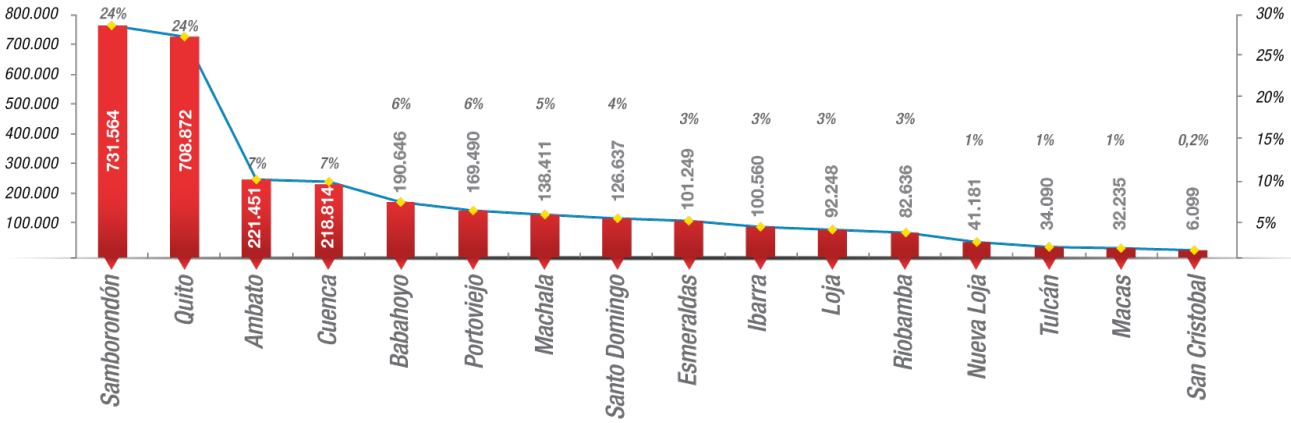
4.1.2 EMERGENCIAS COORDINADOS POR MES - 2016

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, durante el año 2016, atendió un total de **2'996.183** incidentes a nivel nacional, siendo diciembre el mes de mayor afluencia con el **10%,** seguido por enero, julio, octubre, y noviembre con el **9%.**



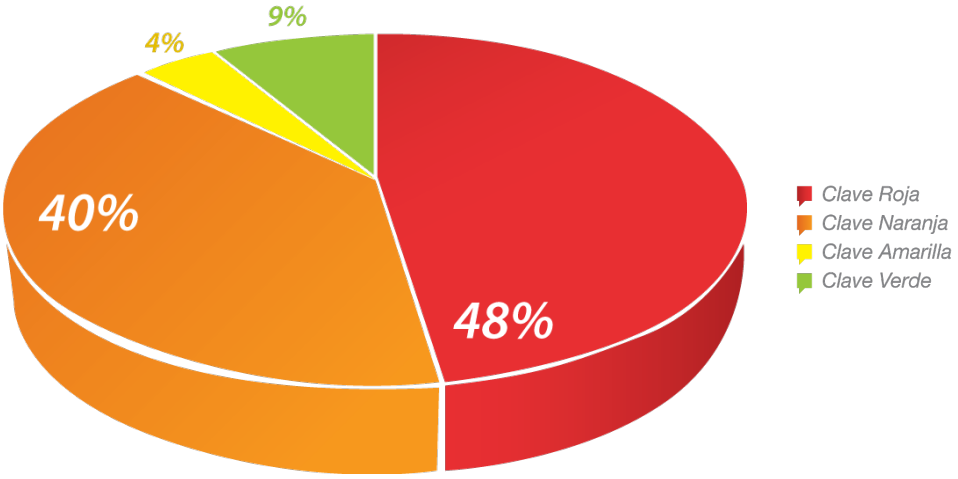
4.1.3 EMERGENCIAS COORDINADOS POR CENTRO

De las **2'996.183** emergencias coordinadas durante el año 2016, el **24%** les corresponde a los Centros Zonales Samborondón **(731.564)** y Quito **(708.872),** seguido por los Centros Zonales Ambato **(221.451)** y Cuenca **(218.814)** con el **7%,** entre otros.



4.1.4 EMERGENCIAS COORDINADOS POR TIPO DE CLAVE

De las **2'996.183** emergencias coordinadas durante el 2016,
el **48% (1'425.118)** son emergencias Clave Roja,
el **40% (1'193.110)** son emergencias Clave Naranja,
el **4% (119.794)** son emergencias Clave Amarilla,
y el **9% (258.161)** son emergencias Clave Verde.



Clave Roja: Situación con riesgo inminente y/o afectación al ciudadano o a la industria, por tanto precisa una atención inmediata.

Clave Naranja: Situación sin amenaza y/o afectación al ciudadano o a la insdustria, en consecuencia, precisa una atención a la mayor brevedad posible.

Clave Amarilla: Situación en la cual existe una urgencia relativa de prioridad menor y que por lo tanto no requiere atención inmediata.

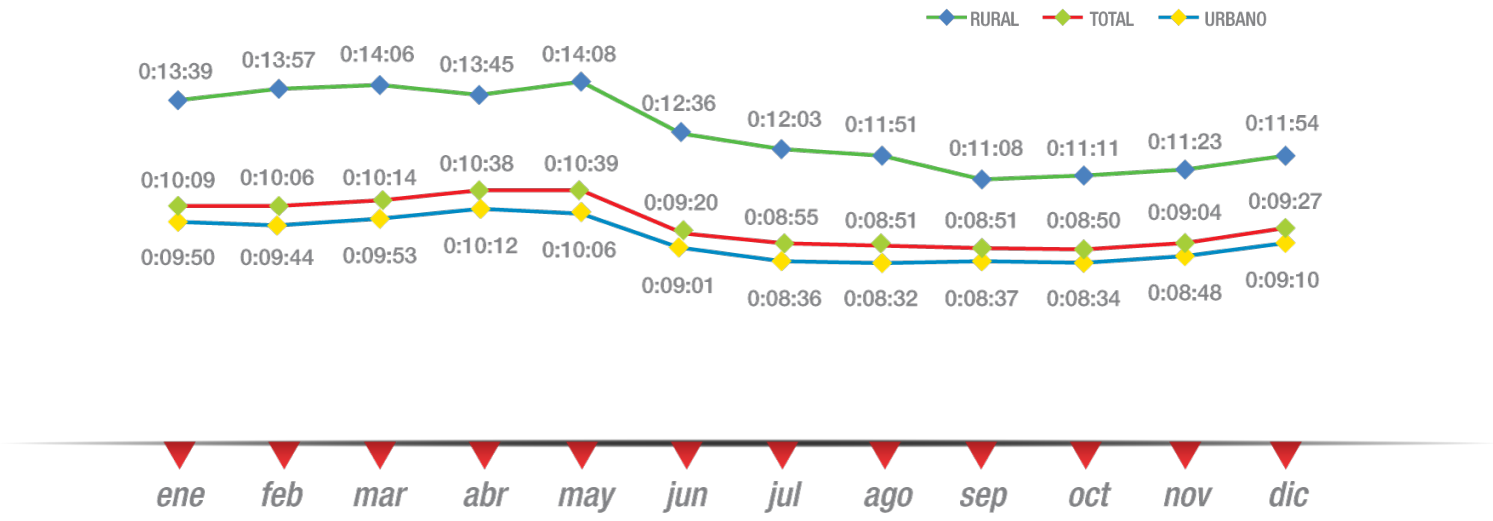
Clave Verde: Situación que no presenta urgencia relativa, pero, sin embargo, precisa de algún recurso para dar solución al incidente presentado.

4.2 TIEMPOS DE RESPUESTA POR SERVICIO

Sobre la línea base construida en el 2015, relacionada a los tiempos de respuesta por servicio, el SIS ECU 911 ha trabajado en conjunto con las instituciones articuladas para disminución de tiempos de atención y rescate. Dentro de las consideraciones metodológicas de está métrica está la atención de calves rojas y el uso de la mediana como parámetro central frente a datos extremos.

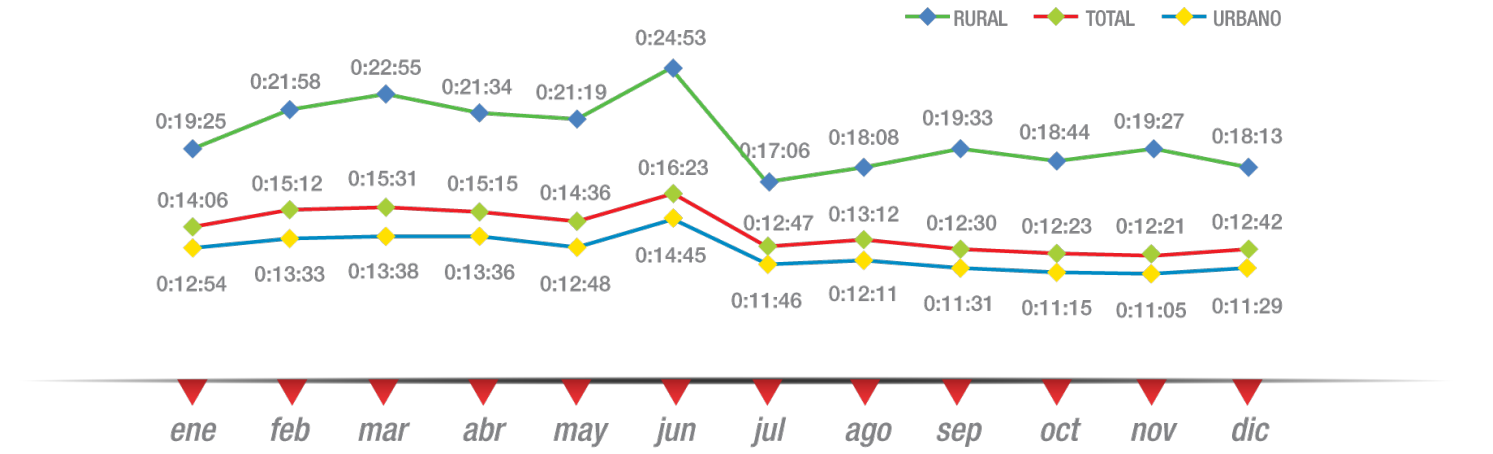
4.2.1 Seguridad Ciudadana

Para el 2016, dentro del Servicio de Seguridad Ciudadana se establece una Meta Nacional en el tiempo de respuesta de 09:39 *(información presentada en minutos y segundos mm:ss).* Tras varias coordinaciones interinstitucionales, para diciembre se obtiene un tiempo de respuesta de 09:27, logrando alcanzar el objetivo establecido, mismo que ha permitido registrar una importante reducción de 35 segundos en comparación con diciembre de 2015.



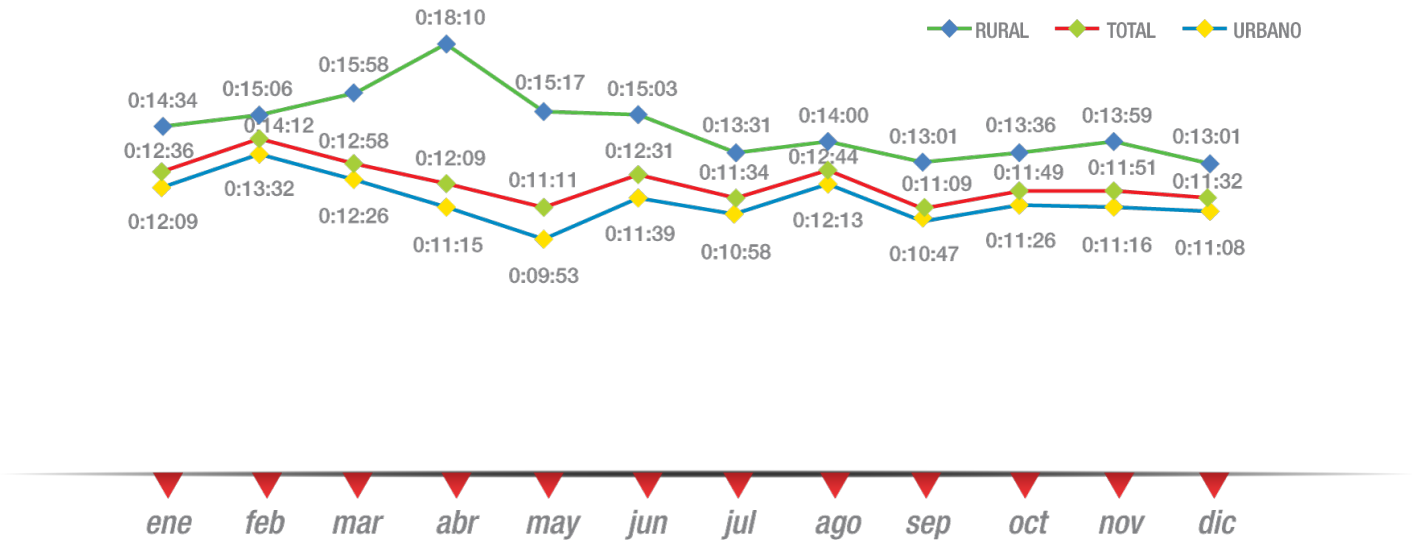
4.2.2 Gestión Sanitaria

Para el 2016, dentro del Servicio de Gestión Sanitaria se establece una Meta Nacional en el tiempo de respuesta de 12:44 *(información presentada en minutos y segundos mm:ss).* Tras varias coordinaciones interinstitucionales, para diciembre 2016 se obtiene un tiempo de respuesta de 12:42, logrando alcanzar el objetivo establecido, mismo que ha permitido registrar una importante reducción de 1 minuto y 22 segundos en comparación con diciembre de 2015.



4.2.3 Tránsito y Movilidad

Para el 2016 dentro del Servicio de Tránsito y Movilidad, se establece una Meta Nacional en el tiempo de respuesta de 10:08 *(información presentada en minutos y segundos mm:ss),* tras varias coordinaciones interinstitucionales para diciembre de 2016 se obtiene un tiempo de respuesta de 11:32, con este resultado se evidencia un incremento de 14 segundos comparando con diciembre 2015.



CAPÍTULO V
Proyectos Estratégicos

5.1 OBJETIVO ESTRATÉGICO 1: INCREMENTAR LA EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DE EMERGENCIA ENFOCADOS A LA CIUDADANÍA

ESTRATEGIA 1. 1 APLICAR Y MEJORAR ESTÁNDARES ÓPTIMOS DE CALIDAD PARA LA EMERGENCIA

PROYECTO: Fortalecimiento del monitoreo de control de Operaciones

Objetivo: Disponer de procedimientos y herramientas que faciliten el monitoreo y control de operaciones, lo cual redunda en un mejor servicio de coordinación y atención de emergencias.

Con el fin de brindar un servicio de manera oportuna, eficiente y eficaz, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 se encuentra en permanente revisión de sus procedimientos internos e innovación de productos tecnológicos, así como el monitoreo y control permanente a la ejecución de los mismos. Es así que en el año 2016 se implementó un nuevo procedimiento de control de calidad, que junto al desarrollo de la primera fase de un sistema tecnológico optimizaron el monitoreo de llamadas de emergencia en beneficio de la ciudadanía.

Además, con el fin de garantizar la continuidad del servicio ante la posible ocurrencia de eventos adversos y de gran magnitud, se diseñaron e implementaron procedimientos y protocolos de simulacros, a fin de contar con los más altos estándares de coordinación para salvaguardar la vida de las personas.

LÍNEA BASE DEL PROYECTO:

· Procedimiento de Control de Calidad de Operaciones que no refleja puntos críticos, enfocado únicamente a obtener una calificación de evaluación.
· El *"Procedimiento de Control de Calidad de Operaciones"* era realizado de forma manual, en herramienta Excel.
· La obtención de muestras para aplicación de las evaluaciones de calidad las realiza la unidad de estadística en base a requerimientos.
· Ausencia de un protocolo adecuado para contingencia ante eventos adversos *(activación de volcanes, sismos, amenazas de bomba, incendios estructurales, etc.)*

METAS ALCANZADAS / LOGROS OBTENIDOS 2016:

· Desarrollo e implementación de un nuevo procedimiento de Control de Calidad de Operaciones a nivel nacional, fortaleciendo la aplicación de acciones correctivas y el análisis integral de resultados.

· Desarrollo e implementación de un nuevo procedimiento de Control de Calidad de Operaciones a nivel nacional, fortaleciendo la aplicación de acciones correctivas y el análisis integral de resultados.

· Desarrollo de la primera fase del sistema de control de calidad en llamadas de emergencia, misma que mediante la obtención de información en línea (fichas y audios), optimiza el tiempo de evaluación de la gestión de emergencias.

· Se elaboró el procedimiento de coordinación para evaluación, simulación y simulacros de emergencias relevantes. Además, se implementó este procedimiento en ejercicios locales, nacionales y binacionales, destacando entre los más relevantes:

- Organización de Simulacros Internos para:
· Medición y optimización de tiempos de activación de los líderes de operaciones en Centros ECU 911.
· Activación emergente del personal de contingencia y grupos de refuerzo en Centros ECU 911.
· Afectación estructural en Centros ECU 911.
· Amenaza de Bomba en Centros ECU 911.
· Incendio estructural en Centros ECU 911.
· Amenaza simultánea a todos los Centros ECU 911 con diferentes escenarios en cada uno de ellos.

- Participación en Simulacros Externos para:
· Activación del Sistema de Alerta Temprana (SAT).
· Activación de las sirenas ubicadas en Cotopaxi.
· Activación de las sirenas ubicadas en Pichincha.
· Simulacros cantonales en Quito, Mejía, Rumiñahui, Latacunga, Salcedo, Tena y Archidona.
· Simulacro Binacional Ecuador - Perú de amenaza de tsunami con la finalidad de medir las capacidades de respuesta de los dos países.

METAS PROPUESTAS / LOGROS PROGRAMADOS 2017

· Fortalecer la herramienta tecnológica de control de calidad, de tal manera que posibilite la generación de reportes automáticos y facilite el seguimiento de las evaluaciones y acciones correctivas implementadas a nivel nacional.

· Realizar un simulacro trimestral en cada Centro SIS ECU 911.

· En coordinación con la Secretaría de Gestión de Riesgos, realizar un simulacro semestral involucrando a la población y movilizando a los organismos de respuesta en territorio.

· Fortalecimiento y aplicación a escala nacional de herramientas informáticas que permitan la visualización en línea de los tiempos de atención y coordinación de emergencias, así como también los tiempos de gestión de cada evaluador de operaciones, posibilitando la identificación de las desviaciones más relevantes.

PROYECTO: Obtener Certificación Internacional de Calidad Europea de Centros de Servicios de Emergencia (EENA PSAP QoS) a los procesos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 - Centros Operativos Quito y Santo Domingo.

Objetivo: Incrementar la eficiencia y eficacia en la atención de emergencias, mediante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, el fortalecimiento de los procesos, potencialización de la infraestructura tecnológica, capacitación permanente al personal y mejoramiento continuo.

Certificados de Calidad Europeos
112
EENA

Certificado Estándar de Calidad

AL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 OPERANDO
EL CENTRO OPERATIVO LOCAL 911 SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS

La Asociación Europea de Centros de Servicios de Emergencia (EENA), es una ORG con base en Bruselas dedicada a la promoción de la alta calidad de servicios de emergencias gestionada a través del número 112 a lo largo de la Unión Europea. EENA trabaja como una plataforma de discusión para los servicios de emergencia, autoridades públicas, tomadores de decisión, asociaciones y proveedores de soluciones en pro de la mejora de entidades de respuesta de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía.

El Certificado es otorgado al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 operando el Centro Operativo Local 911 Santo Domingo de los Tsáchilas, reconoce el compromiso y enfoque del Servicio 911 que provee a los ciudadanos con alta calidad. El Certificado es otorgado por un periodo de 3 años y será evaluado anualmente durante este tiempo.

Emitido en Bruselas, 12 de Mayo de 2016

Gary Machado
Director Ejecutivo de EENA
Miembro del Consejo de Administración de EENA

Tony O'Brien
Director Ejecutivo Adjunto de EENA

De acuerdo al Plan Estratégico Institucional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 *(2014-2017),* se establece como objetivo: *"Operar el ECU 911 bajo estándares de calidad de forma desconcentrada y Certificación Institucional",* para lo cual se inicia la estandarización de los procesos del SIS ECU 911, basándose en la Norma Europea de Calidad para centros de emergencias EENA.

LÍNEA BASE DEL PROYECTO:

Se cerró el año 2015 con la identificación de las áreas y procesos donde se requiere mejorar a fin de dar cumplimiento con los estándares e indicadores de gestión que exige la Norma Internacional *"EENA PSAP QoS".*

En función del diagnóstico inicial del Servicio, se procedió a implementar la normativa institucional según las cláusulas de la norma internacional y la estructura del sistema de gestión sugerida, por lo cual se desarrolló y estandarizó 55 procedimientos, 2 Políticas y 10 Instructivos.

METAS ALCANZADAS / LOGROS OBTENIDOS 2016:

· Se desarrolló una plataforma tecnológica (Repositorio Digital) con la finalidad de almacenar, organizar, preservar y disponer de forma oportuna información generada por todas las Unidades como respaldo de sus actividades.

· Tras un arduo proceso de auditoría por representantes de la Asociación Europea de Centros de Servicio de Emergencia (EENA), llevado a cabo en las instalaciones del SIS ECU 911 Quito y Santo Domingo, del 18 al 21 de abril, mismo que coincidió con la atención de emergencias producidas por el terremoto del 16 de abril de 2016, la Institución obtuvo los siguientes reconocimientos:

- Certificado Estándar de Calidad al Centro Zonal ECU 911 Quito, emitido por la Asociación Europea de Centros de Servicio de Emergencia (EENA), Bruselas.

- Certificado Estándar de Calidad al Centro Local ECU 911 Santo Domingo de los Tsáchilas, emitido por la Asociación Europea de Centros de Servicio de Emergencia (EENA), Bruselas.

- En el 2016 el Servicio Integrado de Seguridad logró implementar a nivel nacional un Sistema de Gestión de Calidad, con procedimientos estandarizados y documentados, indicadores de gestión homologados a nivel nacional que permiten mejorar permanentemente la calidad del servicio ofrecida a la ciudadanía.

METAS PROPUESTAS / LOGROS PROGRAMADOS 2017

Replicar a nivel nacional el Sistema de Gestión de Calidad que fue certificado por la Norma Europea en los Centros de emergencias Quito y Santo Domingo, con el fin asegurar un servicio de calidad de emergencia para los ciudadanos.

PROYECTO: Fortalecimiento de la coordinación y atención de emergencias de Gestión Sanitaria

Objetivo: Disminuir los tiempos de respuesta así como fortalecer la cobertura de la atención de emergencias relacionadas a Gestión Sanitaria.

Integración de las unidades móviles del IESS a la coordinación y atención de emergencias de Gestión Sanitaria del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional, a través de la incorporación de 90 ambulancias, con lo cual se logra un incremento de recursos del 18.85% a la capacidad operativa existente. En este contexto, el SIS ECU 911 coordinó y preparó la capacitación al personal tripulante de ambulancias (conductor y paramédico); esta capacitación incluyó conocimientos de radio comunicaciones y nociones básicas para el manejo de la información de las emergencias.

Adicionalmente, con la finalidad de determinar el numérico de ambulancias que cada distrito requiere a nivel nacional, así como la cobertura de demanda actual y objetivo, en conjunto con Ministerio de Salud Pública, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y Policía Nacional, se desarrolló la metodología para la redistribución de ambulancias de acuerdo a un análisis de conflictividad por distrito, basándose en un modelo matemático de teoría de colas.

INFORMACIÓN DE NUMÉRICO DE AMBULANCIAS DESAGREGADO POR CENTRO SIS ECU 911						
CENTRO	MSP	CRE	BOMBEROS	IESS	Otros	Total
QUITO	34	12	14	17	—	77
SAMBORONDÓN	50	—	13	17	—	80
CUENCA	15	4	36	5	—	60
PORTOVIEJO	25	—	26	11	1	63
MACHALA	12	—	—	7	5	24
LOJA	23	2	10	6	—	41
BABAHOYO	20		8	4	5	37
ESMERALDAS	10	—	1	4	3	18
AMBATO	30	2	29	5	—	66
SANTO DOMINGO	10	1	2	1	—	14
IBARRA	14	—	14	5	—	33
RIOBAMBA	10	1	—	3	—	14
MACAS	8	1	5	2	—	16
TULCAN	7	—	1	2	—	10
NUEVA LOJA	10	—	1	1	—	12
GÁLAPAGOS	3	—	—	0	—	3
TOTAL	281	23	160	90	14	568

Fuente: Sistema SIS ECU 911, información validada con instituciones articuladas

LÍNEA BASE DEL PROYECTO:

Datos estadísticos de tiempos de respuesta, datos de la demanda de ambulancias y la brecha de necesidad.

METAS ALCANZADAS / LOGROS OBTENIDOS 2016:

· Incorporación de 90 ambulancias del IESS, con capacidades básicas para la atención pre hospitalaria.
· Construcción de diagnóstico y desarrollo de metodología para la redistribución de ambulancias a ser implementada a nivel nacional por parte de las subcomisiones interinstitucionales definidas por centro.

METAS PROPUESTAS / LOGROS PROGRAMADOS 2017

· En el primer trimestre del 2017 se implementará la redistribución de ambulancias.
· En el segundo trimestre del 2017 se realizará la medición del impacto en los tiempos de respuesta de la incorporación y redistribución de ambulancias.

ESTRATEGIA 1. 2
DESARROLLAR POLÍTICA DE COORDINACIÓN INTERSECTORIAL Y DE ESPECIALIZACIÓN PARA EMERGENCIAS.

PROYECTO: Emisión de normativa intra e intersectorial, vinculada a la gestión de servicios de emergencia.

Objetivo: Emitir e implementar la normativa técnica bajo un plan regulatorio vinculado a la gestión de servicios de emergencia.

Con cargo al Plan Regulatorio Nacional que permita aplicar mecanismos técnicos de operación del Servicio, el SIS ECU 911 desarrolla, regula y emite normativa institucional, intra e intersectorial.

LÍNEA BASE DEL PROYECTO:

En el 2015 se desarrollaron 67 documentos normativos regulatorios *(55 Procedimientos, 10 Instructivos y 2 Políticas).*

METAS ALCANZADAS / LOGROS OBTENIDOS 2016:

· Durante 2016 se ha logrado desarrollar y actualizar 70 documentos regulatorios entre internos e intersectoriales, conforme el siguiente detalle:

NORMATIVA INTERNA DESARROLLADA		TOTAL
Procedimientos	14	39
Instructivos	16	
Manuales Técnicos	6	
Políticas	3	
Normativa Interna Actualizada		22
Normativa Intersectorial Propuesta		9
Total Normativas Desarrolladas, Intervenidas y Propuestas		70

METAS PROPUESTAS / LOGROS PROGRAMADOS 2017

· Desarrollar manuales técnicos de uso de las propuestas de automatización de procesos estratégicos para el control de los servicios de atención de emergencias.
· Crear la normativa y documentación necesaria para el desarrollo de la primera fase del proyecto *"Franquicia ECU 911".*
· Desarrollar e Implementar la metodología para evaluación del impacto de la normativa vigente.

ESTRATEGIA 1. 3
DESARROLLAR E INNOVAR PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA UNA ADECUADA GESTIÓN DE EMERGENCIAS.

PROYECTO: Redes de Comunicacin para Emergencias.

Objetivo: Establecer los lineamientos para la gestión técnica, operativa y creación de Redes de Comunicación para Emergencias.

Los sistemas y redes de comunicaciones son de fundamental importancia para la coordinación operativa de las instituciones de primera respuesta ante emergencias, pues permiten una articulación efectiva al garantizar un enlace de comunicación directa entre el centro de mando y los recursos en territorio, incrementando de esta manera la capacidad de despliegue y respuesta de dichos recursos.

LÍNEA BASE DEL PROYECTO:

· Se aprobó el proyecto de repotenciación de canales de comunicación en la Red Nacional Troncalizada
· Se suscribió el Acuerdo Interinstitucional No. 5530 entre la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP y el Ministerio del Interior; transfiriendo en comodato el equipamiento correspondiente a la Red Nacional de la Policía Nacional.

METAS ALCANZADAS / LOGROS OBTENIDOS 2016:

· Se estableció la solución tecnológica para la interoperabilidad entre la Red de Comunicaciones de Fuerzas Armadas y la Red Nacional Troncalizada
· Se repotenció la Red Nacional Troncalizada con la habilitación de 119 canales que estaban dañados en Pichincha y Guayas.

· Se logró la reducción en el costo por canal facturado por CNT EP por el servicio de la Red Nacional Troncalizada, de USD 1.427,55 a USD 1.313,95; lo que significa un decremento de 7.96% en el valor por canal y un ahorro al año de aproximadamente USD 960.000,00.
· Se implementó el modelo de comunicaciones operativas del SIS ECU 911 a través de la Red Nacional Troncalizada.
· Se diseñó e implementó una red de comunicaciones para emergencias para los Cuerpos de Bomberos de las provincias de Manabí y Esmeraldas. En Esmeraldas se pasó de 0 a 100% de Cuerpos de Bomberos con comunicaciones, en Manabí se pasó de 15% a 100% de Cuerpos de Bomberos con comunicaciones.
· El ECU 911 lidera la gestión de Redes de Comunicación para Emergencias.

METAS PROPUESTAS / LOGROS PROGRAMADOS 2017

· Establecer los protocolos operativos de la solución tecnológica de interoperabilidad entre la Red de las Fuerzas Armadas y la Red Nacional Troncalizada.
· Realizar el estudio técnico y dimensionamiento de la capacidad actual de la Red Nacional Troncalizada.
· Lograr el traspaso de infraestructura de la red troncalizada de Ministerio del Interior y la Comisión de Tránsito del Ecuador a la CNT EP.
· Ampliar la cobertura de la red VHF de Bomberos a toda la zona costera del Ecuador.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2: INCREMENTAR LAS CAPACIDADES INSTITUCIONALES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EMERGENCIA EN BENEFICIO DE LA CIUDADANÍA

ESTRATEGIA 2. 1 POSICIONAR EL ECU 911 EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EMERGENCIAS.

PROYECTO: Desarrollo de estrategias para el control del mal uso del servicio a través de los mecanismos de alerta de emergencias.

Objetivo: Desarrollar estrategias que permitan disminuir el mal uso del Servicio, para de esta manera optimizar los recursos para la atención de servicios de emergencias.

Contribuir en la disminución del uso indebido de la línea única de emergencias y otros mecanismos de alerta; mediante actividades que permitan concientizar sobre el uso de los servicios de atención de emergencias, de forma que se optimice el rendimiento de los recursos institucionales para bienestar de la ciudadanía.

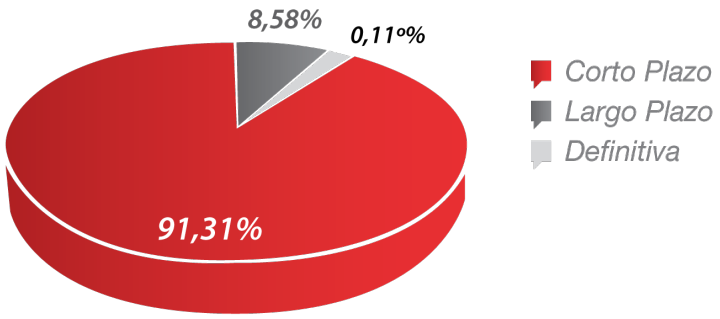
LÍNEA BASE DEL PROYECTO:

· La cantidad de líneas suspendidas en el año 2015 fue de 313.692 y promedio de llamadas de *"Uso Indebido"* del 52%.
· Estadística dispersa *(bajo historial de comportamiento)* sobre el número de líneas suspendidas del año 2015.
· Implementación de reglamentación en telecomunicaciones relacionada a la gestión de suspensiones: Reforma al Reglamento para Llamadas a Servicios de Emergencias, Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Reglamento de Aplicación de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

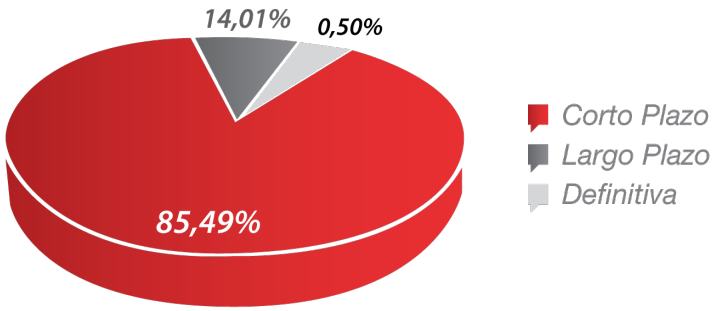
METAS ALCANZADAS / LOGROS OBTENIDOS 2016:

· La cantidad de líneas suspendidas en el año 2016 fue de 179.405 y el promedio de llamadas de *"Uso Indebido",* del 48%.

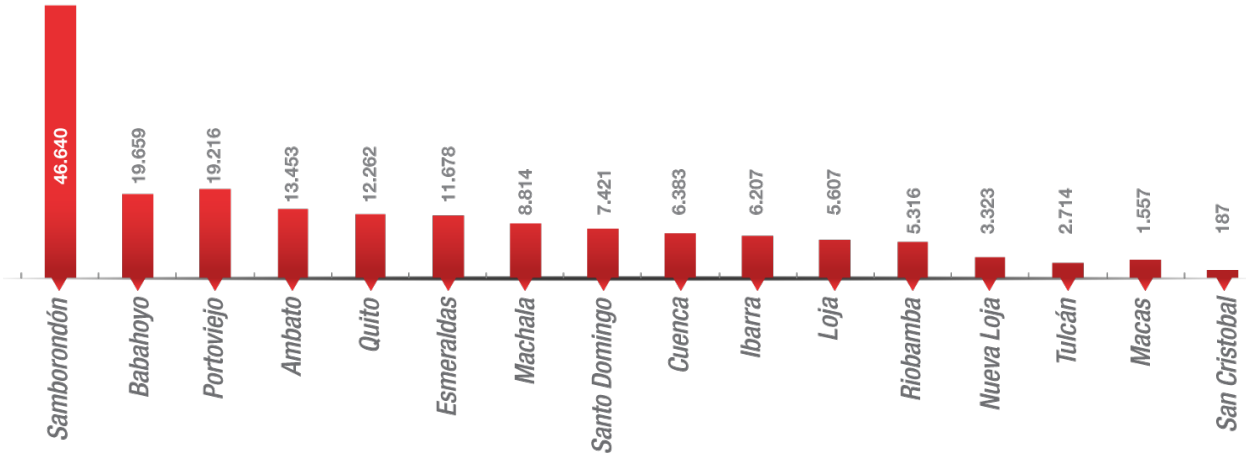
Número de líneas suspendidas según categoría - 2015



Número de líneas suspendidas según categoría - 2016



Número de lineas suspendidas por Centro - 2016



METAS PROPUESTAS / LOGROS PROGRAMADOS 2017

· Desplegar nuevas estrategias para la reducción de llamadas de uso indebido, con base a las mejores prácticas desarrolladas en los Centros a nivel nacional.
· Automatizar el proceso de suspensión mensual de líneas, así como el proceso de solicitudes de levantamiento de suspensión.
· Desconcentrar la elaboración del informe de gestión de suspensiones, de manera que todos los Centros Zonales y Locales a nivel nacional contribuyan en la disminución del uso indebido de los mecanismos de alerta de emergencia.
· Desarrollar e implementar el proyecto de emisión de respuesta automática en caso de que se registren llamadas por uso indebido del servicio.

PROYECTO: Fortalecimiento de uso de nuevas tecnologías de comunicación e información para el posicionamiento de la línea única de emergencias

Objetivo: Incrementar el uso de las actuales herramientas comunicacionales para fortalecer la difusión por todas las vías y medios posibles, con el mensaje del buen uso del 9-1-1 y la labor del Servicio.

Utilizar herramientas comunicacionales que permitan impulsar la difusión de información y posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, así como la realización de actividades inclusivas y participativas con la comunidad.

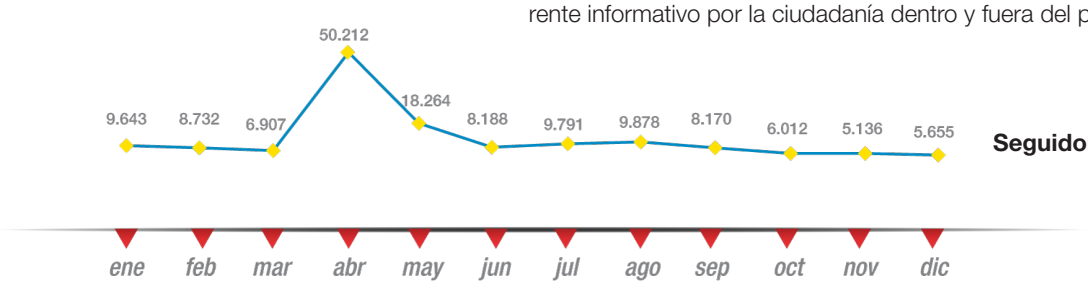
LÍNEA BASE DEL PROYECTO:

· La cantidad de líneas suspendidas en el año 2015 fue de 313.692 y promedio de llamadas de *"Uso Indebido"* del 52%.
· Estadística dispersa *(bajo historial de comportamiento)* sobre el número de líneas suspendidas del año 2015.
· Implementación de reglamentación en telecomunicaciones relacionada a la gestión de suspensiones: Reforma al Reglamento para Llamadas a Servicios de Emergencias, Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Reglamento de Aplicación de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

METAS ALCANZADAS / LOGROS OBTENIDOS 2016:

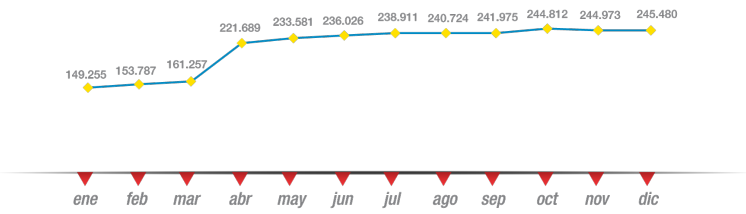
Redes Sociales: El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 administra una página web institucional, 17 cuentas de Twitter, una Fan Page de Facebook y un usuario en Instagram. En el 2016 se han alcanzado los siguientes logros a través de redes sociales:

· **Twitter:** La cuenta @ECU911_ es una de las más seguidas a nivel nacional en comparación con el resto de entidades públicas constituyéndose como un referente informativo por la ciudadanía dentro y fuera del país.

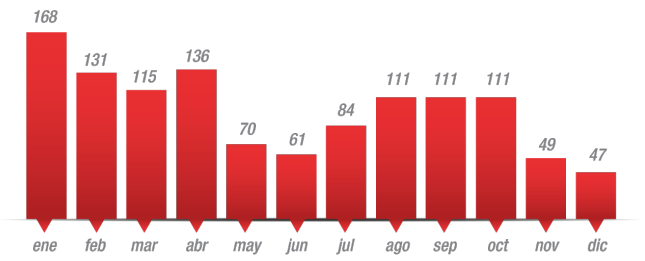


Seguidores Twitter en 2016

· **Facebook:** Se han recibido cientos de comentarios positivos elogiando el trabajo realizado y por ende se produjo un incremento en el número de seguidores en el 2016, de 96.255 likes.



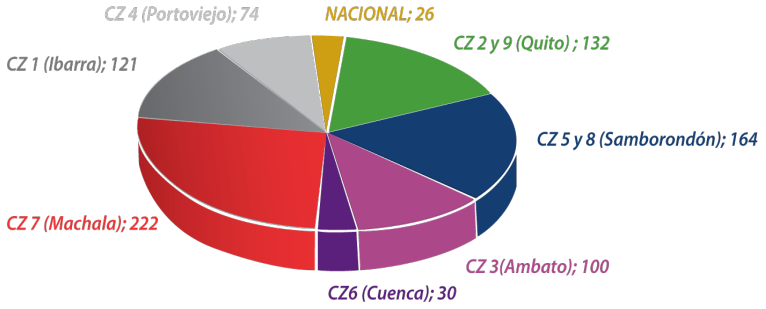
· **Página Web Institucional:** Durante el 2016 se han difundido 1.194 publicaciones, entre boletines de prensa, convocatorias y anuncios importantes.



· **Campañas en Redes Sociales:** Durante el 2016 se han difundido 1.194 publicaciones, entre boletines de prensa, convocatorias y anuncios importantes.

CAMPAÑAS REDES SOCIALES 2016	
PERMANENTES	TEMPORALES
Traslado de valores	Inauguraciones Salas Operativas ECU 911
Feriado Seguro	Fenómeno del Niño
Buen Uso del 911	Volcán Cotopaxi
Época de lluvias	Rendición de Cuentas 2015
Sólo marca 911	Sismo Ecuador
Rotulación ECU 911	Certificación EENA
Estadio Seguro	Gracias por tanto
Campaña de verano	Ecuador Listo y Solidario
Campaña Vial	Compromiso ECU 911
	Manabí mi destino
	Esmeraldas mi destino
	Pokemon Go
	Hábitat III
	EISCE 2016
	Visita Presidente de China
	Pirotecnia Responsable
	Da Dignidad

Agenda en Medios de Comunicación: En el año 2016 se han efectuado 869 intervenciones en medios de comunicación en todo el país, con el objetivo de informar a la ciudadanía temas de interés nacional relacionados con la coordinación y atención de emergencias.



Adicionalmente, en el año 2016 se han suscrito 7 convenios con medios de comunicación a nivel nacional, con la finalidad de incrementar sin costo alguno la difusión de información del SIS ECU 911 a través de reportajes, cámaras de video vigilancia o espacios exclusivos.

MEDIO
Canal Teleamazonas
Radio Sonorama
Canal Nortvisión - Tulcán
Canal Carchi Cable TV
Radio Sucumbíos
Canal Manavisión - Manabí
Canal Majestad TV – Santo Domingo

Vinculación con la Comunidad: Es fundamental impulsar procesos sostenidos de socialización, a fin de que la ciudadanía utilice de forma adecuada los mecanismos de alerta para reportar las emergencias; para lo cual, diferentes sectores de la población como escuelas, colegios, universidades y otras organizaciones visitan los Centros SIS ECU 911 a nivel nacional. *

METAS PROPUESTAS / LOGROS PROGRAMADOS 2017

Fortalecer la imagen del ECU 911 a nivel nacional y posicionarlo a nivel internacional, a través de:

· Aumentar el número de seguidores en cada red social: **Facebook** ***(Actual: 244.047 Meta: 300.000),*** **Twitter** ***(Actual: 335.000 Meta: 350.000)*** **e Instagram** ***(Actual: 5300 Meta: 6000).***
· Generar, a través de redes sociales, más campañas que promuevan los servicios que ofrece el ECU 911 ***(SAT Ecuador, videovigilancia ECU 911, campaña vial etc.)***
· Generar productos interactivos como gifs, videos y transmisiones en vivo de eventos o activaciones a través de redes sociales.
· Generar espacios en los medios de comunicación con reportajes especiales, donde ciudadanos beneficiarios hablen de manera positiva sobre el Servicio.
· Generar y posicionar la *"Cultura 911"* a escala nacional.

*VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD				
PROYECTOS EJECUTADOS A ESCALA NACIONAL 2016				
No.	TEMA	OBJETIVO	CANTIDAD	PERSONAS SOCIALIZADAS
1	ECU VISITAS 911	Visitas de Instituciones educativas, públicas, privadas, etc al Centro ECU 911	1.427	60.444
2	CAPACITACIONES SOCIALIZACIONES ECU 911	Visitas a territorio con las Instituciones articuladas	730	54.920
3	FERIAS SEGURAS Y OTRAS	Ferias realizadas por el ECU911 y otras que hemos participado	281	13.2715
4	SEÑALÉTICA	Visita en territorio para socializar la utilización de la nueva señalética del número de emergencia 911 (Bomberos, autoridades, imprentas, rotulación población en general)	1.300	8.983
5	PIROTÉCNIA RESPONSABLE	Ferias de Piroténcia a escala nacional	9	3.964
6	NÚMEROS ALTO ÍNDICE LLAMADAS FALSAS	En base a estadísticas de los 10 números con mayor número de llamadas falsas, socializar el buen uso de la línea	691	1.824
7	COLONIAS VACACIONALES	Colonias realizadas en las instalaciones de Centro ECU911 con niños de varias instituciones (cada día una visita, una colonia vacacional)	79	8.464
8	PRIMER RESPONDIENTE	Taller de capacitación a Grupos seleccionados por cada centro	8	220
9	ECU 911 TE ALEGRA	Visita a territorio todos los albergues de Manabí y Esmeraldas	33	20.000
TOTAL PERSONAS SOCIALIZADAS ECU 911 NACIONAL			3.828	291.534

ESTRATEGIA 2. 2
DESARROLLAR LA COBERTURA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EMERGENCIA

PROYECTO:
Implementación de sala operativa *(video vigilancia y despacho de recursos)* y sala espejo *(video vigilancia)* en coordinación con instituciones públicas y privadas.

Objetivo: Fortalecer la desconcentración de las operaciones de despacho de recursos *(Sala Operativa)* y video vigilancia *(Sala Operativa y Espejo)* en los cantones más poblados del país, a fin de mejorar el servicio y garantizar el envío oportuno de los recursos mediante la incorporación de personal propio del cantón.

Con la implementación de la sala operativa en Mejía y la sala espejo en la Brigada de Infantería Nro. 7 en Loja, se fortalece la desconcentración de video vigilancia y funciones de despacho con funcionarios de las instituciones articuladas conocedoras del territorio, así como la participación activa de prevención y reacción frente a posibles incidentes, a fin de incrementar la eficiencia y eficacia en la coordinación de emergencias para la ciudadanía.

LÍNEA BASE DEL PROYECTO:

· 10 Salas Operativas implementadas en diferentes cantones del país
· 48 Salas Espejos de video vigilancia en diferentes cantones del país. Actualmente se cuenta con 34 salas espejo de interés público y 14 salas espejo en apoyo a la coordinación de entidades privadas.

METAS ALCANZADAS / LOGROS OBTENIDOS 2016:

Sala Operativa Mejía:

· **Provincia:** Pichincha
· **Cantón:** Mejía
· **Ubicación:** Calle González Suárez y Panzaleo, al lado de los patios de retención vehicular.
· **Población beneficiada:** alrededor de 100 mil habitantes directos del cantón Mejía.
· **Inicio de operaciones:** 26 de enero de 2016.
· **Número de consolas:** 7, de las cuales 3 son de video y 4 de despacho.
· **Número de cámaras:** 12 cámaras tipo domo.
· **Personal:** 16 servidores entre Policía Nacional, Bomberos, Cruz Roja, Ministerio de Salud Pública y del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mejía.
· **Fortaleza:** Participación del GAD, implementación de consolas e inclusión de instituciones articuladas para el apoyo en el monitoreo y atención de emergencias con el despacho de instituciones de respuesta.

Salas Espejo Loja:

· **Provincia:** Loja
· **Cantón:** Loja
· **Ubicación:** Sala de Guerra de la Brigada de Infantería Nro. 7

· **Población beneficiada:** alrededor de 250 mil habitantes del cantón Loja
· **Inicio de operaciones:** 21 de noviembre de 2016.
· **Número de cámaras:** 15 cámaras, instaladas mediante el uso de un radio enlace de cerca de 70Mbps de capacidad.
· **Fortaleza:** Las Fuerzas Armadas del Ecuador efectúan un control adecuado del control fronterizo de armas, explosivos y demás actividades.

METAS PROPUESTAS / LOGROS PROGRAMADOS 2017

Realizar una revisión de la funcionalidad de las salas espejo con la finalidad de optimizar la cantidad y distribución de las mismas, incluyendo el apoyo a otras instituciones del Estado como la Fuerza Aérea, Armada del Ecuador, Instituciones Técnico Científicas, entre otras.

ESTRATEGIA 2. 3
FORTALECER LA CAPACIDAD DEL SERVICIO EN EL SISTEMA INTEGRADO DE SEGURIDAD.

PROYECTO:
Implementación de Red de Radio Frecuencia en zonas alejadas de red primaria de fibra óptica

Objetivo: Incrementar la cobertura del servicio de video vigilancia en zonas alejadas del país.

A través de la instalación de una red de radiofrecuencia, se logra llegar a zonas alejadas de la red primaria de fibra óptica con el servicio de video vigilancia, incrementando así la cobertura de un Gobierno Autónomo Descentralizado que no podía acceder al servicio debido a los altos costos que implica la instalación de fibra óptica, fortaleciendo así la seguridad integral de estos sectores.

LÍNEA BASE DEL PROYECTO:

Estudio de pre factibilidad con la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT-EP en el cual se evidencia el alto costo en habilitar determinados puntos y la pre factibilidad nula en otros.

METAS ALCANZADAS / LOGROS OBTENIDOS 2016:

· Se invirtieron USD 8.000,00 para habilitar cada punto de video vigilancia utilizando la red de radio frecuencia, en comparación a lo que representa la alta inversión de llegar con fibra óptica.
· Se ha logrado reutilizar infraestructura abandonada *(torres de transmisión),* lo cual genera un considerable ahorro.

PUNTOS DE VIDEO VIGILANCIA PERMANENTES CONECTADOS MEDIANTE RADIO FRECUENCIA

CENTRO	PROVINCIA	TIPO DE CAMARA	NÚMERO DE CÁMARAS
MACAS	MORONA SANTIAGO	LARGO ALCANCE	1
		DOMO	16
MACHALA	EL ORO	DOMO	6
QUITO	PICHINCHA	DOMO	6
LOJA	LOJA	DOMO	2
CUENCA	AZUAY	DOMO	1
		FIJA	1
SAMBORONDON	GUAYAS	DOMO	1
		TOTAL	34

METAS PROPUESTAS / LOGROS PROGRAMADOS 2017

Fortalecer lazos de cooperación con Gobiernos Autónomos Descentralizados y Organismos de Gobierno Central con la finalidad de expandir la cobertura de video vigilancia a través de esta tecnología.

PROYECTO: Sistema de Alerta Temprana para eventos de tsunami y control de represas.

Objetivo: Fortalecer el sistema nacional de alerta temprana y la red nacional de monitoreo sísmico, oceanográfico e hídrico en una sola plataforma tecnológica integrada.

Implementar en las provincias de Esmeraldas y Manabí un Sistema de Alerta Temprana para la difusión de alertas masivas a la ciudadanía, en caso de presentarse eventos de tsunami y/o desbordamiento de ríos y represas en cuencas priorizadas, abarcando la gestión de instituciones como Empresa Pública del Agua-EPA, Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica Nacional-IGEPN, Instituto Nacional de Meteorología e Hidrología-INAMHI, Instituto Oceanográfico de la Armada-INOCAR, Secretaría de Gestión de Riesgos-SGR y Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

El Sistema de Alerta Temprana contempla, a más de la instalación de sirenas en 6 cantones en Esmeraldas y 14 en Manabí, el monitoreo y control permanente de rutas de evacuación y sitios seguros, a través de cámaras PTZ, kits para enlaces punto a punto y punto multipunto y sistemas para generación de redes inalámbricas.

LÍNEA BASE DEL PROYECTO:

Se cuenta con Infraestructura Tecnológica, Red Nacional Troncalizada y Sistema de video vigilancia.

METAS ALCANZADAS / LOGROS OBTENIDOS 2016:

· Se instalaron en total 93 sirenas, de las cuales 36 se distribuyeron en la provincia de Esmeraldas y 57 en la provincia de Manabí, cumpliendo así con el proyecto.
· Se fortaleció el monitoreo visual de los puntos del Sistema de Alerta Temprana, rutas de evacuación y sitios seguros, mediante la implementación de cámaras de video vigilancia.

METAS PROPUESTAS / LOGROS PROGRAMADOS 2017

· Para el 2017 se realizarán las pruebas de funcionalidad de la Fase 1 y se iniciará la Fase 2 de implementación del Sistema de Alerta Temprana, en el resto del perfil costanero del país, esto es en las provincias de Santa Elena, Guayas, El Oro y Galápagos.

PROYECTO: Integración al SIS ECU 911 de los sistemas de alerta temprana GAD Latacunga y GAD Salcedo

Objetivo: Realizar las implementaciones técnicas que permitan integrar los sistemas de alerta temprana que poseen los municipios de Latacunga y Salcedo a los Centros SIS ECU911 de Quito y Ambato, con la finalidad de que sean activados desde estos Centros, fortaleciendo así la seguridad de sus habitantes.

Debido a que en las jurisdicciones de Latacunga y Salcedo se han presentado actividades eruptivas del volcán Cotopaxi, los municipios han visto la necesidad de integrar sus sistemas de alerta temprana a la plataforma tecnológica del SIS ECU 911 de Ambato y Quito.

LÍNEA BASE DEL PROYECTO:

El municipio de Salcedo posee una sirena, el municipio de Latacunga adquirió un sistema de alerta temprana y cámaras de video vigilancia.

METAS ALCANZADAS / LOGROS OBTENIDOS 2016:

· En el mes de marzo se logró la integración de los sistemas de alerta temprana del GAD de Latacunga y Salcedo al SIS ECU911 de Quito y Ambato.
· Simulacros y simulaciones en la provincia de Cotopaxi en donde se han probado los sistemas de alerta temprana.

METAS PROPUESTAS / LOGROS PROGRAMADOS 2017

Facilitar la plataforma tecnológica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 para posibles integraciones de sistemas de alerta temprana que se encuentren implementados a nivel nacional.

PROYECTO: Parada Segura para el Sistema Integrado de transporte urbano Loja

Objetivo: Cooperar con el GAD de Loja en el desarrollo, implementación e integración al SIS ECU 911 de un sistema de video vigilancia y alarmas en las 32 paradas y subestaciones del sistema Integral de transporte urbano de la Ciudad de Loja.

El proyecto *"Parada Segura"* surge de la necesidad de fortalecer la seguridad en el sistema de transporte urbano de la ciudad de Loja. El SIS ECU 911 colaboró con el municipio de esta localidad en el desarrollo e implementación de un sistema integral de seguridad dentro de cada una de las paradas, mismo que se articula al Centro Operativo Loja. Este proyecto fue financiado en su totalidad por el Gobierno Autónomo Descentralizado GAD Loja

LÍNEA BASE DEL PROYECTO:

Plataforma tecnológica y personal del ECU 911 Loja capacitado en la coordinación y atención de emergencias.

METAS ALCANZADAS / LOGROS OBTENIDOS 2016:

· Se instaló un total de 74 cámaras de video vigilancia en 32 paradas y subestaciones del sistema integral de transporte urbano de la ciudad de Loja, mismas que cuentan con tecnología infrarroja y están integradas en su totalidad al SIS ECU 911 Loja.
· Se instaló una central de alarmas en cada una de las paradas y subestaciones que cuentan con: sensores de movimiento, discriminadores de audio, contactos magnéticos, etc.

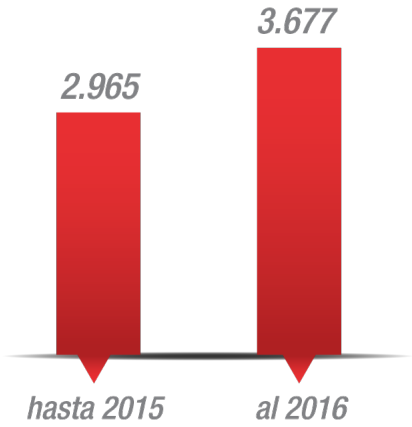
METAS PROPUESTAS / LOGROS PROGRAMADOS 2017

· Dotar del servicio de megafonía IP a cada una de las paradas y subestaciones del sistema integral de transporte urbano de la ciudad de Loja.

PROYECTO:
Fortalecimiento del Sistema de Video Vigilancia

Objetivo: Fortalecer el sistema de videovigilancia a nivel nacional através de la adquisición de nuevas cámaras y la integración de nuevas tecnologías

Puntos de Video Vigilancia



Se persigue el fortalecimiento del servicio de videovigilancia a nivel nacional a través de la implemetación de nuevos puntos de videovigilancia, el incremento de la capacidad de almacenamiento y la integración de sistemas de comunicación inalámbrica E-LTE y sistemas aéreos no tripulados

LÍNEA BASE DEL PROYECTO:

Hasta diciembre de 2015 se contaba con 2.965 cámaras instaladas a nivel nacional. Surgio la necesidad de adquirir drones para monitorear los eventos del volcán Cotopaxi y Fenomeno de El Niño en zonas de posible afectación.

METAS ALCANZADAS / LOGROS OBTENIDOS 2016:

· Durante el año 2016 se logran incorporar 712 cámaras en puntos críticos a nivel nacional, cerrando el año con un total de 3677 cámaras de video vigilancia, lo que corresponde a un 24% de crecimiento.

· Los sistemas aéreos no tripulados *(drones),* gracias a su integración, han sido utilizados en varios eventos de monitoreo debido a las ventajas que ofrecen, como su tamaño y facilidad de maniobra, que les permite monitorear lugares de difícil acceso.

METAS PROPUESTAS / LOGROS PROGRAMADOS 2017

· Ampliar la cobertura de video vigilancia a nivel nacional. Se estima incrementar en un 5% en equipamiento de video vigilancia respecto a lo alcanzado en el 2016.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3:
INCREMENTAR LA EFICIENCIA OPERACIONAL DEL ECU 911

ESTRATEGIA 3. 1 Mejorar y simplificar los procesos y servicios institucionales

PROYECTO: Optimización de la entrega de información para procesos judiciales - Gestión Plataforma Sistema Automatizado de entrega de información a la Función Judicial (SAEI-FJ)

Optimización del proceso para la entrega a la Función Judicial de información captada en los sistemas de video vigilancia, audio y datos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y de Transporte Seguro para la investigación en procesos judiciales.

LÍNEA BASE DEL PROYECTO:

En el año 2015 se atendieron 11.625 solicitudes a nivel nacional (envío de 34.893 archivos con información captada por la plataforma del SIS ECU 911), mediante el uso del Sistema Automatizado de entrega de información a la Función Judicial (SAEI-FJ).

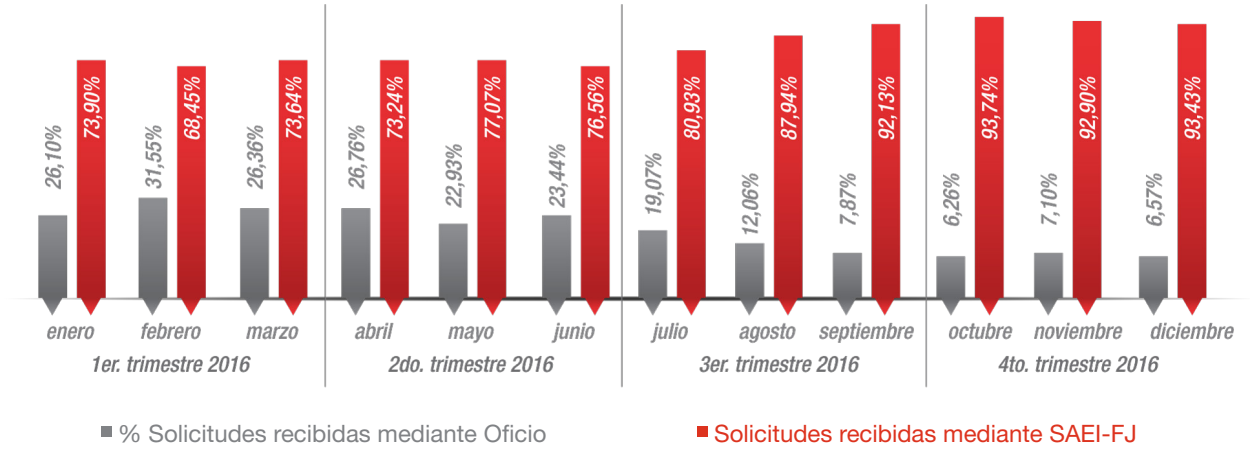
***METAS ALCANZADAS / LOGROS OBTENIDOS 2016:**

· En el año 2016 se atendieron 20.234 solicitudes de información a nivel nacional, de las cuales el 18% (3576) corresponden a requerimientos realizados mediante Oficio y el 82% (16.658) a requerimientos efectuados a través de la plataforma SAEI-FJ.
· El volumen de documentación física disminuyó de un 22,95% en diciembre 2015 a 6,57% en diciembre 2016.
· Se incrementó el porcentaje de solicitudes atendidas dentro de 72 horas, pasando del 92% en enero de 2016 al 99% en noviembre de 2016.
· El promedio de atención de una solicitud actualmente es de 10 horas.

METAS PROPUESTAS / LOGROS PROGRAMADOS 2017:

· Desconcentrar la gestión de SAEI-FJ para optimización de tiempos de respuesta y la gestión para la disminución de requerimientos físicos que son receptados.
· Lograr la inclusión de la capacitación en SAEI-FJ dentro del pénsum académico de la formación de Jueces y Fiscales.

Solicitudes Ricibidas Mediante Oficio vs SAEI-FJ 2016

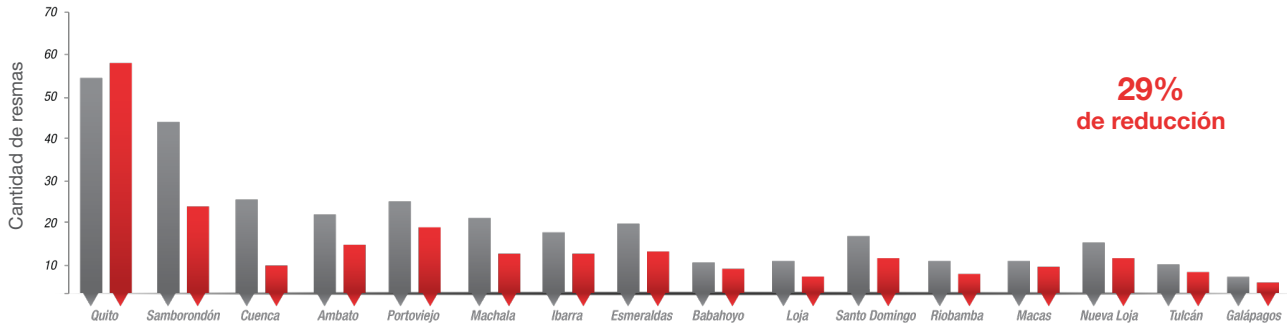


ESTRATEGIA 3.2
OPTIMIZAR EL USO Y RENDIMIENTO DE LOS RECURSOS INSTITUCIONALES.

Reducción de Consumo de Recursos

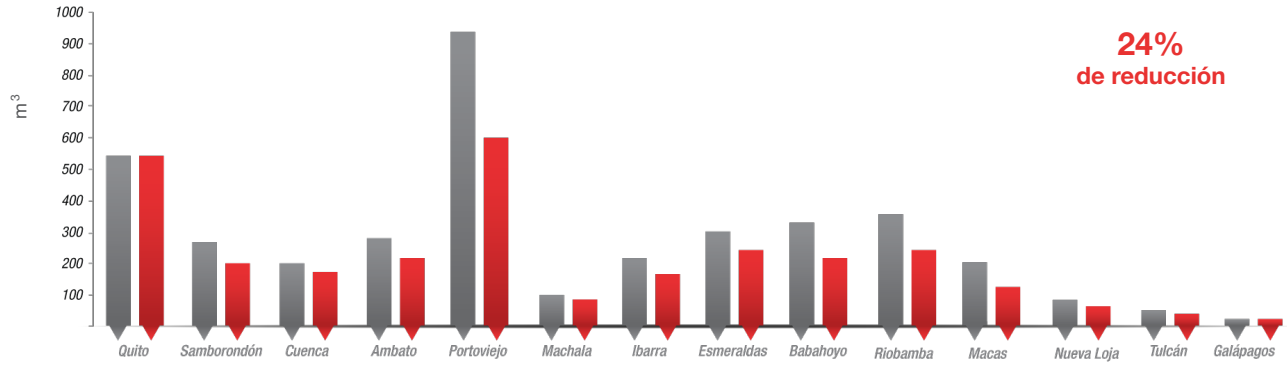
El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 busca la optimización de sus procedimientos para mejorar y simplificar el uso de los recursos. En este sentido, desde la Unidad de Clima y Cultura Organizacional se ha concientizado sobre el consumo de recursos y se han establecido metas por Centro Operativo para lograr su reducción. A continuación se muestran los principales resultados alcanzados:

Comparación anual de consumo promedio/mensual de resmas de papel bond



	Quito	Samborondón	Cuenca	Ambato	Portoviejo	Machala	Ibarra	Esmeraldas	Babahoyo	Loja	Santo Domingo	Riobamba	Macas	Nueva Loja	Tulcán	Galápagos
Año 2015	56	45	24	22	24	23	19	19	10	11	17	8	11	15	10	4
Año 2016	58	27	10	15	17	14	12	13	9	6	11	5	7	11	7	3

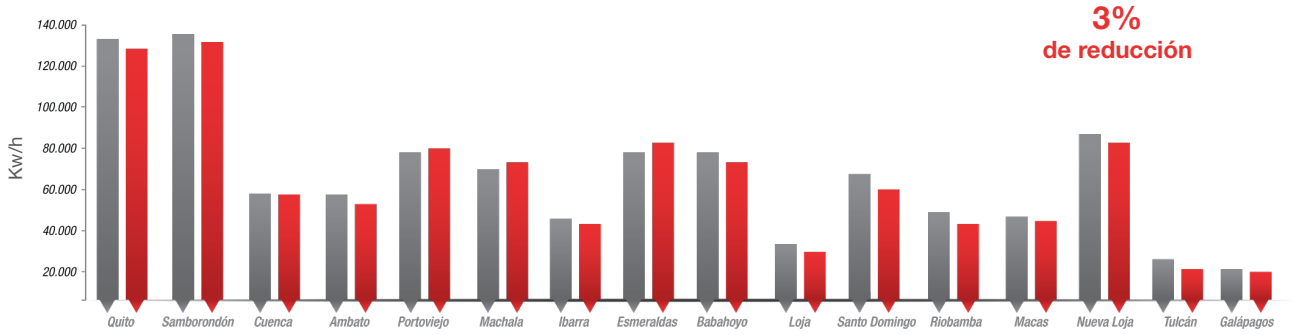
Comparación anual de consumo promedio/mensual de agua potable



	Quito	Samborondón	Cuenca	Ambato	Portoviejo	Machala	Ibarra	Esmeraldas	Babahoyo	Riobamba	Macas	Nueva Loja	Tulcán	Galápagos
Año 2015	560	265	207	272	934	112	246	295	350	361	187	139	77	18
Año 2016	557	202	157	217	602	92	162	235	217	228	151	134	72	25

Los Centros Operativos Locales de Santo Domingo y Loja, no registran datos, ya que contaron con una tarifa básica sectorial mínima durante el año 2015, situación que no permitió obtener cantidades de consumo que puedan ser comparadas con el periodo 2016.

Comparación anual de consumo promedio/mensual de energía eléctrica (Kw/h)



El Centro Operativo Local de la ciudad de Loja hasta 2015 canceló una tarifa fija sectorial, en tal razón, el consumo de 2016 no puede ser comparado con el consumo del periodo 2015.

Geolocalización

En base a la normativa dispuesta por ARCOTEL, las operadoras de telefonía móvil del país tienen la obligación de entregar al SIS ECU 911 la información relacionada a la localización aproximada de un terminal que realiza una llamada a la línea única de emergencias, en base a parámetros de precisión y rendimiento definidos por ARCOTEL. A continuación se muestra la distribución de llamadas por rango de aproximación, en base a los parámetros de precisión y rendimiento definidos por ARCOTEL.

DENSIDAD	PRECISIÓN (m)	META (%)	CUMPLIMIENTO OPERADORAS SMA
muy alta	<=50m	50%	48,92%
alta	<=100m	67%	66,82%
media	<=200m	67%	77,58%
baja	<=500m	67%	89,26%

· Cerca del 50% de llamadas recibidas en el 2016, tienen una muy alta precisión en la localización del alertante *(hasta 50 metros).*
· Tan solo un poco más del 10% de llamadas recibidas en 2016 tuvieron una precisión superior a los 500 metros en la localización del alertante.

PROYECTO: Actualización del sistema de información geográfica del SIS ECU 911 para la optimización de tiempos en la atención de emergencias

Objetivo: Actualizar el listado y georeferenciación de los puntos de interés y de referencia, con la finalidad de mantener un conjunto de datos homologados que permita la rápida identificación de la ubicación de un incidente, así como el manejo organizado de la información geográfica.

Identificación, estructuración y homologación de puntos de interés y de referencia en el sistema de emergencias, con la finalidad de disminuir los tiempos de respuesta y mejorar la ubicación del incidente.

LÍNEA BASE DEL PROYECTO:

Información geográfica entregada por el Ministerio Coordinador de Seguridad, instituciones articuladas y Centros Operativos del SIS ECU 911.

METAS ALCANZADAS / LOGROS OBTENIDOS 2016:

· Información geográfica de puntos de interés y de referencia estandarizada, estructurada, homologada, categorizada y depurada a nivel nacional.
· Catálogo de puntos de interés, basado en la ubicación geográfica del punto *(cantón)* como en las características específicas del mismo *(banco, tienda, centro comercial, etc).*

METAS PROPUESTAS / LOGROS PROGRAMADOS 2017

· Análisis de los tiempos de atención de emergencias con la utilización del Catálogo de puntos de interés

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4:
INCREMENTAR EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO DEL ECU 911.

ESTRATEGIA 4.1
FORTALECER EL PLAN DE CAPACITACIÓN EN EL ÁMBITO DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

PROYECTO: Inducción, actualización, capacitación y especialización del personal para la atención de incidentes, emergencias y desastres en temas vinculados con la prestación del servicio de emergencias.

Objetivo: Contar con personal capacitado en los procedimientos y herramientas tecnológicas, para una adecuada coordinación y atención de emergencias.

Adiestrar al personal que labora en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 e Instituciones articuladas, a partir de la identificación de necesidades a corto, mediano y largo plazo, a fin de desarrollar habilidades y destrezas en función del puesto y de acuerdo a las características propias de cada territorio para la atención en situaciones de incidentes, emergencias y desastres.

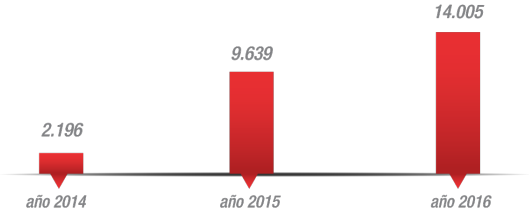
LÍNEA BASE DEL PROYECTO:

A 2015 fueron capacitadas 9639 personas, entre funcionarios del SIS ECU 911 e instituciones articuladas.

METAS ALCANZADAS / LOGROS OBTENIDOS 2016:

· 5924 personas capacitadas en Gestión Institucional
· 3909 personas capacitadas en Gestión de Incidentes y Emergencias
· 1593 personas capacitadas en Gestión Pública
· 2579 personas capacitadas en Gestión de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Personas Capacitadas / años: 2014 - 2015 - 2016



Número de Adiestramientos realizados por Centro

· En el marco del proyecto *"Primer Respondiente"*, mismo que busca la participación activa de la ciudadanía para evitar o actuar frente a una emergencia, las Instituciones Articuladas en coordinación con el SIS ECU 911 capacitaron a la población, mediante talleres participativos, para enfrentar la ocurrencia de incidentes, emergencias y desastres. Los participantes abordaron los siguientes temas:

No.	TEMÁTICA	META (%)
1	Orientación Básica	Fuerzas Armadas
2	Gestión de Siniestros	Cuerpo de Bomberos
3	Gestión de Riesgos	Secretaría de Gestión de Riesgos
4	Seguridad Ciudadana	Policía Nacional
5	Primeros Auxilios	Ministerio de Salud Pública
6	Tránsito y Movilidad	Instituciones de Tránsito
7	Servicios de Emergencia	Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

METAS PROPUESTAS / LOGROS PROGRAMADOS 2017

· Realizar en el año al menos cuatro adiestramientos nacionales y cuatro entrenamientos continuos al personal del SIS ECU 911.
· Obtener la certificación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, como operador de capacitaciones a nivel nacional.
· Oferta de capacitación continua anual.
· Dos capacitaciones por Centro Operativo al año, a nivel nacional, dentro del Proyecto *"Primer Respondiente"*.

ESTRATEGIA 4.2 MEJORAR LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DEL PERSONAL POR COMPETENCIAS

PROYECTO: Fortalecimiento institucional a través de la realización de concursos de méritos y oposición

Objetivo: Seleccionar, mediante concursos de méritos y oposición, ciudadanos idóneos para ocupar un puesto público de carrera, de acuerdo a los requerimientos establecidos como instrucción formal, experiencia y competencias técnicas y conductuales.

Realización de concurso de méritos y oposición a nivel nacional para cubrir vacantes de evaluadores de operaciones, con la finalidad de que la Institución cuente con personal competente para el desempeño de sus funciones, estableciendo el procedimiento y los instrumentos de carácter técnico y operativo, que permitan brindar a los postulantes las mismas oportunidades para ser elegidos.

LÍNEA BASE DEL PROYECTO:

Manual de Puestos Provisionales aprobado por el Ministerio del Trabajo con Resolución N° MDT-VSP-2015-0199, de fecha 31 de agosto de 2015, en el cual constan 106 tipos de puestos reflejados en 1337 puestos de carrera a nivel nacional.

METAS ALCANZADAS / LOGROS OBTENIDOS 2016:

Se declararon ganadores de concursos de evaluadores de operaciones a 171 ciudadanos, de acuerdo al siguiente detalle:

Ciudad	Postulantes que aplicaron al concurso	Postulantes que pasan fase de méritos	Postulantes que rindieron pruebas	Postulantes que rindieron entrevistas	Ganadores de concurso
Quito	12.423	11.213	3.432	105	20
Ambato	8.281	6.749	1.950	77	12
Cuenca	5.581	4.554	2.199	70	14
Samborondón	4.164	4.151	1.603	139	27
Loja	3.941	3.546	1.361	35	7
Machala	3.418	2.894	1.183	165	31
Ibarra	2.474	2.369	1.033	31	6
Santo Domingo	2.396	2.396	1.025	37	7
Riobamba	2.022	1.880	974	31	6
Portoviejo	1.631	1.623	761	51	10
Babahoyo	1.401	1.400	563	45	9
Esmeraldas	1.039	940	496	46	9
Nueva Loja	748	688	301	21	4
Tulcán	640	604	328	20	4
Macas	438	364	133	20	4
San Cristóbal	264	264	25	5	1
Total	**19.207**	**17.173**	**7.067**	**898**	**171**

METAS PROPUESTAS / LOGROS PROGRAMADOS 2017:

Realizar concursos de méritos y oposición para llenar las 1.166 vacantes restantes, tanto de áreas agregadoras de valor como en áreas de apoyo y asesoría del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional, a fin de fortalecer la Institución con personal idóneo.

ESTRATEGIA 4.3 ESTABLECER UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL

PROYECTO: Evaluación del Clima Laboral del SIS ECU 911

Objetivo: Disponer de un diagnóstico del clima laboral en el SIS ECU 911, que permita generar planes de acción que busquen mejorar las debilidades y mantener las fortalezas identificadas, coadyuvando a la mejora del bienestar laboral y promoviendo un mejor desempeño institucional.

Realizar la evaluación del clima laboral, ejecutando el modelo diseñado para el efecto por la Secretaría Nacional de la Administración Pública.

LÍNEA BASE DEL PROYECTO:

Diagnóstico 2015 del clima laboral a nivel nacional, obtenido en base a una herramienta propia desarrollada en la Institución.

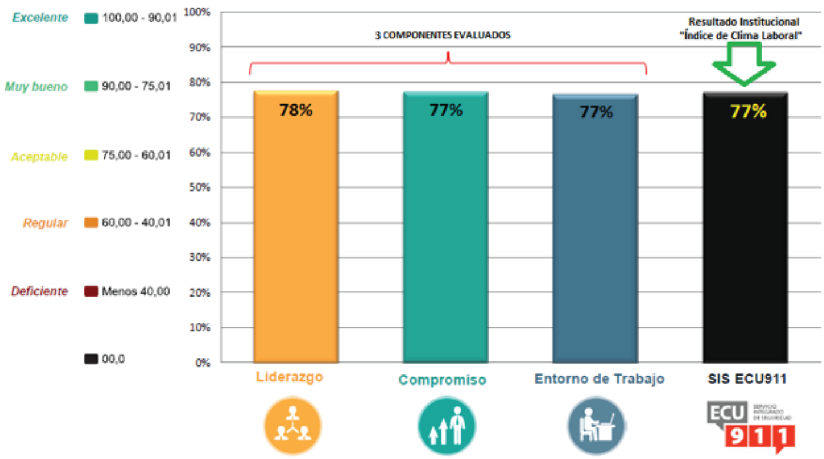
*** METAS ALCANZADAS / LOGROS OBTENIDOS 2016:**

· Participación en la evaluación del 85% del personal del SIS ECU 911 a nivel nacional
· Índice de Clima Laboral con una valoración cuantitativa de 77/100, que da una valoración cualitativa de un Clima Laboral MUY BUENO, de acuerdo el modelo de la Secretaria de Administración Pública.

METAS PROPUESTAS / LOGROS PROGRAMADOS 2017

· Desarrollar e implementar planes de acción que acorten las brechas identificadas en los resultados de la evaluación, de tal forma que contribuyan al proceso de madurez institucional impulsado por el Programa Nacional de Excelencia *"PROEXCE".*

*RESUMEN DE LA MEDICIÓN



COMPONENTE	FACTOR	SUBFACTOR	%
LIDERAZGO 78% Muy Bueno	Influencia 80%	Credibilidad	81%
		Motivación	79%
	Orientación a resultados 78%	Organización	81%
		Evaluación	82%
		Independencia	78%
		Cumplimiento	73%
	Interacción 74%	Participación	71%
		Comunicación	78%
COMPONENTE	**FACTOR**	**SUBFACTOR**	**%**
COMPROMISO 77% Muy Bueno	Adaptación al cambio 74%	Apertura al cambio	75%
		Iniciativa	74%
	Reciprocidad 73%	Reconocimiento	76%
		Equidad	72%
		Desarrollo	71%
	Sentido de pertenencia 84%	Integración	82%
		Identificación	86%
COMPONENTE	**FACTOR**	**SUBFACTOR**	**%**
ENTORNO DE TRABAJO 77% Muy Bueno	Condiciones físicas y humanas 77%	Herramientas	84%
		Instalaciones	85%
		Equilibrio persona - trabajo	61%

OBJETIVO ESTRATÉGICO 5:
INCREMENTAR EL USO EFICIENTE DEL PRESUPUESTO DEL ECU 911

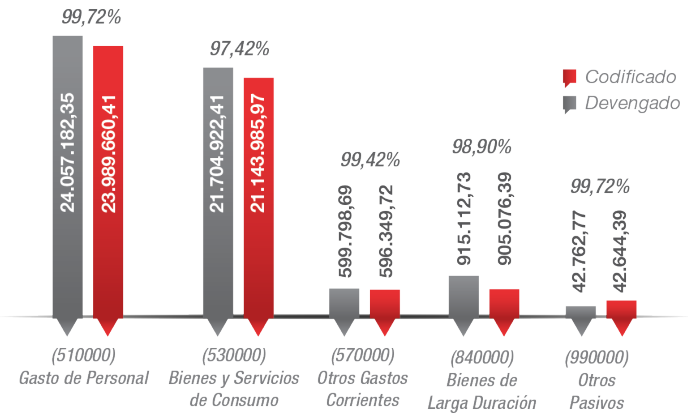
ESTRATEGIA 5.1
FORTALECER LAS METODOLOGÍAS Y MEJORAR PROCEDIMIENTOS DE PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN, SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN PRESUPUESTARIA

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 desarrolla e implementa metodologías que permitan realizar una adecuada planificación, ejecución, control y evaluación para obtener una óptima ejecución presupuestaria y mediante esta, alcanzar los objetivos estratégicos institucionales.

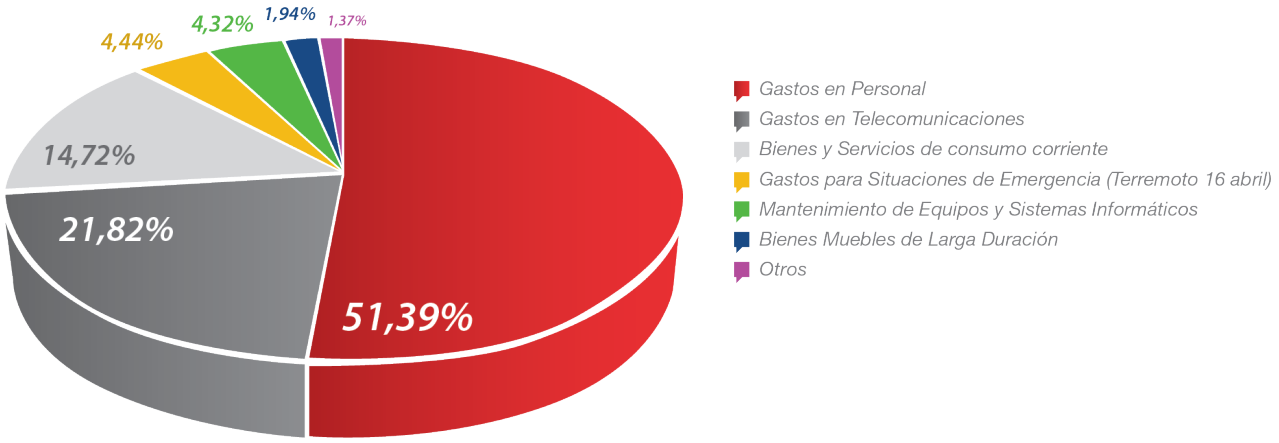
La Programación Anual de la Política Pública 2016 se formuló alineada a la Planificación Estratégica Institucional, a la Programación Plurianual de la Política Pública PPPP y tomando en cuenta los instrumentos metodológicos presentados por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo –SENPLADES– y el presupuesto asignado por el Ministerio de Finanzas.

En este contexto, el SIS ECU 911 ha ejecutado los Proyectos de Inversión: *"Sistema Nacional de Comando y Control para la Seguridad Ciudadana – C4I2", "Sistema de Alerta Temprana para Eventos de Tsunamis y Control de Represas"* y *"Fortalecimiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en Áreas Estratégicas y Sensibles del Estado".*

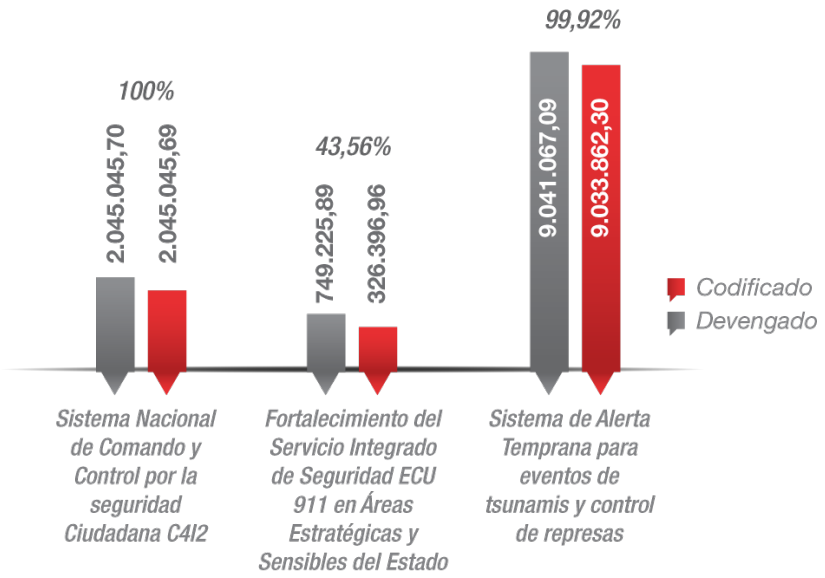
Ejecución Presupuestaria Acumulada de Gasto Permanente



Principales Rubros Ejecutados de Gasto Permanente



Ejecución Presupuestaria por Proyecto de Inversión

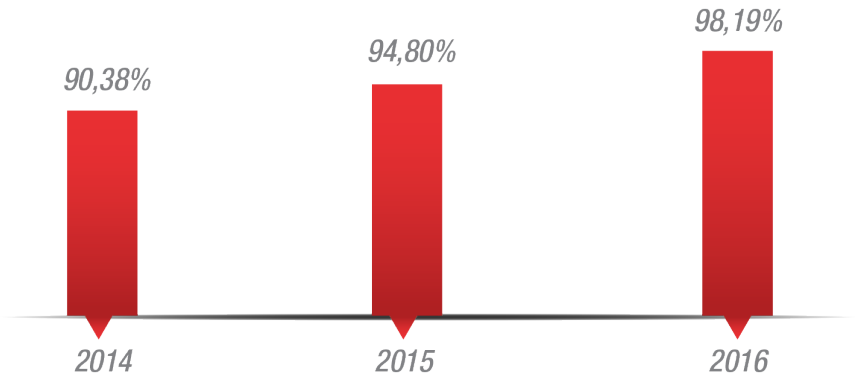


Resumen Ejecución Presupuestaria 2016

Tipo de Gasto	Codificado 2016	Devengado 2016	% Ejecución
Gasto Permanente	47.319.778,95	46.677.716,88	98,64%
Gasto No Permanente	11.835.338,68	11.405.304,95	96,37%
Total SIS ECU 911	**59.155.117,63**	**58.083.021,83**	**98,19%**

Porcentaje de Ejecución Presupuestaria por Año

En este contexto, el SIS ECU 911 ha ejecutado el 98,19% del presupuesto del año 2016, siendo este porcentaje el más alto desde su creación. A continuación se detalla la ejecución presupuestaria por año:



Nota: Incluye Gasto Permanente y Proyectos de Inversión.

CAPÍTULO VI
Instituciones Articuladas

POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR

MISIÓN

La Policía Nacional es una Institución de carácter civil, armada, técnica, jerarquizada, disciplinada, profesional y altamente especializada, cuya misión es atender la seguridad ciudadana y el orden público, proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional.

La Policía Nacional es parte fundamental del Modelo de Gestión implementado en los centros del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional, a través de un contingente humano de 757 personas, proporcionando seguridad respecto de las emergencias reportadas por la ciudadanía, sean estas de carácter delictivo, sanitario y de riesgo de tipo natural o antrópico.

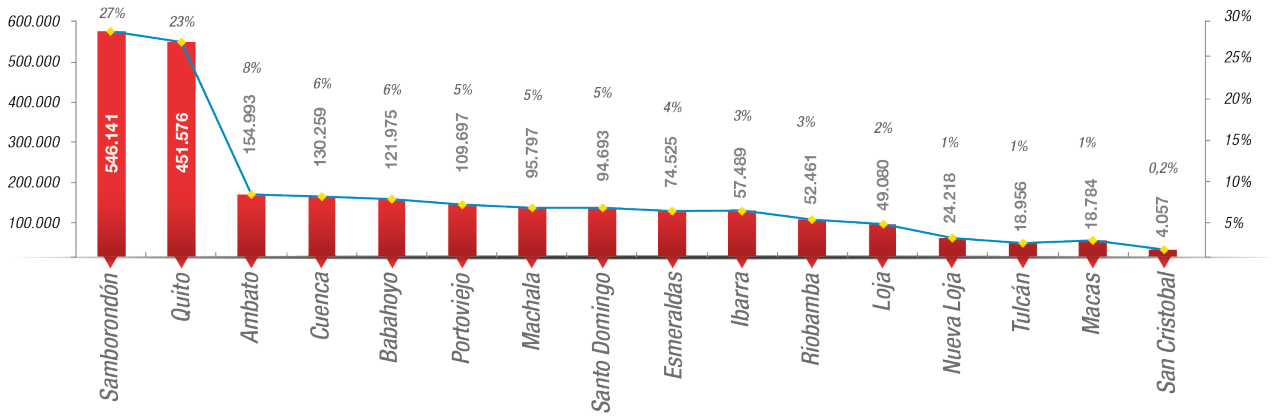
El personal de Policía Nacional tiene presencia en los 7 Centros Zonales, 9 Centros Locales y las 11 Salas Operativas que conforman el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional, en las consolas asignadas a Policía Nacional para el control y seguimiento de las operaciones que realizan las Unidades Policiales para el respectivo acompañamiento y soporte en caso de requerir la coordinación a nivel nacional.

El personal policial asignado al SIS ECU 911, desde las consolas de video vigilancia, gestiona las operaciones en el ámbito interno con controles anti-delincuenciales, consumo y expendio de drogas, riñas familiares, robos y demás emergencias dentro de sus competencias.

El contingente profesional de la Policía Nacional en el desarrollo de operaciones en territorio ha permitido desmantelar bandas criminales y localizar y capturar personas con antecedentes y sospechosas, gestión que se ha reflejado en la disminución de índices delictivos a nivel nacional.

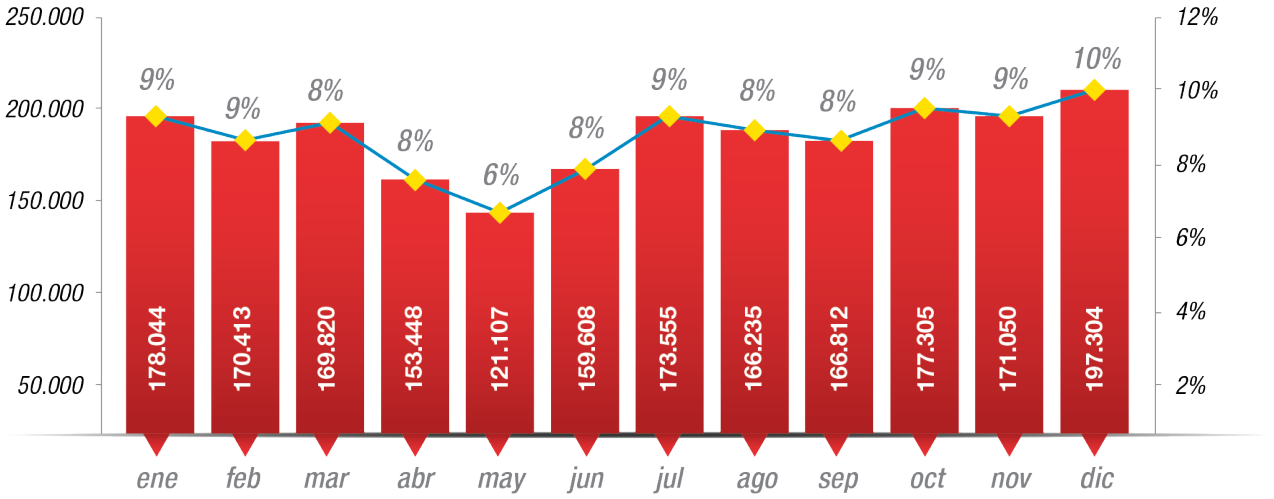
Durante 2016, Policía Nacional atendió 2’004.701 incidentes, de los cuales el 27% fue gestionado por el Centro Zonal Samborondón, el 23% por el Centro Zonal Quito y el 9% por el Centro Zonal Ambato, entre los más representativos.

Incidentes Atendidos por Policía Nacional desagregado por Centro



Como se puede observar en la gráfica siguiente, el comportamiento de la atención de emergencia de seguridad ciudadana ha sido lineal, es decir sin variación significativa entre un mes y otro.

Incidentes Atendidos por Policía Nacional desagregado por Mes



FUERZAS ARMADAS DEL ECUADOR

MISIÓN

Defender la Soberanía y la Integridad Territorial, apoyar con su contingente al desarrollo nacional, contribuir con la seguridad pública y del Estado y participar en operaciones de paz y ayuda humanitaria.

Las Fuerzas Armadas, como institución articulada al modelo de gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, presta su contingente humano con 118 efectivos militares ubicados en los 16 Centros a nivel nacional, en control de armas, control anti delincuencial, seguridad hidrocarburifera, protección de fronteras, soberanía energética, entre otras misiones estratégicas encargadas por el Estado.

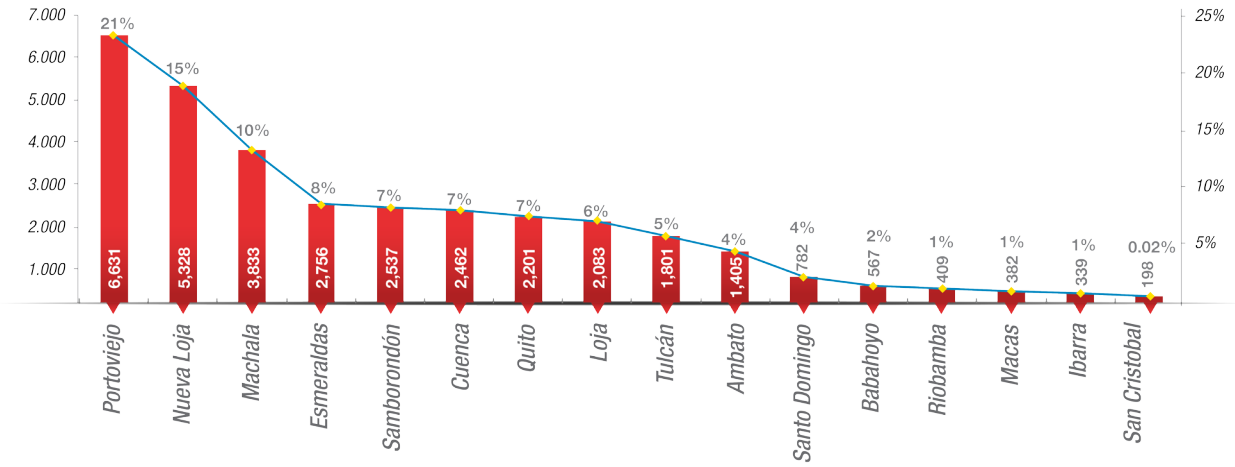
El personal militar se encargó de la seguridad y abastecimiento logístico como parte de la ayuda humanitaria para las personas afectadas en el terremoto del 16 de abril de 2016 en las provincias de Manabí y Esmeraldas.

Durante el año 2016 se sofocaron 41 incendios forestales en diferentes provincias del país con helicópteros equipados con sistema Bambi-Bucket con un total de 91 horas de vuelo.

En coordinación con el Ministerio de Salud Pública, se ha realizado el transporte sanitario aéreo (T.S.A) a pacientes en condiciones críticas de salud hacia los centros de atención médica especializada a nivel nacional, utilizando tanto aviones como helicópteros para lugares de difícil acceso.

Durante el 2016, Fuerzas Armadas atendió 33.714 incidentes, de los cuales el 21% fue gestionado por el Centro Zonal Portoviejo, el 15% por el centro Local Nueva Loja y el 10% por el Centro Zonal Machala, entre los más representativos.

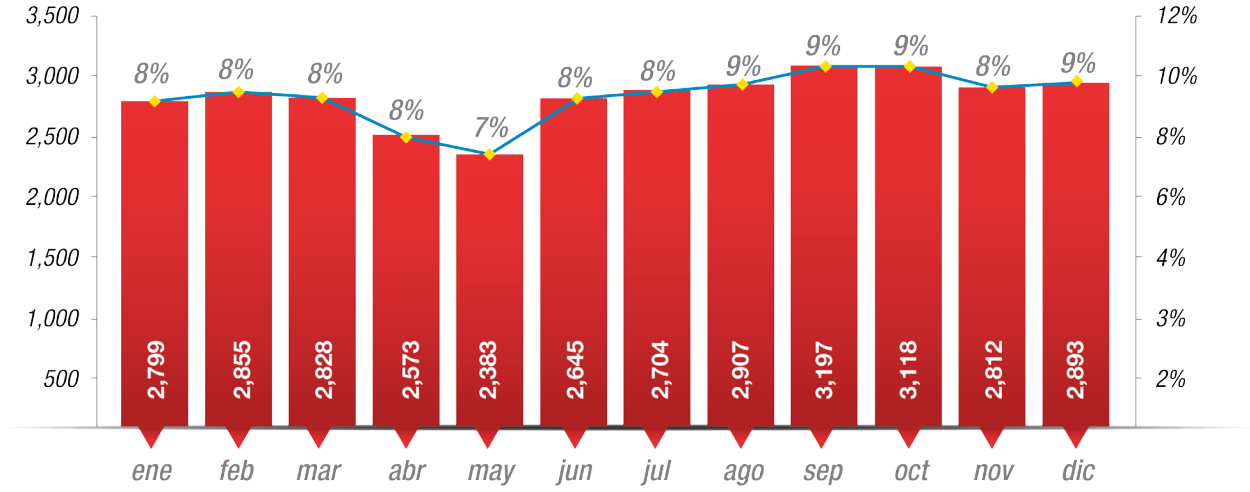
Incidentes Atendidos por Policía Nacional desagregado por Centro



Como se puede observar en la gráfica siguiente, el comportamiento de la atención de emergencia por parte de Fuerzas Armadas ha sido lineal, es decir sin variación significativa entre un mes y otro.

El personal militar se encargó de la seguridad y abastecimiento logístico como parte de la ayuda humanitaria para las personas afectadas en el terremoto del 16 de abril de 2016 en las provincias de Manabí y Esmeraldas.

Incidentes Atendidos por Fuerzas Armadas desagregado por Mes



Las Fuerzas Armadas como institución articulada al modelo de gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 presta su contingente humano con 118 efectivos militares ubicados en los 16 Centros a nivel nacional, en control de armas, control anti delincuencial, seguridad hidrocarburifera, protección de fronteras, soberanía energética, entre otras misiones estratégicas encargadas por el Estado.

En coordinación con el Ministerio de Salud Pública se ha realizado el transporte sanitario aéreo (T.S.A) a pacientes en condiciones críticas de salud hacia los centros de atención médica especializada a nivel nacional, utilizando aviones como helicópteros para lugares de difícil acceso.

CUERPO DE BOMBEROS

Misión

El Cuerpo de Bomberos es una institución técnica dedicada a la prevención de incendios y atención de emergencias mediante acciones efectivas para salvar vidas y proteger bienes de la ciudadanía.

Los profesionales / operadores de radio-despacho y técnicos en emergencia trabajan en las consolas asignadas los Centros ECU 911 a nivel nacional en la recepción, procesamiento y evaluación de una emergencia, así como en el despacho de recursos y logística disponible para la atención rápida y oportuna de los incidentes, las 24 horas, los 365 días del año.

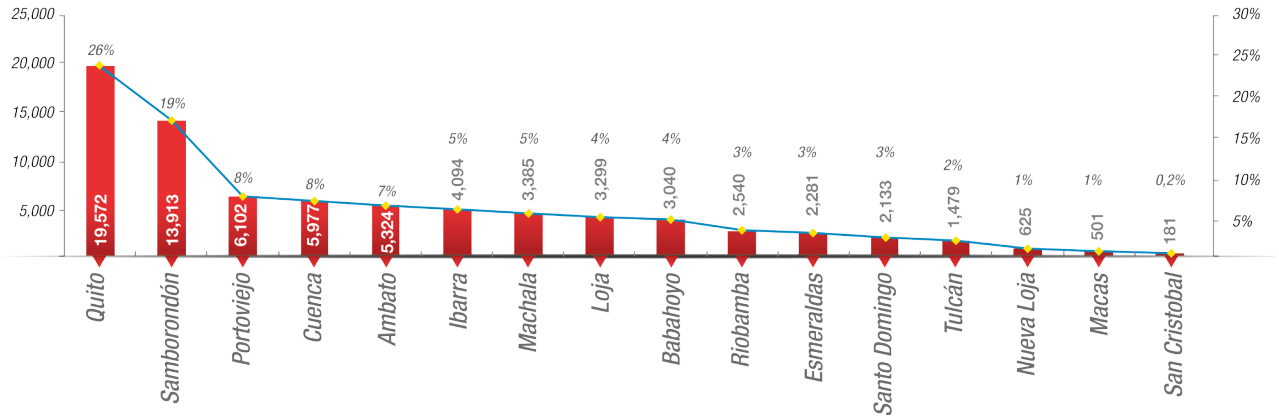
En 2016 como ejemplo puntual del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito gestionó, de acuerdo a los servicios brindados por la Unidad de Siniestros y de Atención Pre hospitalaria lo siguiente:

GESTIÓN REALIZADA POR EL CUERPO DE BOMBEROS DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.							
MES	ATENCIÓN TELEFÓNICA APH	ATENCIÓN TELEFÓNICA SINIESTROS	COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL APH	COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL SINIESTROS	DESPACHO DE UNIDADES APH	DESPACHO DE UNIDADES SINIESTROS	TOTAL
ENERO	686	341	402	242	1522	791	3984
FEBRERO	518	343	259	229	1370	721	3440
MARZO	940	348	473	300	1444	724	4229
ABRIL	802	306	417	259	1321	765	3870
MAYO	730	356	428	249	1537	754	4054
JUNIO	736	334	425	282	1311	609	3697
JULIO	638	365	382	292	1316	937	3930
AGOSTO	631	394	383	291	1239	1.592	4530
SEPTIEMBRE	621	343	415	266	1280	1.177	4102
OCTUBRE	768	338	425	262	1387	716	3896
NOVIEMBRE	893	356	479	279	1437	713	4157
DICIEMBRE	727	309	452	264	1426	747	3925
Total general	**8690**	**4133**	**4940**	**3215**	**16590**	**10246**	**47814**

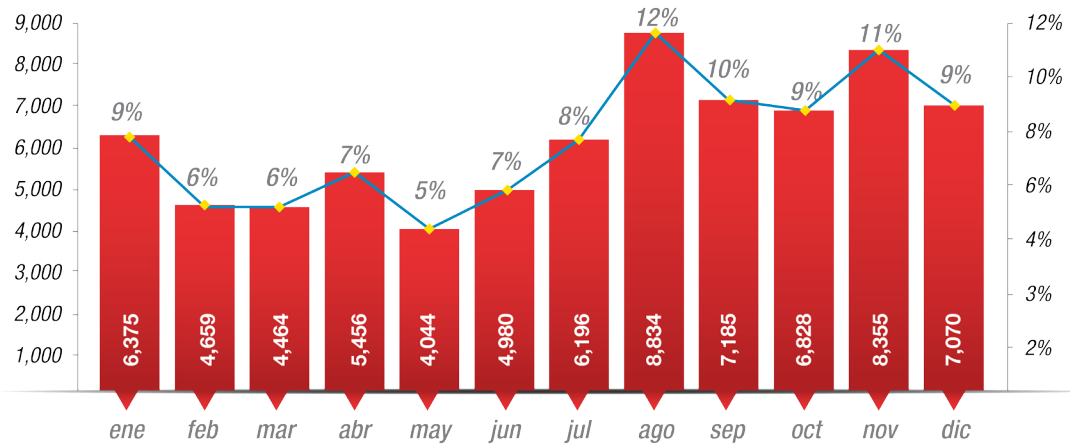
Nota: Las estadísticas mostradas corresponden a la gestión realizada por el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito.

A continuación se presentan el número de eventos atendidos por los Cuerpos de Bomberos a nivel nacional:

Incidentes Atendidos por Cuerpo de Bomberos desagregado por Centro



Incidentes Atendidos por Cuerpo de Bomberos desagregado por Mes



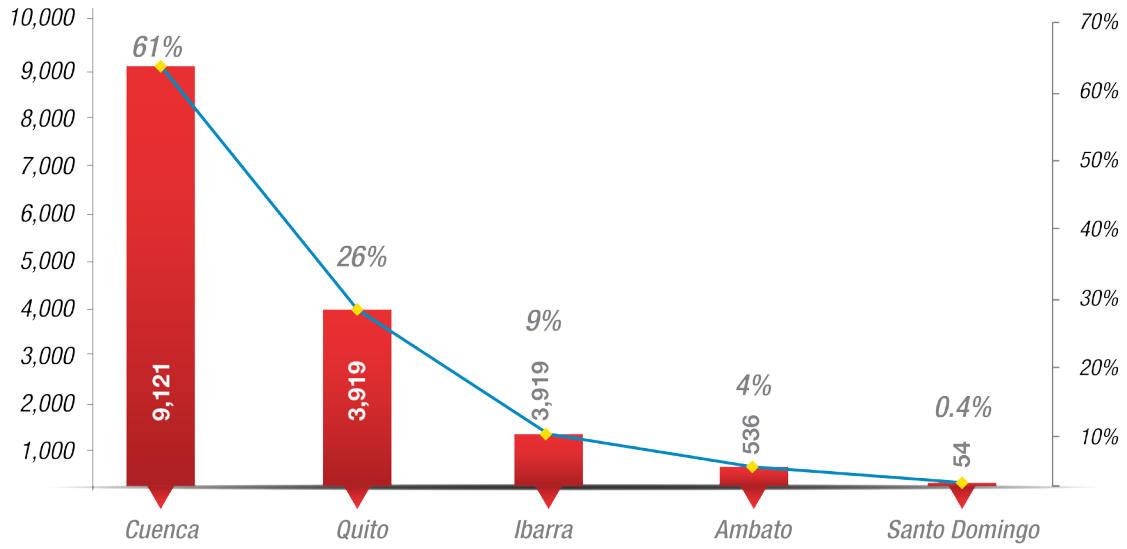
INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL - IESS

Misión

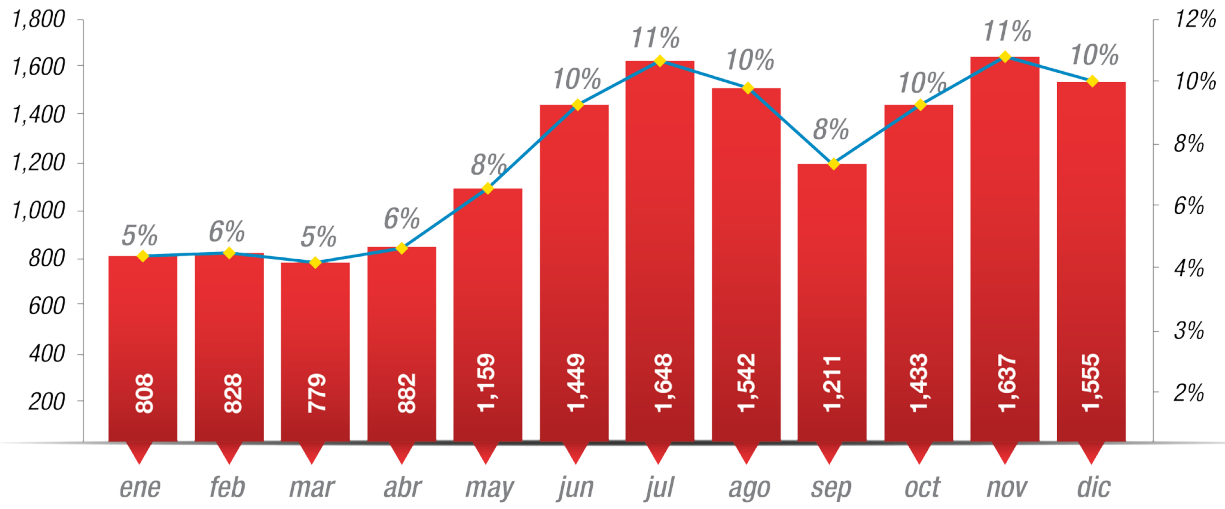
Proteger al asegurado en las contingencias de enfermedad y maternidad con políticas, normas, reglamentos, a través de procesos de aseguramiento, compra de servicios médico-asistenciales y entrega de prestaciones de salud con calidad, oportunidad, solidaridad, eficiencia, eficacia, subsidiaridad, universalidad, equidad, suficiencia, sostenibilidad, integración, transparencia y participación.

En cumplimiento al Compromiso Presidencial Nro. 24258, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, al 31 de marzo de 2016 articuló a nivel nacional 90 ambulancias al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, permitiendo durante el 2016 atender 14.931 incidentes, de los cuales el 61% corresponden al Centro Zonal Cuenca, el 26% al Centro Zonal Quito y el 9% al centro Zonal Ibarra (1.301), entre los más representativos.

Incidentes Atendidos por el IESS desagregado por Centro



Incidentes Atendidos por el IESS desagregado por Mes



En el mes de abril de 2016 se participó en la emergencia por el terremoto suscitado el 16 de abril de 2016, a través de lo cual se toman acciones para establecer estrategias en territorio; ante ello, se desplazaron ambulancias y paramédicos a las provincias de Manabí y Esmeraldas, logrando apoyar con el Transporte Secundario por la afectación e inoperatividad de las unidades médicas del IESS, emergencias despachadas por el SIS ECU 911 y la coordinación de los transportes Aero-médicos.

Durante 2016 se incorporaron cinco paramédicos al SIS ECU 911 Cuenca, una consola de despacho con cinco paramédicos al SIS ECU 911 Quito y una consola el Centro SIS ECU 911 Ibarra, con lo cual se fortalecieron las funciones de radio despacho y evaluación de llamadas. Actualmente se dispone de un contingente humano de 17 personas a nivel nacional

Durante 2016 se ejecutaron estrategias para lograr una operatividad de las ambulancias en un 90% en los feriados y al menos un 80% de forma habitual. De igual manera, personal de salud recibió el curso de manejo de trauma prehospitalario y fisiología del transporte, en todo el territorio nacional.

Participación del IESS en Emergencia del Terremoto del 16 de abril de 2016

PARTICIPACIÓN DEL IESS EN EMERGENCIA DEL TERREMOTO DEL 16 DE ABRIL DE 2016

ORIGEN DEL PERSONAL	TIPO DE PERSONAL	Nro. PERSONAL	CONTINGENCIA	Nro. DE ATENCIONES
Azuay	Paramédicos	12	Hospital de Manta	106
	Operadores de Ambulancia	8		
Pichincha	Paramédicos	32	Hospital de Manta	130
			Hospital de Portoviejo	
	Operadores de Ambulancia	13	Pedernales	16
Chimborazo	Paramédicos	2	Hospital de Manta	11
	Operadores de Ambulancia	2		
Tungurahua	Paramédicos	3	Hospital de Portoviejo	25
	Operadores de Ambulancia	2		
Guayas	Paramédicos	10	Hospital de Manta	29
	Operadores de Ambulancia	8	Hospital de Portoviejo	
Manabí	Paramédicos	10	Hospital de Manta	39
	Operadores de Ambulancia	8	Hospital de Portoviejo	58
Esmeraldas	Paramédicos	8	Hospital de Esmeraldas	33
	Operadores de Ambulancia	8		
Imbabura	Paramédicos	8	Hospital de Esmeraldas	14
	Operadores de Ambulancia	8		
	Total	**142**		**461**

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA - MSP

Misión

Ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la Salud Pública ecuatoriana a través de la gobernanza, vigilancia y control sanitario y garantizar el derecho a la Salud a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, gobernanza de salud, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología y la articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud.

El Ministerio de Salud Pública, en función del mandato constitucional de garantizar la provisión de servicios de salud a toda la población sin discriminación alguna, ha trabajado para el fortalecimiento del Sistema de Atención Pre-hospitalaria, mediante capacitación interna y evaluación al personal de ambulancias, gestión sanitaria desde los Centros Reguladores de Emergencias y Urgencias en los Centros SIS ECU 911 a nivel nacional, a través de un contingente humano de 299 personas, así como la coordinación de Transportes Sanitarios Aéreos dentro del territorio nacional y la gestión para la identificación y articulación de otros prestadores de atención pre-hospitalaria del Sistema Nacional de Salud.

Entre las actividades que se han realizado en coordinación con el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 destacan las siguientes:

TSA (transporte sanitario aéreo)

Una vez evaluado el requerimiento y con la documentación que justifica su traslado, se realiza la solicitud de apoyo de aeronave *(ala fija y ala rotativa)* con las instituciones que prestan su recurso *(CCFFAA – CGP)* de acuerdo a la disponibilidad existente y basados en el Acuerdo Ministerial MSP-CCFFAA-CGP 14-94, firmado en enero de 2016.

Apoyo a la Articulación de Instituciones del Sistema Nacional de Salud al SIS ECU 911

Con la finalidad de velar por la ejecución del compromiso Presidencial Nº 24258: "Integración operativa de las ambulancias del IESS al Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911", el Ministerio de Salud Pública brindó el apoyo técnico

para que sean articuladas ambulancias que cumplan con los estándares establecidos (equipamiento biomédico, equipos de telecomunicaciones y talento humano profesional). Es así que se integraron 20 ambulancias en febrero y 45 en marzo de 2016.

Curso Sistema Básico de Comando de Incidentes (CBSCI)

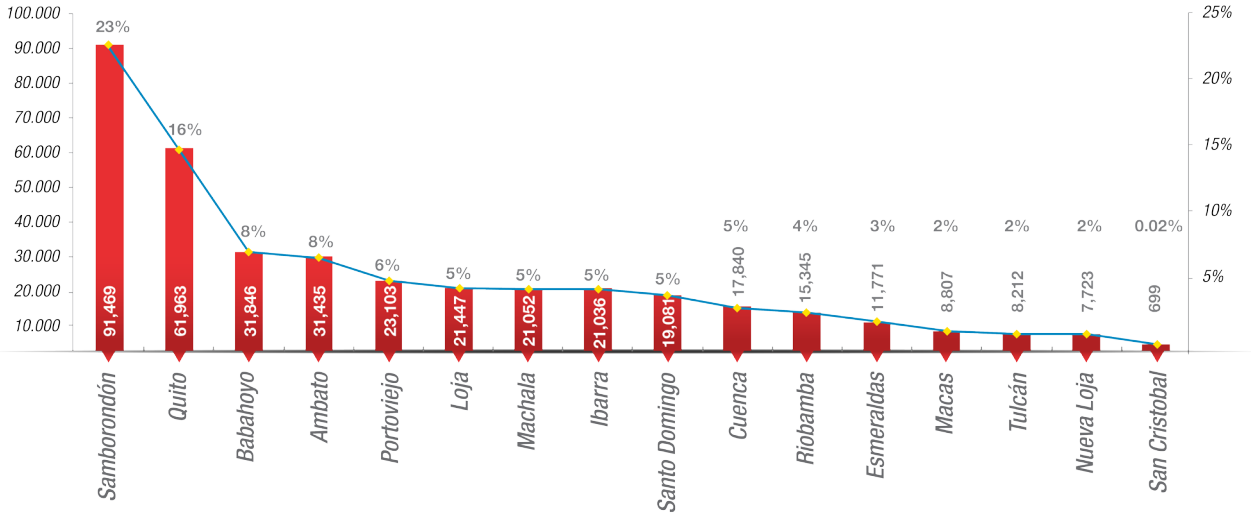
El 8 y 9 de diciembre de 2016, 31 personas de diferentes instituciones, fueron capacitadas en la aplicación del sistema de comando de incidentes en situaciones de emergencia de cualquier magnitud en el territorio nacional.

Kits de seguridad

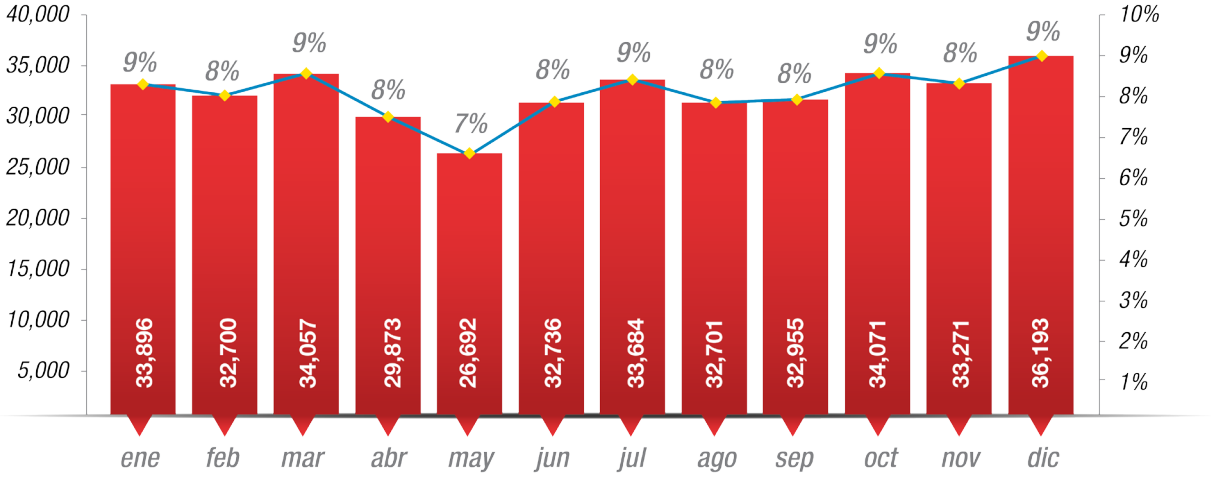
Se coordina la instalación de 289 kits de seguridad en ambulancias de atención pre-hospitalaria a nivel nacional para el cual se genera manual de instalación y de usuario.

Durante el 2016, Ministerio de Salud Pública atendió 392.829 incidentes, de los cuales el 23% fue gestionado por el Centro Zonal Samborondón, el 16% por el Centro Zonal Quito y el 8% por los Centros Babahoyo y Ambato, entre los más representativos.

Incidentes Atendidos por el Ministerio de Salud Pública desagregado por Centro



Incidentes Atendidos por el Ministerio de Salud Pública desagregado por Mes



AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO

Misión

Planificar, regular y controlar la gestión del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en el territorio nacional, a fin de garantizar la libre y segura movilidad terrestre, prestando servicios de calidad que satisfagan la demanda ciudadana, coadyuvando a la preservación del medio ambiente y contribuyendo al desarrollo del país, en el ámbito de su competencia.

La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, a través del Proyecto Emblemático Seguridad Integral para el Transporte Público y Comercial - Transporte Seguro, tiene presencia en 13 Centros de Seguridad Ciudadana con un total de 93 operadores que brindan atención de emergencias alertadas desde vehículos de transporte público y comercial.

La segunda fase del proyecto Transporte Seguro finalizó en agosto de 2016 con la instalación de kits de seguridad en ambulancias del Ministerio de Salud Pública; por tal motivo, desde este mes, se inicia el monitoreo de un total de 72.256 vehículos, de acuerdo al siguiente detalle:

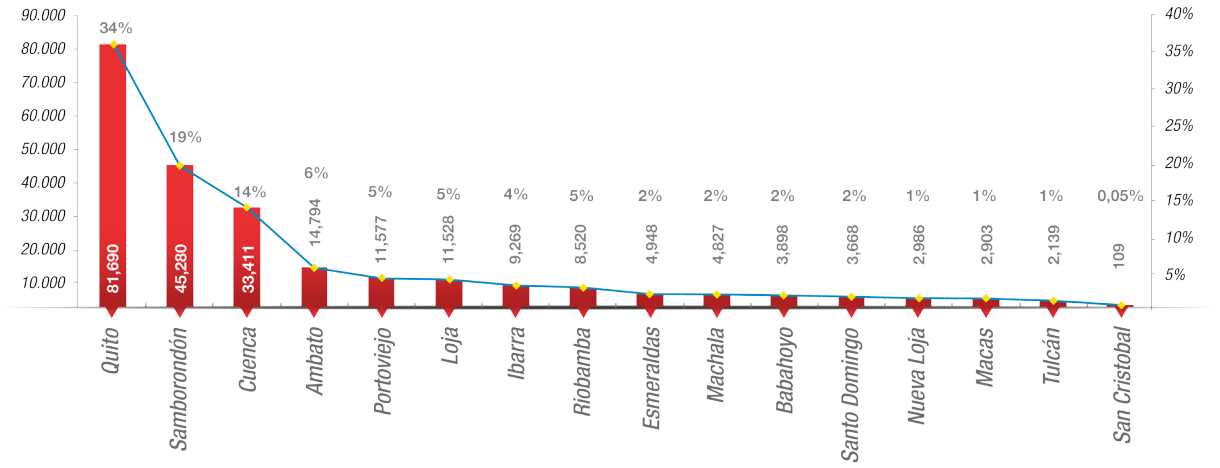
Kits de Seguridad instalados en Vehículos de Transporte Público y Comercial al 2016

KITS DE SEGURIDAD INSTALADOS EN VEHÍCULOS DE TRANSPORTE PÚBLICO Y COMERCIAL AL 2016

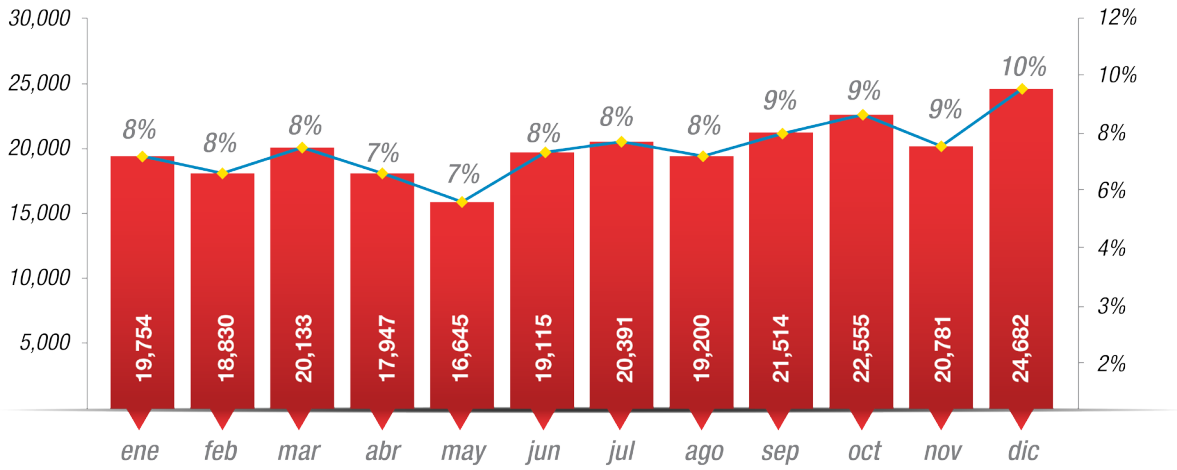
CENTRO DE SEGURIDAD CIUDADANA	PROVINCIA QUE MONITOREA											
ECU911 SAMBORONDÓN	GUAYAS	8.765	3.698	42	**12.505**	1.469	120	156	7	41	**1.793**	**14.298**
	SANTA ELENA	749	313	171	**1.233**	28	12	18	11	5	**74**	**1.307**
ECU911 BABAHOYO	LOS RIOS	823	414	361	**1.598**	772	33	32	29	11	**877**	**2.475**
	BOLIVAR	16	82	202	**300**	281	0	0	1	8	**290**	**590**
ECU911 MACHALA	EL ORO	2.431	471	285	**3.187**	451	25	19	6	15	**516**	**3.703**
ECU911 PORTOVIEJO	MANABI	5.193	815	518	**6.526**	906	40	81	31	23	**1.081**	**7.607**
ECU911 ESMERALDAS	ESMERALDAS	803	137	37	**977**	1.040	29	102	12	9	**1.192**	**2.169**
ECU911 QUITO	PICHINCHA	9.075	3.134	229	**12.438**	1.373	224	24	19	21	**1.661**	**14.099**
	NAPO	0	0	49	**49**	336	62	32	1	5	**436**	**485**
	ORELLANA	0	0	68	**68**	704	42	10	3	4	**763**	**831**
	SUCUMBIOS	0	0	121	**121**	664	55	0	21	8	**748**	**869**
ECU911 AMBATO	TUNGURAHUA	2.389	471	760	**3.620**	103	115	15	25	14	**272**	**3.892**
	COTOPAXI	772	198	414	**1.384**	213	16	14	30	9	**282**	**1.666**
	PASTAZA	0	0	90	**90**	463	32	32	12	6	**545**	**635**
ECU911 CUENCA	AZUAY	3.276	580	185	**4.041**	376	58	61	46	14	**555**	**4.596**
	CAÑAR	274	172	188	**634**	72	7	30	7	7	**123**	**757**
	MORONA SANTIAGO	0	0	30	**30**	352	25	40	21	8	**446**	**476**
ECU911 LOJA	LOJA	0	244	193	**437**	1.311	48	20	34	15	**1.428**	**1.865**
	ZAMORA CHINCHIPE	0	0	65	**65**	169	16	21	3	8	**217**	**282**
ECU911 STO.DOMINGO T.	STO DOMINGO T.	1.541	338	304	**2.183**	424	51	6	7	9	**497**	**2.680**
ECU911 IBARRA	IMBABURA	497	417	348	**1.262**	660	23	18	28	12	**741**	**2.003**
ECU911 RIOBAMBA	CHIMBORAZO	1.396	316	367	**2.079**	1.635	11	96	58	10	**1.810**	**3.889**
ECU911 TULCÁN	CARCHI	0	0	173	**173**	698	79	99	25	8	**909**	**1.082**
TOTALES		**38.000**	**11.800**	**5.200**	**55.000**	**14.500**	**1.123**	**926**	**437**	**270**	**17.256**	**72.256**

Durante 2016, se atendieron 241.547 incidentes relacionados con Tránsito y Movilidad, de los cuales el 34% fue gestionado por el Centro Zonal Quito, el 19% por el Centro Zonal Samborondón y el 14% por el Centro Zonal Cuenca, entre los más representativos.

Incidentes Atendidos - Tránsito y Movilidad desagregado por Centro



Incidentes Atendidos - Tránsito y Movilidad desagregado por Mes



SECRETARÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS

Misión

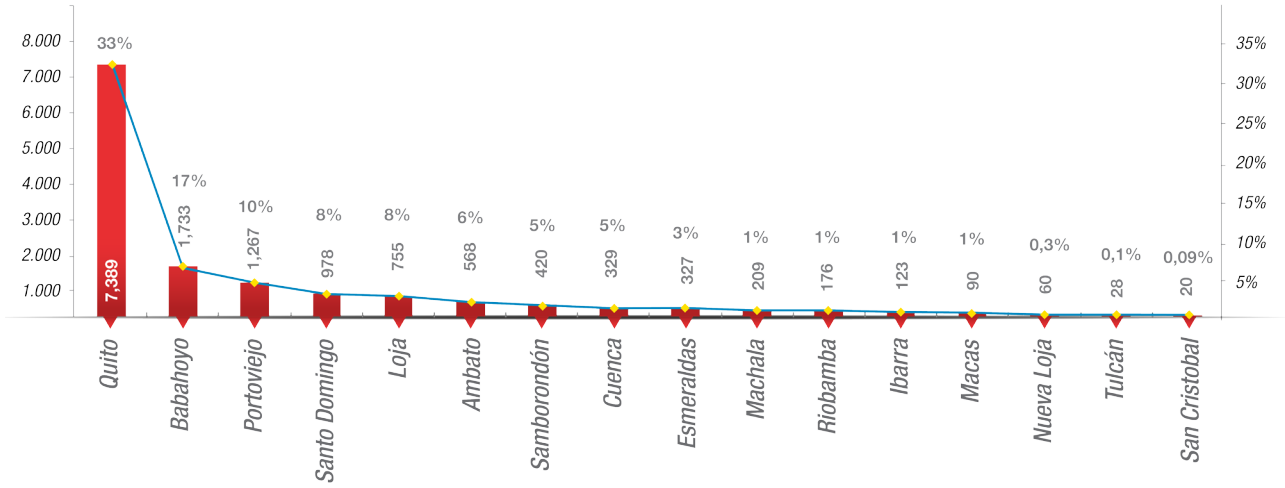
Liderar el Sistema Nacional Descentralizado de Gestión de Riesgos para garantizar la protección de personas y colectividades frente a los efectos negativos de emergencias y desastres de origen natural o antrópico, mediante medidas estructurales y no estructurales que promuevan capacidades orientadas a identificar, analizar, prevenir y mitigar riesgos para enfrentar y manejar eventos adversos, así como para recuperar y reconstruir las condiciones sociales, económicas y ambientales afectadas por eventuales emergencias o desastres.

ACTIVIDADES INSTITUCIONALES DE MAYOR RELEVANCIA EN EL 2016

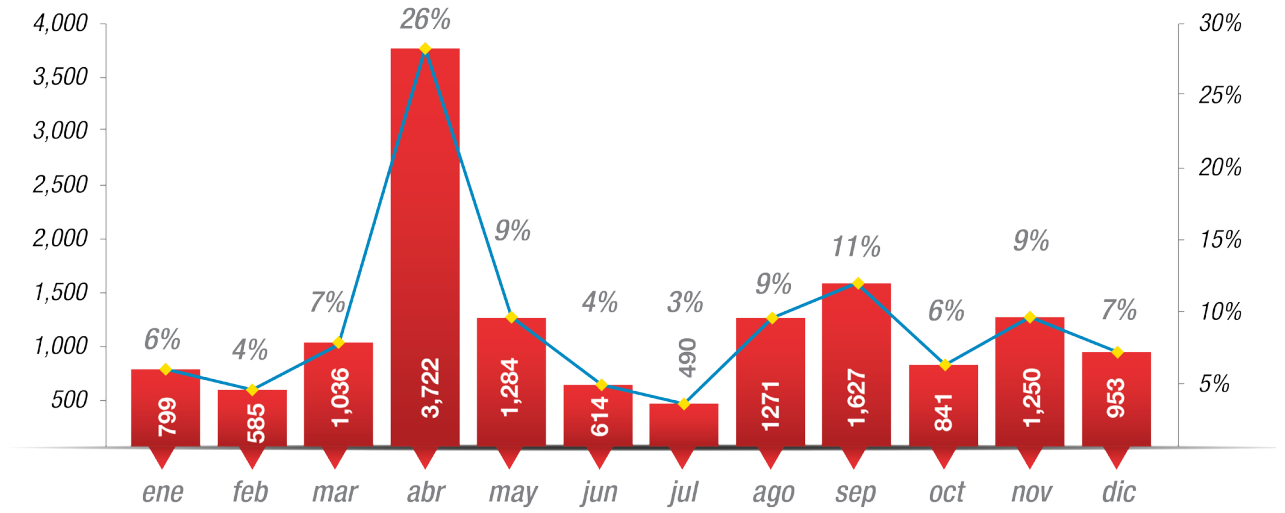
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	PARTICIPANTES	FECHA	RESULTADOS OBTENIDOS
Desaparecidos en medio acuático	Unidades de Monitoreo de Eventos Adversos Chimborazo y ECU911 Ambato	02/04/2016	Se realizan tareas de búsqueda y rescate de 6 personas que fueron arrastradas por la corriente.
Terremoto en Pedernales y Muisne y réplicas	Unidades de Monitoreo de Eventos Adversos y Centros SIS ECU 911	16/04/2016	Se estableció un trabajo interinstitucional coordinado y permanente. La unidad de monitoreo atendió y brindó soporte telefónico en temas de autoprotección, información del sismo, coordinación de inspecciones en viviendas afectadas y apoyo logístico para los equipos de evaluación nacional e internacional.
Coordinación para acciones de búsqueda de desaparecidos en medio acuático en El Chaco	Sala Nacional Orellana Unidades de Monitoreo de Eventos Adversos Quito y ECU911 Quito	15/06/2016	Seguimiento a las acciones del COE activo para las labores de búsqueda.
Atención de la inundación de San José de Alluriquín	Instituciones de primera respuesta, articuladas al ECU911	26/04/2016 al 29/04/2016	La unidad de monitoreo atendió y brindó soporte telefónico a los alertantes.
Incendios forestales a nivel nacional	Unidades de Monitoreo de Eventos Adversos y Centros Operativos SIS ECU911	22/08/2016	Coordinación con instituciones de primera respuesta para sofocación de incendios forestales.

Durante 2016, a través de un contingente humano de 74 personas, se atendieron 14.472 incidentes atendidos por Gestión de Riesgos, de los cuales el 33% fue gestionado por el Centro Zonal Quito, el 17% por el Centro Local Babahoyo y el 10% por el Centro Zonal Portoviejo, entre los más representativos.

Incidentes Atendidos por Secretaría de Gestión de Riesgos desagregado por Centro



Incidentes Atendidos por Secretaría de Gestión de Riesgos desagregado por Mes



CRUZ ROJA ECUATORIANA

Misión

La Cruz Roja Ecuatoriana trabaja para aliviar y prevenir el sufrimiento humanitario desde las comunidades, promoviendo el bienestar y la dignidad en la diversidad, a través del desarrollo sostenible de su voluntariado.

En Ecuador cerca de 10 mil jóvenes integran el voluntariado que cumple su labor en las 24 provincias con los objetivos de:

· Fortalecer la gestión de la Sociedad Nacional y la movilización de recursos.
· Consolidar el desarrollo armónico y sostenible de la red territorial y del voluntariado.
· Contribuir al desarrollo comunitario sostenible.

2016 fue un año de intensa actividad para la Cruz Roja Ecuatoriana debido a múltiples eventos en los que la institución intervino. A través de programas operativos se ejecutaron acciones con las que se ha beneficiado a un total de 703,586 personas en todo el país. Se han emprendido importantes iniciativas en los ámbitos de derechos humanos, salud, desarrollo comunitario y trabajo con jóvenes, conforme se detalla a continuación:

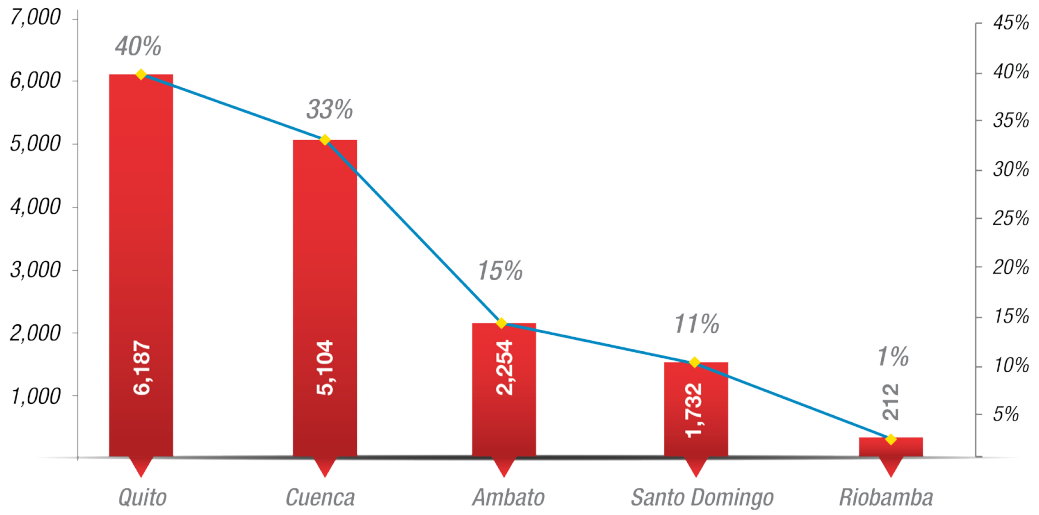
EJES	LÍNEAS DE ACCIÓN	BENEFICIACIOS
Trabajo en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	Sensibilización a miembros de Fuerzas Armadas, Policía Nacional y sector académico	2.127 Militares sensibilizados en Derecho Internacional Humanitario. 316 Policías sensibilizados en Derecho Internacional Humanitario 250 Estudiantes universitarios alcanzados
	Campaña Nacional la Diversidad Nos Une (cambio de mentalidad respecto a las prácticas discriminatorias)	1.800 personas de todo el país
	Campaña Nacional "Soy Mucho Más" (inclusión de las personas con discapacidad)	1.500 personas de todo el país
	Restablecimiento del contacto entre familiares (personas separadas de sus seres queridos)	73 familias recibieron apoyo en RCF (casos aparte del terremoto del 16 de abril)
	Mejora de espacios comunitarios con enfoque de respeto entre vecinos	1.296 personas de barrios y comunidades del país
Trabajo en materia de Sexualidad, VIH e ITs	Ejecución de la campaña Nacional "Conmigo con Condón"	38.000 familias
	Talleres de prevención en salud sexual y reproductiva, VIH e Infecciones de Transmisión Sexual a trabajadores de empresas privadas	2.484 familias
	Asesoría en pruebas voluntarias de VIH y otras infecciones de transmisión sexual	6.668 personas
	VIH (sensibilización y empoderamiento en actores claves de instituciones públicas y privadas)	11.940 personas
Promoción en la prevención del uso indebido de drogas	Espacios de información y sensibilización sobre la prevención del uso indebido de drogas	3.000 jóvenes
Medio ambiente	Gestión de residuos sólidos	3.384 familias
	Reforestación	39 comunidades
Promoción de cultura de paz y no violencia	Prevención del maltrato escolar	800 familias
	Campaña Nacional " Transporte libre de acoso"	13.554 personas sensibilizadas a nivel nacional
	Prevención de violencia psicosocial	134 trabajadores
Gestión del Riesgo y Atención en Emergencias y Desastres	Atención de emergencias (Atención pre hospitalaria durante situaciones de emergencia)	25.855 personas
	Operativos por feriados nacionales	13.312 personas
	Ejecución de la Campaña Nacional "Sé qué hacer y se cómo hacerlo"	20.000 personas
Captación, procesamiento y distribución de sangre segura para el país	Donación de sangre de manera voluntaria	Se generaron más de 300.000 productos sanguíneos

PROYECTOS EJECUTADOS POR CRUZ ROJA ECUATORIANA

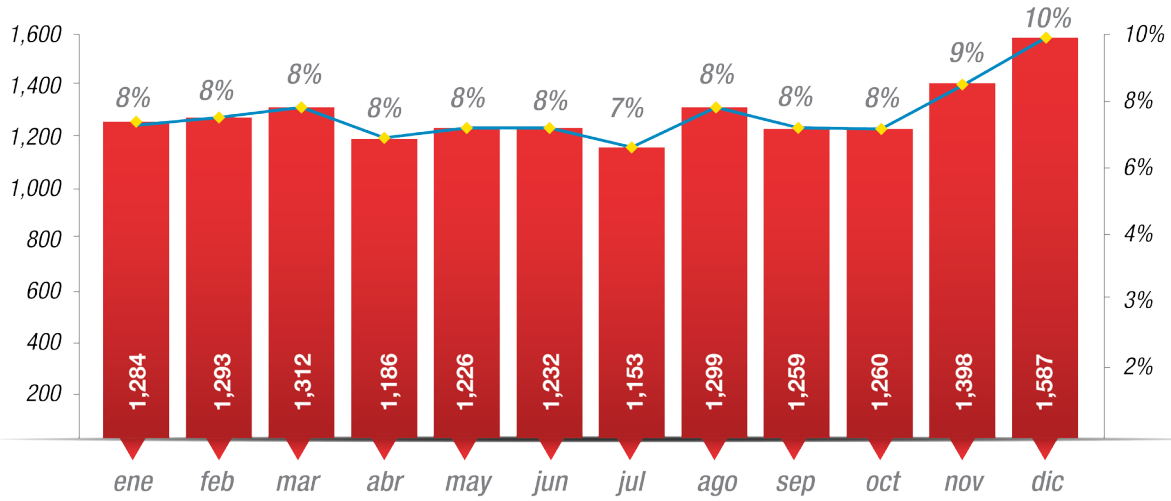
PROYECTOS	OBJETIVO	BENEFICIACIOS
Derechos de los Migrantes en Acción	Promover el respeto de los derechos de las personas migrantes	6.000 personas
Campaña de prevención de infecciones de transmisión sexual	Sensibilización a estudiantes universitarios de Pichincha y Guayas sobre riesgos de contraer infecciones de transmisión sexual	1.581 personas
Bus Odontológico	Atender a personas de zonas rurales y urbanas marginales en salud oral.	1.523 personas capacitadas, 2.033 en atención preventiva y 688 en atención curativa
Con tu vuelto	Recolectar fondos a través del cambio que los clientes de las farmacias Fybeca y SanaSana	1.518 personas atendidas
Acuerdo de Cooperación CICR – Cruz Roja Ecuatoriana, 2016	Capacitar en primeros auxilios a personas de la frontera norte	2.000 personas
Medios de vida Loja	Capacitar a productores agrícolas en el mejoramiento de la producción	151 productores y 1.000 beneficiarios indirectos
Bus Juntos por tu Salud	Brindar atención primaria de salud a través de un consultorio móvil y capacitación sobre hábitos de vida saludable	9.868 personas capacitadas y 3.272 personas atendidas
DIPECHO	Prevenir amenazas volcánicas y tsunamis en las provincias de Tungurahua y Guayas	47.404 personas
Resiliencia en las Américas	Promover una cultura de prevención de riesgos y desastres en comunidades de Huaquillas	2.000 personas
Planes de Contingencia y simulacros de evacuación	Fortalecer medidas de prevención en zonas aledañas al volcán Cotopaxi	400 personas
DREF Esmeraldas	Atender a familias de Esmeraldas afectadas por las inundaciones	3.665 personas
DREF Tungurahua	Atender a familias afectadas por la caída de ceniza del volcán Tungurahua	39 comunidades

Durante 2016, a través de un contingente humano de 28 personas, se atendieron 15.489 incidentes atendidos por Cruz Roja Ecuatoriana, de los cuales el 40% fue gestionado por el Centro Zonal Quito, el 33% por el Centro Zonal Cuenca y el 15% por el Centro Zonal Ambato, entre los más representativos.

Incidentes Atendidos por Cruz Roja Ecuatoriana desagregado por Centro



Incidentes Atendidos por Cruz Roja Ecuatoriana desagregado por Mes



SERVICIOS MUNICIPALES

Los Servicios Municipales en el SIS ECU 911, realizan la coordinación interinstitucional, con las distintas unidades y grupos locales *(municipales - metropolitanos)* para apoyar en la atención de emergencias y desastres.

Actividades esenciales en la sala de despacho

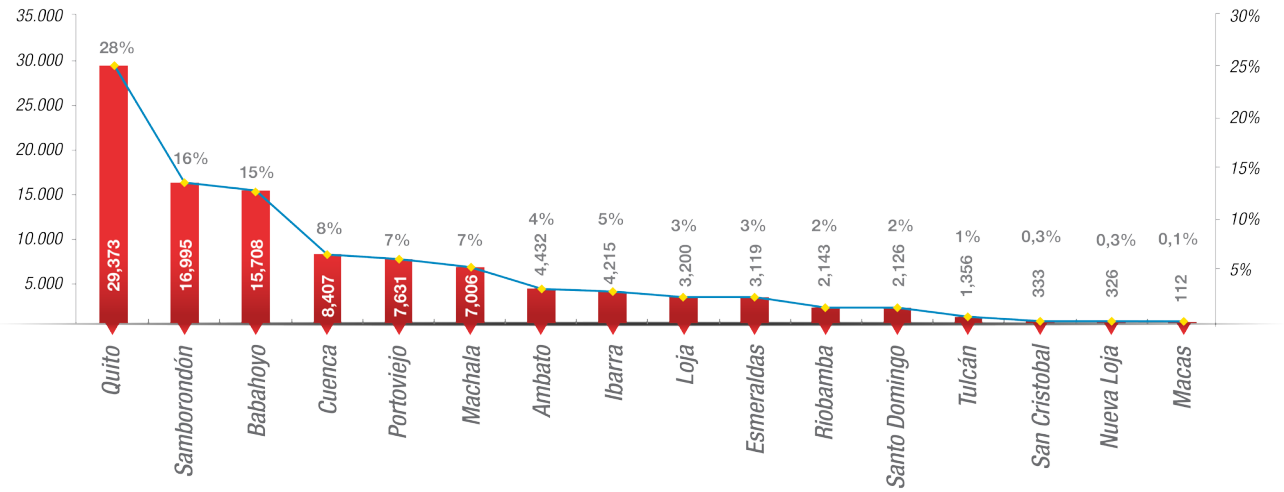
· Coordinación interinstitucional para el apoyo y seguimiento de eventos adversos y antrópicos.
· Coordinación interna con cabinas de monitoreo de cámaras.
· Coordinación con sala situacional para el apoyo a la gestión de las emergencias.

Actividades esenciales en la sala de video vigilancia

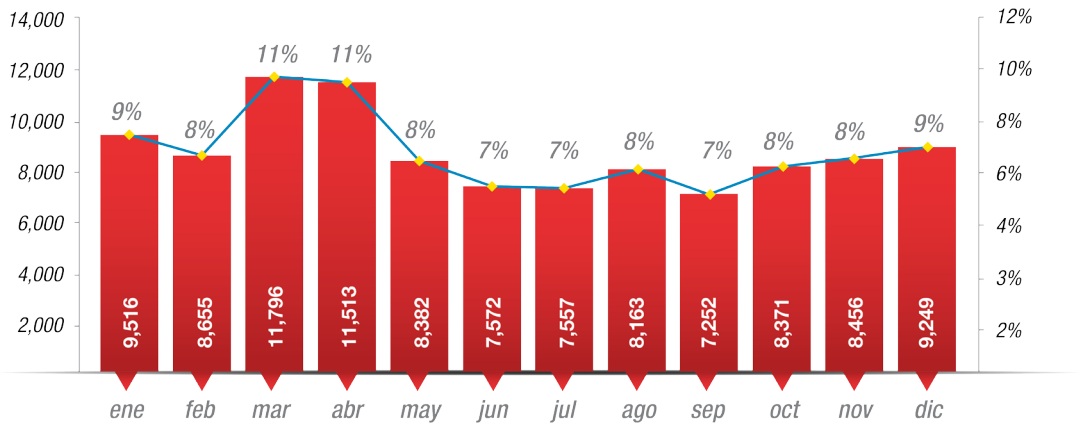
· Monitoreo y visualización de las cámaras
· Monitoreo de precipitaciones registradas en las estaciones pluviométricas.

A continuación se presentan estadísticas relacionadas con servicios municipales:

Incidentes Atendidos por Servicios Municipales desagregado por Centro



Incidentes Atendidos por Servicios Municipales desagregado por Mes



ECU 911

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD

¡línea única para emergencias!