

***INFORME RENDICIÓN DE CUENTAS
2019
PLANTA CENTRAL – ECU 911***



SERVICIO
INTEGRADO
DE SEGURIDAD



Contenido

1.	ANTECEDENTES.....	3
2.	DATOS GENERALES.....	3
2.1.	Conformación del Equipo de Trabajo.....	3
2.2.	Datos generales.....	4
2.3.	Cobertura institucional.....	5
3.	PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	6
3.1	Planes Operativos Anuales.....	6
3.2	Ejecución Presupuestaria.....	17
3.3	Contratación de Obras y Servicios.....	20
3.4	Adquisición y enajenación de bienes.....	20
3.5	Difusión y comunicación de la gestión institucional.....	22
3.1	Compromisos adquiridos con la comunidad.....	24
3.2	Satisfacción Ciudadana.....	26
4	CONCLUSIONES.....	27

1. ANTECEDENTES

El Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS) aprobó mediante resolución No. CPCCS-PLE-SG-003-E-2019-024 de 19 de diciembre de 2019, el Reglamento de Rendición de Cuentas que tiene el objeto de establecer el mecanismo de rendición de cuentas: procedimientos, cronograma, contenidos y herramientas, que deben implementar los sujetos obligados a rendir cuentas con la participación ciudadana para evaluar la gestión pública.

Además, en cumplimiento a las disposiciones emitidas en los artículos 100 y 208 de la Constitución de la República del Ecuador, Art. 90 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Art. 11 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 – Planta Central, ha definido el procedimiento y actividades a cumplir en relación a la Rendición de Cuentas 2019.

El proceso metodológico determinado para la rendición de cuentas del periodo 2019, a realizarse en el 2020, según directrices emitidas por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social incluye las siguientes fases:

Fase 0: Organización Interna Institucional.

Fase 1: Elaboración del Informe de Rendición de Cuentas.

Fase 2: Presentación a la ciudadanía del Informe de Rendición de Cuentas.

Fase 3: Entrega del Informe al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

Asimismo, en cumplimiento al grupo 100-04 de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado establece “La máxima autoridad, los directivos y demás servidoras y servidores, según sus competencias, dispondrá y ejecutarán un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales y de los resultados esperados.

En este sentido, el presente documento detalla el cumplimiento de las metas correspondientes a los objetivos estratégicos y operativos del Plan Operativo Anual, a la ejecución presupuestaria, a la contratación de obras y servicios, entre otras que demuestran la gestión 2019 del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911.

2. DATOS GENERALES

2.1. Conformación del Equipo de Trabajo

Mediante memorando N°. SIS-SIS-2020-0023-M de fecha 25 de enero 2020 se realizó la designación del equipo de trabajo para la rendición de cuentas del año 2019, quienes son responsables de velar que el proceso se realice conforme a las directrices emitidas por el

CPCS. Adicional a esto se efectuó un alcance mediante memorando Nro. SIS-SIS-2020-0051-M del 18 de febrero para designación del responsable del proceso de Rendición de Cuentas 2019.

Se detalla a continuación el equipo de trabajo está conformado por:

EQUIPO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Área responsables del Proceso de Rendición de Cuentas	Nombres y Apellidos Titulares de Área
Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica	Mónica Donoso

2.2. Datos generales

Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada que rinde cuentas:	Servicio Integrado de Seguridad - Planta Central
Período del cual rinde cuentas:	2019

FUNCIÓN A LA QUE PERTENECE	
Función:	Función Ejecutiva

SECTOR LA QUE PERTENECE:	
Sector	Seguridad

NIVEL QUE RINDE CUENTAS:	MARQUE CON UNA X
Unidad de Administración Financiera - UDAF:	X
Entidad Operativa Desconcentrada - EOD:	

REPRESENTANTE LEGAL:	
Nombre del o la representante legal de la institución:	Juan Zapata
Cargo del o la representante legal de la institución:	Director General
Fecha de designación:	22 de mayo de 2019
Correo electrónico:	juan.zapata@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	3800700

RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS:	
Nombre del o la responsable:	Mónica Donoso
Cargo:	Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica

Fecha de designación:	18 de febrero de 2020
Correo electrónico:	monica.donoso@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	3800700

RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA:	
Nombre del o la responsable:	Andrea Ojeda
Cargo:	Especialista de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos
Fecha de designación:	25 de enero de 2020
Correo electrónico:	andrea.ojeda@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	3800700

2.3. Cobertura institucional

COBERTURA GEOGRÁFICA TERRITORIAL: ENTIDADES OPERATIVAS DESCONCENTRADAS QUE INTEGRA:	
COBERTURA	N.- DE UNIDADES
Zonal	7

COBERTURA GEOGRÁFICA: UNIDADES DE ATENCIÓN O GESTIÓN QUE INTEGRA:					
NIVEL	N.- DE UNIDADES	COBERTURA	N. USUARIOS	GÉNERO	NACIONALIDADES O PUEBLOS
Nacional	1	AZUAY BOLIVAR CAÑAR CARCHI CHIMBORAZO COTOPAXI EL ORO ESMERALDAS GALAPAGOS GUAYAS IMBABURA LOJA LOS RIOS MANABI MORONA SANTIAGO NAPO ORELLANA PASTAZA PICHINCHA SANTA ELENA SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS SUCUMBIOS TUNGURAHUA ZAMORA CHINCHIPE	17.267.986	Masculino: 8.547.067 Femenino: 8.720.919	N/A

3. PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

3.1 Planes Operativos Anuales

- **Objetivos Estratégicos:**

- Incrementar la calidad de la coordinación de atención de emergencias a nivel nacional
- Incrementar la articulación interinstitucional en la prestación de servicios de atención de emergencias.
- Incrementar el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional.
- Incrementar la eficiencia institucional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- Incrementar el desarrollo del talento humano del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911
- Incrementar el uso eficiente del presupuesto del SIS ECU 911.

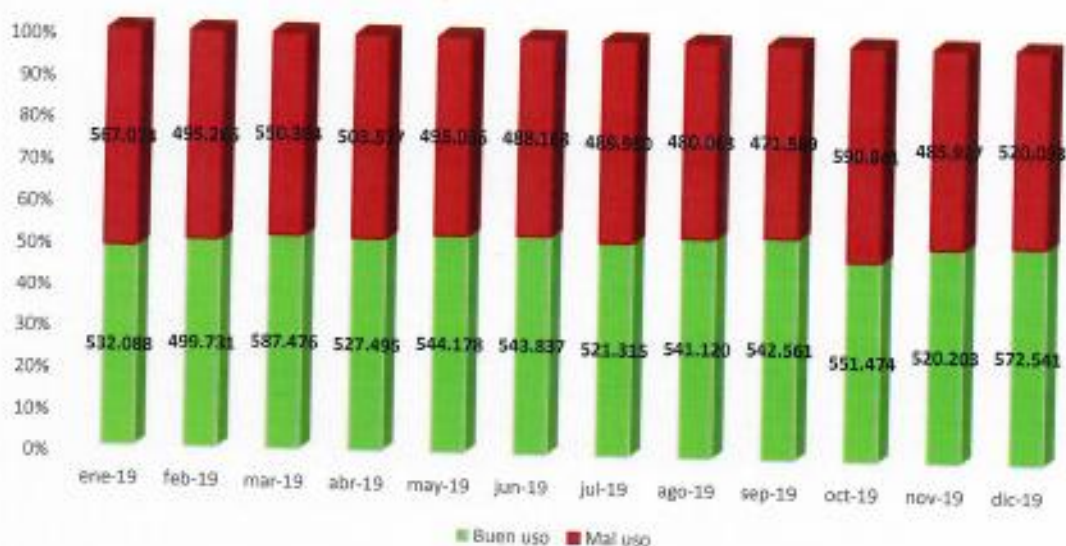
- **Objetivo Específicos:**

- Incrementar el uso y rendimiento de la plataforma tecnológica para la operación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y la ejecución de nuevos proyectos encaminados al mejoramiento de los productos o servicios que brinda la institución.
- Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos operativos, análisis de datos y coordinación interinstitucional, vinculados a la prestación de servicios de emergencia para satisfacer la demanda de la ciudadanía con calidad y calidez.
- Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, financieros y de talento humano del SIS ECU 911.
- Incrementar la efectividad del ciclo de planificación estratégica y operativa y su monitoreo permanente; así como mejorar la calidad de los procesos y servicios institucionales.
- Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos de emisión de normativa y el adoctrinamiento del personal vinculado con la prestación de servicios de emergencia.

- **Resultados Relevantes:**

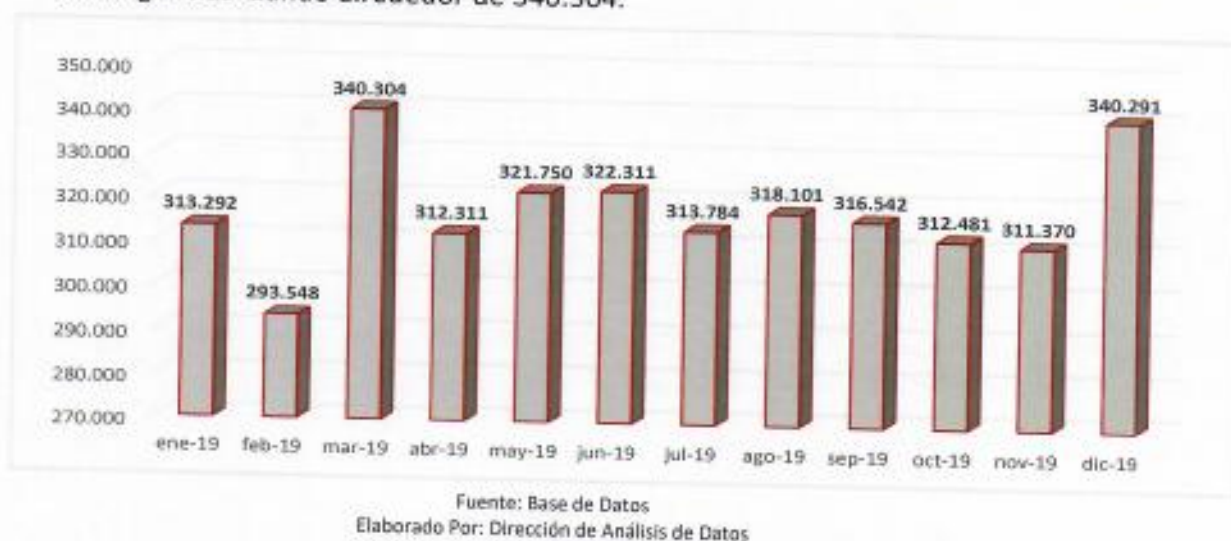
- ✓ Total de llamadas recibidas:

Durante el año 2019 el SIS ECU 911 atendió **12'621.936** alertas a nivel nacional de las cuales el **51,37%** (6'484.019) fueron alertas de Buen uso del Servicio, mientras que el **48,63%** (6'137.917) fueron alertas de Mal Uso del Servicio.



✓ **Total de emergencias coordinadas en el año 2019:**

Emergencia es tipo de perturbación cuya ocurrencia o inminencia tiene el potencial para alterar o perturbar el funcionamiento de un sistema, con daños graves para las personas, las colectividades, la naturaleza, los bienes o los servicios. Durante el año 2019 el SIS ECU 911 atendió **3'816.085** emergencias a nivel nacional, el cual en el mes de marzo se reportó una mayor cantidad de emergencias dando alrededor de 340.304.

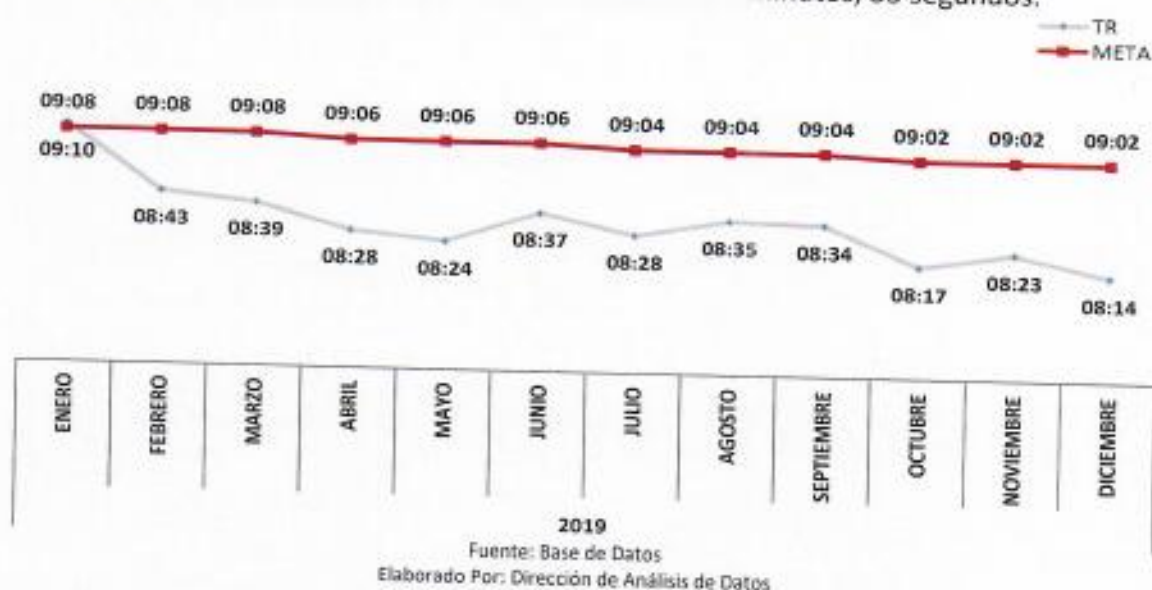


✓ **Tiempo de respuesta**

A través de la plataforma tecnología el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, coordina la atención de emergencias en conjunto con las instituciones articuladas. Al año 2019, se obtuvieron los siguientes resultados:

- *Tiempo de respuesta a Seguridad Ciudadana:*

La mediana del Tiempo de respuesta para el año 2019 correspondiente al servicio de Seguridad Ciudadana que dio un resultado de 8 minutos, 33 segundos.



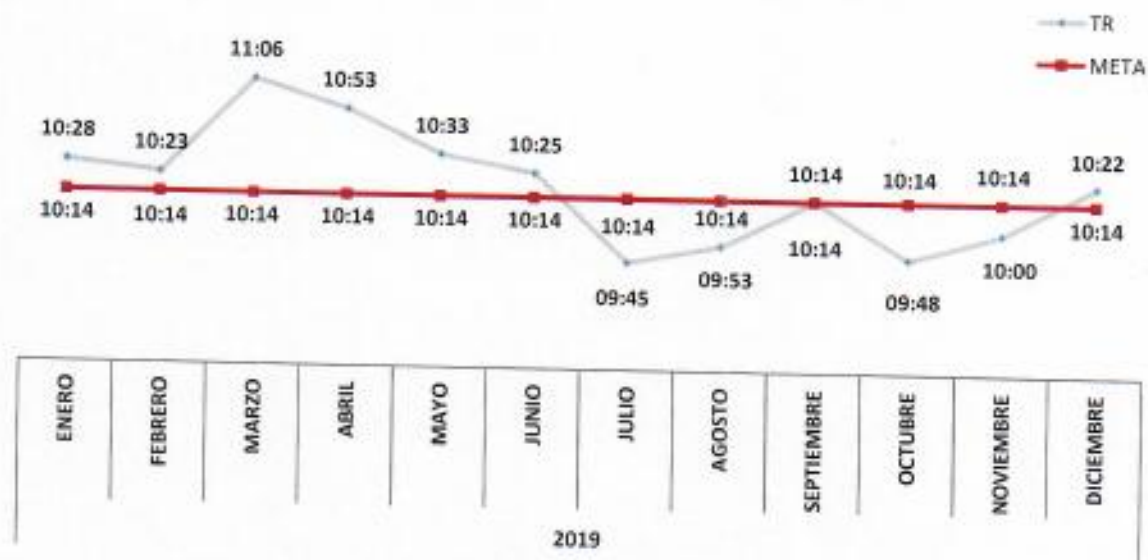
- *Tiempo de respuesta a Gestión Sanitaria:*

La mediana del Tiempo de respuesta para el año 2019 correspondiente al servicio de Gestión Sanitaria que dio un resultado de 13 minutos, 37 segundos.



- *Tiempo de respuesta a Tránsito y Movilidad:*

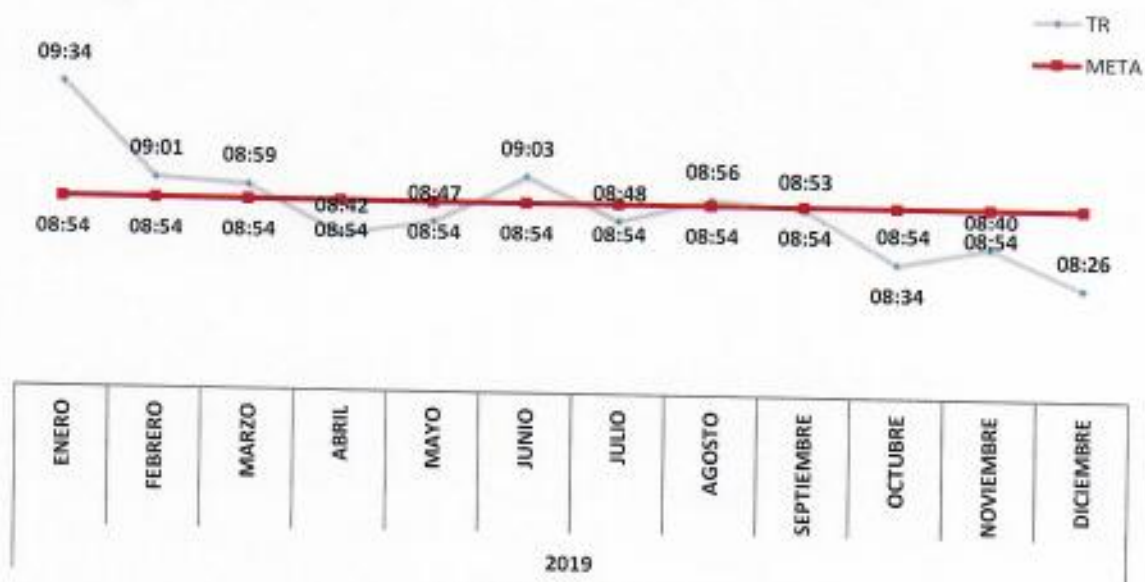
La mediana del Tiempo de respuesta para el año 2019 correspondiente al servicio de Tránsito y Movilidad que dio un resultado de 10 minutos, 17 segundos.



Fuente: Base de Datos
Elaborado Por: Dirección de Análisis de Datos

- *Tiempo de respuesta a Violencia Intrafamiliar:*

La mediana del Tiempo de respuesta para el año 2019 correspondiente al servicio de Seguridad Ciudadana relacionada a eventos de Violencia Intrafamiliar que dio un resultado de 8 minutos, 52 segundos.

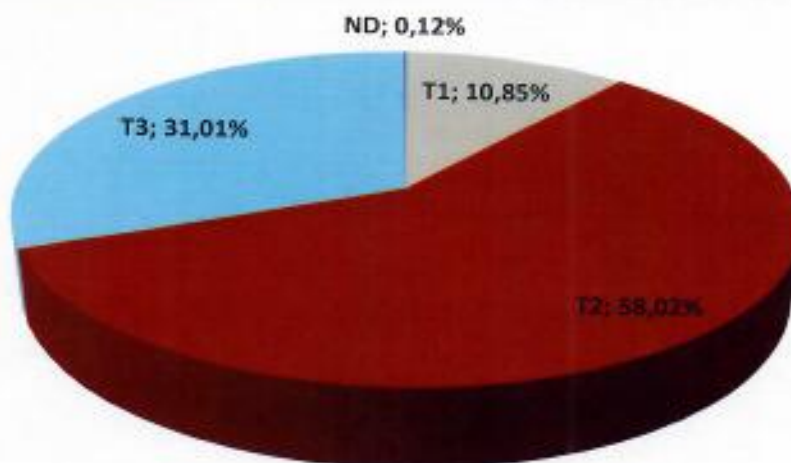


Fuente: Base de Datos
Elaborado Por: Dirección de Análisis de Datos

✓ *Productividad de cámaras (T1,T2,T3):*

Productividad de Cámaras mide la cantidad de eventos detectados en video vigilancia, en función al número de cámaras domos operativos, al año 2019 se capturaron un total de 307.477 alertas, se detalla los siguientes resultados a nivel nacional.

Mes - año	T1	T2	T3
Enero-19	3.281	17.934	8.187
Febrero-19	2.852	16.447	7.930
Marzo-19	2.985	15.902	8.733
Abril-19	2.840	15.096	8.507
Mayo-19	3.060	15.845	8.773
Junio-19	2.702	15.191	8.021
Julio-19	2.704	14.579	7.934
Agosto-19	2.981	14.618	7.844
Septiembre-19	2.751	14.290	8.256
Octubre-19	2.334	12.303	6.904
Noviembre-19	2.513	12.674	6.827
Diciembre-19	2.360	13.514	7.437
Total Nacional	33.363	178.393	95.353
Porcentaje	10,85%	58,02%	31,01%



Fuente: Base de Datos
Elaborado Por: Dirección de Análisis de Datos

- **Acciones Realizadas Relevantes**

▪ **Acciones Operativas**

Tiempos de respuesta:

1. Retroalimentación de los tiempos atípicos con los Coordinadores de las Instituciones Articuladas en las Coordinaciones Zonales y Jefaturas Locales mediante reuniones de trabajo cada 15 días.

2. Reuniones mensuales de Coordinación Interinstitucional a nivel Nacional, para mantener la capacidad de recursos efectivos para la atención de emergencias.
3. Eliminación de recursos de la plataforma SIS ECU para el servicio de seguridad ciudadana: seguimiento y soporte telefónico.

Videovigilancia:

1. Estandarización de los nominativos de las cámaras de videovigilancia para determinar la productividad y operatividad de las cámaras.
2. Reuniones técnicas para la definición y categorización de los eventos de videovigilancia, con la finalidad de mejorar la productividad de cámaras destinadas a la prevención en el espacio público, con el acompañamiento de la Subdirección Técnica de Tecnología y la Dirección Nacional de Análisis de Datos.

▪ **Adiestramiento del Personal Operativo y Certificaciones**

Certificación de competencias

- **Lanzamiento del 1er. Proceso de Certificación** de competencias laborales en los perfiles de Evaluación de Operaciones de Emergencia – Video Vigilancia y Supervisión de Alertas de Emergencia – Video Vigilancia en los Centros de Quito, Samborondón y Cuenca. El total de personas certificadas fueron 46 personas.
- **Lanzamiento de 2do. Proceso de Certificación** de competencias laborales en los perfiles de Evaluación de Operaciones de Emergencia – Video Vigilancia y Supervisión de Alertas de Emergencia – Video Vigilancia en los 16 Centros ECU 911, incluido el Centro Local Galápagos. El total de personas certificadas fueron **177** personas, **141** personas en el perfil de Evaluación de Operaciones de Emergencia y 36 personas en Supervisión de Operaciones.

Adiestramiento

- En el año 2019 en procesos de adiestramiento se capacitó a 7.417 funcionarios del SIS ECU 911, Instituciones Articuladas, funcionarios a Nivel Jerárquico Superior y Ciudadanía a nivel nacional, fortaleciendo los conocimientos y capacidades del personal para mejorar el servicio de atención y coordinación de emergencia.

Normativas para la optimización de la coordinación y atención de emergencias

- Desarrollo del anteproyecto de “**Ley para la articulación de servicios de emergencia**”, bajo un nuevo enfoque integral que permita institucionalizar y apoyar a la sostenibilidad del SIS ECU 911.
- Desarrolló del “**Procedimiento Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencia relacionadas con Violencia de Género**”, como un insumo que permitirá optimizar la atención de este tipo de emergencias, a través de la implementación de un Comité de Capacitación continua y con la participación del sector social en el eje preventivo y de respuesta.

- Desarrollo de propuestas normativas interinstitucionales orientadas a optimizar los canales de intercambio de información, gestión operativa y de integración tecnológica a través de:

*Protocolo Interinstitucional para la atención de llamadas del 171 derivadas al 911

*Protocolo activación mecanismos de alerta por eventos peligrosos, instrumento que define los lineamientos de acción conjunta entre el SNGRE y el SIS ECU 911", para el uso de las sirenas del SAT, mensajes de texto, radio troncalizada y demás mecanismos de alerta para la coordinación y atención de los diferentes eventos peligrosos.

▪ Desarrollo e Innovación Tecnológica

- Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica

La plataforma tecnológica del SIS ECU 911, a través de los diferentes subsistemas (llamadas, video vigilancia, despacho, software - sistema, almacenamiento, comunicaciones, visualización y periféricos) soporta la atención y coordinación de emergencias, siendo su disponibilidad (tiempo que la plataforma permanece operativa) uno de los indicadores más importante para medir la operatividad del Servicio.

A diciembre del 2019, se alcanzó el 99,25% de disponibilidad de la Plataforma Tecnológica a nivel nacional.

- Incremento de Puntos de Video Vigilancia

El área de video vigilancia es fundamental en el trabajo preventivo y de control de espacios públicos, a fin de coordinar la atención de posibles emergencias; por lo que, se persigue su fortalecimiento a nivel nacional a través de la implementación de nuevos puntos de video vigilancia, la ampliación de cobertura del servicio y el desarrollo de aplicativos que optimicen el proceso de video vigilancia.



Fuente: Subdirección Técnica de Tecnología e Innovación

Elaborado por: Dirección de Gestión e Infraestructura Tecnológica

- *Red Nacional Troncalizada*

Con fecha 01 de julio 2019 se suscribe el Convenio Interinstitucional entre el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, el cual tiene como finalidad: " (...)renovar el Convenio Interinstitucional, suscrito el 01 de julio de 2014, con el objeto de: Por una parte, la CNT EP, opere, mantenga y atienda los requerimientos de crecimiento de la Red Nacional Troncalizada para ofrecer servicios de voz y datos a través del Sistema Troncalizado, que permita satisfacer los requerimientos de instituciones del Estado bajo (...)", para lo cual se suscribe el contrato de RNT con fecha 01 de agosto 2019, con una vigencia hasta el 30 junio 2020.

Cabe mencionar que se gestionó recursos para el pago del año 2019, obteniendo así el incremento del Presupuesto por un monto de US \$7.849.643,00 para cubrir los costos mensuales de julio a diciembre de 2019.

Sobre la Repotenciación Fase IV, se mantuvieron reuniones constantes con los miembros Comisión Técnica donde se definió prioridades al proyecto:

- Etapa 1
 - Actualización Sitio Maestro
 - Adquisición de un nuevo sistema de grabación
 - Migración de canales QUANTAR a GTR
 - Ampliación de cobertura de radiocomunicación de la Red Nacional Troncalizada.
- Etapa 2
 - Integración de CTE a la Red Nacional Troncalizada.
 - Implementación de nuevos Sitios de repetición con base a las necesidades de instituciones usuarias de la Red.

- *Principales Proyectos de Innovación Ejecutados*

➤ *Proyecto sistema alternativo de llamadas*

Este proyecto permite Sistematizar el llenado de ficha físicas y de esta manera consultar y consolidar la información recaudada por el personal de operaciones en las diferentes salas operativas de los Centros Ecu911 al momento de recibir una alerta de emergencia, para evitar perdida o traspapelar alguna ficha física impresa.

En ocasiones por mantenimientos programas o caídas esporádicas del sistema se pasa a realizar fichas manuales, lo cual implica la impresión de hojas físicas y transcribir manualmente lo que el alterante les va indicando.



➤ *Aplicativo Marca de agua*

Este proyecto tiene como principal objetivo poner de manifiesto el uso ilícito de información generada en las salas operativas de los diferentes centros ecu 911, y espejos alineados a nuestros servicios por parte de usuarios no autorizados.



➤ *SAEI-FJ: Sistema Automatizado de entrega de información Función Judicial*

Es una plataforma tecnológica implementada para entregar información (videos, audios o datos) del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y del Sistema de Transporte Seguro que se constituyen en elementos de convicción que al ser puestos en consideración a los órganos autónomos y jurisdiccionales de la Función Judicial sean valorados dentro del debido proceso han contribuido a combatir la impunidad a través de la identificación plena de autoridades de delitos, agilizando además la toma de decisiones judiciales; adoptando las precauciones correspondientes a fin de preservar la confidencialidad y garantizar debidamente la cadena de custodia.



respectivo tratamiento; actualizando estados y remitiendo notificaciones acorde al punto donde se encuentre la gestión.



- **Visita delegaciones internacionales**

Delegación de República Dominicana: La delegación del Sistema para Atención de Emergencias 911 de República Dominicana, visitaron nuestras instalaciones los días 28-29-30 y 31 de agosto de 2019. Durante su visita se les brindó capacitaciones en temas requeridos como: Sistema de Alerta Temprana, Protocolos y procedimientos operativos, Megafonía IP y su integración con Video Vigilancia, Modelo de Gestión, intercambio de información entre otras.

Delegación de la República de Honduras: La delegación del Sistema Nacional de Atención para Emergencias 911 de Honduras, visitó nuestras instalaciones entre los días 11, 12, 13 y 14 de noviembre de 2019, durante este periodo por parte del SIS ECU 911 se brindó capacitación en temas como: Modelo de gestión, Certificación EENA, Tratamiento de no conformidad y acciones correctivas, control de calidad operativo, entre otros.

Costa Rica: El SIS ECU 911 recibió la visita de la Directora General Sra. Giselle Mejía Echeverría del Sistema de Emergencias 911 de Costa Rica el 21 y 22 de noviembre del año 2019, quien participó en eventos organizados por el SIS ECU 911, tales como: El

Lanzamiento del Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencias Relacionadas con Violencia de Género y en una capacitación solicitada en temas como Modelo de gestión, buen uso del número de emergencias 911 y procedimientos operativos en atención de emergencias.

- **Cooperaciones Internacionales**



El SIS ECU 911 con fecha 25 y 26 de Abril del año 2019, realizó el "***Seminario Internacional de Mecanismos y Herramientas de Cooperación para Servicios de Emergencias en las Américas***" con la participación de la Organización de Estados Americanos (OEA) y delegaciones de países como

Estados Unidos, Costa Rica, República Dominicana, Panamá, México entre otros, donde se dispone ***el uso de un documento normativo de cobertura hemisférica que facilite la implementación del 9-1-1 a escala continental.***

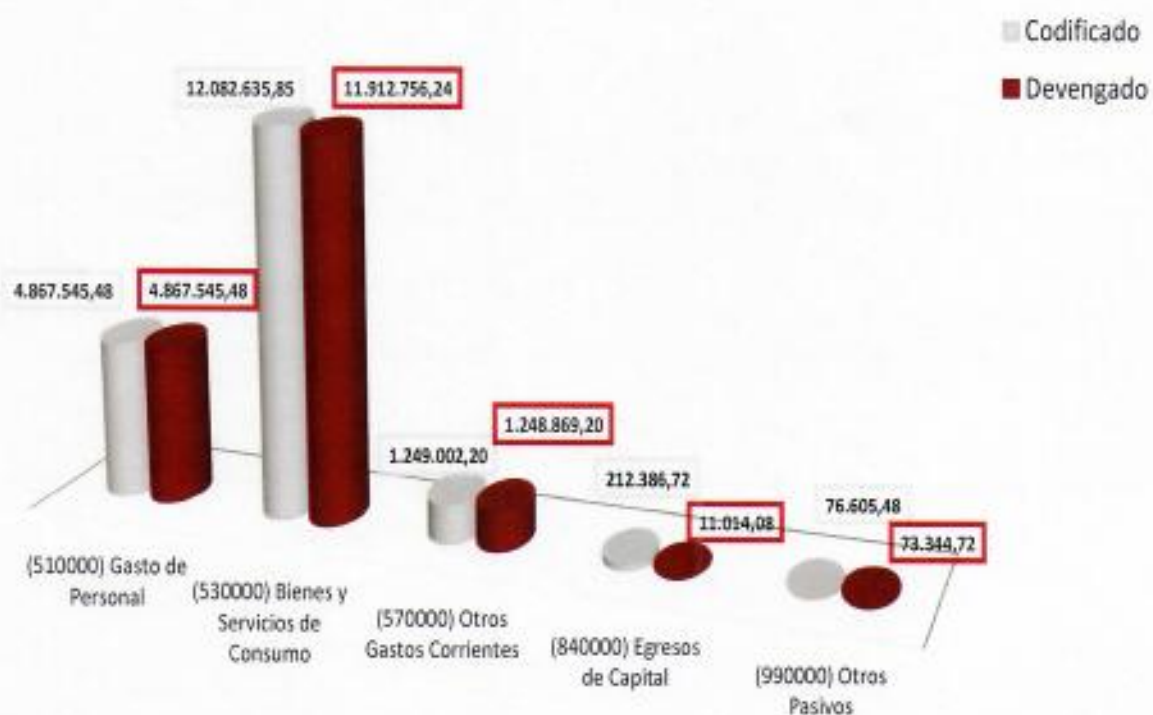
Al finalizar el seminario todos los países que asistieron al evento quedaron como compromiso realizar acercamientos para intercambio de experiencias con la finalidad de mejorar los servicios de atención de emergencias y confeccionar un protocolo para la creación de los distintos sistemas de emergencias a nivel internacional.

3.2 Ejecución Presupuestaria

En los meses de enero a diciembre el SIS ECU 911 cuenta con un presupuesto codificado de \$52'043.687,10, el mismo que devengó un valor total de \$50'854.862,80 **(97,72%)**, relacionado a Gasto Corriente \$43'383.270,01, lo cual representa el 83,36%, y en estos 12 periodos el presupuesto de inversión devengó \$7'471.592,79, lo cual representa 14,36%.

- Gasto Permanente por grupo de gasto

Grupo de Gasto	Codificado	Devengado	% Ejecución
(510000) Gasto de Personal	4.867.545,48	4.867.545,48	100,00%
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	12.082.635,85	11.912.756,24	98,59%
(570000) Otros Gastos Corrientes	1.249.002,20	1.248.869,20	99,99%
(840000) Egresos de Capital	212.386,72	11.014,08	5,19%
(990000) Otros Pasivos	76.605,48	73.344,72	95,74%
Total	18.488.175,73	18.113.529,72	97,97%

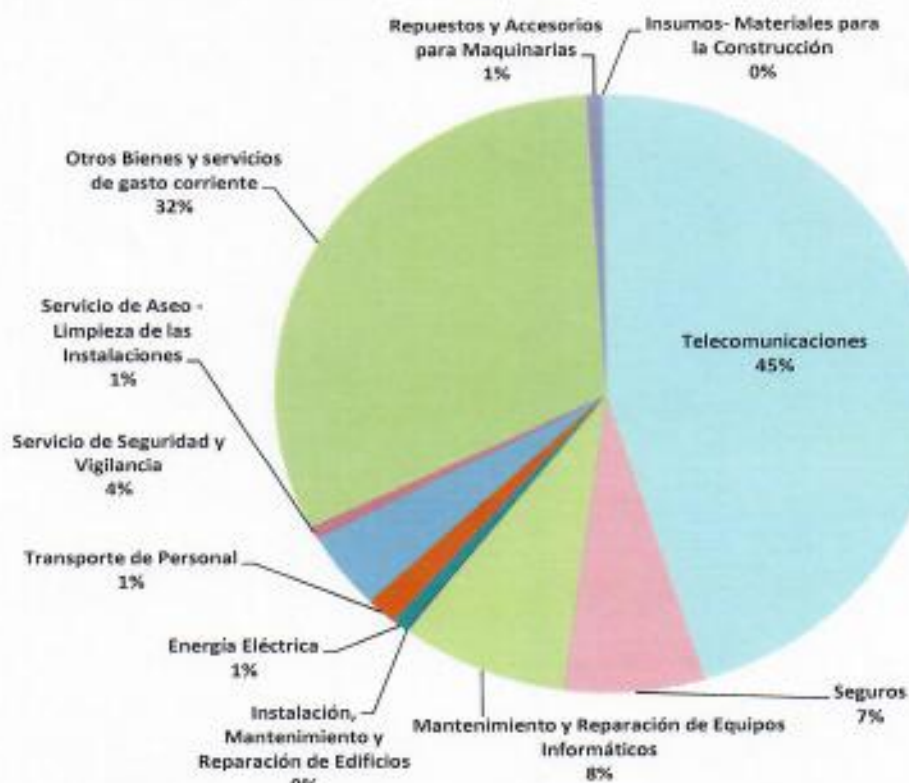


Fuente: Herramienta Ministerio de Finanzas e-sigef
 Elaborado Por: Dirección Financiera

- Principales Rubros Ejecutados en Gastos Permanentes (Sin Considerar Gastos de Personal)

Partidas Presupuestarias	Devengado
Telecomunicaciones	8.207.144,57
Seguros	1.245.203,28
Mantenimiento y Reparación de Equipos Informáticos	1.487.481,85
Instalación, Mantenimiento y Reparación de Edificios	17.130,41
Energía Eléctrica	135.648,48
Transporte de Personal	267.477,11
Servicio de Seguridad y Vigilancia	768.622,07
Servicio de Aseo -Limpieza de las Instalaciones	122.263,33
Otros Bienes y servicios de gasto corriente	5.713.297,88
Repuestos y Accesorios para Maquinarias	132.130,33
Insumos- Materiales para la Construcción	17.130,41
Total	18.113.529,72

Fuente: Herramienta Ministerio de Finanzas e-sigef
Elaborado Por: Dirección Financiera



Fuente: Herramienta Ministerio de Finanzas e-sigef
Elaborado Por: Dirección Financiera

3.3 Contratación de Obras y Servicios

En el cuadro a continuación se detalla los diferentes procesos de contratación de obras y compras públicas de bienes y servicios ejecutados durante el año 2019:

TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO ACTUAL			
	Adjudicados		Finalizados	
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total
Ínfima Cuantía	56	138.239,24	56	138.239,24
Publicación	0	0	0	0
Licitación	0	0	0	0
Subasta Inversa Electrónica	13	1.769.249,31	13	1.769.249,31
Procesos de Declaratoria de Emergencia	0	0	0	0
Concurso Público	0	0	0	0
Contratación Directa	0	0	0	0
Menor Cuantía	0	0	0	0
Lista corta	0	0	0	0
Producción Nacional	0	0	0	0
Terminación Unilateral	0	0	0	0
Consultoría	0	0	0	0
Régimen Especial	5	12.970.908,36	5	12.970.908,36
Catálogo Electrónico	5	157.171,47	5	157.171,47
Cotización	0	0	0	0
Ferias Inclusivas	0	0	0	0
Otras	0	0	0	0

Fuente: Herramienta Sercop

Elaborado Por: Dirección Administrativa

3.4 Adquisición y enajenación de bienes

Principales adquisiciones

ADQUISICION DE BIENES /NOMBRE DEL BIEN	CANTIDAD	VALOR TOTAL	SISTEMA Y VERIFICABLE
EQUIPO ELECTRONICO / MICROFONO	2	\$ 952,00	ACTA ENTREGA RECEPCION NRO. 20 - SISTEMA ESBYE
BIENES SUJETOS A CONTROL / CARPA	1	\$ 840,00	ACTA ENTREGA RECEPCION NRO. 18 - SISTEMA ESBYE
BIENES SUJETOS A CONTROL / INFLABLE	3	\$ 613,50	ACTA ENTREGA RECEPCION NRO. 18 - SISTEMA ESBYE

BIENES SUJETOS A CONTROL / INFLABLE	3	\$ 2.070,00	ACTA ENTREGA RECEPCION NRO. 18 - SISTEMA ESBYE
BIENES SUJETOS A CONTROL / INFLABLE	2	\$ 1.040,00	ACTA ENTREGA RECEPCION NRO. 18 - SISTEMA ESBYE
BIENES SUJETOS A CONTROL / INFLABLE	2	\$ 2.400,00	ACTA ENTREGA RECEPCION NRO. 18 - SISTEMA ESBYE
EQUIPO DE LABORATORIO; CIENCIA; OBSERVACION Y COMPROBACION / PANEL SOLAR	88	\$ 199.130,79	ACTA ENTREGA RECEPCION NRO. 17 - SISTEMA ESBYE
EQUIPO DE LABORATORIO; CIENCIA; OBSERVACION Y COMPROBACION / PANEL SOLAR	65	\$ 149.348,09	ACTA ENTREGA RECEPCION NRO. 16 - SISTEMA ESBYE
EQUIPO DE LABORATORIO; CIENCIA; OBSERVACION Y COMPROBACION / PANEL SOLAR	65	\$ 149.348,09	ACTA ENTREGA RECEPCION NRO. 15 - SISTEMA ESBYE
BIENES SUJETOS A CONTROL / TELEFONO	123	\$ 7.027,60	ACTA ENTREGA RECEPCION NRO. 12 - SISTEMA ESBYE
BIENES SUJETOS A CONTROL / FANTOMA	3	\$ 800,01	ACTA ENTREGA RECEPCION NRO. 11 - SISTEMA ESBYE
BIENES SUJETOS A CONTROL / FANTOMA	5	\$ 5.868,00	ACTA ENTREGA RECEPCION NRO. 11 - SISTEMA ESBYE
EQUIPO DE LABORATORIO; CIENCIA; OBSERVACION Y COMPROBACION / BOYA NAUTICA	2	\$ 1.819.656,00	ACTA ENTREGA RECEPCION NRO. 9 - SISTEMA ESBYE
EQUIPO ELECTRONICO / COMPUTADORA PORTATIL	1	\$ 2.834,00	ACTA ENTREGA RECEPCION NRO. 8 - SISTEMA ESBYE
EQUIPO DE LABORATORIO; CIENCIA; OBSERVACION Y COMPROBACION / BOYA NAUTICA	2	\$ 762.000,00	ACTA ENTREGA RECEPCION NRO. 7 - SISTEMA ESBYE
EQUIPO ELECTRONICO / RADIO MODEM	3	\$ 6.150,00	ACTA ENTREGA RECEPCION NRO. 5 - SISTEMA ESBYE
EQUIPO DE LABORATORIO; CIENCIA; OBSERVACION Y COMPROBACION / ESTACION METEREOLÓGICA	8	\$ 218.500,00	ACTA ENTREGA RECEPCION NRO. 4 - SISTEMA ESBYE
EQUIPO ELECTRONICO / CAMARA IP	78	\$ 235.398,54	ACTA ENTREGA RECEPCION NRO. 2 - SISTEMA ESBYE
SISTEMAS PARA PROCESAMIENTO DE DATOS/SOFTWARE DE VISUALIZACIÓN	1	\$ 125.949,51	ACTA ENTREGA RECEPCION NRO. 2 - SISTEMA ESBYE
EQUIPOS DE SEGURIDAD; VIGILANCIA Y CONTROL/SIRENA ELECTRONICA	78	\$ 4.049.105,58	ACTA ENTREGA RECEPCION NRO. 2 - SISTEMA ESBYE
EQUIPO ELECTRONICO/UNIDAD DE ALMACENAMIENTO	1	\$ 101.474,79	ACTA ENTREGA RECEPCION NRO. 2 - SISTEMA ESBYE
EQUIPO ELECTRONICO/CONTROLADOR CENTRAL DE VIDEO WALL TIPO PC	2	\$ 75.646,18	ACTA ENTREGA RECEPCION NRO. 2 - SISTEMA ESBYE
BIENES SUJETOS A CONTROL / MICROFONO DE DIADEMA	2696	\$ 227.360,00	ACTA ENTREGA RECEPCION NRO. 1 - SISTEMA ESBYE

Fuente: sistema ESBYE

Elaborado Por: Dirección Administrativa

Enajenaciones:

Nombre del Bien	Cantidad	Valor	Observación
Ninguno	-	0,00	Ninguna

3.5 Difusión y comunicación de la gestión institucional

✓ Participación en medios de comunicación

Medios de comunicación	No. de medios	Monto contratado	Cantidad de espacio pautado y/o minutos pautados	Porcentaje del ppto. del pautaje que se destinó a medios locales y regionales	Porcentaje del ppto. del pautaje que se destinó a medios nacionales	link al medio de verificación publicado en la pág. web de la institución
Radio:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Prensa:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Televisión:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Medios digitales:	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

El ECU 911 mediante estrategias de relaciones públicas gestionó espacios en distintos medios de comunicación, logrando que a través de vocerías se posicionen los servicios institucionales, la gestión de la institución, los logros alcanzados y las diferentes campañas que se han generado.

Además, se gestionó la publicación gratuita (Free Press) de boletines, comunicados, entre otros documentos informativos generados por la institución, mismos que aportan al posicionamiento de la imagen institucional.

Es importante mencionar que los espacios generados por la institución han tenido costo \$0,00 más el impacto que han logrado representa una gran inversión.

Acciones realizadas relevantes

- Durante el 2019 el SIS ECU 911 mediante la Dirección Nacional de Comunicación desarrolló la campaña permanente **“Usa Bien el 9-1-1”**, destinada a crear conciencia entre la ciudadanía sobre el buen uso de la línea única para emergencias 9-1-1. Esta actividad se desarrolló con base en la producción y difusión de material audiovisual que presentaba audios reales de llamadas indebidas que representan un gasto innecesario de USD 12'455.169. Estas actividades están apoyadas con jornadas de vinculación con la comunidad y ferias llevadas a cabo en distintas jurisdicciones de todo el país.



- 1.779 vocerías en medios de comunicación escritos, de radio y televisión y digitales
- 1.968 boletines informativos en medios de comunicación



✓ Vinculación con la Comunidad

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 tiene dentro de sus competencias acercar la institución hacia la ciudadanía. Dentro de su política está el impulsar el desarrollo comunitario en organizaciones de base y ciudadanía en general a través de charlas y capacitaciones; a su vez concienciar a la comunidad del entorno sobre las ventajas del fortalecimiento y desarrollo de la Seguridad Ciudadana.

Es fundamental fortalecer el compromiso que tiene el SIS ECU 911 con la comunidad, es así que la difusión del buen uso de la línea única de emergencias ha llegado a **163.894** personas en **2.208** Vinculaciones a escala nacional.

Resultados obtenidos a diciembre 2019

- TOTAL DE VINCULACIONES: 2.208

INSTITUCIONES EDUCATIVAS	FERIAS	BARRIOS
1.100	311	797

- TOTAL DE PERSONAS VINCULADAS: 163.894

NÚMERO DE ESTUDIANTES	NÚMERO DE CIUDADANOS
41.457	122.437



Visita de la delegación de Honduras



Visita a los Infocentros de Pichincha



Visita de delegaciones ciudadanas



Participación en ferias ciudadanas

3.1 Compromisos adquiridos con la comunidad

Compromisos asumidos con la comunidad	Espacio en el que se generó el compromiso	Resultado avance/ cumplimiento	Medio de verificación
Instalación de un punto de video vigilancia temporal en CEMEXPO	OFICIO 2019-040-IGM-UATHM	100%	Informe de factibilidad

Factibilidad para enlazar cámaras Copa Club	OFICIO-No.SN-ALEXANDER-SINCHIGUANO	100%	Informe de factibilidad
Factibilidad para enlazar cámaras New Drinki	OFICIO-No.SN-ERIK-SINCHIGUANO	100%	Informe de factibilidad
Factibilidad para instalación de puntos de video vigilancia Barrio Uyumbicho	OFICIO-No. 10-CSG-19	100%	Informe de factibilidad
Factibilidad e instalación de puntos de video vigilancia Plaza de la República	Oficio Nro. OFICIO-27-CSG-19	100%	Informe de factibilidad
Factibilidad para instalación de puntos de video vigilancia Barrio 2 de febrero	OFICIO-No. MDI-VDI-SOP-2019-0020-O	100%	Informe de factibilidad
Factibilidad para reubicación de puntos de video vigilancia Parque Bicentenario	Compromisos adquiridos en reuniones con EMSEGURIDAD	100%	Informe de factibilidad
Factibilidad para instalación de puntos de video vigilancia Av. Vaca de Castro	Oficio No. 2019-1397-SISECU-911-PN	100%	Informe de factibilidad
Factibilidad para instalación de puntos de video vigilancia Barrio Toctiuco	Oficio DC-BV-2019-0129	100%	Informe de factibilidad
Factibilidad para instalación de puntos de video vigilancia Barrio Las Golondrinas	OFICIO-No. 089-GADPRA-19	100%	Informe de factibilidad
Factibilidad para reubicación de puntos de video vigilancia GAD Rumiñahui	Oficio. No.GADMUR-DSR-2019-0271-O	100%	Informe de factibilidad
Factibilidad para instalación de puntos de video vigilancia Barrio San Martín de Porres	OFICIO-No. DC-BV-2019-0159	100%	Informe de factibilidad
Factibilidad para instalación de puntos de video vigilancia Asamblea Nacional	Oficio-No 2019-0841-SIS-ECU-911-CN	100%	Informe de factibilidad
Factibilidad para instalación de puntos de video vigilancia Barrio Bolívar Rodríguez	Oficio S/N	100%	Informe de factibilidad
Factibilidad para instalación de puntos de video vigilancia Casa Mejía - Plaza Santo Domingo	Oficio SEM-P-2019-124	100%	Informe de factibilidad
Factibilidad para instalación de puntos de video vigilancia Barrio Caupichuo	OFICIO-No. 095-APP-019	100%	Informe de factibilidad
Factibilidad para instalación de puntos de video vigilancia Barrio La Bota	OFICIO-No 2019-03474-CMDO-DELICIA	100%	Informe de factibilidad
Factibilidad para instalación de puntos de video vigilancia Albergue San Juan de Dios	OFICIO-No.ASJD-2019-09-0084-ADM-OF	100%	Informe de factibilidad
Factibilidad para instalación de puntos de video vigilancia Yaruqui Checa	OFICIO-No. 112-GAPCH-AN-2019	100%	Informe de factibilidad
Factibilidad para enlazar cámaras Tumbaco	Oficio 361 GPC SACHS	100%	Informe de factibilidad
Factibilidad para reubicación de puntos de video vigilancia Parroquia Guangopolo	Memorando No. SIS-CZ2-9-2019-0321-M	100%	Informe de factibilidad
Factibilidad para instalación de puntos de video	Compromisos	100%	Informe de

vigilancia Asamblea Nacional	adquiridos en reuniones con Asamblea Nacional		factibilidad
Factibilidad para instalación de puntos de video vigilancia Llano Chico	OF-2019-G.A.D.LL.CH, N°-000701	100%	Informe de factibilidad
Factibilidad para instalación de puntos de video vigilancia Av. Republica	OFICIO-No.2019-2226-SISECU-911-PN	100%	Informe de factibilidad
Factibilidad para instalación de puntos de video vigilancia Puembo	Compromisos adquiridos en reuniones con la comunidad de Puembo	100%	Informe de factibilidad
Factibilidad para instalación de puntos de video vigilancia Rio Coca	Compromisos adquiridos en reuniones con la comunidad	100%	Informe de factibilidad
Factibilidad para reubicación de puntos de video vigilancia Mejía	OF-GG-925-2019-PV-Q	100%	Informe de factibilidad
Factibilidad para instalación de puntos de video vigilancia Nayon	OFI-EXT-GAD-NAYON-0211-2019	100%	Informe de factibilidad

3.2 Satisfacción Ciudadana

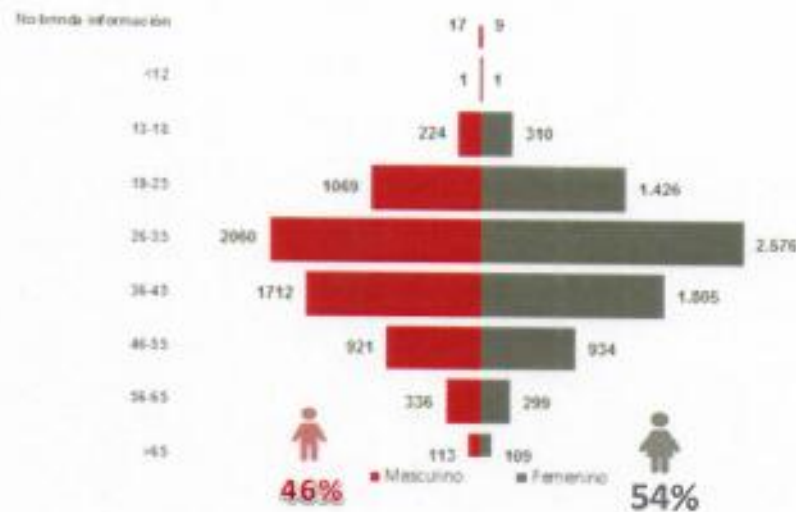
El objetivo de la medición de la satisfacción ciudadana es evaluar y presentar resultados de la perspectiva que tiene el ciudadano con el servicio.

A través de las cuentas enfocadas a ciudadanos que han hecho uso de la línea única de emergencias 911, En el año 2019, el Servicio Integrado de Seguridad alcanza el 83% de satisfacción ciudadana. Por lo que, del análisis de los resultados, se generaron acciones correctivas y de mejora que una vez cumplida permitirán mejorar la calidad del servicio.

Acciones correctivas y de mejora

- Socializar al personal de salud que labora en el SIS ECU 911, la importancia de brindar un adecuado soporte telefónico o solución telefónica y de ser necesario el seguimiento hasta el arribo de las unidades asignadas.
- Realizar campañas comunicacionales dirigidas a la ciudadanía para concientizar sobre la diferencia entre emergencia y urgencia médica, con el fin de evitar llamadas en las que se solicite ambulancias por patologías que la ciudadanía puede tratarlo de manera oportuna en las distintas casas de salud.
- Realizar campañas comunicacionales dirigidas a la ciudadanía para promover el respeto a la labor que desempeña el personal de las instituciones en campo y

ceder el paso a las unidades de respuesta a fin de disminuir los tiempos de respuesta.



4 CONCLUSIONES

- Durante el año 2019 el SIS ECU 911 atendió **12'621.936** alertas a nivel nacional de las cuales el **51,37%** (6'484.019) fueron alertas de Buen uso del Servicio, mientras que el **48,63%** (6'137.917) fueron alertas de Mal Uso del Servicio.
- El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en el periodo enero a diciembre del 2019 coordinó un total de **3'816.085** emergencias a nivel nacional, obteniendo un tiempo de respuesta en:
-2'659.908 emergencias de Seguridad Ciudadana con un tiempo de respuesta de 08:33 minutos.
-574.516 emergencias de Gestión Sanitaria con un tiempo de respuesta de 13:17
- En el año 2019 en Planta Central se ejecutaron 79 procesos de contratación, sin embargo, con el tipo de contratación de Régimen Especial se ejecutó un valor de **12'970.908,36**.
- En el año 2019, el Servicio Integrado de Seguridad amplió la cobertura del servicio y el desarrollo de aplicativos que optimizaron el proceso de video vigilancia, dando un incremento de **168** nuevos puntos de video vigilancia a nivel nacional.
- En el año 2019, el Servicio Integrado de Seguridad alcanzó el **83%** de satisfacción ciudadana.
- El SIS ECU 911 realizó **2.208** actividades de Vinculación con la Comunidad como: visitas a los centros zonales y locales, charlas en territorio, ferias de seguridad, casas abiertas, visitas a instituciones educativas, taller primer respondiente, colonias vacacionales, asambleas ciudadanas, entre otras. Con dichas actividades se benefició a **163.894** ciudadanos.
- En el año 2019 en procesos de adiestramiento se capacitó a **7.417** funcionarios del SIS ECU 911, Instituciones Articuladas, funcionarios a Nivel Jerárquico Superior y

Ciudadanía a nivel nacional, fortaleciendo los conocimientos y capacidades del personal para mejorar el servicio de atención y coordinación de emergencia

- El total de personas certificadas en competencias laborales en los perfiles de Evaluación de Operaciones de Emergencia – Video Vigilancia fueron 177 personas, 141 personas en el perfil de Evaluación de Operaciones de Emergencia y 36 personas en Supervisión de Operaciones.

5 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Elaborado por:	Ing. Andrea Ojeda Cargo: Especialista de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos	Firma: 
Revisado por:	Mag. Mónica Donoso Cargo: Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica	Firma: 
Aprobado por:	Ing. Juan Zapata Cargo: Director General	Firma: 