

  
**RENDICIÓN  
DE CUENTAS  
2020**

# **INFORME**

## **PLANTA CENTRAL ECU**

### **911**

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911



sembramos  
*Futuro*

*Lenin*



## 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.....	5
3.1	Planes Estratégicos y Operativos .....	5
3.2	Ejecución Presupuestaria.....	36
3.3	Contratación Pública de Obras y Servicios .....	41
3.4	Adquisición y enajenación de bienes .....	41
3.5	Difusión y comunicación de la gestión institucional.....	42
3.6	Compromisos asumidos con la comunidad .....	47
3.7	Cumplimiento de recomendaciones o pronunciamientos emanados por las entidades de la Función de Transparencia y Control Social y la Procuraduría General del Estado48	
3.8	Comité de Operaciones de Emergencia Nacional.....	50
4	CONCLUSIONES .....	53

## 1. ANTECEDENTES

El Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS) aprobó mediante resolución No. CPCCS-PLE-SG-069-2021-476 de fecha 10 de marzo de 2021, el Reglamento de Rendición de Cuentas que tiene el objeto de establecer el mecanismo de rendición de cuentas: procedimientos, tiempos y contenidos que deben seguir los sujetos obligados, a fin de dar cumplimiento al principio de transparencia en la gestión pública y a la normativa legal vigente.

Además, en cumplimiento a las disposiciones emitidas en los artículos 100 numeral 4 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 2020.

El proceso metodológico determinado para la rendición de cuentas del periodo 2020, a realizarse en el 2021, según directrices emitidas por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social incluye las siguientes fases:

**Fase 0:** Organización Interna institucional del proceso de rendición de cuentas.

**Fase 1:** Elaboración del Informe de Rendición de Cuentas

**Fase 2:** Deliberación sobre el Informe de Rendición de Cuentas presentado por la autoridad a la ciudadanía

**Fase 3:** Entrega del Informe de Rendición de Cuentas 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 las políticas, 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 2020 del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911.

## 2. DATOS GENERALES

### 2.1. Conformación del Equipo de Trabajo

Mediante Memorando N° SIS-SIS-2021-0080-M de fecha 22 de marzo 2021 se realizó la designación del equipo de trabajo para la Rendición de Cuentas del año 2020, quienes son

responsables de velar que el proceso se realice conforme a las directrices emitidas por el CPCCS. El equipo de trabajo está conformado por:

### 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	Mgs. Mónica Alexandra Donoso Gaibor

## 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:	2020

FUNCIÓN A LA QUE PERTENECE	
Función:	Función Ejecutiva

SECTOR LA QUE PERTENECE:	
Sector	Servicios

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:	juanernesto.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:	22 de marzo de 2021

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:	22 de marzo de 2021
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	Pichincha, Napo, Orellana, Guayas, Santa Elena, Cotopaxi, Pastaza, Tungurahua, Cañar, Azuay, El Oro, Manabí, Imbabura, Los Ríos, Bolívar, Galápagos, Chimborazo, Morona Santiago, Loja, Zamora Chinchipe, Santo Domingo de los Tsáchilas, Carchi, Esmeraldas, Sucumbíos. (Zona 1, zona 2 - 9, zona 3, zona 4, zona 5 y 8, zona 6, zona 7)	17'510.643	Masculino y Femenino	N/A

## 3. PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

### 3.1 Planes Estratégicos y Operativos




- **Objetivos Estratégicos:**

1. Incrementar la calidad de la coordinación de atención de emergencias a nivel nacional
2. Incrementar la articulación interinstitucional en la prestación de servicios de atención de emergencias.
3. Incrementar el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional.
4. Incrementar la eficiencia institucional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.








5. Incrementar el desarrollo del talento humano del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
6. Incrementar el uso eficiente del presupuesto del SIS ECU 911.

### Indicadores Estratégicos

En el mes de diciembre a nivel N1 se reportaron 14 indicadores los mismos que se encuentran con los siguientes resultados:

INDICADOR N1	FRECUENCIA	META DICIEMBRE 2020	RESULTADO DICIEMBRE 2020
Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	Mensual	99,50%	99% 
Porcentaje de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad	Mensual	99%	118,96% 
EFIC: Porcentaje de optimización Cero Papeles con el Sistema de Gestión Documental Quipux	Mensual	70%	Enero: 59,02% Febrero: 55,68% Marzo: 56,30% Abril: 60,11% Mayo: 67,55% Junio: 82,20% Julio: 88,55% Agosto: 86,56% Septiembre: 91,45% Octubre: 90,69% Noviembre: 92,66% Diciembre: 93,40% 
FIN: Porcentaje ejecución presupuestaria ? Gasto Corriente	Mensual	100%(meta acumulada)	Enero: 5,13% Febrero: 8,47% Marzo: 10,08% Abril: 9,23%

			<p> <b>Mayo:11,33%</b>  <b>Junio:5,60%</b>  <b>Julio:6,44%</b>  <b>Agosto:6,33%</b>  <b>Septiembre:5,52%</b>  <b>Octubre:8,07%</b>  <b>Noviembre:7%</b>  <b>Diciembre:15,99%</b>  <b>R.Acumulado:99,25%</b> </p>
<p><b>FIN: Porcentaje de ejecución y metas del Plan Anual de Inversiones</b></p>	<p><b>Mensual</b></p>	<p><b>100% (meta acumulada)</b></p>	<p> <b>Enero 2,50%</b>  <b>Febrero 0%</b>  <b>Marzo:0,5%</b>  <b>Abril: 2,5%</b>  <b>Mayo:2,5</b>  <b>Junio:0%</b>  <b>Julio:18,30%</b>  <b>Agosto:14%</b>  <b>Septiembre:28%</b>  <b>Octubre:0%</b>  <b>Noviembre:2%</b>  <b>Diciembre:0%</b>  <b>R.Acumulado:70,30%</b> </p>
<p><b>PND-1.31-Tiempo de Respuesta de Gestión Sanitaria</b></p>	<p><b>Trimestral</b></p>	<p><b>669 segundos</b></p>	<p><b>978 segundos</b></p>
<p><b>PND-1.30-Tiempo de Respuesta de Seguridad Ciudadana</b></p>	<p><b>Trimestral</b></p>	<p><b>535 segundos</b></p>	<p><b>473 segundos</b></p>
<p><b>Porcentaje de eventos T1</b></p>			

<b>detectados a través de las cámaras de video vigilancia</b>	<b>Trimestral</b>	<b>10,80%</b>	<b>13,03%</b>	
<b>IE-PNEVG-ISP-A-Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar</b>	<b>Trimestral</b>	<b>118 segundos</b>	<b>117 segundos</b>	
<b>Porcentaje de cumplimiento de las resoluciones adoptadas en el marco del Comité Intersectorial del SIS ECU 911</b>	<b>Trimestral</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>	
<b>EFIC: Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional</b>	<b>Trimestral</b>	<b>80%</b>	<b>100%</b>	
<b>TH: Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral</b>	<b>Trimestral</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	
<b>EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo</b>	<b>Semestral</b>	<b>77%</b>	<b>84%</b>	
<b>EFIC: Tiempo de atención a las observaciones ciudadanas respecto a información de trámites publicados en la plataforma GOB.EC.</b>	<b>Bimestral</b>	<b>8 horas</b>	<b>0 horas</b>	

**- Objetivos Específicos**

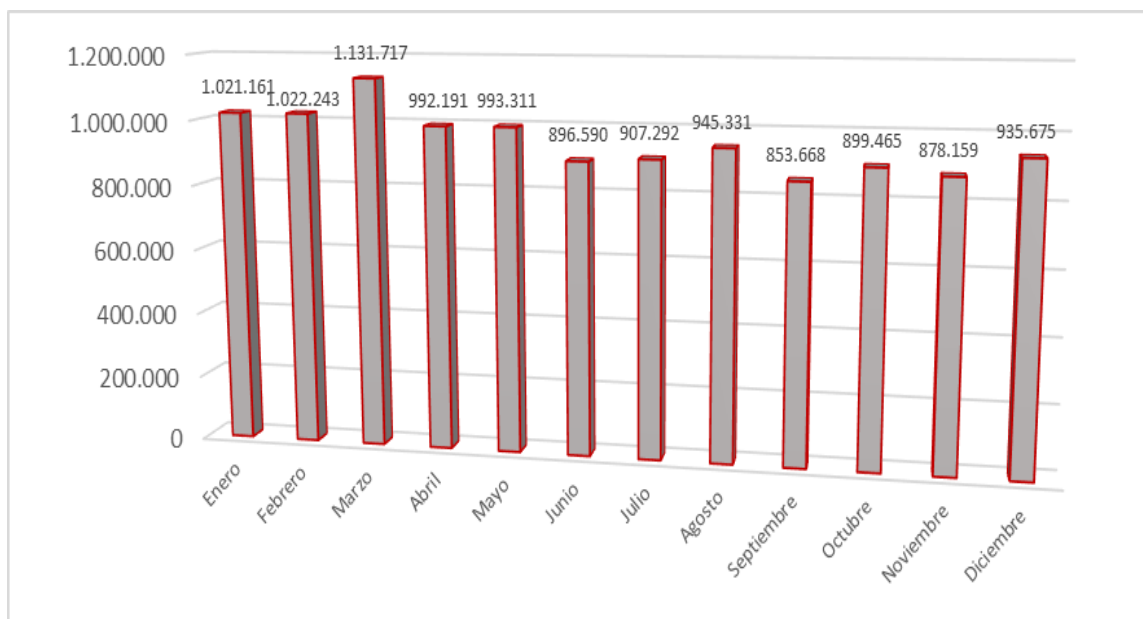
1. Incrementar el uso y rendimiento de la plataforma tecnológica para la operación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y la ejecución de nuevos proyectos encaminados al mejoramiento de los productos o servicios que brinda la institución.
2. Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos 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.
3. Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, financieros y de talento humano del SIS ECU 911.
4. 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.
5. 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:**

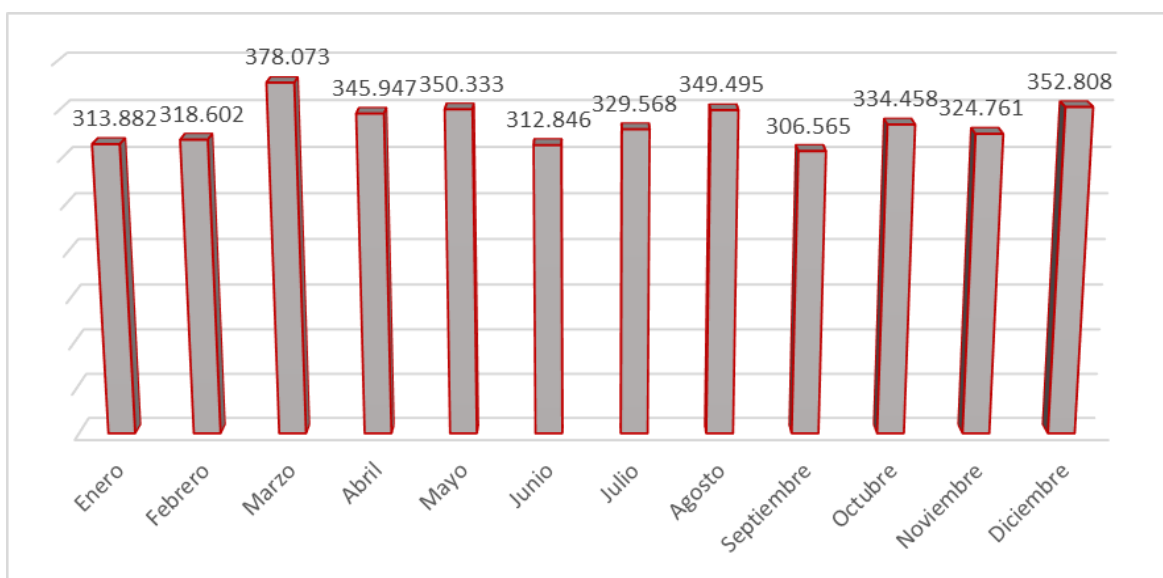
**ACCIONES OPERATIVAS**

- **Total, de llamadas recibidas** del 1ro de enero a 31 de diciembre 2020 fue de **11'476.803 alertas recibidas** de las cuales el 56% corresponde a alertas de buen uso mientras que el 44% corresponde a aquellas de mal uso de la línea única, cuyo costo por llamada fue \$2.56. **El mayor volumen de alertas se registró en marzo (1'131.717).**



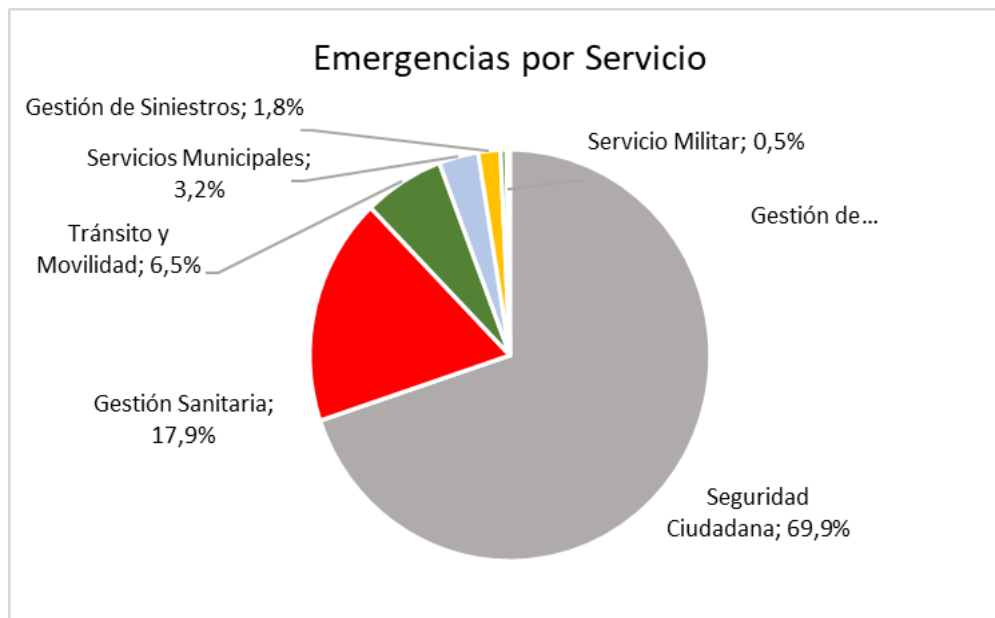
Fuente: Dirección de Análisis de Datos

- **Total de emergencias coordinadas** del 1ro de enero a 31 de diciembre 2020 **se ha coordinado la atención de 4'017.338 emergencias a nivel nacional.** El mayor volumen de emergencias se registró en marzo (378.073).



Fuente: Dirección de Análisis de Datos

- Las emergencias por servicio indican que el **69,9% son de Seguridad Ciudadana**, **17,9% son de Gestión Sanitaria**, **6,5% son de Tránsito y Movilidad**, **3,2% son de Servicios Municipales**, **1,8% son de Gestión de Siniestros**, **0,5% son de Servicio Militar** y **0,3% son de Gestión de Riesgos**.

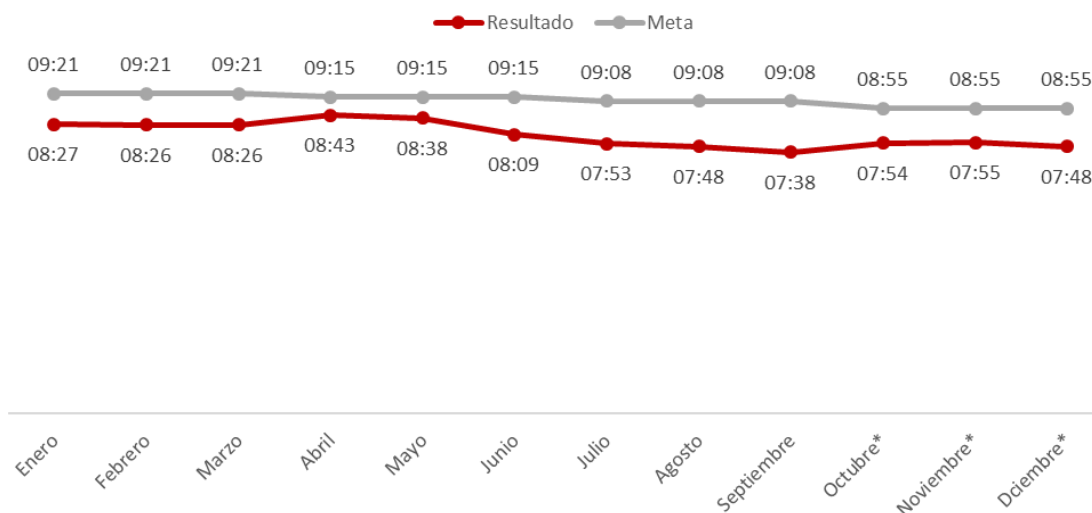


Fuente: Dirección de Análisis de Datos

### • Tiempo de Respuesta

#### *Seguridad Ciudadana*

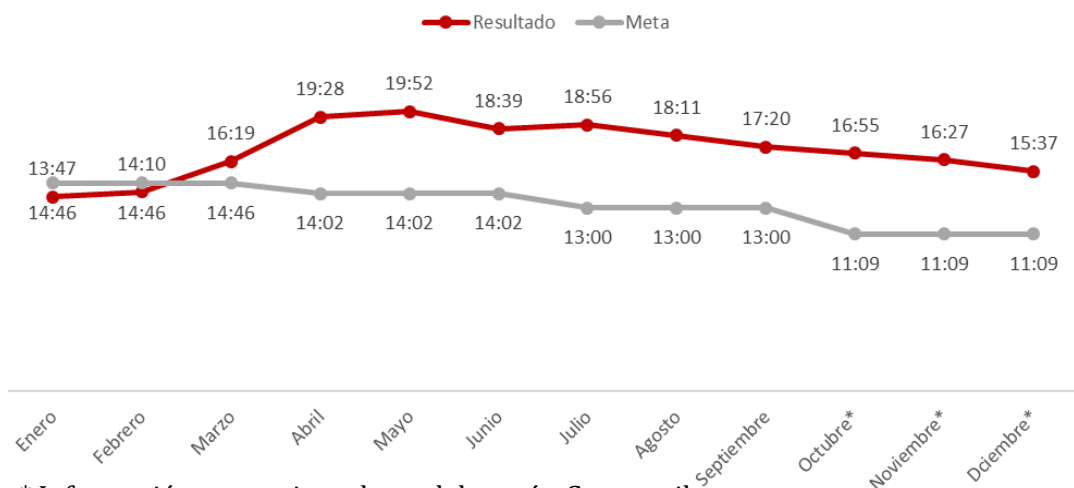
Para diciembre del 2020 dentro del Servicio de Seguridad Ciudadana, se establece una Meta Nacional en el Tiempo de Respuesta de 08:55 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2020 **se obtuvo un tiempo de respuesta de 07:48** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).



\* Información no contiene datos del cantón Guayaquil

### Gestión Sanitaria

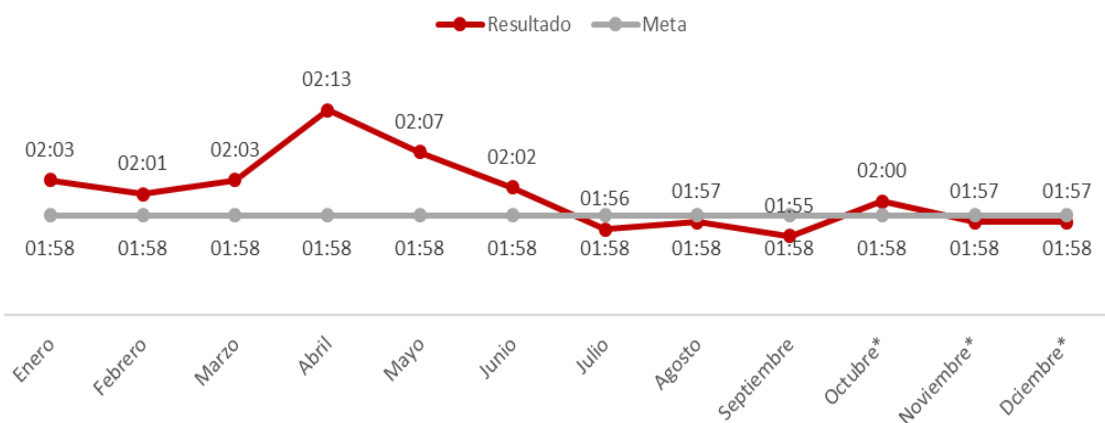
Para diciembre del 2020 dentro del Servicio de Gestión Sanitaria, se establece una Meta Nacional en el Tiempo de Respuesta de 11:09 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2020 se **obtuvo un tiempo de respuesta de 15:3748** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).



\* Información no contiene datos del cantón Guayaquil

### Violencia Intrafamiliar

Para el año 2020 dentro de la atención de emergencias de Seguridad Ciudadana relacionadas con Violencia Intrafamiliar, se estableció una Meta Nacional en el Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 01:58 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras la gestión operativa de los 16 centro a nivel nacional en el año 2020 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 01:57** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).



\* Información no contiene datos del cantón Guayaquil

### Acciones Varias

- El 31 de enero del 2020 se desarrolló el Simulacro de emergencia de alto impacto con temática de Tsunami en el perfil costero del país, en el que se realizó las

coordinaciones con la SNGRE y los Centros Zonales y Locales para la activación del COE Nacional, Provincial y Cantonal, así como la conformación de los Grupos de Trabajo y Mesas Técnicas, ejercicio que se desarrolló en la Ciudad de Guayaquil en el Centro Zonal de Samborondón con la presencia de las máximas autoridades del país.

- **Elaboración del Plan Operativo “ELECCIONES”**, para el acompañamiento operativo del SIS ECU 911 en el proceso electoral febrero 2021.
- **Aplicación de procedimientos y actividades operativas con respecto al software Distancia2**, para la medición del distanciamiento social y verificación del cumplimiento de las normas de bio seguridad en el espacio público y playas del perfil costero, en procura de mantener las resoluciones del COE Nacional para la contención de la emergencia sanitaria.

### CONTROL DE CALIDAD

- **72.133 controles de calidad** a los procesos operativos a nivel nacional, divididos de la siguiente manera: 22.964 controles de calidad al proceso de recepción de llamadas procedentes; 23.566 controles al proceso de llamadas no procedentes; 4.787 controles al proceso de video vigilancia; 19.378 controles al proceso de despacho y 1.438 controles de unidades en sitio, durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.
- **408 inconformidades** con el servicio de atención de emergencias, de los cuales 94 fueron catalogados como “No Procedentes”; 311 como “Quejas” y 3 como “Reclamos”, los mismos que fueron atendidos y gestionados oportunamente durante el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020.
- **Gestión ante el mal uso del servicio de emergencias**

En el período de evaluación, año 2020, se obtuvieron los siguientes resultados en cuanto a la gestión de la suspensión de líneas por mal uso del servicio de emergencias, y la intervención para el levantamiento de la suspensión:



Fuente: Totales de la gestión ante el mal uso del servicio - DNRE.

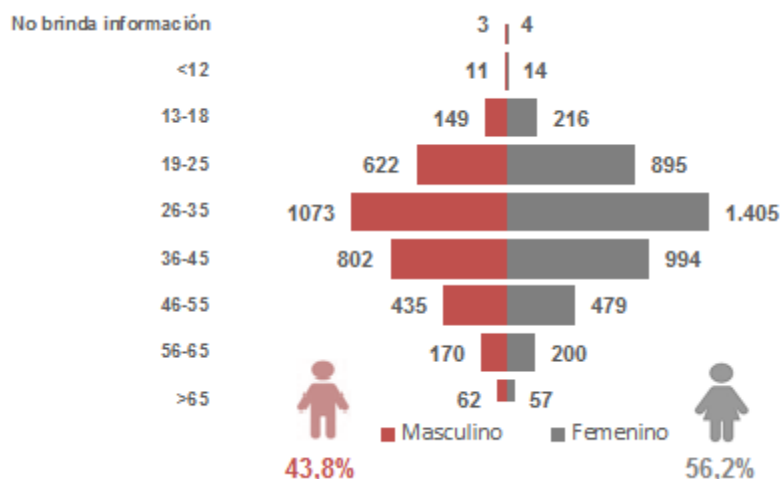
A continuación, se grafica el resultado del total de líneas suspendidas por mes en el año 2020:



Fuente: Líneas suspendidas por mes 2020 - DNRE.

- 8.878 encuestas de satisfacción ciudadana a nivel nacional** a los usuarios del SIS ECU 911, de los cuales se obtuvieron 7.591 encuestas efectivas durante los periodos de enero a marzo de 2020 y octubre a diciembre de 2020 (meses en los cuales se realizó las encuestas por la emergencia sanitaria); del análisis se refleja que la satisfacción ciudadana tiene una aceptación del **84,8%**, en los usuarios que solicitaron el servicio. Cabe indicar que, el Ministerio de Trabajo para el año 2020, estableció una periodicidad de medición de este indicador de forma semestral y una meta de 77%.

### Encuestas efectivas clasificadas por Edad y Género



- Un Plan de Simplificación de Trámites 2020 aprobado por el MINTEL** e implementado por el SIS ECU 911 – Trámite: “Verificación de Uso Indevido de la Línea de Emergencias 911 para el levantamiento de líneas suspendidas”

## ADiestRAMIENTO, CAPACITACIONES Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

### ADiestRAMIENTO

NRO.	ACTIVIDAD	META PLANIFICADA	META ALCANZADA
1	Personas Adiestradas a nivel nacional	5.000	<b>12.253</b>

Tabla 1: Personas adiestradas a nivel nacional.

GRUPOS OBJETIVOS ADiestRADOS					
OPERACIONES ECU 911	ADMINISTRATIVOS ECU 911	INSTITUCIONES ARTICULADAS	INSTITUCIONES EXTERNAS	CIUDADANÍA	TOTAL
2.494	1.865	4.199	3.235	460	<b>12.253</b>
20%	15%	34%	26%	4%	<b>100%</b>

Tabla 2: Grupos objetivos adiestrados.

### CAPACITACIÓN

- En cumplimiento a la normativa vigente, con fecha 17 de febrero de 2020, se aprueba el Plan de Capacitación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, por parte de la máxima Autoridad.

**Sobre la base de la planificación se han ejecutado en el período enero-diciembre 2020, 448 eventos de capacitación gratuitos a 1171 servidores a nivel nacional**, dirigidos al personal de los diferentes procesos institucionales conforme las necesidades de las Unidades Administrativas y de la oferta de capacitación del sector público y de las plataformas virtuales habilitadas para el efecto.

### CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS

- A partir del mes de Enero se ejecuta el **“3er. Proceso de Certificación de Competencias en los perfiles de Evaluación de Operaciones de Emergencia - Llamadas y Supervisión de Alertas de Emergencia - Llamadas”** en los 16 Centros ECU 911, incluido el Centro Local Galápagos. Proceso que contó con la participación de 314 personas a nivel nacional, siendo aceptadas 264 y 50 no aceptadas, información que fue comunicada a cada uno de los postulantes. En el mes de junio se realizó las gestiones con la SETEC para presentar la propuesta de realizar la etapa de evaluación teórica y práctica utilizando la plataforma virtual del ECU 911 y planificar un pilotaje en el Centro Zonal Quito. Durante el mes de Agosto se realizó el proceso de examinación de la competencia en el Centro Zonal Quito, evaluando a 32 personas, de las cuales 27 obtuvieron la certificación, mediante el evento Minuto Cívico, se entregó un Certificado a la postulante que obtuvo la calificación más alta en el proceso del Centro Quito. Se planifica para el año 2021 la examinación de la competencia en los 14 Centros ECU 911 restantes.

En el mes de Octubre se realizó las gestiones pertinentes **para solicitar la renovación de la Certificación como Organismo Evaluador de la Conformidad para Certificación de Personas en Competencias Laborales**, para lo cual, fue auditada por el Ministerio de Trabajo y obtuvo una calificación del 100%, comunicado mediante Oficio Nro. MDT-DCOCE-2020-0063-O el 27 de octubre de 2020.

## **GESTIÓN DE SALUD, SEGURIDAD OCUPACIONAL Y BIENESTAR SOCIAL**

### **• Elaboración de Documentos de Gestión de SSO**

Elaboración y socialización de los siguientes documentos:

- Plan de Contingencia ante la Emergencia Sanitaria por COVID-19 -Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- Protocolo de Aislamiento Preventivo Obligatorio en personas con sospecha y positivo COVID 19.
- Normas de reinserción laboral.
- Análisis económico de los EPIs para COVID 19.
- Socialización de los protocolos, lineamientos emitidos desde la MTT2 (Salud), y del Ministerio de Salud Pública.
- Plan de Retorno laboral de servidores institucionales y personal de entidades articuladas post-COVID.
- Medidas preventivas y de bioseguridad ante el SARS Cov2 (COVID 19) para los centros SIS-ECU 911 a nivel nacional.

### **• Reglamento de Seguridad e Higiene del SIS-ECU-911**

El Ministerio del Trabajo aprobó el Reglamento de Seguridad e Higiene del SIS ECU 911 – Administración Central 2020- sobre la base de la elaboración de matrices de identificación y evaluación de riesgos laborales y normativa aplicable.

El referido instrumento técnico-legal fue socializado al personal que brinda servicio de vigilancia, seguridad armada y supervisada para custodiar y proteger el patrimonio institucional del SIS ECU 911: Administración Central y Coordinación Zonal 2-9

### **• Programa de Riesgos Psicosociales**

**• Adquisición de Ropa de trabajo para 79 trabajadores amparados bajo Código de Trabajo a nivel nacional y adquisición de ropa de trabajo y epps (botines dieléctricos cuero hidrofugado), para personal del área de tecnología y soporte de la CZ 2-9 que realiza trabajo de mantenimiento de cámaras.**

**• Implementación de 11 Salas de Distención a nivel nacional para el personal operativo.**

**• Planificación y Ejecución de campañas de salud integral para inmunización y vacunación contra la influenza, dirigido a personal operativo y administrativo, grupo beneficiario: 165 servidores.(Planta Central), campañas de prevención visual, charlas inductivas y de concientización de medidas preventivas por la emergencia sanitaria**

ante el Covid-19, capacitación sobre riesgos laborales, Talleres de Nutrición dirigida al personal operativo de la CZ2-9, Taller de prevención de drogas alcohol y tabaco dirigido al personal Operativo de la CZ2-9.

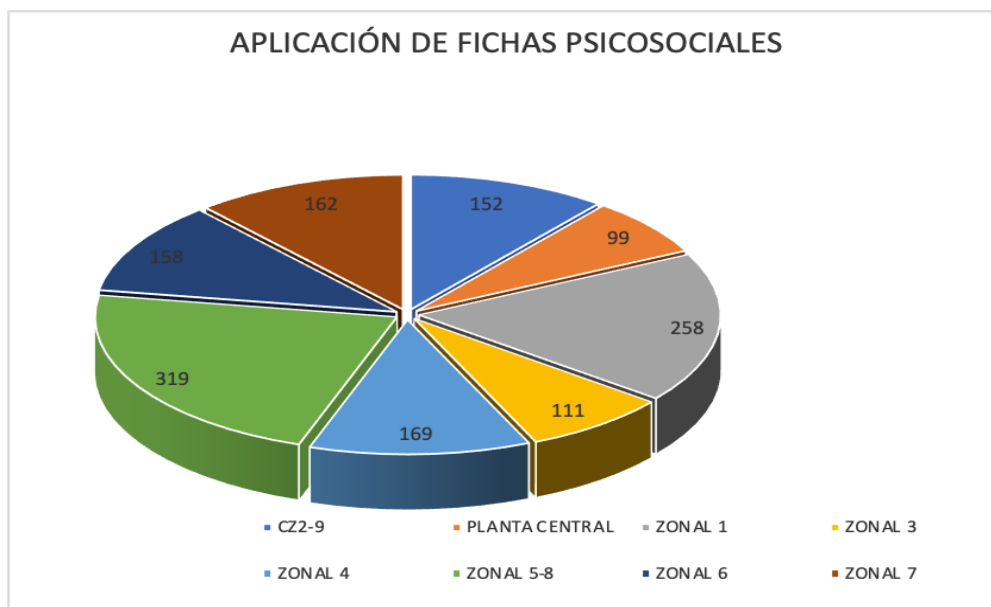
- **Adquisición de medicamentos y dispositivos médicos**

- Planificación y ejecución del proceso de adquisición de medicamentos y dispositivos médicos para equipar el consultorio médico durante contingencias de salud.

- **Fichas Socioeconómicas**

Aplicación de fichas socio económicas a nivel nacional de acuerdo al siguiente detalle:

COORDINACIÓN ZONAL	NÚMERO DE SERVIDORES
<b>CZ2-9</b>	152
<b>PLANTA CENTRAL</b>	99
<b>ZONAL 1</b>	258
<b>ZONAL 3</b>	111
<b>ZONAL 4</b>	169
<b>ZONAL 5-8</b>	319
<b>ZONAL 6</b>	158
<b>ZONAL 7</b>	162
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1428</b>



Fuente: Dirección de Administración de Talento Humano

## **NORMATIVAS TÉCNICAS Y LEGALES**

- **Creación de la Política Antisoborno**, preparación de la resolución del Comité y Función de Cumplimiento Antisoborno; y, elaboración de las bases para elección



del delegado de los servidores y/o trabajadores a integrar el Comité de Cumplimiento Antisoborno.

- **Aprobación del Procedimiento de Gestión Archivista** (versión 03) con fecha 26 de mayo de 2020, con el fin de establecer los lineamientos que permitan normar el correcto manejo del archivo de gestión (activo) y central (pasivo) de la documentación que se genera dentro de la institución, a fin de garantizar su correcta preservación, así como asegurar el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos de archivo; por lo que se incluyó en esta actualización en la Biblioteca Institucional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- 98% la actualización **la Política de Uso del Sistema de Gestión Documental Quipux (versión 03) a Guía Metodológica**, con el fin de establecer los lineamientos para el uso correcto y efectivo de esta herramienta tecnológica a nivel nacional; la Dirección de Gestión Documental y Archivo es la responsable de llevar el control de la documentación digital para ser archivada y gestionada en dicho sistema.
- **Coordinación con el CONADIS y todas las Federaciones de la sociedad civil, para el desarrollo del “Protocolo Interinstitucional para la atención de emergencias relacionadas con personas con discapacidad”**, previo a su aplicación, se encuentra en proceso de fortalecimiento de las herramientas tecnológicas (sistema de llamada y APP ECU911) para cumplir con el objetivo de optimizar la atención de emergencias en materia de discapacidades.
- **Coordinación con la Secretaría de Derechos Humanos** para mejorar las estrategias de intervención del sector social en la etapa de protección, donde se aportó con:
  - Ajustes al Registro Único de Violencia – RUV;
  - Participación con eventos por conmemoración del día de la no violencia contra la mujer.
  - Informe a la Asamblea Nacional, respecto de las acciones contempladas en el Plan Nacional de Erradicación de Violencia contra la Mujer.
- **Coordinación con la ARCOTEL y MINTEL** para la provisión de información relacionada al número de líneas y registros de llamadas de afectación al servicio de emergencias 911 dentro del Estado de Excepción, para que se proceda conforme lo dispuesto en el Acuerdo Interministerial Nro. 004 y Acuerdo Ministerial Nro. 016. Se registraron 790.655 líneas susceptibles a sanción.
- **Coordinación con la OEA** y varios países miembros de la región el desarrollo del “*Protocolo Hemisférico de los servicios de atención de emergencias a través de un número único a nivel regional*”, obteniendo la elaboración de los diez (10) capítulos totales, de los cuales se ha concluido con la segunda revisión de seis (6) capítulos, quedando pendiente la segunda revisión de los últimos cuatro (4) capítulos conforme la planificación hasta el 2021.
- **(4) propuestas normativas interinstitucionales orientadas a optimizar los canales de intercambio de información, gestión operativa y de integración tecnológica a través de:** (i) Protocolo Interinstitucional para el monitoreo de video vigilancia entre EP EMSEGURIDAD DMQ y el ECU 911, (ii) Protocolo Interinstitucional para la Gestión de Emergencias de Turistas Extranjeros en el Ecuador, en conjunto con el MINTUR, MDG y MREMH; (iii) Protocolo de atención

de emergencias en el Metro de Quito; y, (iv) Procedimiento de prevención y atención integral en casos de intento autolítico, con la Secretaría de Salud del DMQ.

## **POLÍTICAS CUMPLIDAS**

### ***-Violencia de Género:***

- El SIS ECU 911 a través de su campaña permanente de sensibilización de uso del 911, sea a través de la llamada telefónica o del APP “ECU911”, ha logrado expandir la concientización a la ciudadanía en general y al sector social de la importancia de reportar los casos de violencia de género, para su atención y seguimiento.
- Participación del sector social en la atención de este tipo de emergencias de manera oportuna a través del análisis de la información proporcionada por el ECU 911 en su página web.
- Implementación del Protocolo Interinstitucional para la atención de alertas de emergencias relacionadas a violencia de género, el mismo que fue suscrito en septiembre del 2019.
- Implementación del Protocolo Interinstitucional para la atención de alertas de emergencias relacionadas a violencia de género, el mismo que fue suscrito en septiembre del 2019.
- Capacitaciones virtuales en materia de género dirigidas al personal del SIS ECU 911, Policía Nacional y Ministerio de Salud Pública para la atención de este tipo de emergencias.
- Campaña comunicacional permanente para la sensibilización del uso adecuado de la línea única de emergencias.
- Capacitación en el Curso "Sensibilización y Capacitación de la Violencia Contra las Mujeres, Niños, Niñas y Adolescentes" dirigido al personal operativo del SIS ECU 911, Ministerio de Salud Pública y Policía Nacional de los 16 Centros Operativos a nivel nacional, con la finalidad de cumplir con el Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencia relacionadas con Violencia de Género.
- Durante el mes de noviembre todos los años, se realizaron actividades para sensibilizar a las y los servidores públicos, a nivel nacional, y reforzar los conocimientos sobre esta temática.
- Desarrollo tecnológico en el sistema de recepción de llamadas de emergencia para identificar en tiempo real la reincidencia de llamadas de violencia de género, mismo que se encuentra en funcionamiento desde diciembre 2019 a nivel nacional.

### ***-Atención a personas con discapacidad:***

- Desarrollo del “Protocolo Interinstitucional para la recepción de alertas relacionadas a personas con discapacidad”.
- Articulación con MSP; Policía Nacional; CONADIS y la sociedad civil a través de las Federaciones Nacionales de Personas con Discapacidad
- Alerta previa de que se trata una emergencia reportada por una persona con discapacidad;
- Atención especializada para personas con discapacidad;

### ***-Gestión de Riesgos:***

- En proceso de actualización el “Protocolo para la Activación de mecanismos y emisión de alertas por eventos peligrosos”, para la inclusión de actividades vinculadas a la gestión de riesgos en caso de desbordamiento o apertura obligatoria de represas en conjunto con CELEC.

### ***-Atención de Llamadas:***

- Actualización el “Procedimiento de recepción, evaluación y direccionamiento de alertas”.
- Actualización del “Instructivo de alertas no procedentes”.
- En conjunto con la Secretaría de Salud del DMQ y la Cruz Roja Ecuatoriana se está estructurando un Protocolo de atención integral a incidentes relacionados con intentos de suicidio; que involucra desde la atención diferenciada de las llamadas de este tipo, hasta la derivación de casos particulares a las instituciones cuyo componente es el acompañamiento psicológico.

### ***-Creación de la Política Antisoborno***

Preparación de la resolución del Comité y Función de Cumplimiento Antisoborno; y, elaboración de las bases para elección del delegado de los servidores y/o trabajadores a integrar el Comité de Cumplimiento Antisoborno.

## **CONVENIOS SUCRITOS**

- **En el año 2020 el SIS ECU 911 cuenta con 304 convenios vigentes a nivel nacional**, de los cuales 185 se han firmado con GADs, 64 con instituciones del sector público, 37 con universidades, y 18 con el sector privado.
- **En el año 2020 se suscribieron 25 nuevos convenios vigentes** a nivel nacional de los cuales 9 corresponden a GADs, 6 con instituciones privadas, 5 con institución pública, y 5 con universidades.
- **Convenios, acuerdos y actas con entidades educativas nacionales e internacionales para la optimización de aspectos académicos del SIS ECU 911.**
  - La Dirección Nacional Académico para Emergencias gestionó la incorporación de **75 estudiantes universitarios de diferentes** universidades con las cuales se mantienen convenios de Cooperación Interinstitucional con el SIS ECU911 para el desarrollo de proyectos priorizados por la institución como es la “*Actualización del Sistema de Información Geográfica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911*”, “*Análisis comparativo de bases cartográficas (Google Maps, OpenStreetMap y HERE WeGo)*”, “*Proceso de Certificación de Competencias Laborales*”, “*Fortalecimiento de las áreas de Coordinación Interinstitucional*”, “*Fortalecimiento de la gestión de la Dirección Nacional Académico para Emergencias*”, “*Levantamiento y Actualización de Activos*”.
  - Durante los meses de enero a abril se incorporaron 20 estudiantes de la FIGEMPA de la Universidad Central del Ecuador con quienes se trabajó

*“Actualización de las capas GIS del ECU 911”, durante los meses de Febrero a Marzo. Los estudiantes culminaron con una etapa del proyecto a quienes se les entregó un certificado.*

## COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL

### **\*NACIONAL**

- **10 Informes de Operatividad de Ambulancias públicas**, compromiso frente a la resolución No. 154-CI-SIS-2016 – 21/11/2016, del comité Intersectorial, en donde mensualmente se solicita al IESS, MSP y CRE los datos de Operatividad de sus ambulancias a Nivel Nacional. Los cuales son contrastados con los reportes diarios realizados en la Plataforma virtual DRIVE por los 16 Centros Zonales y Locales del SIS ECU 911, en donde se refleja el número de ambulancias que se articulan al sistema de Emergencias.

- **10 reuniones de Coordinación Interinstitucionales, mensualmente se realiza la “Reunión Nacional de Coordinación Institucional”** cuyos actores son los coordinadores nacionales de las instituciones articuladas (Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, Ministerio de Salud Pública, Cruz Roja, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Agencia Nacional de Tránsito) y personal del SIS ECU 911.

En estas reuniones se han recogido 67 compromisos a los que esta Dirección nacional realiza el correspondiente seguimiento, los cuales son reportados al inicio de cada convocatoria.

- **Proyecto puntos calientes frontera norte:** se realizaron las coordinaciones necesarias entre FFAA y el área de tecnología del SIS ECU 911 para la posible implementación del proyecto “Puntos calientes en la frontera Norte.

- **Seguimiento mensual a los compromisos interinstitucionales** resultado de las reuniones nacionales de coordinación interinstitucional con las diversas instituciones articuladas y vinculadas al SIS ECU 911 con la finalidad del cumplimiento de los mismos

### **\*INTERNACIONAL**

- **2 POAB Binacionales, que contienen 4 compromisos institucionales**, 5 video conferencias, en donde se han desarrollado: el **POAB Perú-Ecuador**; después del “Encuentro Presidencial y XIII Gabinete Binacional entre Ecuador y Perú”, realizado el 07 de noviembre de 2019 en la ciudad de Túmbes, se elaboró un Plan Operativo Anual

Binacional con Perú (POAB 2020), y el **POAB Colombia-Ecuador**, con el objetivo de diseñar e implementar un programa Binacional de seguridad ciudadana y convivencia pacífica en territorios priorizados de frontera, que permita intercambiar experiencias e información sobre la prevención del delito y la violencia, el mantenimiento y control del orden público, la resolución de conflictos, así como la gestión y atención de emergencias, los mismos que se desarrollaron en su totalidad.

- **Protocolo Hemisférico OEA** desde el mes de febrero hasta el mes de diciembre se han realizado coordinaciones con el Departamento de Seguridad Pública de la OEA, para la elaboración del Protocolo Hemisférico, el mismo que consta de 10 capítulos en donde a Ecuador le corresponde la elaboración de tres de ellos, las coordinaciones y comunicación ha sido constante y los resultados positivos.
- **Comunidad Virtual OEA** se realizaron las coordinaciones necesarias para que el Ecuador mediante el Director General del SIS ECU 911, participe como panelista, conjuntamente con Costa Rica y República Dominicana en el lanzamiento de este espacio internacional.



- **Costa Rica-** intercambio de información, por parte de la Dirección se realizaron las coordinaciones necesarias internas con la Subdirección Técnica de Tecnología e innovación y externas con representantes del 911 de Costa Rica con la finalidad de colaborar con el intercambio de información solicitado entorno a la experiencia del SIS ECU911 en la sustitución del CAD.
- **Webinar Colombia- III Congreso Internacional de Seguridad Privada,** se participo en el congreso virtual, en donde se socializaron las estrategias y acciones que están desarrollando la Policía de los diferentes países en relación con el control de la nueva delincuencia generada a partir de la nueva realidad por la emergencia sanitaria a causa del COVID 19.
- **Chile- XI Conferencia Internacional Ciudades y Barrios Más Seguros,** se participó en el evento con la ponencia "Cámaras de video vigilancia: una iniciativa para monitorear la incidencia de emergencias de seguridad ciudadana que ocurren en el espacio público".



- **Estados Unidos- NENA IGNITE 2020, se coordinó con el National Emergency Number Association (NENA)**, se participó, conjuntamente con Costa Rica y República Dominicana, en el bloque denominado "Impacto, afectación, respuesta y lecciones aprendidas en la atención de emergencias en torno a la pandemia del COVID 19".
- **Iv Conversatorio Comunidad SES –OEA**, se participó en el cuarto conversatorio virtual denominado "Estrategias de Comunicación de los Sistemas de Emergencia y Seguridad en tiempos de COVI D-19", el mismo que se enfocó en las estrategias de comunicación que los Servicios de Emergencia y Seguridad han implementado para brindar información confiable, oportuna y de manera expeditiva al personal y al público en general, así como para contrarrestar la difusión de información falsa durante la pandemia por COVI D-19 .



- **Semana de la Movilidad República Dominicana**, se participó mediante la invitación realizada al SIS ECU 911 por parte del BID para la conferencia virtual uso adecuado responsable y seguro del transporte público del Subdirector Técnico de Operaciones con la ponencia "Experiencias del uso de la herramienta Distancia2 en Ecuador".

## NORMATIVAS TÉCNICAS Y LEGALES

- **Aprobación del Procedimiento de Gestión Archivista** (versión 03) con fecha 26 de mayo de 2020, con el fin de establecer los lineamientos que permitan normar el correcto manejo del archivo de gestión (activo) y central (pasivo) de la documentación que se genera dentro de la institución, a fin de garantizar su correcta preservación, así como asegurar el cumplimiento de los requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de los documentos de archivo; por lo que se incluyó en esta actualización en la Biblioteca Institucional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- 98% la actualización **la Política de Uso del Sistema de Gestión Documental Quipux (versión 03) a Guía Metodológica**, con el fin de establecer los lineamientos para el uso correcto y efectivo de esta herramienta tecnológica a nivel nacional; la Dirección de Gestión Documental y Archivo es la responsable de llevar el control de la documentación digital para ser archivada y gestionada en dicho sistema.
- **Coordinación con el CONADIS y todas las Federaciones de la sociedad civil, para el desarrollo del “Protocolo Interinstitucional para la atención de emergencias relacionadas con personas con discapacidad”**, previo a su aplicación, se encuentra en proceso de fortalecimiento de las herramientas tecnológicas (sistema de llamada y APP ECU911) para cumplir con el objetivo de optimizar la atención de emergencias en materia de discapacidades.
- **Coordinación con la Secretaría de Derechos Humanos** para mejorar las estrategias de intervención del sector social en la etapa de protección, donde se aportó con:
  - Ajustes al Registro Único de Violencia – RUV;
  - Participación con eventos por conmemoración del día de la no violencia contra la mujer.
  - Informe a la Asamblea Nacional, respecto de las acciones contempladas en el Plan Nacional de Erradicación de Violencia contra la Mujer.
- **Coordinación con la ARCOTEL y MINTEL** para la provisión de información relacionada al número de líneas y registros de llamadas de afectación al servicio de emergencias 911 dentro del Estado de Excepción, para que se proceda conforme lo dispuesto en el Acuerdo Interministerial Nro. 004 y Acuerdo Ministerial Nro. 016. Se registraron 790.655 líneas susceptibles a sanción.
- **Coordinación con la OEA** y varios países miembros de la región el desarrollo del “*Protocolo Hemisférico de los servicios de atención de emergencias a través de un número único a nivel regional*”, obteniendo la elaboración de los diez (10) capítulos totales, de los cuales se ha concluido con la segunda revisión de seis (6) capítulos, quedando pendiente la segunda revisión de los últimos cuatro (4) capítulos conforme la planificación hasta el 2021.
- **(4) propuestas normativas interinstitucionales orientadas a optimizar los canales de intercambio de información, gestión operativa y de integración tecnológica a través de:** (i) Protocolo Interinstitucional para el monitoreo de video vigilancia entre EP EMSEGURIDAD DMQ y el ECU 911, (ii) Protocolo Interinstitucional para la Gestión de Emergencias de Turistas Extranjeros en el Ecuador, en conjunto con el MINTUR, MDG y MREMH; (iii) Protocolo de atención de emergencias en el

Metro de Quito; y, (iv) Procedimiento de prevención y atención integral en casos de intento autolítico, con la Secretaría de Salud del DMQ.

## **GESTIÓN JURÍDICA**

### **✓ Número de respuestas en físico a los operadores de justicia solicitando información de personas desaparecidas.**

Se elaboraron 119 oficios de respuesta a operadores de justicia a nivel de Planta central.

### **✓ Número de respuestas en físico dirigidas a la ciudadanía**

Se elaboraron 199 oficios dirigidos a la ciudadanía a nivel de Planta central.

### **Otras actividades realizadas:**

➤ En el mes de abril de 2020 durante la Emergencia Sanitaria por el COVID-2019, personas desconocidas crearon una cuenta falsa con el nombre ECU 911 Vehículos, por lo cual se presenta la siguiente denuncia:

#### **• EXPEDIENTE FISCAL No. 170101820051203**

Denuncia presentada, por el presunto delito de Delincuencia Organizada. Presentada el 13 de mayo de 2020 ante la Fiscalía 9.

➤ Acercamiento con la Dirección de Asesoría Jurídica del Ministerio de Gobierno y con la Dirección Financiera de la Policía Nacional, sobre la legalización del terreno, en el cual funciona actualmente el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Quito del predio No.0008233, ubicado en la calle Julio Endara S/N situado en la parroquia de San Blas, parque Itchimbia, cantón Quito, Provincia de Pichincha con la finalidad de conocer el estado del trámite de transferencia entre la Policía Nacional al Ministerio de Gobierno (ex Ministerio del Interior), y a su vez poder continuar con los trámites respectivos para legalizar el terreno a favor del SIS ECU 911.

## **ACCIONES TECNOLÓGICAS Y PRINCIPALES PROYECTOS EJECUTADOS (TECNOLÓGICOS O DE INNOVACIÓN)**

### **\*Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica**

#### **Enero-Diciembre 2020:**

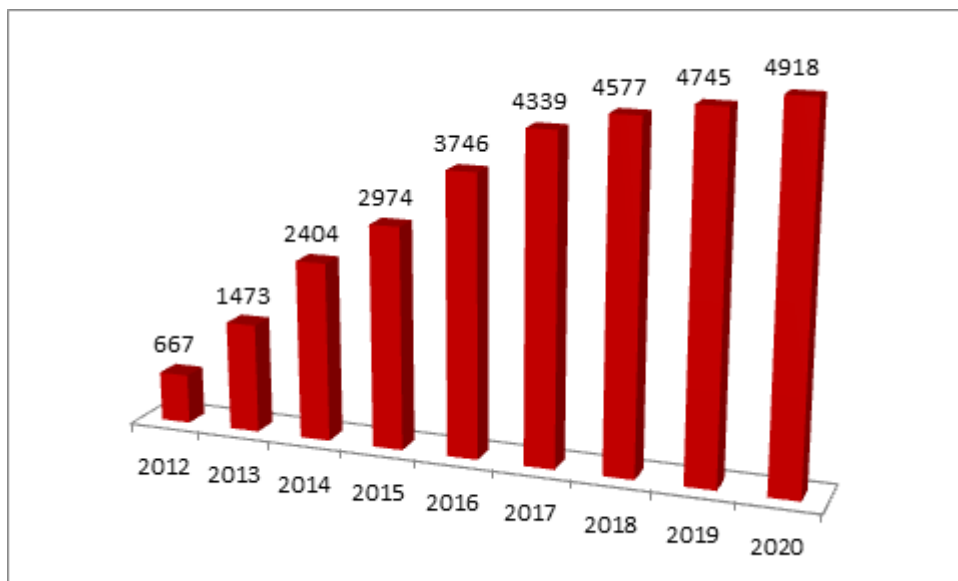
Se terminó el año 2020 con una disponibilidad de 99%

### **\*Incremento de Puntos de Video Vigilancia**

#### **- Enero-Diciembre 2020:**

Se cuenta con 4918 cámaras instaladas hasta el 31 de diciembre de 2020, se registra a nivel histórico (2012 al 2020) lo siguiente:





### \*Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados

**Enero-Diciembre 2020:** Se desarrollaron en total del año 2020, 7 proyectos tecnológicos desde la gestión de Planta Central; obteniéndose como beneficio, mejorar la operatividad de los evaluadores, efectuar un mejor control y seguimiento de tiempos, lo que permite mejorar la entrega de los servicios prestados por el SIS ECI911, los mismos que se detallan a continuación

#### **Nombre:** Desarrollo del Sistema para el registro de fallecidos a nivel nacional

**1. Descripción del Proyecto:** Por la situación de la Emergencia Sanitaria que afronta el país ante el COVID 19, en el ECU 911 Samborondón se registraba la información relacionada a fallecidos a través de un Drive, lo cual no garantiza la seguridad de la información por su sensibilidad, ante esta problemática se desarrolló e implemento una plataforma tecnológica con controles de autenticación (usuario y contraseña).

**% de Avance:** 100%

**Beneficio Obtenido:** Entrega de información de manera segura y confiable, garantizando la confidencialidad y seguridad de los datos.

**Imagen:**

- **Nombre: Seguimiento e Implementación al proyecto distanciamiento del BID**

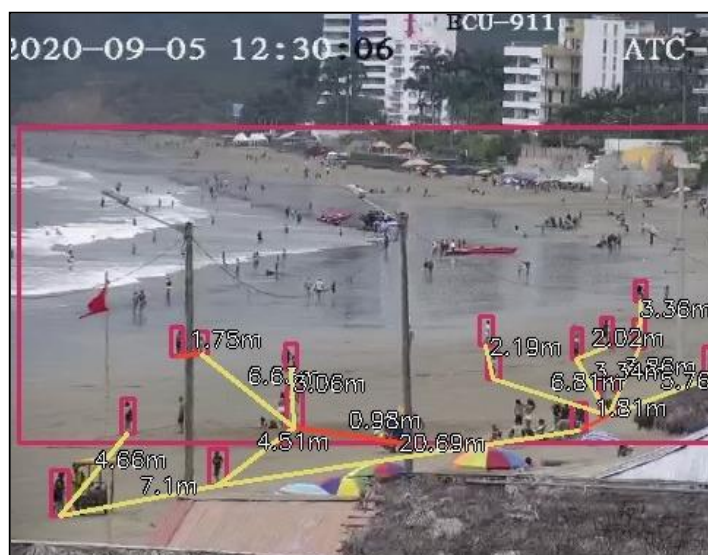
**2. Descripción del Proyecto.** - Proyecto implementado y en ejecución en el SIS ECU911, una vez que el Banco Interamericano de Desarrollo BID, realizó la donación del software que permite la medición de personas que no cumplen la restricción de mantener un distanciamiento de al menos 2 metros, durante la pandemia del Coronavirus.

Integración de las cámaras del SIS ECU911 al sistema distancia2 a nivel nacional con la colaboración del BID, para medir el distanciamiento social como una medida de seguridad, durante la pandemia del Coronavirus.

**% de Avance:** 100%

**Beneficio Obtenido:** Implementación de un sistema de monitoreo de personas con el fin de evitar aglomeraciones, como una de las medidas sanitarias, que se adoptó para prevenir el contagio del virus.

**Imagen:**



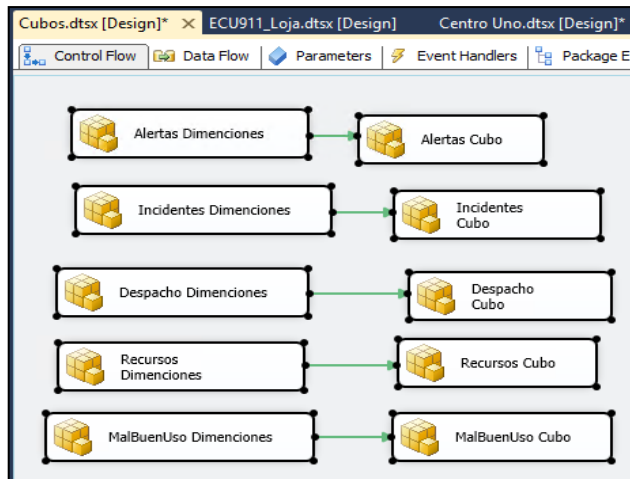
- **Nombre: Validaciones del Data Warehouse (DWH)**

**3. Descripción del Proyecto.** - La información generada al ser de carácter sensible y de suma importancia para la gestión de atención de emergencias en el SIS ECU911, se tomaron varias acciones para entregar la información en los tiempos requeridos, para lo cual se conformó comisiones técnicas de trabajo entre las áreas de estadística y tecnología para realizar validaciones, ajustes y correcciones de las variables del DWH, Se optimizó y mejoró de la Extracción, Transformación y Carga de datos ETL's del DWH, para la entrega de la información consolidada. A nivel nacional.

**% de Avance:** 100%

**Beneficio Obtenido:** Validación de la integridad de la información.

**Imagen:**



- **Nombre:** *Facilidades Interoperabilidad Convenio Corporación Ciudadana Guayaquil CSCG y el SIS ECU911.*

**4. Descripción del Proyecto.** - *Se desarrolló el Servicio Web Consulta Número para permitir a la Corporación Ciudadana de Guayaquil realizar la geolocalización de un número telefónico.*

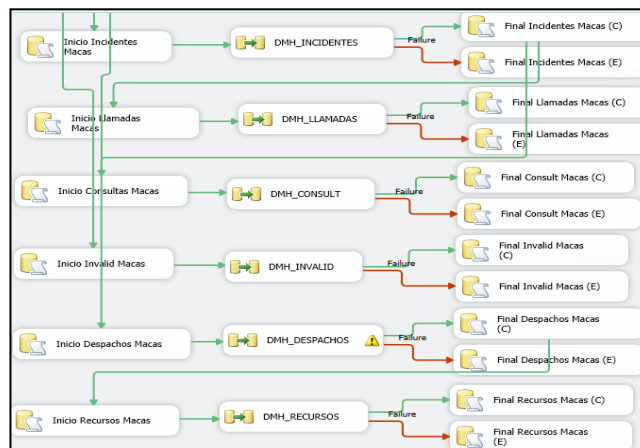
*Se inició con el análisis del ETL para la integración al Data WareHouse institucional, para la generación de la información de emergencias consolidada.*

*Se coordinó con el área de Estadística del SIS ECU911 y con la CSCG para establecer la información de feriados, que se requiere para la entrega de información base para la toma de decisiones del COE-N.*

**% de Avance:** 80%

**Beneficio Obtenido:** Integración de la información de la CSCG al DWH del SIS ECU911.

**Imagen:**



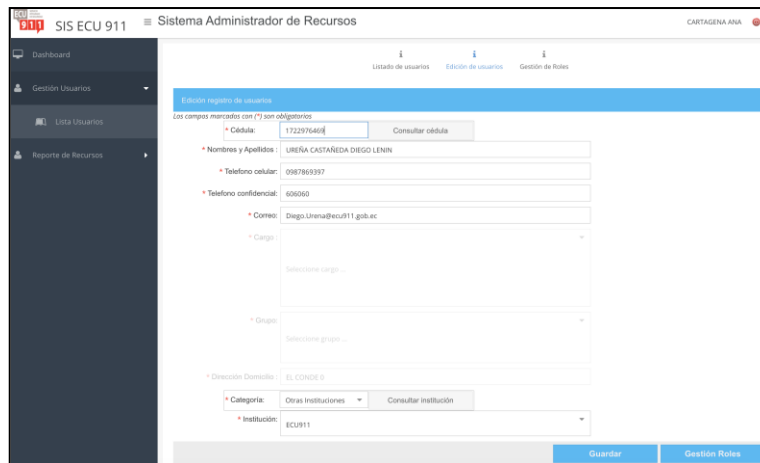
• **Nombre:** *Sistema de Administración de Recursos*

**5. Descripción del Proyecto.** - El software permite la administración de los usuarios (ingreso, modificación o desactivación) en todos los centros ECU 911 a nivel nacional, permitiendo, si es del área de llamadas o video, el ingreso de nuevos usuarios con la asignación de cargo y grupo; y en caso de que el usuario sea de despacho, permitirá el ingreso de la categoría institución y la institución. De la misma forma tendrá las facilidades para modificar cargo y grupo o desactivar usuarios con los controles respectivos.

**% de Avance:** 10%

**Beneficio Obtenido:** Permite contar con una administración y gestión de usuarios, donde se puede identificar cargo, grupo, institución.

**Imagen:**



• **Nombre:** *BI para presentar la Ejecución Presupuestaria del ECU 911 (POA)*

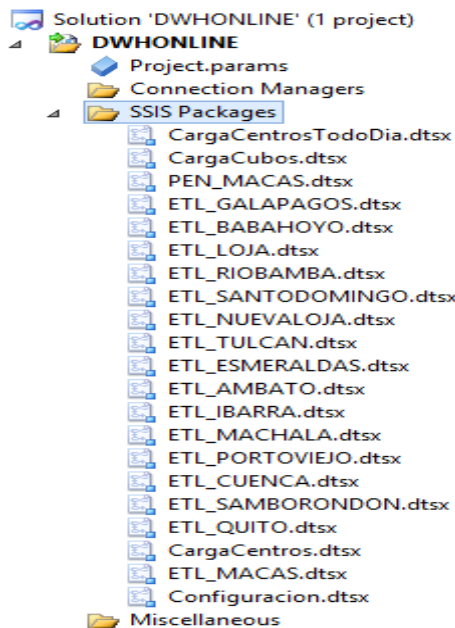
**6. Descripción del Proyecto.** - Se desarrolló el Bussiness Intelligent BI, para proyectar la ejecución presupuestaria del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional.

Se puede verificar la ejecución presupuestaria por cada centro operativo del ECU 911, y por cada área de las direcciones nacionales.

**% de Avance:** 100%

**Beneficio Obtenido:** Entrega de información presupuestaria a los Centros a nivel nacional.

**Imagen:**



- **Nombre:** Desarrollo del cubo IVR para análisis estadístico

**7. Descripción del Proyecto.** - Este producto se ha venido trabajando en conjunto con los equipos técnicos de estadística y tecnología, con el fin de aportar con información oportuna y confiable para las áreas operativas, de tal modo que sirva de insumo para la toma de decisiones respecto a los porcentajes de encolamiento, que se puedan presentar en cada centro operativo del SIS ECU 911.

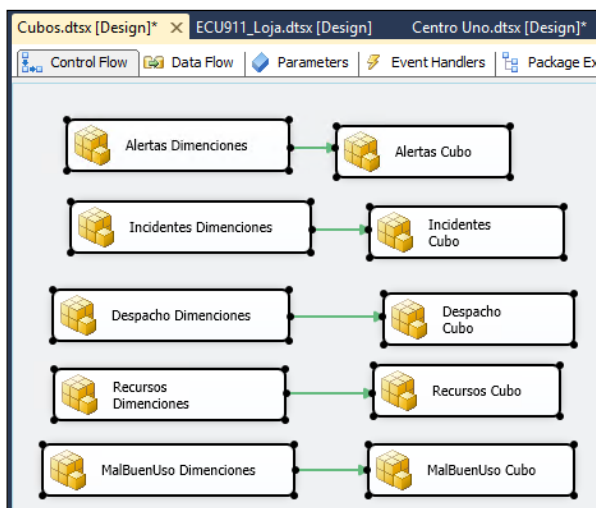
Se desarrolló el reporte de Análisis Estadístico del IVR, el cual cumple con procesos automáticos de extracción de información directa desde la base de datos de producción a través de cubos.

De manera automatizada la información del cubo de IVR es subida al Power BI, el cual permite la construcción de análisis dinámicos que consolida la información del IVR de los 16 centros operativos a nivel nacional.

**% de Avance:** 100%

**Beneficio Obtenido:** Reportes de análisis estadístico que consolida la información de los 16 Centros.

**Imagen:**



### **Otras Acciones Tecnológicas**

#### ✓ **Acceso al Servicio Web del registro civil a través del Bus de Servicios Gubernamentales**

Este servicio permite la optimización para el registro de datos personales de los usuarios en los sistemas de información actuales, y los que se desarrollen a futuro. Mediante el envío del número de cedula hacia el Servicio Web, se puede obtener la información correspondiente al ciudadano ecuatoriano, tales como; nombres, apellidos, fecha de nacimiento, dirección, edad, sexo, estado civil, etc.; lo cual optimiza el registro de usuarios agilizando este proceso.

#### ✓ **Entrega de datos a la Sala Situacional del COE-N**

#### ✓ **Repotenciación Tecnológica**

- a. Elaboración de la documentación precontractual (Informe de necesidad, especificaciones técnicas y cálculo de presupuesto), referente al proceso de analítica de video para el subsistema de video vigilancia del SIS ECU 911.
- b. Elaboración de documentación previa para la contratación del proceso de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de comando y control que opera la plataforma del SIS ECU 911, que incluye informe de necesidad, especificaciones técnicas, estudio de mercado y se cuenta con la viabilidad técnica emitida por el MINTEL.
- c. Revisión de la documentación revisada por la comisión delegada por la máxima autoridad

### **ACCIONES FRENTE AL COVID:**

➤ Durante el período establecido la Dirección Nacional de Operaciones ha desarrollado sus actividades más relevantes en torno a la emergencia sanitaria por COVID-19, integrando las mesas técnicas del GT1 y GT2 en cooperación con las instituciones intervinientes, resaltando las siguientes actividades de gestión operativa:

- 01 Intervención en el análisis y elaboración del Protocolo ESPII.
- 10 revisión y acompañamiento en el análisis técnico operativo para la elaboración de Protocolos de cooperación Interinstitucional.
- 03 planes Operacionales.
- 02 lineamientos operativos.
- 12 directrices operativas.

La Dirección Nacional de Operaciones en coordinación con la Subdirección Técnica de Operaciones y Tecnología, aplicó procedimientos y actividades operativas con respecto al software Distancia2, para la medición del distanciamiento social y verificación del cumplimiento de las normas de bio seguridad en el espacio público y playas del perfil costero.

- Desarrollo del Sistema para el registro de fallecidos a nivel nacional por Emergencia Sanitaria por COVID-19.
- Facilidades Interoperabilidad Convenio Corporación Ciudadana Guayaquil y ECU 911
- Socialización del uso de la herramienta Power BI a Coordinadores Zonales, Jefes Operativos Locales del SIS ECU 911, y periodistas de los diferentes medios de comunicación del país;
- Entrega diaria de reportes estadísticos al COE Nacional y Grupo de Trabajo 2;
- Entrega de información diaria de la emergencia sanitaria al MINTEL
- Mediante la comunidad virtual de la OEA se han compartido por parte del SIS ECU 911 diferentes protocolos relevantes para el apoyo y manejo de la pandemia
- Difusión de boletines de prensa con el objetivo de informar las acciones implementadas durante la emergencia sanitaria, las medidas adoptadas por el Comité de Operaciones de Emergencia – COE, la articulación del ECU 911 con los organismos de primera respuesta para atender las emergencias suscitadas en todo el territorio ecuatoriano, entre otros temas.
- Creación de campañas de comunicación digital para contrarrestar las noticias falsas y malintencionadas.
- Implementación de vinculaciones con la comunidad de manera virtual, da a conocer el modelo de gestión del ECU 911 y la forma correcta de implementar las medidas de bioseguridad, a fin de evitar más casos de Covid 19.

#### **OTRAS ACCIONES**

- **Cumplimiento del 100% de la Planificación Estratégica de Mejora de Clima Laboral** a través de la ejecución de 55 actividades.
- **Disminución de consumo de recursos, dando como total en ahorro la cantidad de USD 7.065,33 en los 16 Centros** ECU 911, mostrada en la Matriz el Consumo de Papel, Agua Potable y Energía Eléctrica, con el objetivo que lleven un control de sus consumos y puedan adoptar medidas de ahorro (este valor corresponde a los tres primeros trimestres, ya que, la información del cuarto trimestre se encuentra en proceso de levantamiento).
- **81 % de satisfacción de Clima Laboral**, medición realizada por parte del Ministerio del Trabajo, **equivalente a Muy Bueno**.

#### **TEMAS PLANTEADOS POR LA CIUDADANÍA PARA RENDIR CUENTAS**

-Mediante correo electrónico se realizó una sugerencia por parte de una ciudadana, por lo cual, se detalla algunos temas sobre atención de emergencia a continuación:

### Adiestramientos realizados en el año 2020.

DETALLE DE ADIESTRAMIENTOS EJECUTADOS			
ADIESTRAMIENTO	MODALIDAD	DURACIÓN HORAS	TOTAL POR ADIESTRAMIENTO
Primer Respondiente	Presencial	40	381
Actualización de Conocimientos del Área de Llamadas de Emergencias del SIS ECU 911	Semipresencial	40	21
Capacitación para personal operativo – área de llamadas de emergencias del SIS ECU 911 Samborondón	Presencial	40	29
Réplica del Curso “Sensibilización y Capacitación sobre la Violencia de Género a Mujeres, niños niñas y adolescentes” – modalidad presencial – Centro Local Loja	Presencial	32	48
Personal de Contingencia en el área de video vigilancia	Virtual	20	181
Inducción al personal operativo Año 2020	Virtual	40	90
Servicio Cliente para Centro ECU 911 Cuenca	Virtual	40	90
Bioseguridad con el ECU 911 para Funcionarios ECU 911	Virtual	7	1567
Bioseguridad con el ECU 911 para Instituciones Articuladas	Virtual	6	420
Ortografía para Centro ECU 911 Santo Domingo	Virtual	80	2
Bioseguridad con el ECU 911 para empresa ROYALTEX S.A.	Virtual	6	154
Bioseguridad con el ECU 911 para SRI	Virtual	6	3081
Sensibilización y Capacitación sobre la Violencia de Género a Mujeres, niños niñas y adolescentes. (Instructores)	Virtual	32	60
Sensibilización y Capacitación sobre la Violencia de Género a Mujeres, niños niñas y adolescentes. NACIONAL	Virtual	32	3710
Estrategias en el Ámbito de Salud Mental para la Atención de llamadas de intento de suicidio	Virtual	10	2340
Bioseguridad con el ECU 911 “Iglesia Jesús Rey de Gloria”	Virtual	6	79
<b>TOTAL</b>			<b>12.253</b>

### Distribución del Personal Operativo a nivel nacional para atención de emergencia

#### Por Provincia

Provincia	EVALUADORES DE OPERACIONES	ANALISTA DE OPRACIONES	ESPECIALISTAS	TOTAL PERSONAL ECU 911
Azuay	79	10	1	90



Bolívar	2	0	0	2
Cañar	4	0	0	4
Carchi	22	6	1	29
Chimborazo	39	6	1	46
Cotopaxi	0	1	0	1
El Oro	46	11	1	58
Esmeraldas	51	9	1	61
Galápagos	9	4	1	14
Guayas	337	30	1	368
Imbabura	35	9	1	45
Loja	41	10	1	52
Los Ríos	58	10	1	69
Manabí	53	11	1	65
Morona Santiago	26	8	1	35
Napo	0	1	0	1
Orellana	0	1	0	1
Pastaza	1	0	0	1
Pichincha	143	18	1	162
Santa Elena	4	0	0	4
Santo Domingo de los Tsáchilas	37	11	1	49
Sucumbíos	24	6	1	31
Tungurahua	69	11	1	81
Zamora Chinchipe	3	0	0	3
<b>Totales</b>	<b>1083</b>	<b>173</b>	<b>16</b>	<b>1272</b>

**Por Zona (Presentación 1)**

ZONA	PROVINCIAS	EVALUADORES DE OPERACIONES	ANALISTA DE OEPRAIONES	ESPECIALISTAS	TOTAL PERSONAL OPERATIVO ECU 911
Zona 1	Imbabura Esmeraldas Carchi Sucumbíos	132	30	4	166
Zona 2-9	Pichincha Orellana Napo	143	20	1	164
Zona 3	Cotopaxi Tungurahua Chimborazo Pastaza	109	18	2	129
Zona 4	Manabí Santo Domingo de los Tsáchilas	90	22	2	114

Zona 5 -8	Guayas Los Ríos Galápagos Bolívar Santa Elena	410	44	3	457
Zona 6	Azuay Cañar Morona Santiago	109	18	2	129
Zona 7	El Oro Loja Zamora Chinchipe	90	21	2	113
<b>Totales</b>		<b>1083</b>	<b>173</b>	<b>16</b>	<b>1272</b>

**Por Zona (Presentación 2)**

Zonas	Provincias	Total personal operativo
Zona 1	Imbabura Esmeraldas Carchi Sucumbíos	Nº evaluadores: 132 Nº analistas: 30 Nº especialistas: 4
Zona 2-9	Pichincha Orellana Napo	Nº evaluadores: 143 Nº analistas: 20 Nº especialistas: 1
Zona 3	Cotopaxi Tungurahua Chimborazo Pastaza	Nº evaluadores: 109 Nº analistas: 18 Nº especialistas: 2
Zona 4	Manabí Santo Domingo de los Tsáchilas	Nº evaluadores: 90 Nº analistas: 22 Nº especialistas: 2
Zona 5 -8	Guayas Los Ríos Galápagos Bolívar Santa Elena	Nº evaluadores: 410 Nº analistas: 44 Nº especialistas: 3
Zona 6	Azuay Cañar Morona Santiago	Nº evaluadores: 109 Nº analistas: 18 Nº especialistas: 2
Zona 7	El Oro Loja Zamora Chinchipe	Nº evaluadores: 90 Nº analistas: 21 Nº especialistas: 2

**Por Zona (Presentación 3)**

Zonas	Provincias	Total personal operativo (Evaluadores, Analistas y Especialistas)
Zona 1	Imbabura Esmeraldas	<b>166</b>

	Carchi Sucumbíos	
Zona 2-9	Pichincha Orellana Napo	<b>164</b>
Zona 3	Cotopaxi Tungurahua Chimborazo Pastaza	<b>129</b>
Zona 4	Manabí Santo Domingo de los Tsáchilas	<b>114</b>
Zona 5 -8	Guayas Los Ríos Galápagos Bolívar Santa Elena	<b>457</b>
Zona 6	Azuay Cañar Morona Santiago	<b>129</b>
Zona 7	El Oro Loja Zamora Chinchipe	<b>113</b>

## Suspensión de líneas telefónicas

### Llamada de uso indebido de los servicios de emergencia

Son llamadas reportadas al Servicio Integrado de Seguridad que NO están relacionadas con incidentes o emergencias, son provocadas por: El descuido en el uso del terminal telefónico (móvil / fijo) que se relacionan a marcaciones accidentales o involuntarias, llamadas sin interlocutor o ruidos de fondo que no se relacionen con una situación de emergencia, y llamadas mal intencionadas que realizan insultos, burlas, acoso sexual, agresiones, insinuaciones que atentan contra la integridad del Servicio y del Servidor.

Este tipo de llamadas afectan al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, debido a que congestionan el canal de acceso de la ciudadanía al servicio de emergencias, y pudieran ocasionar que al estar ocupada la línea se deje de atender una emergencia real.

### Tipos de Sanción



- **Suspensión de corto plazo** 😞 (Afectación leve) **Suspensión parcial del servicio por 30 días** calendario (RESOLUCIÓN TEL-319-12-CONATEL-2012 – Art. 9)
- **Suspensión de largo plazo** 😞 (Afectación grave) **Suspensión total del servicio por 180 días** calendario por reincidir en

una afectación leve (RESOLUCIÓN TEL-319-12-CONATEL-2012 – Art. 10).

- **Suspensión definitiva:** En caso de reincidencia de afectaciones graves, **los prestadores de servicios finales de telecomunicaciones darán por terminada la relación de prestación de servicios a los abonados/clientes-usuarios respecto de la línea objeto de la medida** (RESOLUCIÓN TEL-319-12-CONATEL-2012 – Art. 11).

**Nota:** Cumplido dicho plazo exclusivamente en suspensión de corto y largo plazo, el servicio deberá ser reactivado automáticamente por el prestador de servicios finales de telecomunicaciones dentro del plazo que establece la normativa legal vigente.

### **Trámite en línea, para la consulta y/o solicitud de verificación de la línea suspendida**

1. Ingresar al siguiente link: <https://www.ecu911.gob.ec/lineas-suspendidas/>

2. Ingresar el número telefónico y seleccionar “Consultar”.

3. Para revisar el detalle de llamadas que ingresaron al SIS ECU 911, por las cuales se sancionó la línea telefónica seleccionar la opción “Detalle” o “Imprimir”.

4. En caso de contar con los justificativos para la verificación de la línea telefónica seleccionar la opción “Solicitud de verificación”, registrar toda la información del formulario y seleccione “Guardar”.

- Se podrá realizar el seguimiento de la solicitud de verificación de la línea telefónica sancionada, ingresando el número telefónico y seleccionando la opción Verificar el trámite de su línea o a través de los correos electrónicos que el SIS ECU 911 envía al e-mail registrado al momento de solicitar la verificación.

**Nota:** en caso que el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 resuelva que la solicitud es favorable, se realizará la gestión ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), para el levantamiento de la suspensión de la línea telefónica.

## **3.2 Ejecución Presupuestaria**

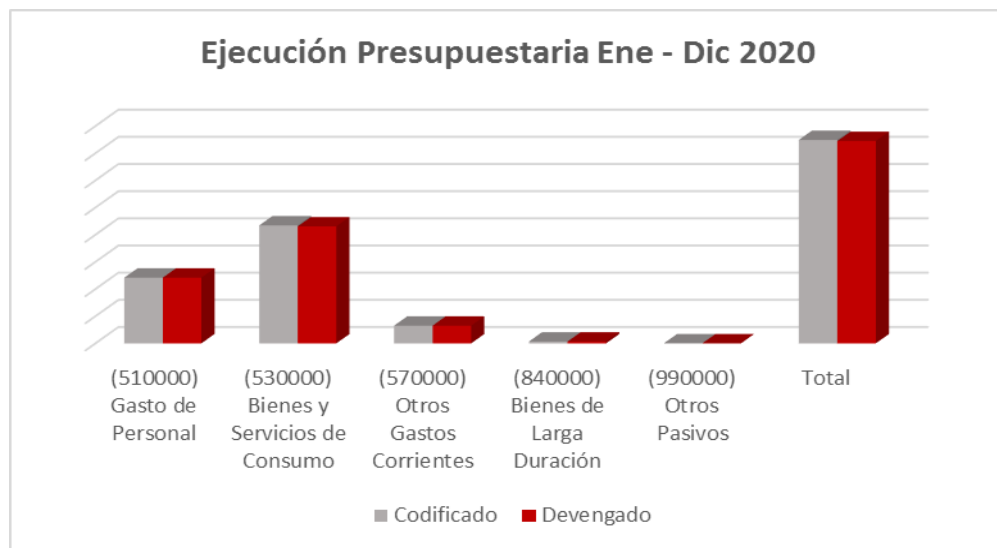
### **Gasto Permanente por grupo de gasto (1 de enero al 31 de diciembre 2020)**

El Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911 Nivel Nacional en los meses de enero a junio se contó con un valor codificado de \$ 41,168,006.07 y se ejecutó un valor de \$ 20,546,902.20, y de junio a diciembre con un valor codificado de \$ 40,365,734.09 y ejecutado de \$ 19,515,093.00, y en total del año se ejecutó un valor de \$ **40,061,995.20 con un porcentaje de ejecución de 99.25 %**.

El Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911 en Planta Central y Coordinación Zonal 2-9 en los meses de enero a junio se contó con un valor codificado de \$ 14,657,081.35 y se ejecutó un valor de \$ 9,326,741.15, y de junio a diciembre con un valor codificado de \$ 14,974,992.39 y ejecutado de \$ 5,573,015.53, y en total del año se ejecutó un valor de \$ **14,899,756.68 con un porcentaje de ejecución de 99.50 %**.

Grupo de Gasto	Aprobado	Codificado	Devengado	% Ejecución
(510000) Gasto de Personal	4,025,547.79	4,839,291.11	4,839,291.11	100 %
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	11,511,457.00	8,687,098.81	8,614,632.95	99.17 %
(570000) Otros Gastos Corrientes	1,067,254.00	1,304,371.68	1,303,256.77	99.91 %
(840000) Bienes de Larga Duración	0.00	139,166.29	137,511.36	98.81 %
(990000) Otros Pasivos	0.00	5,064.50	5,064.49	100 %
<b>Total</b>	<b>16,604,258.79</b>	<b>14,974,992.39</b>	<b>14,899,756.68</b>	<b>99.50 %</b>

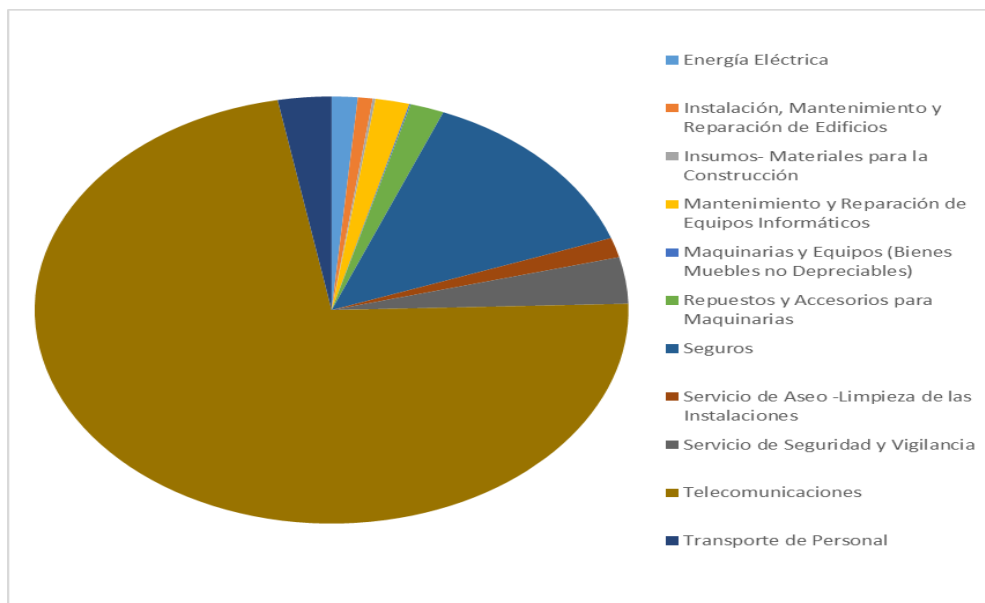
Elaborado por: Dirección Financiera  
Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera – eSIGEF



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

Partidas Presupuestarias	Devengado
Telecomunicaciones	7,053,929.98
Mantenimiento y Reparación de Equipos Informáticos	180,458.16
Seguros	1,300,937.72
Instalación, Mantenimiento y Reparación de Edificios	78,342.07
Transporte de Personal	283,037.44
Energía Eléctrica	137,476.83
Servicio de Seguridad y Vigilancia	341,750.72
Servicio de Aseo -Limpieza de las Instalaciones	145,009.41
Maquinarias y Equipos (Bienes Muebles no Depreciables)	7,176.80
Repuestos y Accesorios para Maquinarias	179,693.02
Insumos- Materiales para la Construcción	14,269.60
<b>Total</b>	<b>9,722,081.75</b>

Elaborado por: Dirección Financiera  
Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera – eSIGEF



Elaborado por: Dirección Financiera  
Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera – eSIGEF

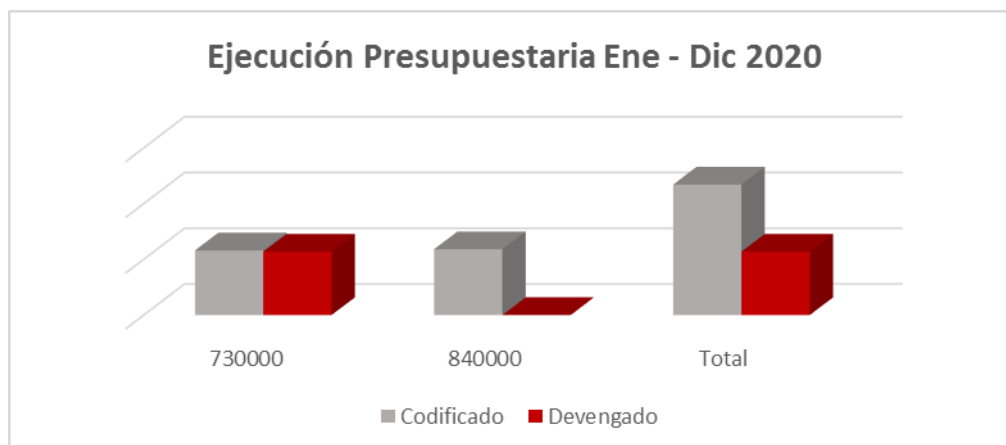
### Gasto No Permanente (1 de enero al 31 de diciembre 2020)

El Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911 en los meses de enero a diciembre respecto a Gasto no Permanente de los proyectos de inversión “Proyecto de Fortalecimiento del Sistema Nacional de Alerta Temprana se ejecutaron un valor de \$ **1,137,019.51** con un porcentaje de ejecución de **48.56%** y del proyecto de Inversión “Modernización del Sistema de Atención de Emergencias y Repotenciación del Equipamiento Tecnológico del SIS ECU 911” no hubo devengamiento en el año fiscal 2020.

### Proyecto de Fortalecimiento del Sistema Nacional de Alerta Temprana

Grupo de Gasto	Aprobado	Codificado	Devengado	% Ejecución
730000	1,573,928.30	1,160,480.64	1,137,019.51	97.98 %
840000	12,540,735.78	1,181,121.70	0.00	0 %
<b>Total</b>	<b>14,114,664.08</b>	<b>2,341,602.34</b>	<b>1,137,019.51</b>	<b>48,56%</b>

Elaborado por: xxx  
Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera – eSIGEF



- **En el 1er Semestre** se ha realizado los documentos precontractuales de 6 procesos en este y adicionalmente se realizó lo siguiente:

\*Instalación de 3637 Señaléticas en el perfil costero de las provincias de Manabí y Galápagos. En la Provincia de Manabí en el segundo trimestre del año, el valor total se devengó en el segundo semestre.

\*En el 2019 se realizó la adquisición de doscientas dieciocho luminarias, el valor total del contrato fue devengado en el segundo trimestre del 2020. El traspaso de bienes a la SNGRE se gestionará en los siguientes trimestres.

\*Desde el mes de abril hasta el mes de junio se realizó la auditoria correspondiente al periodo fiscal 2019, el valor se devengó en el segundo semestre.

*Se adjudicaron los contratos de las siguientes actividades:*

\*Contratar un consultor para la gestión de las adquisiciones y de las actividades planificadas y en el proceso de cierre del Programa. Se devengó hasta el segundo semestre.

\*Adquisición de 3 digitalizadores sísmicos para la calibración de los sensores que conforman la red sísmica del Instituto Geofísico.

\*Publicación de “ 4 sensores sísmicos triaxial..”

*Se desarrollaron los documentos habilitantes y se obtuvieron los avales necesarios para las siguientes actividades:*

\* Materiales para prueba de sistemas de monitoreo mediante simulación.

\*Diseño, impresión, reproducción e instalación de mini vallas informativas de zonas de seguridad y rutas de evacuación.

\* Campaña comunicacional.

\*Adquisición de 8 digitalizadores de señales sísmicas (velocidad y/o aceleración), accesorios y repuestos para modernizar las estaciones de la red nacional de sismógrafos.

De igual manera cabe mencionar que este proyecto el **26 de mayo del 2020 por parte del Banco aprueba una extensión general al plazo de desembolsos del programa hasta el 26 de noviembre del 2021.**

- **En el segundo semestre** se realizó las siguientes gestiones:

\*Informe semestral del 1er periodo del año 2020, remitido al BID, revisado y ajustado

\*Actualización de especificaciones técnicas de adquisición e instalación de equipamiento hidrológico automático y 5 hidrológicas automáticas.

\*Actualización TDR'S de la Adquisición de equipos computacionales(servidores) y video Wall.

\*Reunión para revisión, actualización y ajuste de la matriz de resultados, y PEP 2021, con participación del BID, Ministerio de Finanzas, y la SNGRE y todos los organismos beneficiarios.

### **Proyecto de Modernización del Sistema de Atención de Emergencias y Repotenciación del Equipamiento Tecnológico del SIS ECU 911**

El presupuesto asignado este Proyecto de Inversión no fue ejecutado, sin embargo se realizó la siguiente gestión:

▪ ***En el 1er semestre se realizó lo siguiente:***

Documentos precontractuales de 5 procesos y 1 aval de Intel de un proceso en este primer semestre 2020:

\* Adquisición e implementación de sistema de video wall para 3 centros operativos con tecnología punto led.

\*Adquisición de equipos informáticos para las consolas operativas de los 16 centros operativos ECU 911 a nivel nacional.

\*Repotenciación del sistema de almacenamiento para los subsistemas de atención de llamadas y despacho de 7 centros operativos zonales y locales del SIS ECU 911 a nivel nacional

\* Almacenamiento de analítica de video.

\*Almacenamiento de video vigilancia.

▪ ***En el segundo semestre se realizó las siguientes gestiones:***

\*4 procesos con aval MINTEL(video Wall,consolas, almacenamiento de llamadas y despacho, repotenciación de video vigilancia).

\*1 proceso con certificación presupuestaria(video wall).

\*1 proceso con certificación PAPP(drones).

\*MINTEL da la viabilidad técnica al proceso REPOTENCIACIÓN DEL SUBSISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA DEL SIS ECU 911 A NIVEL NACIONAL.

\*Publicación en el portal de compras públicas el proceso ADQUISICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE VIDEO WALL PARA 3 CENTROS O. CON TECNOLOGÍA PUNTO LED.

***Fue necesario realizar Certificaciones Presupuestarias plurianuales, los montos programados a ejecutar del Proyecto en el 2020, se reprogramó al año 2021 para publicar y adjudicar los procesos.***



### 3.3 Contratación Pública 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 2020 en Planta Central:

TIPO DE CONTRATACIÓN	ESTADO ACTUAL			
	Adjudicados		Finalizados	
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total
Ínfima Cuantía	59	200.865,85	59	200.865,85
Publicación				
Licitación				
Subasta Inversa Electrónica	2	86.386,23	2	86.386,23
Procesos de Declaratoria de Emergencia				
Concurso Público				
Contratación Directa				
Menor Cuantía				
Lista corta				
Producción Nacional				
Terminación Unilateral				
Consultoría				
Régimen Especial	5	1.498.489,13	5	1.498.489,13
Catálogo Electrónico	6	139.699,69	6	139.699,69
Cotización				
Ferías Inclusivas				
Otras				

### 3.4 Adquisición y enajenación de bienes

#### Principales adquisiciones y enajenaciones de bienes

##### Adquisiciones

Nombre del Bien	Cantidad	Valor	Observación
RADIO TRANSMISOR – RECEPTOR	12	2.388,87	Ninguna
MEGAFONO	2	1.887,38	Ninguna

## Enajenación de Bienes

Con respecto a la enajenación de Bienes, el ECU de Planta Central no cuenta con ninguna enajenación realizada en el año 2020.

### 3.5 Difusión y comunicación de la gestión institucional

#### ✓ Participación en medios de comunicación

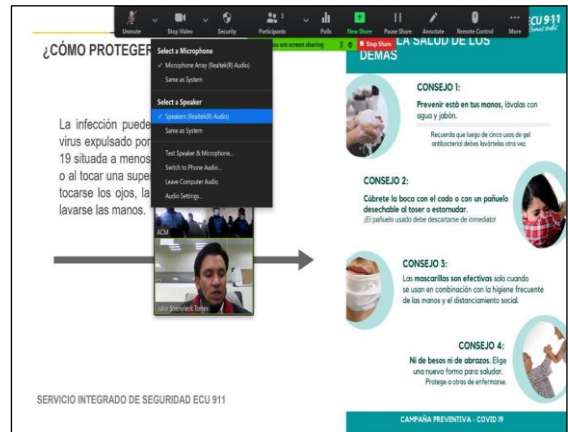
El ECU 911 mediante la utilización de distintos medios de comunicación, posicionó los servicios institucionales.

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

#### ✓ Vinculación con la Comunidad

- **993 vinculaciones** a nivel nacional en las que se incluyeron empresas públicas, privadas, escuelas, colegios, universidades, dirigentes barriales, etc., obteniendo como beneficiarios **a 51.013 personas**.





- **249.625** notas comunicacionales efectuadas y difundidas en medios de comunicación a escala nacional, de las que **79.199** se difundieron en radio, **52.131** reportes en prensa, **57.789** en televisión y **60.526** en medios digitales. Es necesario indicar que, en 2020, no se realizaron procesos de contratación y pautaaje en medios de comunicación, toda la gestión se realizó de forma orgánica gracias al trabajo de relaciones públicas generado desde la Dirección de Comunicación.





- **2.686 vocerías en medios de comunicación con la presencia de las autoridades del ECU 911**



- **1.693 boletines de prensa redactados y compartidos con los periodistas**



- **17 campañas de comunicación** en las que se informó sobre el buen uso de la línea única de emergencia, bioseguridad, modelo de gestión institucional, etc.,
  - 1. Bioseguridad en centros
  - 2. Corresponsabilidad Digital
  - 3. Distancia2
  - 4. Te aliento desde casa
  - 5. Yo Me Cuido
  - 6. No estás sola
  - 7. Puedes ser el siguiente
  - 8. Usa bien el 9-1-1 (nueva)
  - 9. Multas económicas por mal uso
  - 10. Feriado noviembre
  - 11. Romería del Quinche
  - 12. Reportes de emergencias (nuevo)
  - 13. Pirotecnia responsable
  - 14. Yo me cuido - Navidad
  - 15. fiestas de Quito
  - 16. Romería del Quinche
  - 17. Info COE Diciembre



7:00 p. m. · 6 ago. 2020 · TweetDeck

**ECU 911 Esmeraldas**  
@ECU911Esmeraldas

#Distancia2 es una plataforma tecnológica, que permite monitorear el cumplimiento del #DistanciamientoSocial a través de las cámaras del #VideovigilanciaECU911. Esta medida es fundamental para detener la propagación del #COVID19E.



Trabajamos para monitorear el cumplimiento de las medidas anti-saludables por el COE Nacional, por favor mantén la distancia de 2 metros con el resto de personas.

400 p. m. - 14 jul. 2020 - Hootsuite Inc.

**ECU 911**  
@ECU911\_

El @Ecu911Guayaquil es el resultado del trabajo en equipo de la @cscgye y del @ECU911\_ en beneficio de la seguridad ciudadana.



A las **00:00** del 14 de octubre, el Centro Operativo Local ECU 911 Guayaquil inició sus operaciones.

2:56 p. m. - 14 oct. 2020 - Twitter Web App

5 Retweets 4 Me gusta

**ECU 911**  
@ECU911\_

#RomeriaEIQuinche | ¡No te arriesgues! Las puertas del santuario permanecerán cerradas para evitar aglomeraciones. Sigue los eventos virtuales aquí:

[bit.ly/2TwFzx1](https://bit.ly/2TwFzx1)  
#PeregrinaciónEIQuinche



Sigue los eventos religiosos en las redes sociales y medios de comunicación. ¡Cuida tu salud!

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

- 75.247 publicaciones en Twitter y 1.822 post en Facebook

**ECU 911**  
@ECU911\_

En la plenaria del #COENacional, que se lleva a cabo en la Sala de Crisis del #ECU911, @CapiZapataEC y @DrJuanCZevallos reciben el protocolo de bioseguridad para el proceso electoral por parte de @DianaAtamaint, Presidenta del @cnegebec.



El Telégrafo Ecuador y 9 más

3:06 p. m. - 22 dic. 2020 - Twitter for iPhone

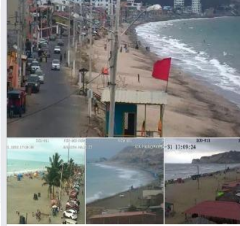
127 Retweets 4 Tweets citados 112 Me gusta

**Servicio Integrado de Seguridad ECU 911**

Posteo por video desde 11 de octubre de 2020

A través de #VideovigilanciaECU911 se monitorean las playas de Manabí. La corresponsabilidad ciudadana es importante, recuerde cumplir con las medidas de bioseguridad. #VivaCusco #EcuadorCentroSeguro

2020/10/31 17:06:31 ARENALES-CRUCCITA



11.692 Personas alcanzadas

30 Me gusta, comentarios y veces que se compartió

27 Me gusta	27 En publicación	0 En comentario compartido
0 Comentarios	0 En publicación	0 En comentario compartido
3 Veces que se compartió	3 En publicación	0 En comentario compartido

1.169 Citas en publicaciones

1.287 Visualizaciones de video

72 Citas de otro tipo

11.692 Personas alcanzadas 1.199 Interacciones

Elisa Barberan, Alexa Alvar y 21 personas más 3 veces compartido



### 3.7 Cumplimiento de recomendaciones o pronunciamientos emanados por las entidades de la Función de Transparencia y Control Social y la Procuraduría General del Estado

ENTIDAD QUE RECOMIENDA	RECOMENDACIONES Y/O DICTÁMENES EMANADOS	INFORME EL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y DICTÁMENES	OBSERVACIONES
<p>Contraloría General del Estado</p>	<p>Informe DNA1-0052-2020, aprobado el 17 de agosto de 2020 y notificado al SIS-ECU-911 el 24 de agosto de 2020.</p> <p>En Informe contempla una recomendación no cumplida y 12 nuevas recomendaciones.</p>	<p>Al 31 de diciembre de 2020 las recomendaciones se encuentran en proceso de cumplimiento y recopilación de los informes de cumplimiento de los responsables por recomendación.</p>	<p>A la fecha se han realizado Notificaciones Generales para cumplimiento inmediato y obligatorio suscritas por el señor Director General y Notificaciones Individuales por cada recomendación suscritas por el Coordinador General Administrativo Financiero por cada recomendación.</p> <p><b>Notificaciones Generales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Memorando Nro. SIS-SIS-2020-0255-M de fecha 28 de agosto de 2020.</li> <li>* Memorando Nro. SIS-SIS-2020-0261-M de fecha 01 de septiembre de 2020.</li> <li>* Memorando Nro. SIS-SIS-2020-0262-M de fecha 03 de septiembre de 2020.</li> </ul> <p><b>Notificaciones Individuales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Memorando Nro. SIS-CGAF-2020-0531-M de fecha 03 de septiembre de 2020.</li> <li>* Memorando Nro. SIS-CGAF-2020-0532-M de fecha 03 de septiembre de 2020.</li> <li>* Memorando Nro. SIS-CGAF-2020-0533-M de fecha 03 de septiembre de 2020.</li> <li>* Memorando Nro. SIS-CGAF-2020-0534-M de fecha 03 de septiembre de 2020.</li> <li>* Memorando Nro. SIS-CGAF-2020-0535-M de fecha 03 de septiembre de 2020.</li> </ul>



			<p>* Memorando Nro. SIS-CGAF-2020-0536-M de fecha 03 de septiembre de 2020.</p> <p>* Memorando Nro. SIS-CGAF-2020-0537-M de fecha 03 de septiembre de 2020.</p> <p>* Memorando Nro. SIS-SIS-2020-0264-M de fecha 04 de septiembre de 2020.</p> <p>* Memorando Nro. SIS-SIS-2020-0264-M de fecha 04 de septiembre de 2020.</p> <p>* Memorando Nro. SIS-CGAF-2020-0538-M de fecha 03 de septiembre de 2020.</p> <p>* Memorando Nro. SIS-CGAF-2020-0540-M de fecha 03 de septiembre de 2020.</p> <p>* Memorando Nro. SIS-CGAF-2020-0620-M de fecha 09 de octubre de 2020.</p> <p>* Memorando Nro. SIS-CGAF-2020-0629-M de fecha 19 de noviembre de 2020.</p> <p>* Memorando Nro. SIS-CGAF-2020-0628-M de fecha 19 de noviembre de 2020.</p> <p>*</p>
<p>Contraloría General del Estado</p>	<p>Recomendación No. 06 y Recomendación 07 del Informe DNA1-0052-2020, aprobado por la Contraloría General del Estado el 17 de agosto de 2020. Examen especial a los procesos administrativos, financieros, de administración de talento humano; y, a los procesos precontractual, contractual, ejecución, liquidación y uso de los contratos de bienes, obras y prestación de</p>	<p>Se dispuso el cumplimiento a las recomendaciones mediante Memorando Nro. SIS-DF-2021-0016-M con fecha 07-01-2021</p>	<p>Se cumplió con las recomendaciones de los numerales 6 y 7 del informe de Contraloría General del Estado DNA1-0052-2020</p>

	<p>servicios incluidos los de consultoría, realizados con presupuesto de la entidad y a través de préstamos o donaciones de organismos internacionales, en el SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 y entidades relacionadas, por el período comprendido entre el uno de enero de dos mil catorce y el treinta y uno de julio de dos mil diecinueve</p>		

### 3.8 Comité de Operaciones de Emergencia Nacional

El 15 de diciembre de 2020, mediante oficio No. T.591-SGJ-20-359 emitido por parte del Presidente de la República Lenin Moreno, nombra al Director General del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 como delegado del Presidente de la República al Comité de Operaciones de Emergencia Nacional, para que lo presida por delegación del Primer Mandatario.



En el año 2020 se llevaron a cabo 6 reuniones del COE Nacional y se establecieron 5 resoluciones, por lo cual, se detalla a continuación un extracto de las 5 Resoluciones establecidas en el año 2020 a partir de la delegación a la máxima autoridad del SIS ECU 911:

<b>Resoluciones</b>
<b>16 de diciembre de 2020</b>
Autorizar, bajo la figura de plan piloto, las solicitudes presentadas por el Ministerio de Educación, para el retorno progresivo a clases presenciales de los estudiantes en 204 escuelas fiscales
Autorizar, bajo la figura de plan piloto, las solicitudes presentadas por las instituciones de Educación Superior, luego de conocidos los informes de revisión por la Comisión Ocasional de Educación del Consejo de Educación Superior, y; con base a las “Recomendaciones para el retorno progresivo de las actividades académicas de las instituciones de educación superior del Ecuador”, para el retorno progresivo a las actividades académicas de 12 instituciones.  Se encarga a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (Senescyt) y al Consejo de Educación Superior (CES), realizar el monitoreo quincenal del pilotaje e informar de su implementación al COE Nacional sobre sus resultados.
Negar la solicitud presentada por la Federación Ecuatoriana de Fútbol con respecto a la posibilidad de contar con un aforo del 30% de público para los partidos correspondientes a las finales del Campeonato Nacional de Segunda Categoría 2020 y la Superliga de Fútbol Femenino 2020. Al respecto, se recuerda a los COE Cantonales que la disposición emitida por el COE Nacional, mediante Resolución de 11 de septiembre de 2020, relacionada con espectáculos públicos se mantiene vigente: “Ninguna intendencia a nivel nacional otorgará permisos para este tipo de eventos, de existir un cambio en esta disposición será anunciado oportunamente.”
<b>21 de diciembre de 2020</b>
Solicitar al señor Presidente de la República, que en ejercicio de sus atribuciones constitucionales, decrete el estado de excepción por un periodo de 30 días en todo el territorio nacional motivado por el cambio de circunstancias en las que cursa la pandemia
Restringir el acceso al país a los ciudadanos nacionales y extranjeros que se embarquen en puertos y aeropuertos provenientes del Reino Unido, Australia, Sudáfrica y de la Unión Europea, independientemente de las escalas que realicen, a partir de las 00:00 del 22 de diciembre de 2020, por un plazo de quince (15) días.
Para los viajeros provenientes del Reino Unido, Australia, Sudáfrica y de la Unión Europea que ingresen al país el día 22 de diciembre, deberán presentar: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Prueba RT-PCR negativa, con 10 días de anticipación a su viaje.</li> <li>-Sin perjuicio de lo anterior, al ingreso al país, se realizarán la prueba de antígeno, la cual será tomada en los puntos de entrada aéreos y marítimos. Esta prueba estará a cargo del Ministerio de Salud Pública.</li> <li>-De resultar positiva la prueba rápida de antígeno, el pasajero será considerado como caso confirmado para COVID-19 y deberá realizar aislamiento obligatorio, por al menos diez (10) días, contados a partir de la fecha de toma de la muestra.</li> </ul>

<p>-En caso de viajeros residentes en Ecuador este aislamiento lo realizarán en la dirección que declaró a su ingreso.</p> <p>-En caso de viajeros no residentes en Ecuador lo realizarán en los hoteles previamente acordados.</p>
<p>En caso de que los viajeros residentes en Ecuador y los no residentes ingresen sin la prueba RT-PCR se aplicará la prueba rápida de antígeno. En el caso de ser positiva deberán realizar el aislamiento obligatorio por diez (10) días, para residentes en Ecuador lo harán en la dirección que declaró a su ingreso; y, en el caso de los viajeros que no residen en el Ecuador en uno de los hoteles autorizados.</p>
<p>Adoptar las medidas que correspondan para impedir aglomeraciones en los espacios públicos, a fin de reducir el incremento en el riesgo de transmisión del coronavirus en todo el territorio nacional, y exigir que se cumplan las medidas de distanciamiento social de dos metros, uso de mascarilla, higiene permanente de manos y asegurar espacios ventilados</p>
<p>Restricción a nivel nacional de circulación de vehículos y personas de 22:00 a 04h00; por 15 días, a partir del lunes 21 de diciembre de 2020</p>
<p>Se restringe la venta y consumo de bebidas alcohólicas de 22:00 a 04h00 por 15 días; a partir del lunes 21 de diciembre de 2020.</p>
<p>Establecer como aforo máximo permitido al 50% en centros comerciales, 30% para restaurantes y; demás lugares de concentración de público.</p>
<p>Prohibir la apertura de bares, discotecas, centros de tolerancia en todo el territorio nacional y actividades conexas por 15 días a partir del 22 de diciembre de 2020, en los cantones en los que ya se haya permitido su apertura</p>
<p>Restringir la circulación vehicular particular a partir del 22 de diciembre de 2020, conforme al último dígito de la placa los vehículos particulares que circularan de la siguiente manera: impares lunes, miércoles y viernes; pares martes, jueves y sábado.</p> <p>El domingo 27 de diciembre, circularán los vehículos con placa impar, y el domingo 03 de enero 2021, circularán los vehículos con placa par. El transporte público, puede circular fuera del horario de toque de</p> <p>queda.</p>
<p><b>22 de diciembre de 2020</b></p>
<p>En virtud del estado de excepción declarado mediante Decreto Ejecutivo No. 1217 de 21 de diciembre de 2020, en las instituciones del ejecutivo central y desconcentrado, y de conformidad a las necesidades institucionales, deberán acogerse a la modalidad de teletrabajo en todas aquellas actividades cuya naturaleza así lo permita, por el periodo comprendido durante el 23 de diciembre de 2020 al 18 de enero del 2021.</p> <p>Es de responsabilidad de las máximas autoridades de cada institución asegurar la atención y prestación de servicios públicos con el objeto de evitar paralizaciones o suspensiones.</p> <p>Así mismo, se exhorta a las autoridades de las otras funciones del Estado, acoger esta disposición.</p>
<p>Solicitar a la Liga Pro modifique el horario de los partidos finales del campeonato nacional que se llevarán a cabo el 23 y 29 de diciembre de 2020 para las 20h15, a fin de evitar aglomeraciones de sus hinchadas.</p>

Emitir notas aclaratorias a la Resolución de 21 de diciembre de 2020:
a) Viajes Internacionales
b) Sector Productivo
c) Circulación vehicular
<b>23 de diciembre de 2020</b>
Aprobar los “Lineamientos Para Puntos De Entrada Por Vía Aérea Y Marítima Al Ecuador – Actualización No. 2”, elaborado por el Ministerio de Salud Pública
<b>30 de diciembre de 2020</b>
Ratificar las disposiciones emitidas por el COE Nacional, mediante Resoluciones de 21 y 22 de diciembre de 2020.
Prohibir a través de los órganos competentes la quema de monigotes en el espacio público
Prohibir la venta y comercialización de pirotecnia durante el 30, 31 de diciembre de 2020 y 01 de enero de 2021.
Disponer al Ministerio de Defensa Nacional, como máxima autoridad referida para el control de las actividades relacionadas al uso de explosivos, armas y pirotécnicos, se realice un control exhaustivo de permisos para la importación, venta y almacenamiento de pirotécnicos.  Del mismo modo, se dispone, a las instituciones de niveles desconcentrados y de apoyo pertenecientes a los COE Cantonales en seguridad ciudadana, se realice el control de los puestos de venta y distribución de pirotecnia en conjunto con la Policía Nacional, a fin de que se proceda de ser el caso al decomiso del material ilegal que no cumpla con las medidas establecidas por la ley.
Exhortar a todos los líderes de partidos y movimientos políticos, especialmente a los candidatos de elección popular, para que todas sus actividades de proselitismo que inician oficialmente el día 31 de diciembre de 2020, se desarrollen en el marco de una estrategia que contemple la bioseguridad y eviten aglomeraciones, con el objetivo de evitar el incremento del número de contagios que generen una sobredemanda de los servicios hospitalarios.

#### 4 CONCLUSIONES

- **11'476.803 alertas recibidas** a nivel nacional. **El mayor volumen de alertas se registró en marzo (1'131.717).**
- **Coordinación de 4'017.338 emergencias** a nivel nacional.
- **El Tiempo de Respuesta para emergencias de Seguridad ciudadana fue 07:48.**
- **El Tiempo de Respuesta para emergencias de Seguridad ciudadana fue 15:37.**
- **El Tiempo de Atención de la Alerta para emergencias de Violencia Intrafamiliar fue 01:57**
- **993 actividades de Vinculación con la Comunidad,** beneficiando a **51.013** ciudadanos

- **17 nuevas campañas comunicacionales** las que ayudan a difundir a la ciudadanía la labor que realiza la institución.
- **84,4% de Satisfacción Ciudadana**, mediante 8.878 encuestas de satisfacción ciudadana a nivel nacional.
- **72.133 controles de calidad** a los procesos operativos a nivel nacional, divididos de la siguiente manera: 22.964 controles de calidad al proceso de recepción de llamadas precedentes; 23.566 controles al proceso de llamadas no precedentes; 4.787 controles al proceso de video vigilancia; 19.378 controles al proceso de despacho y 1.438 controles de unidades en sitio.
- **Cumplimiento del 100% de la Planificación Estratégica de Mejora de Clima Laboral** a través de la ejecución de 55 actividades.
- **81 % de satisfacción de Clima Laboral**, medición realizada por parte del Ministerio del Trabajo, **equivalente a Muy Bueno**.
- **12.253** personas adiestradas a nivel nacional y respecto al Plan de Capacitación Inst. se ha capacitado a **1171** servidores a nivel nacional en 448 eventos gratuitos.
- **Desarrollo de 11 proyectos tecnológicos** que se obtuvo como beneficio la mejora continua de la tecnología que usa el SIS ECU 911 a través del análisis, investigación, diseño, aprobación e implementación de proyectos relativos a nuevas tecnologías.
- Instaladas hasta el año 2020, **4.918 cámaras** a nivel nacional.
- Durante el periodo enero diciembre 2020 el SIS ECU 911 **suscribió 25 nuevos convenios**, de los cuales 9 corresponden a GADs, 6 con instituciones privadas, 5 con institución pública, y 5 con universidades.
- En el año 2020 a partir de la delegación a la máxima autoridad del SIS ECU 911 **respecto a la Presidencia del COE Nacional, se llevaron a cabo 6 reuniones del COE Nacional y se establecieron 5 resoluciones**.

## 5 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

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