



COORDINACIÓN ZONAL 7

RENDICIÓN DE CUENTAS 2021



INDICE

1.	ANTECEDENTES	3
2.	DATOS GENERALES.....	4
2.1.	Conformación del Equipo de Trabajo	4
2.2.	Datos generales.....	4
2.3.	Cobertura institucional	5
2.4.	Participación Ciudadana	5
2.5.	Mecanismos de Control Social	6
3.	PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	6
3.1	Planes Operativos Anuales.....	6
3.2	Ejecución Presupuestaria.....	21
3.3	Contratación Pública de Obras y Servicios	23
3.4	Adquisición y enajenación de bienes	24
3.5	Difusión y comunicación de la gestión institucional.....	25
3.6	Compromisos asumidos con la comunidad	27
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	28
4	CONCLUSIONES	28
5	RECOMENDACIONES.....	29

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 – Coordinación Zonal 7, 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 2021, a realizarse en el 2022, 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 2021 del Sistema Integrado de Seguridad ECU-911.

2. DATOS GENERALES

2.1. Conformación del Equipo de Trabajo

Mediante Memorando N°. SIS-CZ7-2022-0054-M, de fecha 31 de enero 2022 se realizó la designación del equipo de trabajo para la Rendición de Cuentas del año 2021, 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 Zonal 7	Viviana Vanessa Gonzalez Cervantes

2.2. Datos generales

Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada que rinde cuentas:	Coordinación Zonal 7 SIS ECU 911
Período del cual rinde cuentas:	2021

FUNCIÓN A LA QUE PERTENECE	
Función:	Función Ejecutiva

SECTOR LA QUE PERTENECE:	
Sector	Instituciones de Seguridad

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

REPRESENTANTE LEGAL:	
Nombre del o la representante legal de la institución:	Viviana Vanessa Gonzalez Cervantes
Cargo del o la representante legal de la institución:	Coordinadora Zonal 7
Fecha de designación:	23 de Noviembre de 2020
Correo electrónico:	viviana.gonzalez@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	3700731

RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS:	
Nombre del o la responsable:	Javier Andres Sánchez Farah
Cargo:	Analista de Planificación y Gestión Estratégica Zonal
Fecha de designación:	31 de Enero de 2022
Correo electrónico:	javier.sanchez@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	3700741

RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA:	
Nombre del o la responsable:	Alberto Alexander Samaniego Gómez
Cargo:	Especialista de Comunicación Social Zonal
Fecha de designación:	31 de Enero de 2022
Correo electrónico:	alberto.samaniego@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	3700750

2.3. Cobertura institucional

COBERTURA GEOGRÁFICA TERRITORIAL: ENTIDADES OPERATIVAS DESCONCENTRADAS QUE INTEGRA:	
COBERTURA	N.- DE UNIDADES
Zonal	3

COBERTURA GEOGRÁFICA: UNIDADES DE ATENCIÓN O GESTIÓN QUE INTEGRA:					
NIVEL	N.- DE UNIDADES	COBERTURA	N. USUARIOS	GÉNERO	NACIONALIDADES O PUEBLOS
Zonal	7	EL Oro - Loja - Zamora Chinchipe	El Oro: 715.751. Loja: 521.154 Zamora Chinchipe: 120.416	Masculino - Femenino	Mestizo - Blanco - Saraguro - Shuar - Afroecuatoriano - Montubio - Indígena

2.4. Participación Ciudadana

Planificación participativa	SI/NO	Link al medio de verificación
Se han implementado mecanismos de participación ciudadana para la formulación de planes y políticas	N/A	N/A
Se coordina con las instancias de	N/A	N/A

participación existentes en el territorio		
---	--	--

Mecanismos de participación ciudadana	Ponga sí o no	Link al medio de verificación
Consejo Ciudadanos Sectoriales	N/A	N/A
Diálogos periódicos de deliberación	N/A	N/A
Consejo Consultivo	N/A	N/A
Agenda pública de Consulta a la ciudadanía	N/A	N/A
Audiencia pública	N/A	N/A
Otros	N/A	N/A

2.5. Mecanismos de Control Social

Mecanismos de control social generados por la comunidad	Ponga sí o no	Link al medio de verificación	Observaciones
Veedurías ciudadanas	N/A	N/A	N/A
Observatorios ciudadanos	N/A	N/A	N/A
Comités de usuarios	N/A	N/A	N/A
Defensorías comunitarias	N/A	N/A	N/A
Otros	N/A	N/A	N/A
	N/A	N/A	N/A

3. PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

3.1 Planes Operativos Anuales

- **Objetivos:**

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.

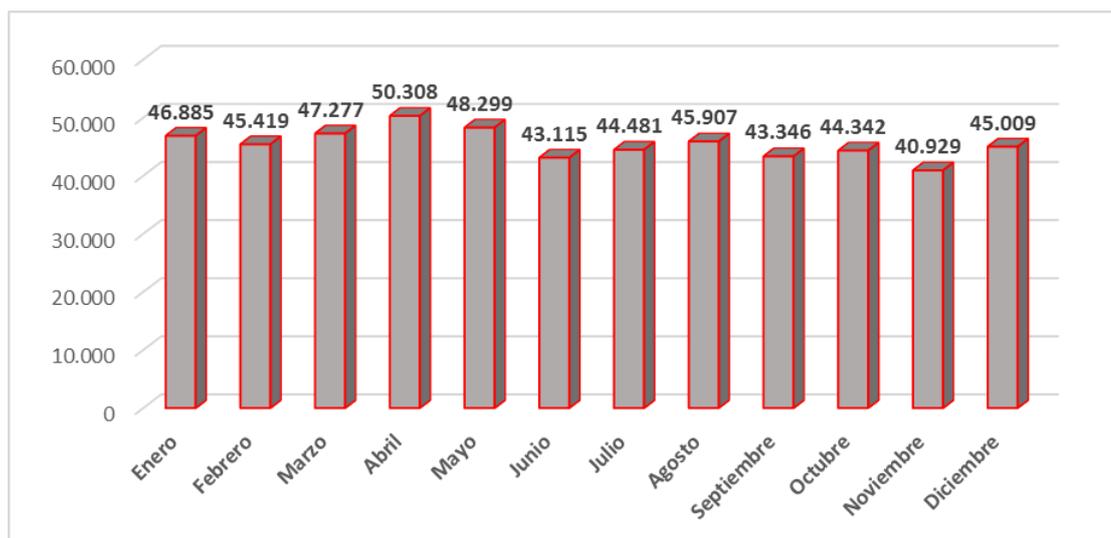
Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos de emisión de normativa y el adoctrinamiento del personal vinculado con la prestación de servicios de emergencia.

- **Resultados Relevantes:**

ACCIONES OPERATIVAS

- **En el Centro Zonal SIS ECU 911 Machala** del 1ro de enero a 31 de diciembre 2021 fue de **545.317 alertas recibidas** de las cuales el 68% corresponde a alertas de buen uso mientras que el 32% corresponde a aquellas de mal uso de la línea única, cuyo costo por llamada fue \$2.08, generando un costo por llamadas de mal uso de \$368.291. **El mayor volumen de alertas se registró en abril (50.308).**

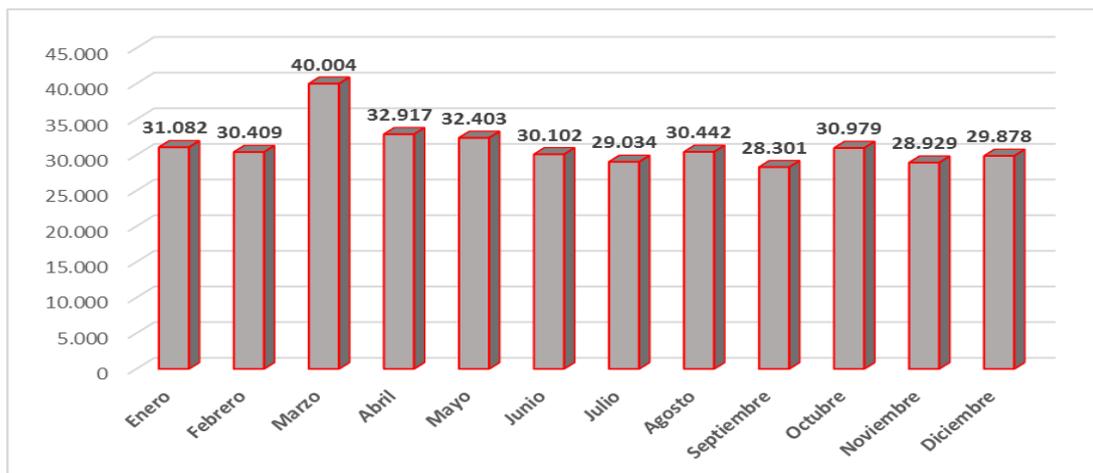
Centro Zonal Machala



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Machala
 Elaborado por: Analista Geo estadístico Zonal

- **En el Centro Local SIS ECU 911 Loja** del 1ro de enero a 31 de diciembre 2021 se recibieron un total de **374.480 alertas** de las cuales el 67% corresponde a alertas de buen uso mientras que el 33% corresponde a aquellas de mal uso de la línea única, cuyo costo por llamada fue \$2.08, generando un costo por llamadas de mal uso de \$259.448,80. **El mayor volumen de alertas se registró en marzo (40.004).**

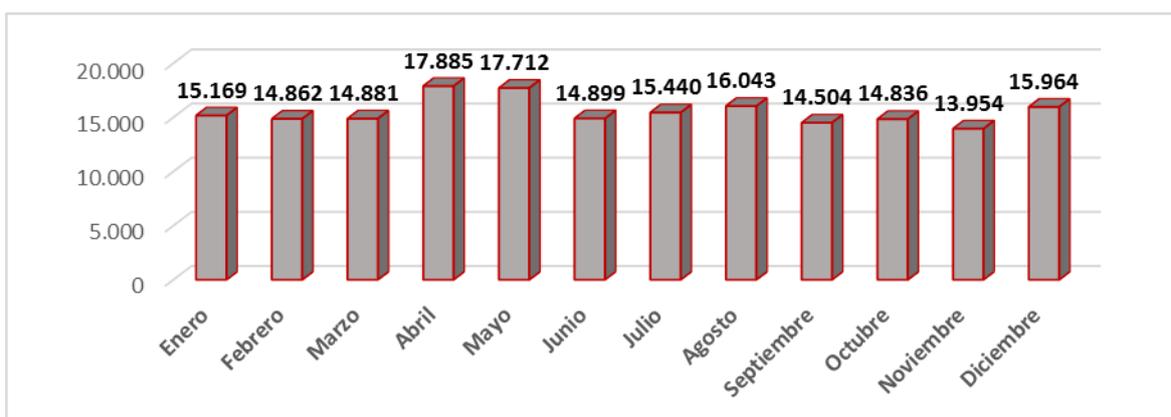
Centro Local Loja



Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Loja
Elaborado por: Analista Geo estadístico Local

- **Total de emergencias coordinadas** del 1ro de enero a 31 de diciembre 2021 **se ha coordinado la atención de 186.149 emergencias a nivel del Centro Zonal Machala.** El mayor volumen de emergencias se registró en abril (17.885).

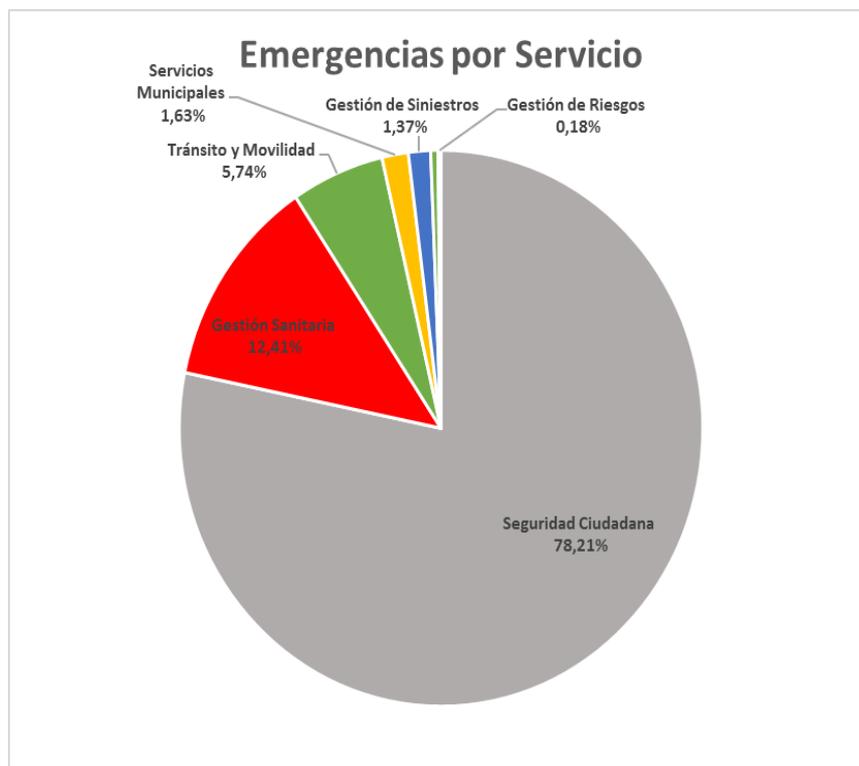
Centro Zonal Machala



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Machala
Elaborado por: Analista Geo estadístico Zonal

Las emergencias por servicio, en el Centro Zonal Machala, indican que el **78,21% son de Seguridad Ciudadana**, **12,41% son de Gestión Sanitaria**, 5,74% son de Tránsito y Movilidad, 1,63% son de Servicios Municipales, 1,37% son de Gestión de Siniestros, 0,45% son de Servicio Militar y 0,18% son de Gestión de Riesgos.

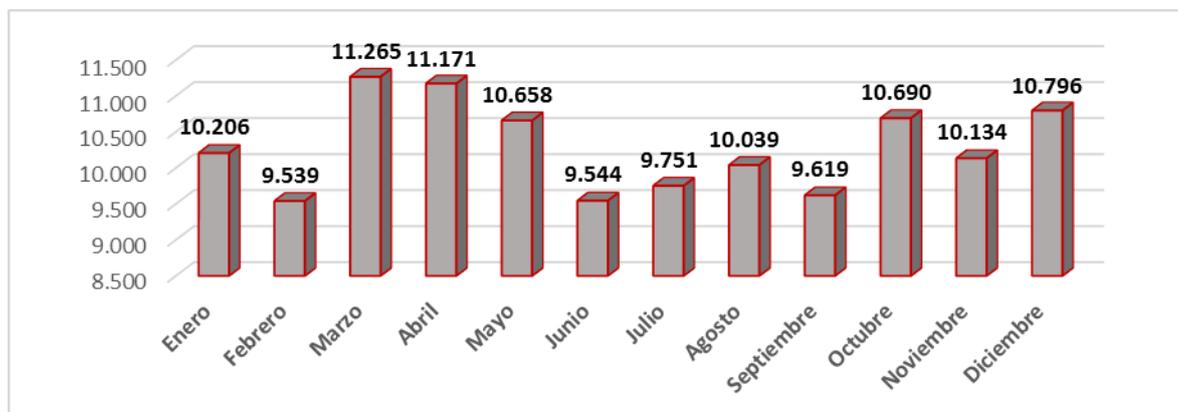
Centro Zonal Machala



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Machala
Elaborado por: Analista Geo estadístico Zonal

- **Total de emergencias coordinadas** del 1ro de enero a 31 de diciembre 2021 **se ha coordinado la atención de 123.412 emergencias a nivel local**. El mayor volumen de emergencias se registró en marzo (11.265).

Centro Local Loja

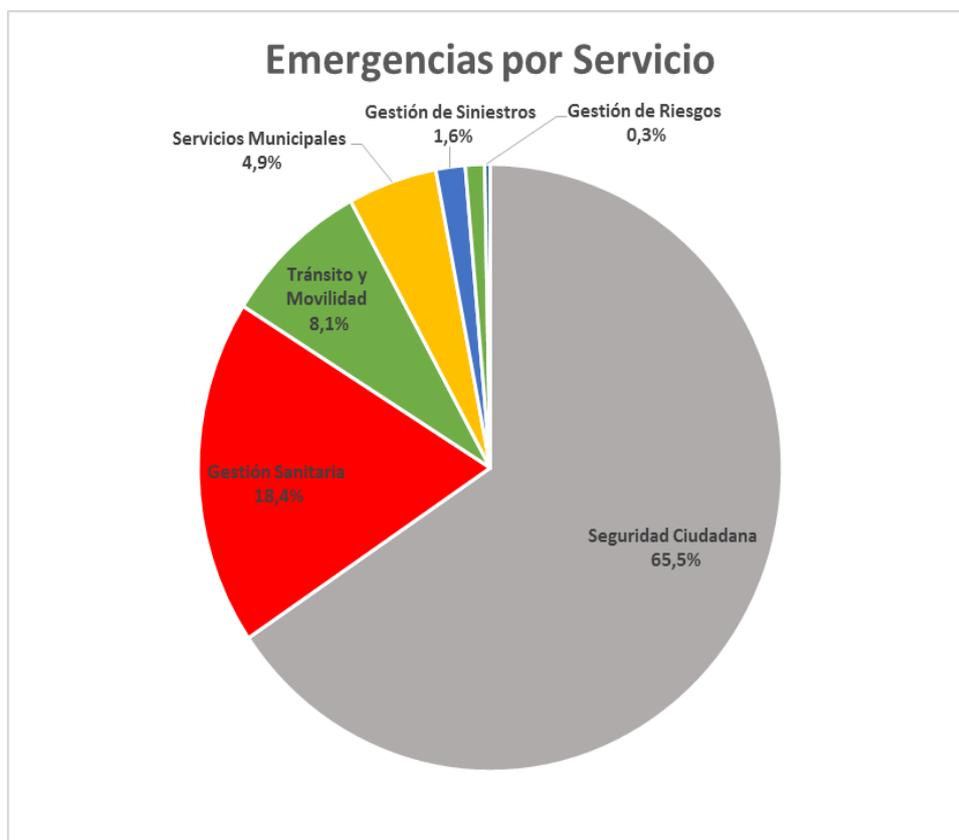


Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Loja
Elaborado por: Analista Geo estadístico Local

- Las emergencias por servicio, en el Centro Local Loja, indican que el **65,5% son de Seguridad Ciudadana**, **18,4% son de Gestión Sanitaria**, **8,1% son de Tránsito y**

Movilidad, 4,9% son de Servicios Municipales, 1,6% son de Gestión de Siniestros, 1,1% son de Servicio Militar y 0,3% son de Gestión de Riesgos.

Centro Local Loja



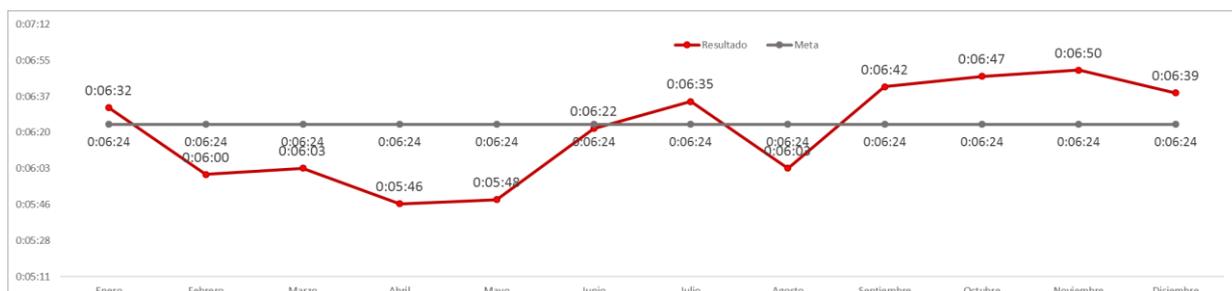
Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Loja
Elaborado por: Analista Geo estadístico Local

- **Tiempo de Respuesta**

Seguridad Ciudadana

Para diciembre del 2021 dentro del Servicio de Seguridad Ciudadana, se establece una Meta Zonal en el Tiempo de Respuesta de 06:24 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2021 **se obtuvo un tiempo de respuesta de 06:39** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

Centro Zonal Machala



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Machala
Elaborado por: Analista Geo estadístico Zonal

Para diciembre del 2021 dentro del Servicio de Seguridad Ciudadana, se establece una meta local en el tiempo de respuesta de 09:05 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2021 **se obtuvo un tiempo de respuesta de 09:32** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

Centro Local Loja

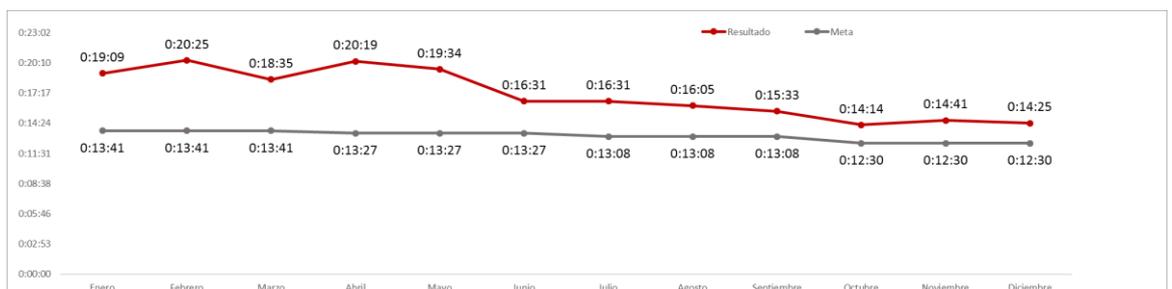


Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Loja
Elaborado por: Analista Geo estadístico Local

Gestión Sanitaria

Para diciembre del 2021 dentro del Servicio de Gestión Sanitaria, se establece una Meta Zonal en el Tiempo de Respuesta de 12:30 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2021 **se obtuvo un tiempo de respuesta de 14:25** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

Centro Zonal Machala

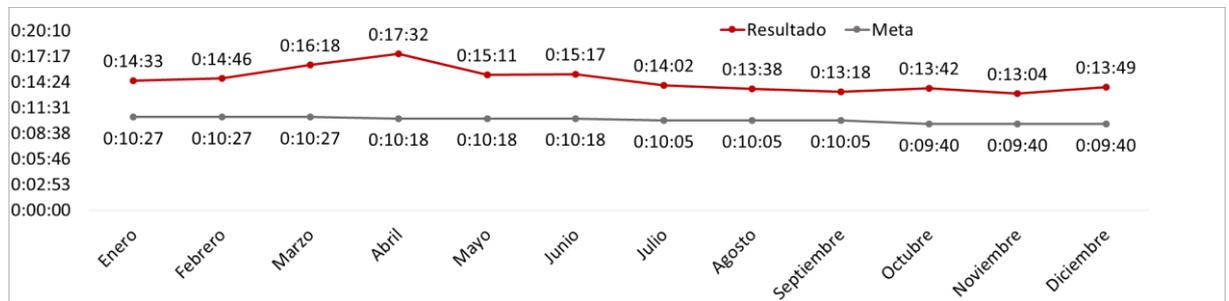


Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Machala
Elaborado por: Analista Geo estadístico Zonal

Para diciembre del 2021 dentro del Servicio de Gestión Sanitaria, se establece una meta local en el tiempo de respuesta de 10:27 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), para el I trimestre, 10:18 para el II trimestre, 10:05 para el III trimestre y 09:40 para el IV trimestre, tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año

2021 se **obtuvo un tiempo de respuesta de 13:49** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

Centro Local Loja

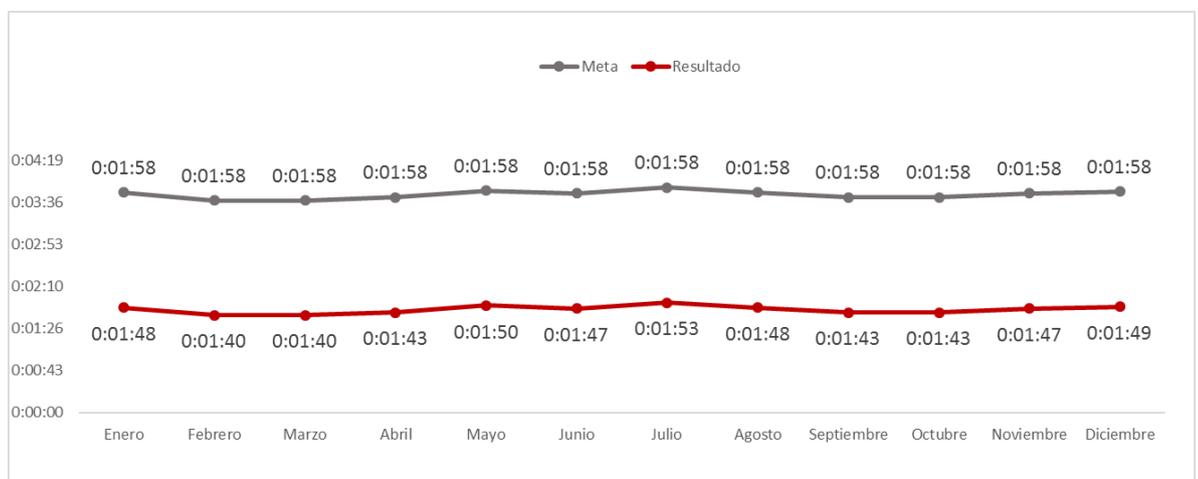


Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Loja
Elaborado por: Analista Geo estadístico Local

Violencia Intrafamiliar

Para el año 2021 dentro de la atención de emergencias de Seguridad Ciudadana relacionadas con Violencia Intrafamiliar, se estableció una Meta Zonal en el Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 01:58 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras la gestión operativa del Centro Zonal Ecu 911 Machala en el año 2021 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 01:46** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

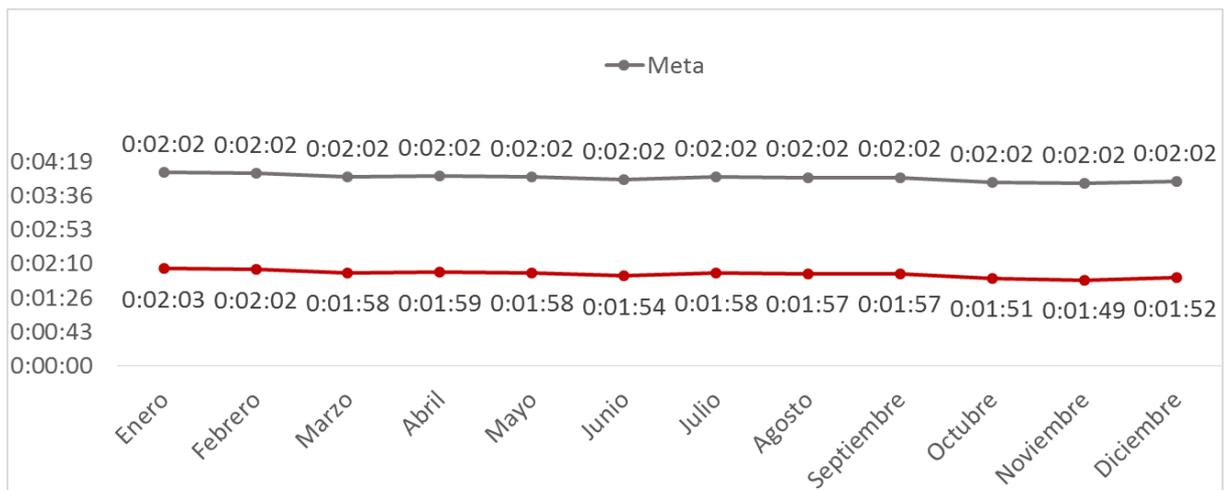
Centro Zonal Machala



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Machala
Elaborado por: Analista Geo estadístico Zonal

Para el año 2021 dentro de la atención de emergencias de Seguridad Ciudadana relacionadas con Violencia Intrafamiliar, se estableció una meta local en el tiempo de atención de la alerta (TAA) de 02:02 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras la gestión operativa a nivel local en el año 2021 se obtuvo un **tiempo de atención de la Alerta (TAA) de 01:52** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

Centro Local Loja



Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Loja
Elaborado por: Analista Geo estadístico Local

CONTROL DE CALIDAD CENTRO ZONAL MACHALA

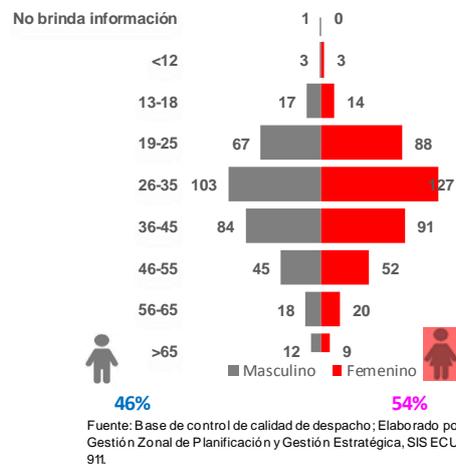
a. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El SIS ECU 911 establece, mantiene y mejora continuamente, el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), basado en la Norma ISO 9001:2015, y en cumplimiento de la Norma Técnica para la Mejora Continua e Innovación de Procesos y Servicios, cuyo objetivo es la satisfacción ciudadana.

Para lo cual, el SIS ECU 911, realizó las siguientes acciones del 1ro de enero al 31 de diciembre 2021:

- **5.204 controles de calidad**, realizados por el personal de calidad de los centros, al área de llamadas a nivel nacional. Los controles de calidad evidencian que la atención de la emergencia carece de cualidades propias de la atención y servicio de calidad al cliente en el sentido de brindar tiempo de calidad, propio de la respuesta efectiva a la emergencia y atención empatía emocional ante la emergencia.
- Los controles de calidad evidencian que la atención de la emergencia carece de cualidades propias de la atención y servicio de calidad al cliente en el sentido de brindar tiempo de calidad, propio de la respuesta efectiva a la emergencia y atención empatía emocional ante la emergencia
- **1.784 encuestas de Satisfacción Ciudadana** a nivel nacional. Se tomó una muestra de 754 y en la tabulación y análisis se refleja que la satisfacción ciudadana tiene una aceptación de apenas el 82.8% con respecto a la efectividad del servicio que brinda.

Encuestas efectivas clasificadas por Edad y Sexo



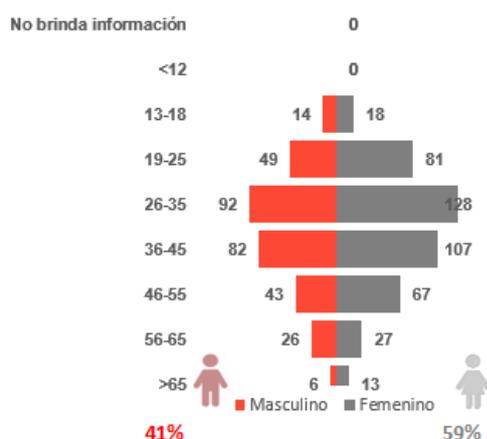
Fuente: Base de Satisfacción del Servicio
Elaborado: Gestión Zonal de Planificación y Gestión Estratégica

Además, en este período, el SIS ECU 911 evaluó en **73.5% el nivel de confianza** de la ciudadanía en el SIS ECU 911.

Centro Local Loja

- 5.221 controles de calidad**, realizados por el personal de calidad de los centros, al área de llamadas a nivel nacional. Los controles de calidad evidencian que la atención de la emergencia carece de cualidades propias de la atención y servicio de calidad al cliente en el sentido de brindar tiempo de calidad, propio de la respuesta efectiva a la emergencia y atención empática emocional ante la emergencia.
- 1.856 encuestas de Satisfacción Ciudadana** a nivel nacional. Se tomó una muestra de 753 y en la tabulación y análisis se refleja que la satisfacción ciudadana tiene una aceptación de apenas el 85.5% con respecto a la efectividad del servicio que brinda.

Encuestas efectivas clasificadas por Edad y Sexo



Fuente: Base de Satisfacción del Servicio
Elaborado: Gestión Local de Planificación y Gestión Estratégica.

Además, en este período, el SIS ECU 911 evaluó en **79,6%** el nivel de confianza de la ciudadanía en el SIS ECU 911.

- **Gestión ante el mal uso del servicio de emergencias**

En el período de enero-diciembre año 2021, 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:

- Líneas suspendidas 53
- Solicitudes de trámite 12
- Levantamiento de suspensiones 11

ADiestRAMIENTO, CAPACITACIONES Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

CAPACITACIÓN

- **Sobre la base de la planificación se han ejecutado en el período enero-diciembre 4 eventos de capacitación gratuitos a 89 servidores del Centro Machala**, 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.
- En cumplimiento a la normativa vigente, con fecha 04 de marzo de 2021, se aprueba el Plan de Capacitación de la Coordinación Zonal 7 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 2021, 26 eventos de capacitación gratuitos (13 Centro Zonal Machala y 13 Centro Operativo Local Loja) 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 16 Centros ECU 911, que contó con la participación de # 15 personas en el Centro Machala

GESTIÓN DE SALUD, SEGURIDAD OCUPACIONAL Y BIENESTAR SOCIAL

Con el fin de cumplir con la razón de ser del SIS ECU 911 y prestar un servicio de calidad a la ciudadanía, velamos por el recurso más importante de nuestra Institución que es nuestro personal, por tal motivo en virtud de contar con colaboradores satisfechos, motivados, así mismo con el objeto de aminorar la propagación, proteger a servidores y trabajadores se realizaron las siguientes acciones:

- Conjuntamente con profesionales de la salud del Ministerio de Salud Pública en el mes de julio de 2021 se realizó el Programa “Plan de Fatiga por Compasión” para los servidores de la Dirección Zonal de Operaciones para disminuir los efectos de la fatiga por compasión.
- En el mes de diciembre de 2021 se realizó la gestión con PROSALUDORO, clínica acreditadora como PRESTADOR EXTERNO DEL IES la toma de prueba de hisopado a todos el personal del Centro Zonal Machala.
- La Coordinación Zonal 7 (Centro Zonal Machala y Centro Operativo Local Loja) la Gestión de Recursos Humanos realizó 01 proceso para la adquisición de insumos de bioseguridad y materiales de aseo para el ejercicio fiscal 2021.
- La Coordinación Zonal 7 SIS ECU 911 (Centro Zonal Machala y Centro Operativo Local Loja) mantiene en nómina 164 servidores de los cuales;

El Centro Zonal Machala mantiene en nómina 89 servidores de los cuales;

1. En el mes de abril de 2021 se inició el proceso de vacunación primera dosis 83 servidores inoculados.
2. En el mes de junio de 2021 se inició el proceso de vacunación segunda dosis 82 servidores inoculados.
3. En el mes de noviembre de 2021 se inició el proceso de vacunación tercera dosis 41 servidores inoculados.
4. 06 servidores que no están inoculados por diversas situaciones.

El Centro Operativo Local Loja mantiene en nómina 75 servidores de los cuales:

1. En el mes de mayo de 2021 se inició el proceso de vacunación primera dosis 75 servidores inoculados.

2. En el mes de junio de 2021 se inició el proceso de vacunación segunda dosis 75 servidores inoculados.
 - En el mes de Abril de 2021 el Ministerio del Trabajo aprobó el Reglamento de Higiene y Seguridad de la Coordinación Zonal 7 (Centro Zonal Machala y Centro Operativo Local Loja).
 - En el mes de Septiembre de 2021 el Cuerpo de Bomberos Municipal de Machala aprobó el Plan de Emergencia y Contingencia del Centro Zonal Machala.

CONVENIOS SUCRITOS

- 4 convenios realizados con instituciones públicas y privadas con la finalidad de incrementar puntos de video vigilancia en la provincia de El Oro (La Coordinación Zonal 7 del Ministerio de Salud Pública y el Cuerpo de Bomberos Municipal Machala, El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de La Iberia, Universidad Técnica de Machala y Federación Deportiva Provincial de El Oro.)

GESTIÓN JURÍDICA

- **Número de respuestas en físico a los operadores de justicia solicitando información de personas desaparecidas.**
 - ✓ Se elaboraron 2 oficios de respuesta a operadores de justicia **información de personas desaparecidas.**
- **Número de respuestas en físico dirigidas a la ciudadanía**
 - ✓ Se elaboraron 18 oficios dirigidos a la ciudadanía.

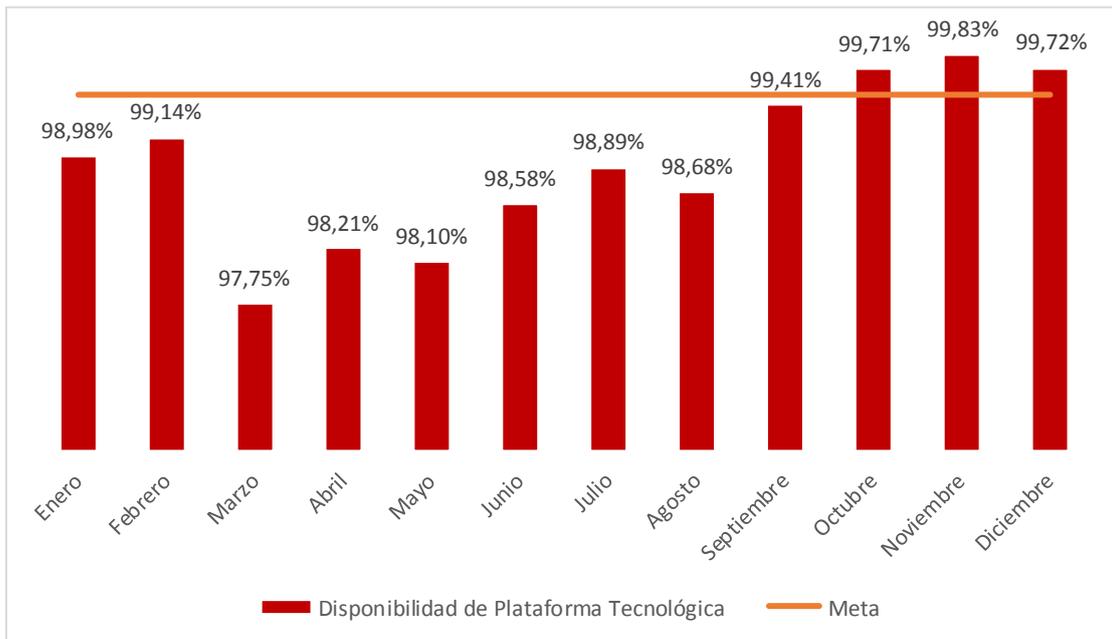
ACCIONES TECNOLÓGICAS Y PRINCIPALES PROYECTOS EJECUTADOS (TECNOLÓGICOS O DE INNOVACIÓN)

***Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica**

Enero-Diciembre 2021:

CENTRO ZONAL MACHALA

Enero-Diciembre 2021: A continuación se detalla los resultados obtenidos en el periodo de tiempo indicado:

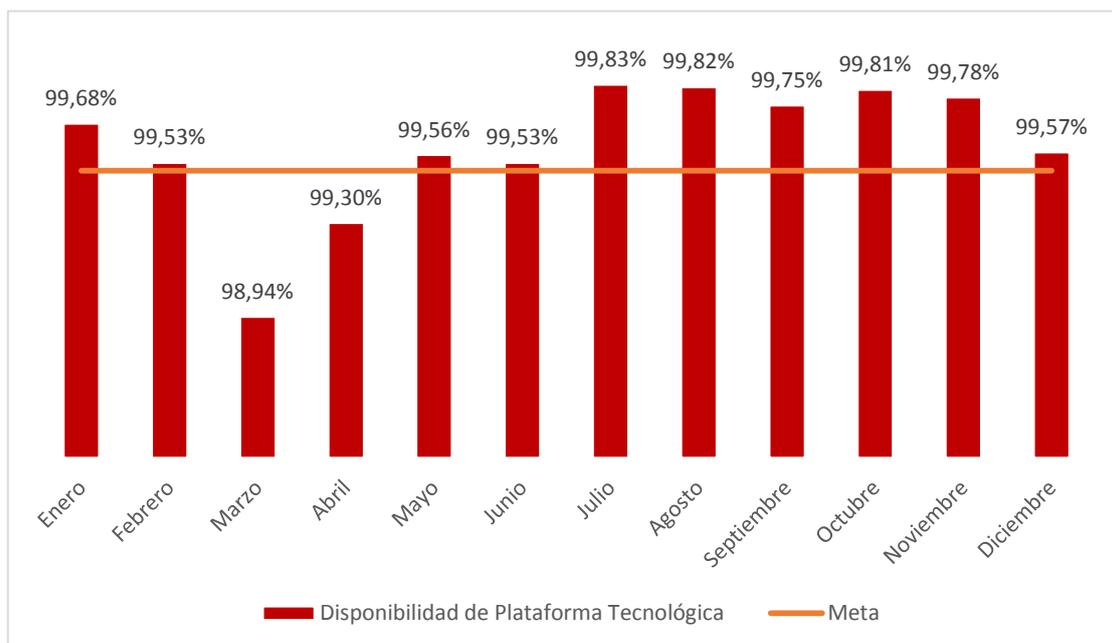


Fuente: Gestión Zonal de Tecnología y Soporte
Elaborado: Director Zonal de Tecnología y Soporte

Como se indica en la gráfica anterior, en el periodo de enero a septiembre no se logró alcanzar la meta debido a que no se contaba con los contratos de mantenimiento necesarios durante el primer semestre del año, adicionalmente, el subsistema de vídeo vigilancia sufrió grandes afectaciones en su operatividad, por motivos varios, el más crítico fue a partir del mes de febrero, 19 puntos de vídeo vigilancia se quedaron fuera de servicio por los valores que adeuda el GAD Huaquillas con CNT EP en su servicio de enlace de datos contratado para la operatividad de estos puntos de vídeo vigilancia. Desde el mes de septiembre se pudo solventar la novedad con los 19 puntos de vídeo vigilancia, y en el último trimestre 2021 se pudo cumplir con la meta.

CENTRO LOCAL LOJA

Enero-Diciembre 2021: la meta establecida para el presente indicador para el año 2021 fue del 99.5%, durante los meses de marzo y abril no fue posible alcanzar la meta principalmente por la falta de algunos de los contratos de mantenimiento de equipos tecnológicos. Vale la pena indicar que mes a mes se aplica el plan de mantenimiento preventivo de toda la plataforma tecnológica, mantenimiento que es realizado por el personal técnico del Centro Local.

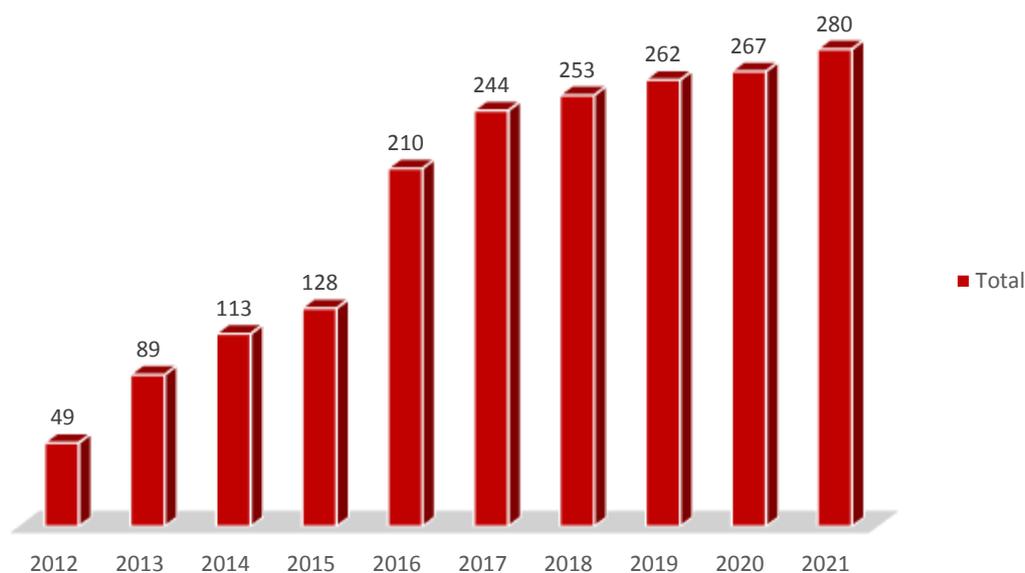


Fuente: Gestión Local de Tecnología y Soporte
Elaborado: Especialista de Soporte Tecnológico

*Incremento de Puntos de Video Vigilancia

CENTRO ZONAL MACHALA

Enero-Diciembre 2021: Se cuentan con 280 cámaras instaladas (incluidas cámaras pertenecientes a los GADs), en el presente periodo se logró incrementar 13 puntos de vídeo vigilancia, a continuación, el detalle por año:

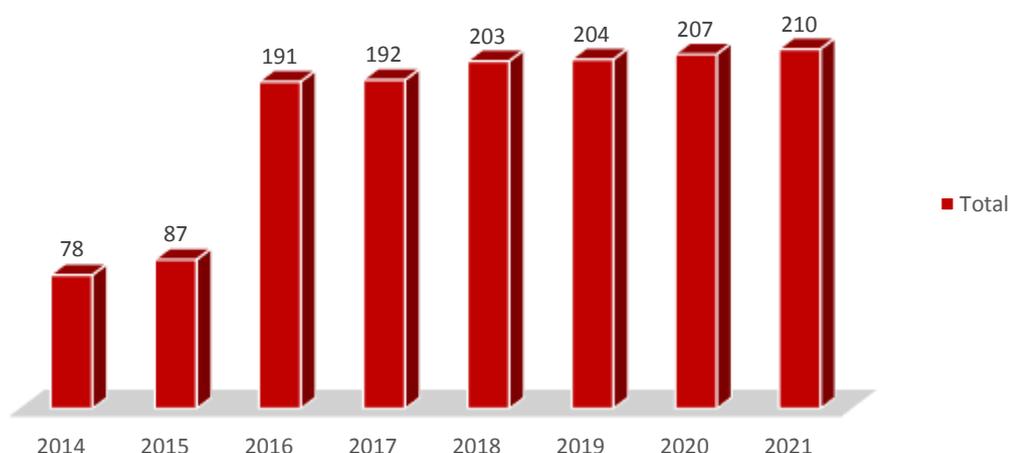


Fuente: Gestión Zonal de Tecnología y Soporte
Elaborado: Director Zonal de Tecnología y Soporte

Se debe de indicar que el GAD Arenillas instaló 1 nuevo punto de vídeo vigilancia en la ciudad de Arenillas; el GAD Machala instaló 11 nuevos puntos de vídeo vigilancia en las Zonas Regeneradas de la ciudad de Machala y finalmente mediante un convenio suscrito con la empresa privada ULLAURI & VINTIMILLA se instaló 1 nuevo punto de vídeo vigilancia en una de las vías principales de acceso a la ciudad de Machala, estos puntos de vídeo vigilancia se han incluido en el conteo final del año 2021 ya que se encuentran operativos y sin novedades que reportar.

CENTRO LOCAL LOJA

Enero-Diciembre 2021: Se cuenta con 210 cámaras operativas hasta el 31 de diciembre del 2021, se registra a nivel histórico (2014 al 2021) lo siguiente:



Fuente: Gestión Local de Tecnología y Soporte
 Elaborado: Especialista de Soporte Tecnológico

*Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados

Se desarrolló un total en el año de 1 proyecto tecnológico que se obtuvo como beneficio para obtener en tiempo real el estado de cámaras de vídeo vigilancia instaladas en la Zona 7 del SIS ECU 911, este es:

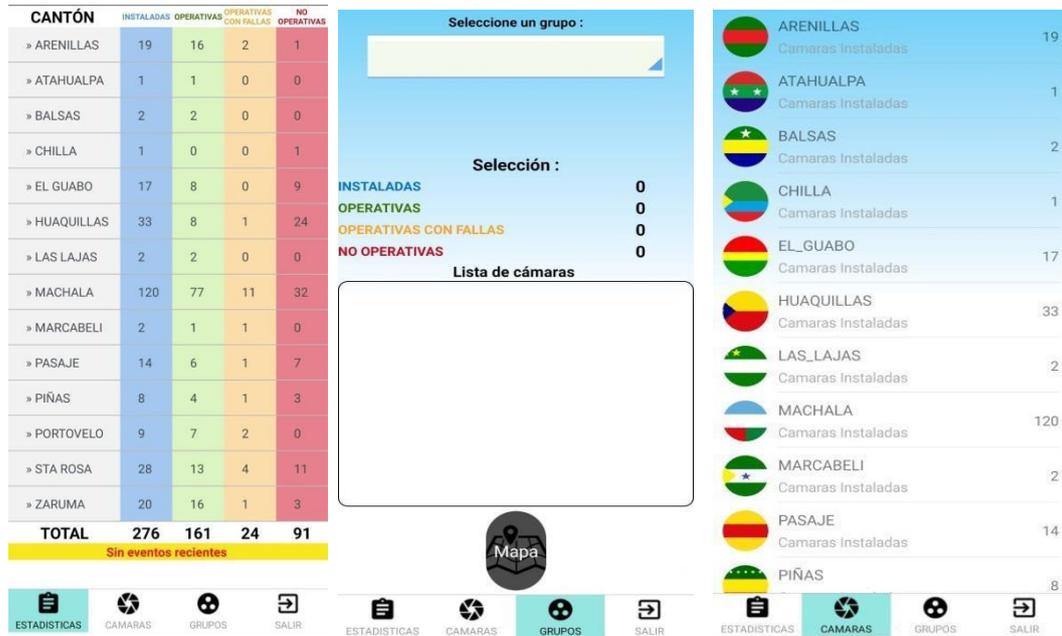
Nombre: Implementación de un sistema de información de estados de cámaras en tiempo real de la Coordinación Zonal 7.

Descripción del Proyecto: Aplicativo móvil que permite obtener reportes en tiempo real del estado de las cámaras de vídeo vigilancia instaladas en la Zona 7 del SIS ECU 911.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido: Poder reportar y estar al tanto en cualquier momento del día, del estado actual de las cámaras de vídeo vigilancia instaladas en la Zona 7 del SIS ECU 911. Para uso interno de la Coordinación Zonal 7 y principales autoridades del SIS ECU 911.

FOTOS



3.2 Ejecución Presupuestaria

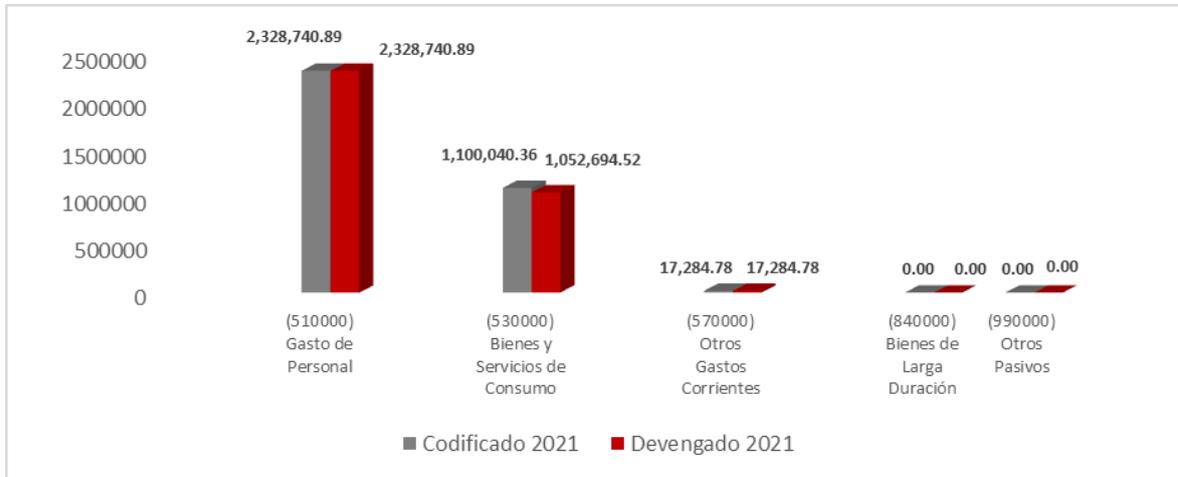
Gasto Permanente por grupo de gasto (1 de enero al 31 de diciembre 2021)

La Coordinación Zonal 7 del SIS ECU 911 en los meses de enero a diciembre se contó con un valor codificado de USD 3.446.066,03 y se ejecutó un valor de USD 3.398.720,19 y de junio a diciembre con un valor codificado de USD 3.446.066,03 y ejecutado de USD 1.995.350,54, y en total del año se ejecutó un valor de \$ 3.398.720,19, con un porcentaje de ejecución de 98.63%.

Grupo de Gasto	Aprobado	Codificado	Devengado	% Ejecución
(510000) Gasto de Personal	2.328.084,08	2.328.740,89	2.328.740,89	100,00%
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	946.433,19	1.100.040,36	1.052.694,52	95,70%
(570000) Otros Gastos Corrientes	15.584,61	17.284,78	17.284,78	100,00%
(840000) Bienes de Larga Duración	-	-	-	-

(990000) Otros Pasivos	-	-	-	-
Total	3.200.101,88	3.446.066,03	3.398.720,19	98,63%

Elaborado por: Gestión Financiera Zona Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

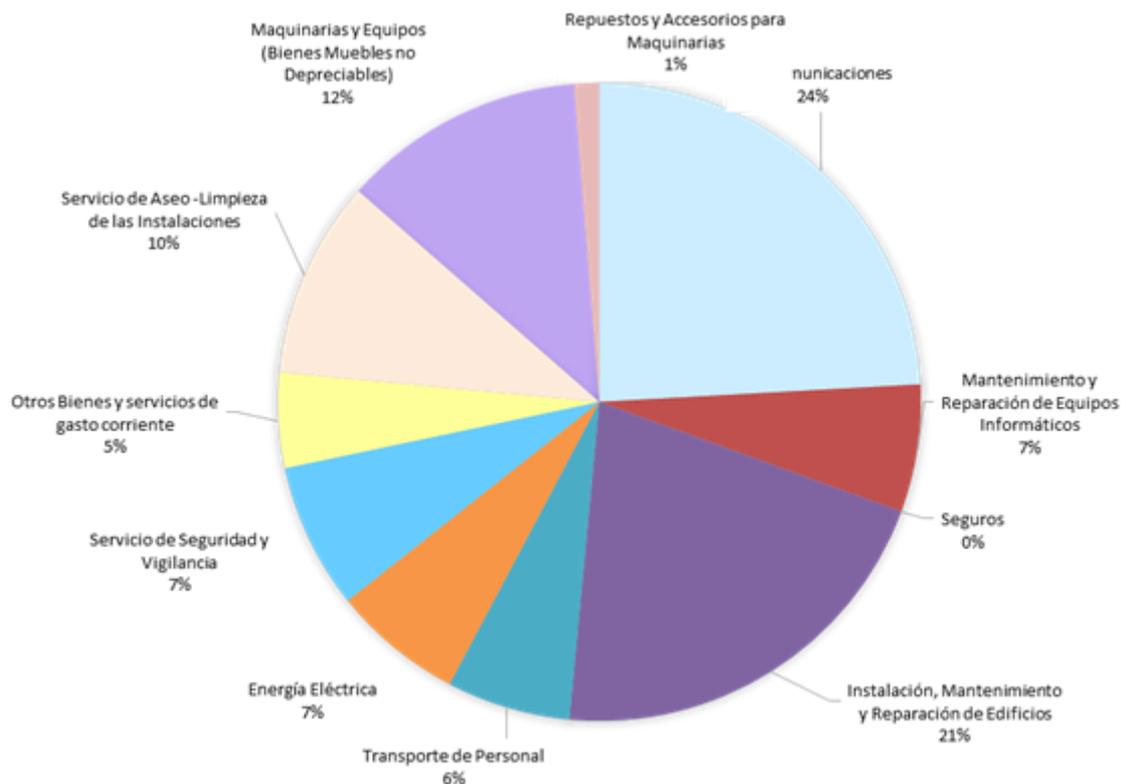


Fuente: Gestión Zonal Financiera
Elaborado por: Especialista Finciero Zonal

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

Partidas Presupuestarias	Devengado
Telecomunicaciones	253.312,56
Mantenimiento y Reparación de Equipos Informáticos	67.869,90
Seguros	-
Instalación, Mantenimiento y Reparación de Edificios	219.565,56
Transporte de Personal	65.424,47
Energía Eléctrica	69.123,06
Servicio de Seguridad y Vigilancia	77.301,62
Otros Bienes y servicios de gasto corriente	50.582,03
Servicio de Aseo -Limpieza de las Instalaciones	105.229,61
Maquinarias y Equipos (Bienes Muebles no Depreciables)	128.544,75
Repuestos y Accesorios para Maquinarias	13.189,06
Insumos- Materiales para la Construcción	2.551,90
Total	1.052.694,52

Elaborado por: Gestión Financiera Zonal
Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF



Elaborado por: Gestión Financiera Zonal

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGE

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 2021:

Tipo de contratación	Adjudicados		Finalizados		Link al medio de verificación
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total	
Ínfima Cuantía	39	124.324,65	39	124.324,65	
Publicación	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Licitación	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Subasta Inversa Electrónica	10	\$ 676.676,60	10	\$ 676.676,60	
Procesos de Declaratoria de Emergencia	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Concurso Público	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Contratación Directa	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Menor Cuantía	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Lista corta	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Producción Nacional	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Consultoría	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Terminación Unilateral	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Régimen Especial	4	\$ 598.076,59	4	\$ 598.076,59	
Catálogo Electrónico	9	\$ 169.257,90	9	\$ 169.257,90	
Cotización	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Ferías Inclusivas	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Otras	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Total		1.568.335,74		1.568.335,74	

3.4 Adquisición y enajenación de bienes

Principales adquisiciones y enajenaciones de bienes

Nombre del Bien	Cantidad	Valor	Observación
Terreno urbano disponible/terreno urbano disponible	1	35.209,67	Donación recibida por parte del gobierno autónomo descentralizado municipal de Zamora al servicio integrado de seguridad ecu - 911 planta central mediante escritura Publica n° 20201901002p00848 el 09 de noviembre de 2020, mismo que se realiza el acuerdo de traspaso definitivo de un bien inmueble (terreno) desde el Servicio Integrado de Seguridad Ecu 911-Planta Central a la Coordinación Zonal 7 - SIS Ecu 911 con acta de traspaso nro. 050-2021

Egresos de Bienes:

Nombre del Bien	Cantidad	Valor	Observación
Terreno urbano disponible/terreno urbano disponible	1	35,209.67	Traspaso de un bien inmueble (terreno) desde la Coordinación Zonal 7 Servicio Integrado de Seguridad Ecu 911 centro Zonal Machala al centro operativo local Loja conforme acta de traspaso masivo de bienes N° 11

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:	0	NA	NA	NA	NA	NA
Prensa:	0	NA	NA	NA	NA	NA
Televisión:	0	NA	NA	NA	NA	NA
Medios digitales:	1	NA	NA	NA	NA	https://twitter.com/ECU911Machala1?s=08

✓ Vinculación con la Comunidad

- **124 Vinculaciones** en las provincias de El Oro, Loja y Zamora Chinchipe, las actividades se realizaron con personal de empresas públicas, privadas, estudiantes y docentes de escuelas colegios y ciudadanía en general, obteniendo como beneficiarios **a 3379 personas**.



- 134 notas comunicacionales efectuadas
- 8 campañas de comunicación sobre lugares turísticos, medidas de bioseguridad, respeto a las señales de tránsito.



- 7952 publicaciones en twitter

3.6 Compromisos asumidos con la comunidad

Compromisos asumidos con la comunidad	Espacio en el que se generó el compromiso	Resultado avance/ cumplimiento	Medio de verificación
N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A

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
N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A

4 CONCLUSIONES

Llamadas recibidas

- Se evidencia un incremento en el número de alertas recibidas en el mes de abril en el Centro Zonal Machala y en el Centro Local Loja en marzo de 2021.

Atención de emergencias

- Se evidencia un incremento en el número de emergencias coordinadas en los meses de abril y mayo en el Centro Zonal Machala y en el Centro Local Loja en marzo y abril de 2021.
- Tiempos de Respuesta
Tanto para el Centro Zonal Machala como para el Centro Local los tiempos de respuesta en el servicio de Gestión Sanitaria son superiores a las metas planteadas durante el año 2021
- La Coordinación Zonal 7 Centro Machala y Loja cumple con un 98.63% de la ejecución presupuestaria, lo cual se evidencia un resultado positivo en la ejecución de los procesos planificados dando cumplimiento al Plan Anual de la Política Pública PAPP 2021.
- 758 encuestas de Satisfacción Ciudadana efectivas en la Coordinación Zonal 7 Centro Machala Se tomó una muestra de las emergencias atendidas y en la tabulación y análisis se refleja que la satisfacción ciudadana tiene una aceptación de 82.8% con respecto a la efectividad del servicio que brinda, por lo tanto se cumple con la meta planificada en el sistema de Gobierno por Resultado.

- Se desarrolló un total en el año de 1 proyecto tecnológico que se obtuvo como beneficio para obtener en tiempo real el estado de cámaras de vídeo vigilancia instaladas en la Zona 7 del SIS ECU 911, este es:
- **Nombre:** Implementación de un sistema de información de estados de cámaras en tiempo real de la Coordinación Zonal 7.
- **Descripción del Proyecto:** Aplicativo móvil que permite obtener reportes en tiempo real del estado de las cámaras de vídeo vigilancia instaladas en la Zona 7 del SIS ECU 911.
- **% de Avance:** 100%
- **Beneficio Obtenido:** Poder reportar y estar al tanto en cualquier momento del día, del estado actual de las cámaras de vídeo vigilancia instaladas en la Zona 7 del SIS ECU 911. Para uso interno de la Coordinación Zonal 7 y principales autoridades del SIS ECU 911.
- Se obtiene incremento de cámaras de vídeo vigilancia por medio de los convenios suscritos con GADs Municipales y otras entidades públicas o privadas. Dando como total 280 cámaras en el Centro Zonal Machala y 210 cámaras en el Centro Local Loja.
- Se ha realizado 1 proyecto tecnológico en el periodo 2021, con el objetivo de proporcionar de primera mano y en tiempo real el estado actual de los puntos de vídeo vigilancia, desde un dispositivo móvil.

5 RECOMENDACIONES

Machala

- Realizar las gestiones para la actualización de los equipos informáticos de las salas operativas, ya que por el tiempo de uso 24/7 de más de 6 años, ya demanda de cambios.
- A través del comité intersectorial presionar a las instituciones articuladas cumplan con las gestiones pertinentes a su cargo para la habilitación de recursos en territorio al 100% operativos y mejorar el servicio a las emergencias.
- Habitar el video Wall en las salas operativas con pantallas nuevas.
- Implementar equipos en los kits de emergencias que permitan la continuidad del servicio.

Loja

- Realizar las gestiones para la actualización de los equipos informáticos de las salas operativas, ya que por el tiempo de uso 24/7 de más de 6 años, ya demanda de cambios.

- Dotar de equipos tecnológicos al área de operaciones como: teléfonos de puestos, para un desarrollo óptimo de atención de emergencias.

6 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Elaborado por:	Javier Sánchez Farah Cargo: Analista de Planificación y Gestión Estratégicas Zonales	Firma:
Revisado por:	Viviana González Cervantes Cargo: Coordinadora Zonal 7SIS ECU 911	Firma:
Aprobado por:	Viviana González Cervantes Cargo: Coordinadora Zonal 7SIS ECU 911	Firma: