PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2017-2021

Quito, Agosto 2018

SERVICIO INTEGRADO DE **SEGURIDAD ECU 911**

Toda una Vida

EL GOBIERNO DE TODOS

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2017 – 2021
ECU 911 – QUITO

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

©SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911
De esta edición:
Servicio Integrado de Seguridad ECU 911
Calle Julio Endara s/n. Sector Parque Itchimbía

Quito-Ecuador
Teléfono 593 (2) 800 700
COORDINACIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA

ECU
SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD
911
CENTRO NACIONAL
ECU
911

2012/08/28
Martes
AM 8:22:07
ECU-911 SERVICIO INTE
28/08/2012 08:22:1
ECU 911

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2017 – 2021

Centro Zonal ECU 911 - Samborondón

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	Presentación	8
2.	Introducción	9
3.	Marco legal	10
4.	Descripción y diagnóstico institucional	14
4.1.	Breve descripción histórica de la institución	14
4.2.	Diagnóstico institucional	15
4.3.	Competencias y atribuciones, facultades y rol	16
4.3.1.	Competencias y atribuciones	16
4.3.2.	Facultades y rol	17
4.4.	Presencia y servicios públicos de la institución en el territorio	18
4.5.	Gestión operativa del SIS ECU 911	20
4.5.1.	Alertas recibidas y gestionadas por el servicio	20
4.5.2.	Emergencias Coordinadas	21
4.5.3.	Gestión del servicio de llamadas y videovigilancia en 2018	23
4.5.4.	Principales logros institucionales 2012 - 2018	24
4.6.	Mapa de actores	25
4.7.	Análisis FODA	25
5.	Elementos orientadores de la institución	26
5.1.	Misión	26
5.2.	Visión	26
5.3.	Valores	26
5.4.	Articulación con la Planificación Nacional	27
5.4.1.	Articulación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas al 2030	27
5.4.2.	Articulación con el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021	28
5.5.	Ejes Estratégicos	28
5.6.	Objetivos Estratégicos Institucionales	28
5.7.	Estrategias	29
5.8.	Principales Indicadores	30

6.	Identificación de programas y proyectos estratégicos	31
6.1.	Programa de Fortalecimiento institucional para la reposición y actualización del equipamiento tecnológico del SIS ECU 911	31
6.2.	Programa de Fortalecimiento del Sistema Nacional de Alerta Temprana: desbordamiento de ríos en cuencas priorizadas y tsunamis	31
6.3.	Programa para la optimización del servicio de llamadas de consulta	32
6.4.	Programa para la reducción del mal uso de la línea única de emergencias	32
6.5.	Programa para la optimización del servicio de video vigilancia	32
6.6.	Programa para el reconocimiento del SIS ECU 911 como operador de capacitación a nivel nacional	33
6.7.	Programa para constituir al SIS ECU 911 como organismo colaborador de la ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS)	33
6.8.	Programa para el Fortalecimiento de la institucionalidad del servicio de articulación para la atención de emergencias, mediante el desarrollo, presentación y gestión para la aprobación de un proyecto de ley ante los organismos competentes	33
6.9.	Programa de Sostenibilidad del servicio	34
	ANEXO: Programación Anual y Plurianual de la Política Pública	36

Centro Zonal ECU 911 - Machala

01
PRESENTACIÓN

A CARGO DE LA PRESIDENTA DEL COMITÉ INTERSECTORIAL DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

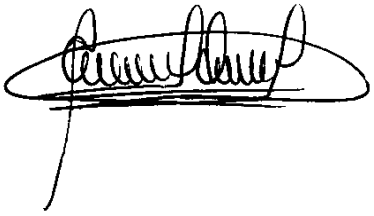
Lcda. Alexandra Ocles
Secretaria de Gestión de Riesgos

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, se destaca en eficiencia y calidad para la coordinación y atención de servicio de emergencia a nivel nacional; viéndose fortalecida de manera general.

Desde sus inicios hasta la actualidad, tiene como objetivo principal el ayudar a salvar vidas, para lo cual, a través del Comité Intersectorial SIS ECU 911 y la participación directa de los Ministerios de Defensa, Interior, Salud Pública, Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, Secretaría de Gestión de Riesgos, Secretaría de Inteligencia y Agencia Nacional de Tránsito, se coordina, implementa, y evalúa políticas públicas pensadas en la ciudadanía para tener capacidad de respuesta frente a las emergencias, garantizando su operatividad los 365 días del año y con una alta responsabilidad de cumplir con cada uno de sus procedimientos.

El Plan Estratégico del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, plantea retos nuevos, que dan cuanta de la madurez institucional y acorde a los desafíos planteados por el Gobierno de Todos, que centra sus acciones en la protección integral de los y las ecuatorianas.

Para su ejecución contamos con un equipo de servidores públicos de cada una de las instituciones, comprometidos, entrenados y capacitados para cumplir con sus deberes, y el respaldo y acompañamiento ciudadano para el uso responsable del servicio y la voluntad de las autoridades para su permanente mejora y cumplimiento de las metas propuestas.



02
INTRODUCCIÓN

A CARGO DEL DIRECTOR GENERAL DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

Ing. Francisco Robayo
Director General (E) - SIS ECU 911

El plan estratégico del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 se encuentra alineado al "Eje 1: Derechos para Todos Durante Toda la Vida" del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 y en base a las fortalezas que se han obtenido desde su creación, la gestión estratégica que se plantea se basa en la capacitación del talento humano y aprovechamiento de la infraestructura tecnológica, esta armonización ha permitido posicionar al servicio como un referente a nivel continental, prueba de ello son las peticiones generadas a través de la Cancillería del Ecuador y de forma directa a nuestro Servicio, de países de la región que desean implementar el modelo de gestión y nutrirse de las experiencias desarrolladas en el Ecuador . Esta gestión va a permitir generar recursos y aliviar la inversión que el gobierno nacional debe realizar para mantener la calidad del servicio con la renovación de equipos tecnológicos que por su vida útil deben entrar en proceso de cambio.

03
MARCO LEGAL

El presente instrumento ha sido construido en concordancia con los cuerpos legales a través de los cuales el Estado reconoce y garantiza la seguridad integral de la ciudadanía:

- Constitución de la República.
- Codigo Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.
- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.
- Ley de Seguridad Pública y del Estado.
- Ley Orgánica de Salud.
- Decreto Ejecutivo Nro. 988, 13 de enero de 2012.
- Decreto Ejecutivo Nro. 31, 24 de junio de 2013.

Constitución de la República.

Art. 3.- Son deberes primordiales del Estado: […] 8. Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción.

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:[…] 3. El derecho a la integridad personal, que incluye: b) Una vida libre de violencia en el ámbito público y privado (…)
El numeral cuatro del artículo 83 determina como una de las responsabilidades de todo ciudadano el de colaborar con el mantenimiento de la paz y la seguridad.

El artículo 85 establece que las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad;

Art. 391.- El Estado generará y aplicará políticas demográficas que contribuyan a un desarrollo territorial e intergeneracional equilibrado y garanticen la protección del ambiente y la seguridad de la población, en el marco del respeto a la autodeterminación de las personas y a la diversidad.

Art. 393.- El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno".

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

En este cuerpo normativo podemos encontrar como funciones de los diferentes niveles de gobierno, la de coordinar planes y politicas referentes a seguridad, protección, prevencion y convivencia ciudadana con diferentes organismos, como el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.

Art. 188.- Apoyo y colaboración de las Fuerzas de Orden Público.- La Fuerzas Armadas y Policía Nacional deberán asignar permanentemente a la Administración Aduanera y a sus autoridades, cuando éstas lo requieran, el personal necesario para las actividades de control para la prevención de los delitos el que prestará sus servicios en forma integrada en el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, de conformidad con lo establecido en el Reglamento a este Título."

Ley de Seguridad Pública y del Estado.

Art. 3.- De la garantía de seguridad pública.- Es deber del Estado promover y garantizar la seguridad de todos los habitantes, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos del Ecuador, y de la estructura del Estado, a través del Sistema de Seguridad Pública y del Estado, responsable de la seguridad pública y del Estado con el fin de coadyuvar al bienestar colectivo, al desarrollo integral, al ejercicio pleno de los derechos humanos y de los derechos y garantías constitucionales.

Art. 5.-Del sistema de seguridad pública y del Estado.- El sistema de seguridad pública y del Estado está conformado por la Presidencia de la República, quien lo dirige, las entidades públicas, las políticas, los planes, las normas, los recursos y los procedimientos, con sus interrelaciones, definidos para cumplir con el objeto de la presente ley; y, las organizaciones de la sociedad que coadyuven a la seguridad ciudadana y del Estado.

Los organismos e instituciones responsables del Sistema de Seguridad Pública y del Estado están sujetos al control de los organismos superiores de las funciones del Estado, legislativo, judicial y de Control y Transparencia social.

Art. 23.- De la seguridad ciudadana.- La seguridad ciudadana es una política de Estado, destinada a fortalecer y modernizar los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos, en especial el derecho a una vida libre de violencia y criminalidad, la disminución de los niveles de delincuencia, la protección de víctimas y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes del Ecuador. Con el fin de lograr la solidaridad y la reconstitución del tejido social, se orientará a la creación de adecuadas condiciones de prevención y control de la delincuencia; del crimen organizado; del secuestro, de la trata de personas; del contrabando; del coyoterismo; del narcotráfico, tráfico de armas,

tráfico de órganos y de cualquier otro tipo de delito; de la violencia social; y, de la violación a los derechos humanos. Se privilegiarán medidas preventivas y de servicio a la ciudadanía, registro y acceso a información, la ejecución de programas ciudadanos de prevención del delito y de erradicación de violencia de cualquier tipo, mejora de la relación entre la policía y la comunidad, la provisión y medición de la calidad en cada uno de los servicios, mecanismos de vigilancia, auxilio y respuesta, equipamiento tecnológico que permita a las instituciones vigilar, controlar, auxiliar e investigar los eventos que se producen y que amenazan a la ciudadanía.

Ley Orgánica de Salud.

"Art. 7.- Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, los siguientes derechos:[…[j) Ser atendida inmediatamente con servicios profesionales de emergencia, suministro de medicamentos e insumos necesarios en los casos de riesgo inminente para la vida, en cualquier establecimiento de salud público o privado, sin requerir compromiso económico ni trámite administrativo previos (…)"

Decreto Ejecutivo 988 de 29 de diciembre de 2011.

" Art. 2.- El Servicio Integrado de Seguridad ECU-911 es el conjunto de actividades que, a través de una plataforma tecnológica y en base a políticas, normativas y procesos, articula el servicio de recepción de llamadas y despacho de emergencias, con el servicio de emergencias que proveen las instituciones de carácter público, a través de sus dependencias o entes a su cargo, para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía de forma eficaz y eficiente.

El servicio de emergencias incluye la asistencia en emergencias de salud, de seguridad ciudadana, de extinción de incendios y rescate, riesgos de origen natural y antrópico y otros que pongan en riesgo la vida y seguridad de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos.

El servicio integrado incluye también la estimación de la magnitud, dirección y tiempo de situaciones de peligro, para coordinar con oportunidad los servicios de emergencia.

Decreto Ejecutivo 31 de 24 de junio de 2013.

Disposición General.- Concédase al Servicio Integrado de Seguridad ECU-911 la calidad de "Servicio" en los términos de la letra h) del Artículo 10.1 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva y, por tanto, personalidad jurídica como organismo público con autonomía administrativa, operativa y financiera, y jurisdicción nacional, con sede principal en la ciudad de Quito, conformado por centros operativos a nivel nacional".

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 constituye una entidad pública con autonomía para ejecutar planes, programas y proyectos a fin de cumplir con su misión institucional y de esta manera contribuir, permanentemente, a la consecución y mantenimiento de la seguridad integral ciudadana y la prestacion del servicio de atencion de emergencias.

En este sentido, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 coordina la gestión que brindan los diferentes organismos de atención y respuesta que se encuentran articulados al servicio, ante los eventos reportados por la ciudadanía o captadas por los medios tecnológicos implementados, movilizando los recursos necesarios para brindar una atención eficiente a la ciudadanía.

Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Cuerpo de Bomberos, Comisión Nacional de Tránsito, Ministerio de Salud Pública, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Secretaría de Gestión de Riesgos, Agencia Nacional de Tránsito, Cruz Roja Ecuatoriana y otros organismos locales encargados de la atención de emergencias, han unido esfuerzos para brindar la mejor articulación a través de un número único: 9 1 1.

El ECU 911, a través de una moderna plataforma tecnológica y con base a políticas, normativas y procesos, cordina los servicios de video vigilancia, botones de auxilio, alarmas comunitarias, recepción y despacho de atención a emergencias a través de llamadas con la participación activa de instituciones públicas, mediante dependencias o entes a su cargo que dan respuestas a la ciudadanía en situaciones de emergencia.

Centro Nacional ECU 911 - Quito, febrero 2018

04
DESCRIPCIÓN Y DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

4.1. Breve descripción histórica de la institución

En la Constitución de la Republica del Ecuador del 2008 se encuentra la concepción de un nuevo modelo de seguridad integral. En el artículo 393 se señala que el Estado «garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos»; y en el artículo 389 se determina que el Estado «protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico (…)».

Con este fundamento nace el objetivo de que varias instituciones involucradas en la seguridad integral de la población se alinearan para mejorar la atención ante emergencias y desastres. Es así que, en el año 2011 se concibió el proyecto Sistema Nacional de Comando y Control para la Seguridad Ciudadana C4I2, mismo que se enfocaba en la necesidad de contar con centro de crisis provisto de una sala de comando y control, donde la instituciones de atención de emergencias esten interconectadas en una plataforma tecnologica, donde se privilegiara el mando y las decisiones de la autoridad correspondiente, para el control adecuado de las acciones que se estén enfrentando.

Este nuevo planteamiento centra su operación en el bienestar del ser humano y su entorno. De esta manera tomó forma lo que hoy se constituye como el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, entidad articuladora de varias instituciones que conforman un sistema de coordinación y atención de emergencias efectivo, cercano y confiable para la sociedad en su conjunto.

Ilustración 1: Línea de tiempo - creación del SIS ECU 911

Fuente: Constitución de la República del Ecuador y Registro Oficial.
Elaboración: Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica.

Parque Itchimbía - Quito, marzo 2012

ECU 911 - Quito, noviembre 2012

Sala operativa - Quito, noviembre 2012

4.2. Diagnóstico institucional.

La planificación estratégica y operativa del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 se encuentra alineada a las políticas públicas del gobierno nacional y su cumplimiento es monitoreado permanentemente por la gestión de seguimiento institucional, utilizando las diferentes herramientas y metodologías de gestión públicas emitidas por los organismos rectores. La estructura organizacional responde a los procedimientos de la entidad a través de una gestión desconcentrada, que depende de las directrices del nivel central y cuenta con un modelo de gestión que permite la prestación de los servicios públicos con calidad y calidez.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 cuenta con un recurso humano seleccionado de manera inclusiva, capacitado y competente para llevar a cabo sus funciones con un adecuado compromiso con la institución y sus procesos, mismos que son ágiles, simplificados y cuentan con sus respectivos manuales físicos y registrados en la biblioteca virtual creada por la institución, lo cual garantiza el mantenimiento de su sistema de gestión de calidad.

En el ámbito de la tecnología de la información y comunicaciones, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 dispone de adecuados sistemas informáticos para todos sus procesos, sin embargo la infraestructura tecnológica ha cumplido su vida útil, siendo necesaria su reposición para garantizar un óptimo servicio a la ciudadanía.

4.3. Competencias, atribuciones, facultades y rol

4.3.1. Competencias y atribuciones

Mediante Decreto Ejecutivo 988, de fecha 29 de diciembre de 2011, se regula la implementación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 como herramienta tecnológica integradora de los servicios de emergencia que prestan los Cuerpos de Bomberos, Fuerzas Armadas, Policía Nacional e instituciones que conforman el Sistema Nacional de Salud.

En función de la normativa expedida el Ministerio del Trabajo, con Oficio MDT-DM-2018-0071, de fecha 16 de febrero de 2018, actualiza la Matriz de Competencias y Modelo de Gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, de lo que se desprenden las siguientes competencias institucionales:

Tabla 1: Competencias y atribuciones del SIS ECU 911

COMPETENCIAS	BASE LEGAL	ATRIBUCIONES
Gestión de Operaciones para Servicio de Emergencia	**Decreto Ejecutivo No 988 del 29 de Diciembre de 2011, Art. 2**	Emitir normativas y protocolos intersectoriales relativos a la prestación del servicio de recepción de llamadas, video vigilancia y cualquier mecanismo de alerta, así como para la coordinación de servicios de emergencia y estimaciones para situaciones de crisis y el uso de la plataforma tecnológica.
		Proponer planes, programas y proyectos relativos a la prestación de servicios de emergencia.
		Establecer alianzas estratégicas con instituciones para el fortalecimiento del servicio de emergencias.
		Coordinar y articular el servicio de recepción de llamadas y despacho de emergencias con las instituciones de carácter público para la gestión del servicio de emergencias.
		Coordinar la ejecución de las políticas intersectoriales, planes, programas, proyectos, normativas y protocolos relativos a la prestación del servicio de emergencias y estimaciones para situaciones de crisis.
		Propender al desarrollo profesional del Servicio Integrado de Seguridad ECU-911, mediante capacitación sobre la base de las competencias plenamente establecidas.
		Gestionar y controlar el servicio de recepción y monitoreo de emergencias a través de cualquier mecanismo de alerta, para la coordinación de servicios de emergencia.
Gestión de Tecnología e Innovación para Servicio de Emergencia	**Decreto Ejecutivo No 988 del 29 de Diciembre de 2011, Art. 2.**	Aprobar y expedir las normas necesarias para regular y administrar la plataforma y proyectos tecnológicos.
		Proponer planes, programas y proyectos relativos al mejoramiento de la plataforma tecnológica.
		Controlar planes, programas y proyectos articulados al servicio de emergencia que incluyan componentes tecnológicos
		Controlar y evaluar el servicio de infraestructura tecnológica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911
		Gestionar y controlar las redes de comunicación de emergencias de las instituciones articuladas
Gestión de Información y Análisis de Emergencias		Proponer planes, programas y proyectos de información estadística, basada en la plataforma transaccional del servicio.
		Integrar plataformas informáticas de las instituciones articuladas asociadas a la gestión de emergencias
		Generar información estadística de la gestión del servicio de atención de emergencias.

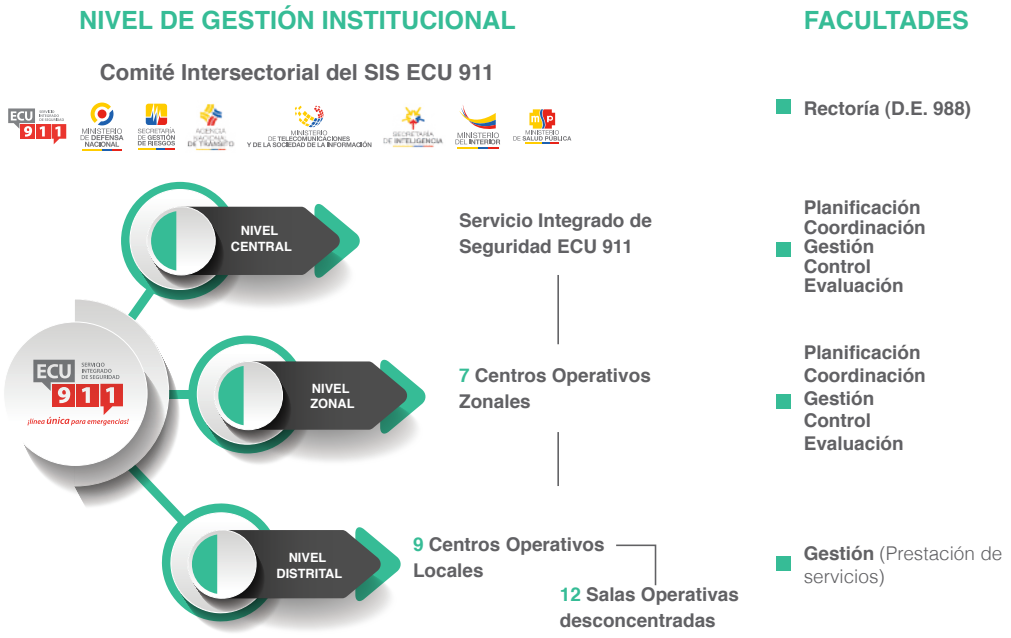
Gestión de Información y Análisis de Emergencias	**Decreto Ejecutivo No 988 del 29 de Diciembre de 2011, Art. 2**	Estimar el tiempo y multivariables de las situaciones de peligro vinculadas a la gestión operativa de las instituciones articuladas.
		Estimar la magnitud de situaciones de peligro vinculadas a la gestión operativa de las instituciones articuladas.
		Evaluar y controlar la gestión operativa de la atención de emergencias.
		Evaluar las situaciones de peligro vinculadas a la gestión operativa de las instituciones articuladas.

Fuente: Matriz de Competencias del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911
Elaboración: Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

4.3.2. Facultades y rol

Para una efectiva articulación para la atención de emergencias, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 desconcentra su operación en Centros Zonales, Centros Locales y Salas Operativas con sus diferentes facultades, por niveles territoriales, mismas que se describen a continuación:

Ilustración 2: Facultades por nivel territorial de gestión



Fuente: Matriz de Competencias del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911
Elaboración: Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

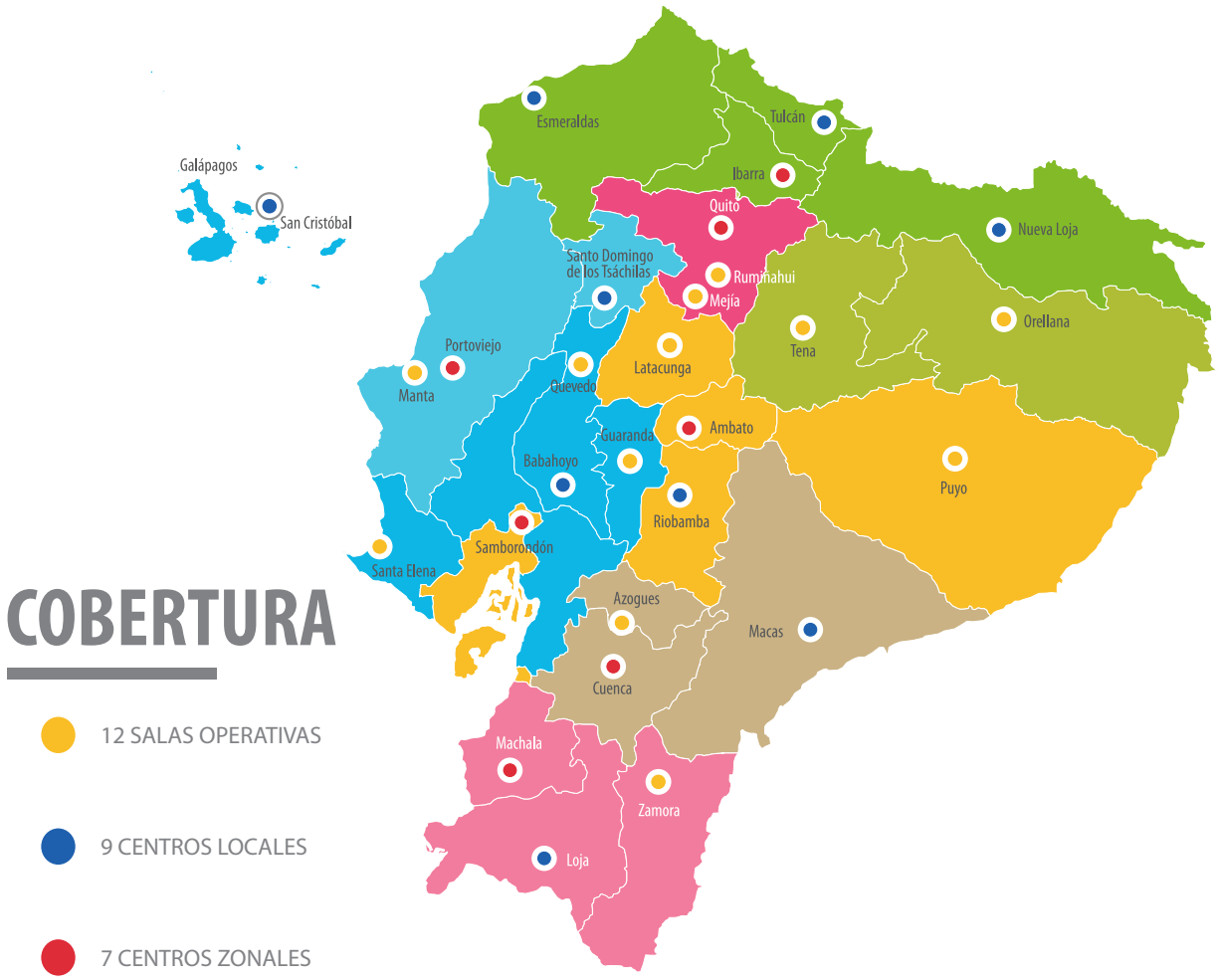
El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 es un servicio con personalidad jurídica como organismo público con autonomía administrativa, operativa y financiera, juridiscción nacional, con sede principal en la ciudad de Quito, conformado por Centros Operativos a nivel nacional, encargada de la articulación del sistema de recepción de alertas y despacho de recursos, con la gestión de emergencias que proveen las instituciones de carácter público, para dar respuesta a las situaciones de emergencia de la ciudadanía de forma eficaz y eficiente.

4.4. Presencia y servicios públicos de la institución en el territorio.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 coordina y articula la atención de situaciones de emergencia de la población, reportadas a través de la línea única de emergencias 911 y las que se generen por video vigilancia y monitoreo de alarmas, a través del despacho de recursos de respuesta pertenecientes a organismos públicos y privados vinculados al sistema, con la finalidad de contribuir de manera permanente a la seguridad integral ciudadana a través de los servicios de: seguridad ciudadana, gestión sanitaria, tránsito y movilidad, gestión de siniestros, gestión de riesgos, seguridad externa y servicios municipales.

Todas las emergencias de la población ecuatoriana son atendidas y coordinadas las 24 horas del día durante los 365 días del año. Actualmente el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 tiene presencia en todo el territorio nacional con 7 Centros Zonales, 9 Centros Locales y 12 Salas operativas.

Ilustración 3: Presencia Institucional en el Territorio



Nota Aclaratoria

El documento Análisis de Presencia Institucional en el Territorio del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, aprobado por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo incluye una situación actual con 7 Centros Zonales y 9 Centros Locales y una situación propuesta con 8 Centros Zonales y 8 Centros Locales.

Por razones de optimización de presupuesto todavía no se ha podido implementar lo aprobado por la SENPLADES en el escenario propuesto, por lo que en el presente acápite se describe el escenario actual, con el cual la institución se encuentra operando.

Fuente: Análisis de presencia Institucional en el Territorio del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

Elaboración: Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 brinda cuatro servicios públicos a la ciudadanía en todo el Ecuador, según la tipología establecida y en el nivel territorial indicado, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2: Servicios prestados por nivel territorial

SERVICIOS PÚBLICOS	NIVEL TERRITORIAL		
	UNIDAD DESCONCENTRADA ZONAL	OFICINA TÉCNICA LOCAL	OFICINA TÉCNICA (SALA OPERATIVA)
1.- Gestión de la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía			
Llamadas	X	X	
Videovigilancia	X	X	X
Botón de seguridad	X	X	
Despacho de recursos	X	X	X
2.- Suministro de información a través del Sistema Automatizado de Entrega de información a la función judicial	X	X	
3.- Generación y entrega de información y/o análisis estadísticos vinculados a la atención de emergencias	X	X	
4.- Difusión de información relacionada al SIS ECU 911 a través de canales de difusión disponibles	X	X	

Fuente: Análisis de presencia Institucional en el Territorio del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

Elaboración: Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

En la siguiente tabla se evidencia que, para el año 2012, pese a que la gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 tenía una cobertura nacional, su presencia territorial era del 58%, con un Centro Operativo en la jurisdicción de las provincias señaladas, gestión desconcentrada que fue creciendo conforme avanzó la implementación del proyecto.

Tabla 3: Implementación y cobertura de Centros por provincia y año

AÑO 2012		AÑO 2013		AÑO 2014		AÑO 2015		AÑO 2016	
PROVINCIA	HABITANTES	PROVINCIA	HABITANTES	PROVINCIA	HABITANTES	PROVINCIA	HABITANTES	PROVINCIA	HABITANTES
GUAYAS	3.963.541,00	GUAYAS	4.076.243,76	GUAYAS	4.141.546,61	GUAYAS	4.206.503,46	GUAYAS	4.271.074,78
PICHINCHA	2.835.373,00	PICHINCHA	2.915.996,46	PICHINCHA	2.962.711,74	PICHINCHA	3.009.179,51	PICHINCHA	3.055.371,47
NAPO	114.805,00	NAPO	118.069,46	NAPO	119.960,98	NAPO	121.842,47	NAPO	123.712,80
AZUAY	781.919,00	AZUAY	804.152,76	AZUAY	817.035,57	AZUAY	829.850,12	AZUAY	842.588,61
EL ORO	653.400,00	EL ORO	671.979,34	EL ORO	682.744,69	EL ORO	693.452,99	EL ORO	704.097,74
TUNGURAHUA	544.090,00	TUNGURAHUA	559.561,13	TUNGURAHUA	568.525,49	TUNGURAHUA	577.442,36	TUNGURAHUA	586.306,30
MANABÍ	1.467.111,00	MANABÍ	1.508.828,11	MANABÍ	1.533.000,06	MANABÍ	1.557.043,94	MANABÍ	1.580.945,12
ESMERALDAS	534.084,00	ESMERALDAS	549.270,61	ESMERALDAS	558.070,12	ESMERALDAS	566.823,00	ESMERALDAS	575.523,93
SANTO DOMINGO	449.991,00	SANTO DOMINGO	462.786,43	SANTO DOMINGO	470.200,44	SANTO DOMINGO	477.575,15	SANTO DOMINGO	484.906,10
LOS RIOS	841.767,00	LOS RIOS	865.702,53	LOS RIOS	879.571,39	LOS RIOS	893.366,77	LOS RIOS	907.080,26
CHIMBORAZO	491.753,00	CHIMBORAZO	505.735,93	CHIMBORAZO	513.838,00	CHIMBORAZO	521.897,14	CHIMBORAZO	529.908,44
LOJA	484.529,00	LOJA	498.306,52	LOJA	506.289,56	LOJA	514.230,31	LOJA	522.123,93
IMBABURA	432.543,00	IMBABURA	444.842,30	IMBABURA	451.968,83	IMBABURA	459.057,60	IMBABURA	466.104,30
SUCUMBIOS	195.759,00	SUCUMBIOS	201.325,38	SUCUMBIOS	204.550,68	SUCUMBIOS	207.758,90	SUCUMBIOS	210.948,07
CARCHI	176.662,00	CARCHI	181.685,36	CARCHI	184.596,02	CARCHI	187.491,26	CARCHI	190.369,32
MORONA	166.345,00	MORONA	171.075,00	MORONA	173.815,68	MORONA	176.541,84	MORONA	179.251,82
SANTA ELENA	342.408,00	SANTA ELENA	352.144,33	SANTA ELENA	357.785,80	SANTA ELENA	363.397,39	SANTA ELENA	368.975,66
CAÑAR	249.297,00	CAÑAR	256.385,73	CAÑAR	260.493,12	CAÑAR	264.578,74	CAÑAR	268.640,12
ORELLANA	146.058,00	ORELLANA	150.211,14	ORELLANA	152.617,57	ORELLANA	155.011,26	ORELLANA	157.390,74
PASTAZA	94.373,00	PASTAZA	97.056,48	PASTAZA	98.611,36	PASTAZA	100.158,00	PASTAZA	101.695,46
COTOPAXI	44.398,00	COTOPAXI	45.660,45	COTOPAXI	46.391,95	COTOPAXI	47.119,57	COTOPAXI	47.842,87
GALÁPAGOS	28.000,00	GALÁPAGOS	28.796,18	GALÁPAGOS	29.257,50	GALÁPAGOS	29.716,38	GALÁPAGOS	30.172,54
BOLÍVAR	197.708,00	BOLÍVAR	203.329,80	BOLÍVAR	206.587,22	BOLÍVAR	209.827,37	BOLÍVAR	213.048,29
ZAMORA	102.684,00	ZAMORA	105.603,81	ZAMORA	107.295,62	ZAMORA	108.978,46	ZAMORA	110.651,32
TOTAL	15.338.598,00	TOTAL	15.774.749,00	TOTAL	16.027.466,00	TOTAL	16.278.844,00	TOTAL	16.528.730,00
CUBIERTO	8.893.128,00	CUBIERTO	11.666.888,06	CUBIERTO	14.768.425,86	CUBIERTO	15.960.038,17	CUBIERTO	16.528.730,00
%	58%	%	74%	%	92%	%	98%	%	100%

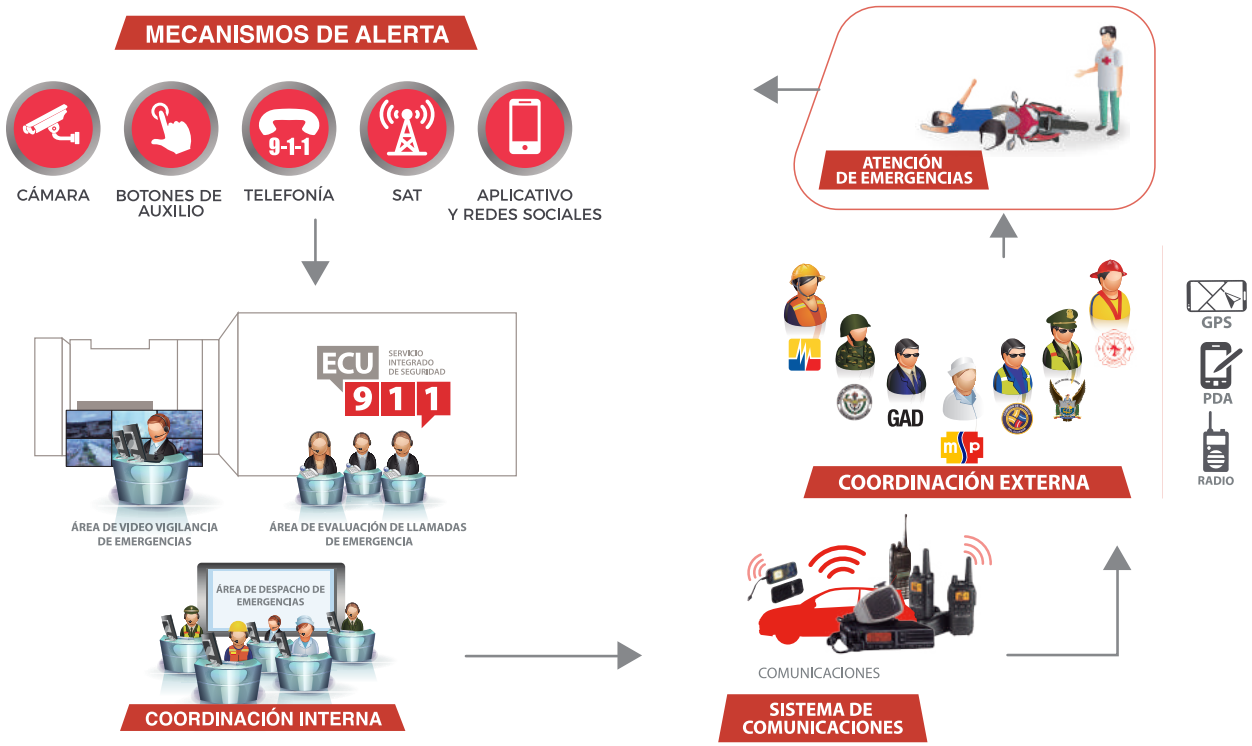
Fuente: Análisis de presencia Institucional en el Territorio del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

Elaboración: Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

Para el año 2016, se cumplió con la meta prevista de cubrir con una prestación del servicio, desconcentrado en todo el territorio ecuatoriano, de acuerdo a las necesidades más urgentes de la ciudadanía.

4.5. Gestión operativa del SIS ECU 911

Ilustración 4. Modelo de atención de una emergencia



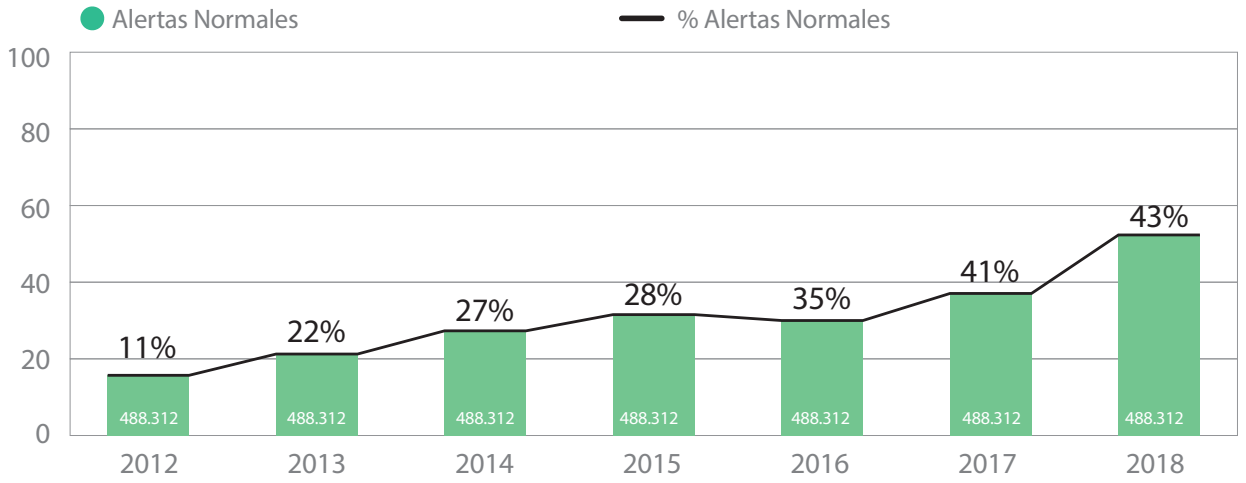
Fuente: Modelo de Gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

Elaborado por: Subdirección Técnica de Operaciones

4.5.1. Alertas recibidas y gestionadas por el servicio

Entre las alertas recibidas y gestionadas por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 se encuentran las alertas normales (emergencias reales atendidas), las cuales presentan la siguiente distribución:

Ilustración 5. Alertas recibidas y gestionadas por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911



Fuente: Estadísticas del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, corte 31/05/2018

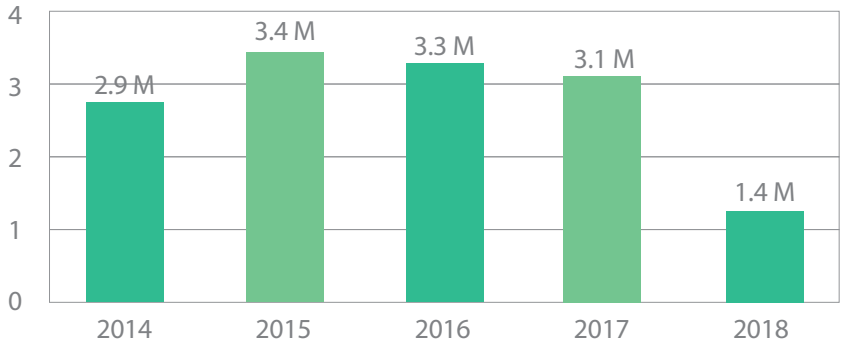
Elaborado por: Subdirección Técnica de Operaciones

Como se puede apreciar, el esfuerzo constante con la finalidad de reducir el mal uso del servicio, año tras año ha generado resultados, es así que en el año 2012, el 89% de alertas recibidas no eran emergencias, resultado que presenta una considerable disminución, llegando al 43% en el año 2018, año en el que las alertas normales recibidas superan las alertas derivadas por mal uso del servicio a nivel nacional.

Por otro lado, otro servicio que ha sido resultado de la alta demanda de información que requiere la población son las consultas que el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 gestiona, a raíz de que esta entidad es un centro receptor y generador de información a nivel nacional. Entre las principales consultas realizadas al Servicio, se encuentran: estado de vías, comunicación laboral, recomendaciones frente a emergencias y otras.

El servicio de consultas fue catalogado a partir del año 2014, siendo el siguiente período (2015) el año con mayores llamadas de este tipo, con 3.4 millones, tal como se muestra en la siguiente ilustración:

Ilustración 6. Consultas recibidas y gestionadas por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

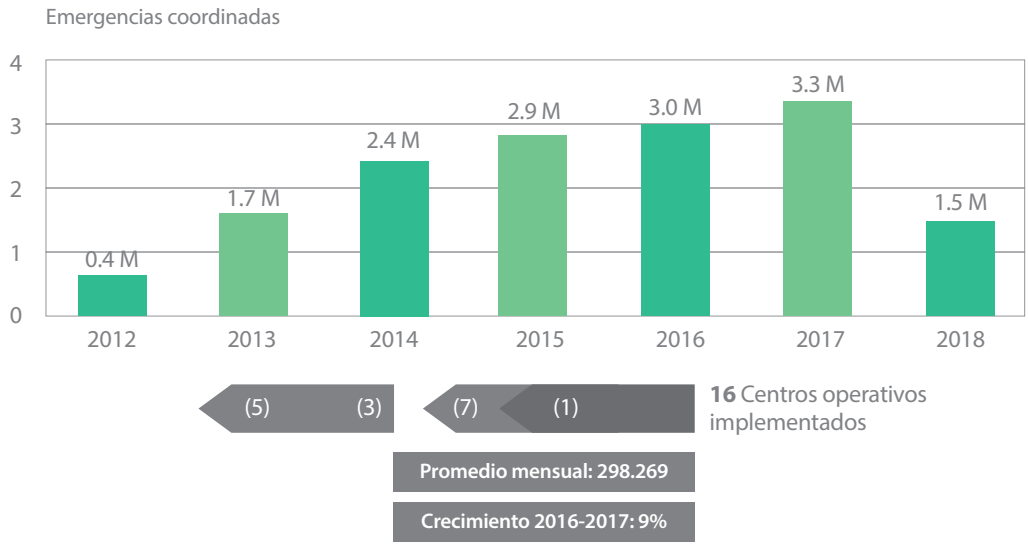


Fuente: Estadísticas del SIS ECU 911, corte 31/05/2018
Elaborado por: Subdirección Técnica de Operaciones

4.5.2. Emergencias Coordinadas:

A continuación se pueden apreciar las emergencias coordinadas por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 desde el año 2012 hasta mayo 2018:

Ilustración 7. Total Emergencias Coordinadas por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 por año

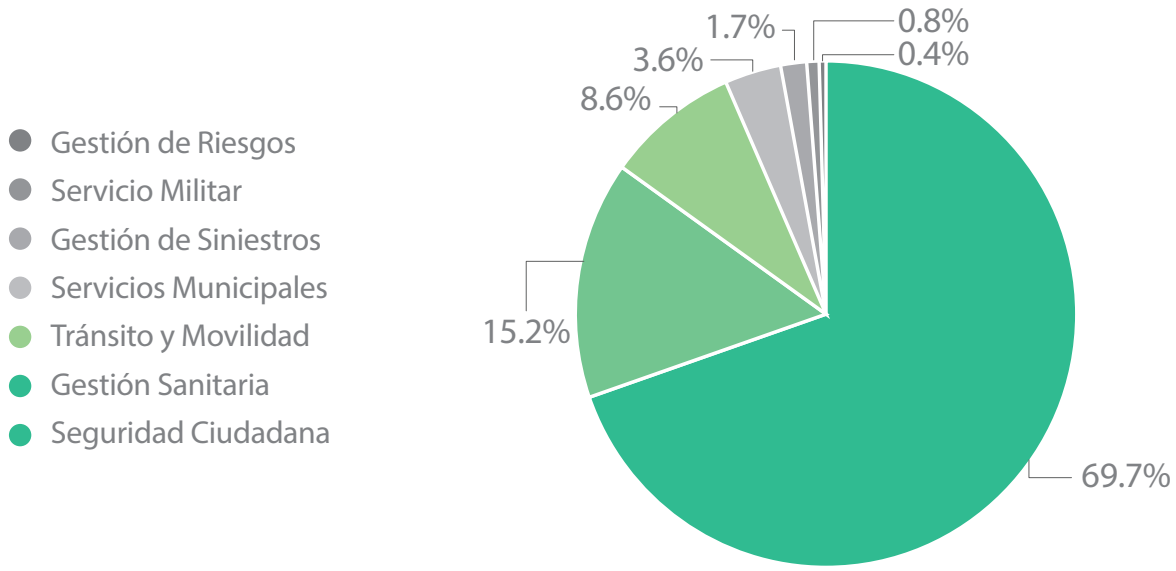


Fuente: Estadísticas del SIS ECU 911, corte 31/05/2018
Elaborado por: Subdirección Técnica de Operaciones

En el año 2012 se inauguraron los Centros de Samborondón, Cuenca, Machala, Quito y Ambato. Durante el año 2013 entraron en operación los Centros de Santo Domingo, Esmeraldas y Portoviejo. En el año 2014 se inauguraron los centros de Babahoyo, Ibarra, Riobamba, Macas, Loja, Tulcán y Nueva Loja. En el año 2015 entró en operación el Centro de Galápagos, así como también las Salas Operativas de Orellana, Latacunga, Azogues, Santa Elena, Rumiñahui, Manta, Puyo. En el año 2016 fueron inauguradas las Salas Operativas de Mejía, Guaranda, Quevedo, Zamora. En el año 2017, la Sala Operativa de Tena.

De la misma manera, la ilustración 6 refleja un crecimiento anual sostenido de las emergencias coordinadas por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, con una proyección incremental hacia los siguientes años, producto de la satisfactoria gestión operativa de la institución y la efectiva respuesta de las entidades articuladas.
La distribución de los servicios coordinados por año, se detalla a continuación:

Ilustración 8. Emergencias Coordinadas por servicio



Fuente: Estadísticas del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, corte 31/05/2018
Elaborado por: Subdirección Técnica de Operaciones

De esta ilustración se desprende que, de enero a mayo de 2018, el servicio con mayor demanda de la ciudadanía es el de Seguridad Ciudadana con 69,7%, seguido por el de Gestión Sanitaria con el 15,2% y Tránsito y Movilidad con el 8,6%. El resto de servicios representa el 6,5% del total de emergencias coordinadas.

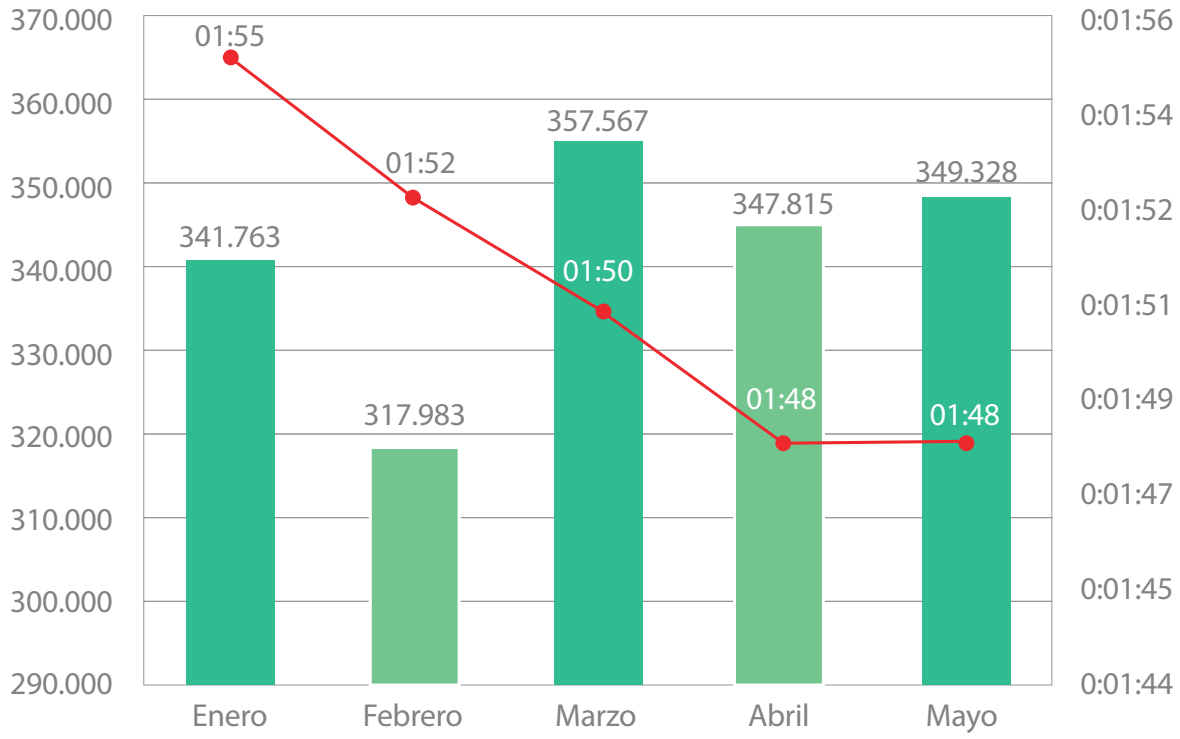
Pese a que a mayo del 2018, las emergencias de servicios municipales representan el 3,6% del total, es oportuno resaltar, la importancia de la gestión de las mismas, ya que se encuentran eventos relacionados con: agua potable, alcantarillado y saneamiento, recolección de basura, energía eléctrica, mantenimiento en vías y espacios públicos, las cuales podrían generar emergencias propias o generalmente ser instituciones de soporte a emergencias varias como inundaciones, incendios estructurales y otros.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 ha logrado articular a 221 Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales del país, habiendo suscrito 174 convenios de cooperación interinstitucional con GADs.

4.5.3. Gestión del servicio de llamadas y video vigilancia en 2018

Uno de los más relevantes servicios públicos que brinda el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 es la recepción y coordinación de alertas que ingresan mediante llamadas telefónicas, siendo las emergencias reales reportadas por la ciudadanía catalogadas como alertas normales, mismas que se representan en la siguiente ilustración:

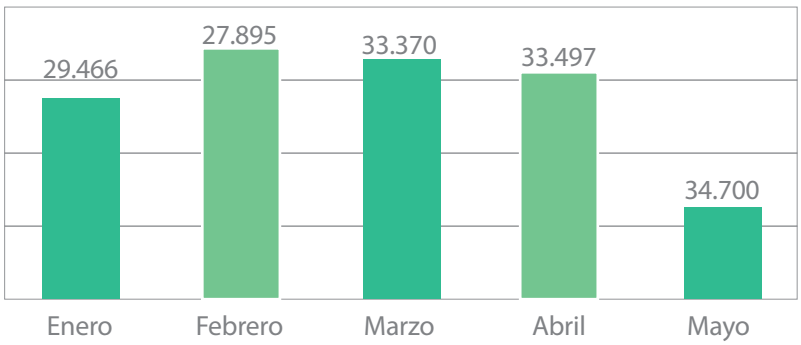
Ilustración 9. Alertas normales y tiempos de respuesta registrados en 2018



Fuente: Estadísticas del SIS ECU 911, corte 31/05/2018
Elaborado por: Subdirección Técnica de Operaciones

En la Ilustración 9 se observa que, de los cinco primeros meses de este año, en el mes de marzo se ha recibido la mayor cantidad de alertas catalogadas como normales, cuyo tiempo promedio de atención de la alerta (TAA - que comprende desde que ingresa la llamada a la consola hasta que se guarda la ficha y se envía) se encuentra en 01:50 minutos.

Ilustración 10. Emergencias registradas mediante videovigilancia en 2018



Fuente: Estadísticas del SIS ECU 911, corte 31/05/2018
Elaborado por: Subdirección Técnica de Operaciones

El servicio de video vigilancia es fundamental en el trabajo disuasivo y de control de espacios públicos, a fin de prevenir y coordinar la atención de posibles emergencias. En el período enero a mayo del presente año se han detectado las siguientes alertas por video vigilancia:

De esta ilustración se desprende que el mes de mayo de 2018 ha sido el período con mayor cantidad de emergencias captadas por video vigilancia en lo que va del presente año, con 34.700 registros.

Con la finalidad de mantener la supervisión y control de esta importante gestión operativa, se implementó el Indicador de productividad de cámaras, el mismo que se obtiene dividiendo el número de capturas para la cantidad total de cámaras operativas y que permite evidenciar el número de eventos detectados por cámara de video vigilancia a nivel nacional, a la vez que fomenta la detección de situaciones de peligro por parte de los evaluadores de operaciones.

De lo anterior se han definido tres tipos de capturas de video vigilancia, a saber: T1 son potenciales eventos detectados por el evaluador de operaciones de video vigilancia, para lo cual fue necesario el análisis de perfiles, comportamiento, patrones, etc., enfocado a prevenir o anticipar incidencias, delitos, contravenciones; T2 son eventos capturados por el evaluador de operaciones de video vigilancia que se están suscitando en ese momento y requieren de una coordinación para su atención, cabe recalcar que no deben existir unidades de respuesta en territorio; y T3 son eventos visualizados donde existen unidades de atención de emergencias en territorio atendiendo el incidente o existió una solicitud de apoyo visual por parte del área de llamadas o despacho a través de cualquier medio con el que cuenta.

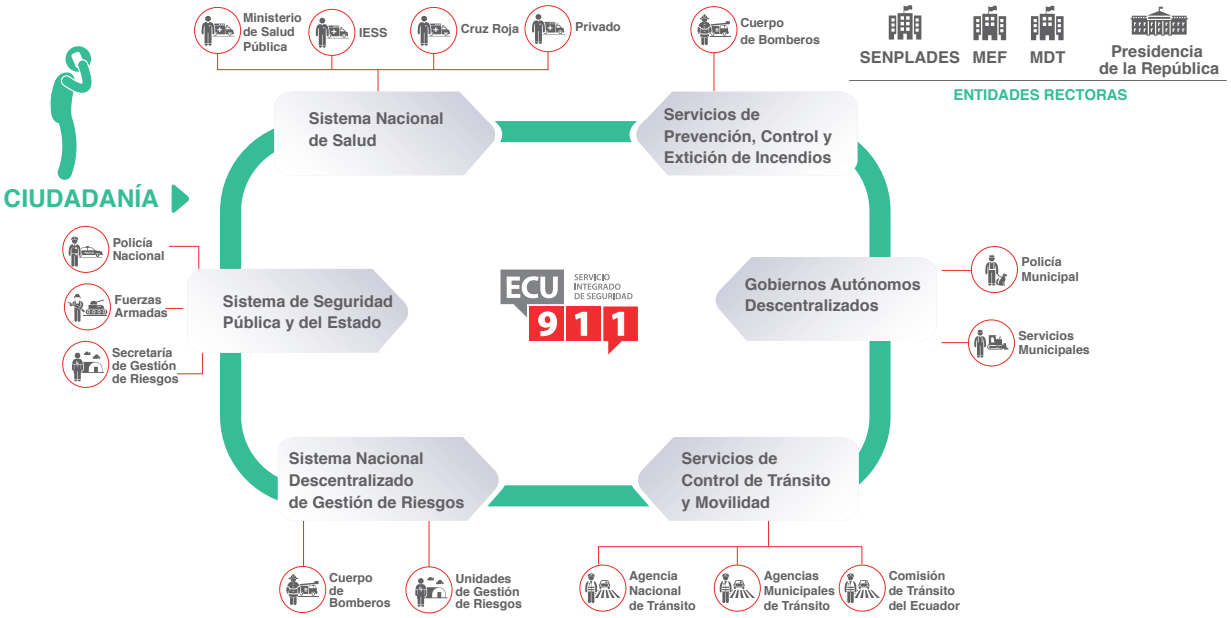
4.5.4. Principales logros institucionales 2012 – 2018

Los principales logros institucionales del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 desde el inicio de sus operaciones son:

- Creación de 16 Centros ECU 911, 12 Salas Operativas, lo que implica un 100% de cobertura a nivel nacional.
- Puesta en marcha de un Laboratorio de Investigación, Desarrollo e Innovación.
- Implementación y monitoreo de 4.345 puntos de video vigilancia en los 221 cantones del país.
- Articulación con presencia física de 57 instituciones en los Centros ECU 911 a nivel nacional, relacionadas directamente al servicio de atención de emergencias.
- Articulación con 30 instituciones públicas y privadas en atención especifica de emergencias y capacitación especializada.
- Obtención de certificación internacional de calidad por la Asociación Europea de Números de Emergencia EENA, en 2016. 1er. centro de América y 5to. mundial en obtener esta certificación.
- Obtención de certificación a nivel nacional como Entidad Operadora de Capacitación Profesional en atención y coordinación de emergencias.
- Diseño y desarrollo de los programas de Entrenamiento y de Educación Continua para el personal operativo del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- Obtención de la Certificación de Perfiles Operativos, otorgada por la Secretaria Técnica de Cualificaciones Profesionales.
- Diseño, ejecución y puesta en marcha del Sistema Nacional de Alerta Temprana ante Tsunamis y Desborde de Ríos en todo el perfil costanero del país.

4.6. Mapa de actores

Ilustración 11. Mapa de actores del SIS ECU 911



Fuente: Modelo de gestión SIS ECU 911
Elaborado por: Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

4.7. Análisis FODA

Tabla 4 Análisis FODA del SIS ECU 911

Ambientes	Internos	Externos
Positivos	**Fortalezas** 1 Infraestructura física nueva y estratégicamente ubicada 2 Plataforma tecnológica adecuada a las necesidades 3 Altos estándares de calidad en atención de emergencias 4 Capacidad operativa para atención de emergencias 24/7, los 365 días del año, en todo el territorio ecuatoriano 5 Modelo de atención de emergencias altamente posicionado en la región 6 Alta aceptación por parte de la ciudadanía a los servicios públicos que proporciona la institución 7 Recurso humano capacitado y comprometido	**Oportunidades** 1 Constitución de Instituto certificador y capacitador en atención de emergencias 2 Generación de fuentes de ingresos que permitan aportar con recursos al erario público 3 Avances tecnológicos para seguridad en permanente evolución 4 Aprovechamiento de laboratorio para exportar desarrollos tecnológicos en la prestación de servicios de emergencia 5 Intercambio de mejores prácticas y asesoramiento a centros de emergencia de otros países 6 Capacidad de implementación de nuevos servicios vinculados con la atención de emergencias y la seguridad integral
Negativos	**Debilidades** 1 Falta de presupuesto para actividades estratégicas que permitan mantener los estándares de calidad del servicio 2 Débil institucionalidad jurídica que garantice las competencias, prestación y continuidad del servicio 3 Estructura organizativa no se ajusta de manera óptima a la gestión institucional 4 Falta de articulación efectiva de recursos del Sistema Nacional de Salud al servicio de atención pre-hospitalaria 5 Falta de organización en la asignación de tareas específicas en procesos técnicos institucionales. 6 Obsolescencia de equipamiento estratégico que forma parte de la plataforma tecnológica	**Amenazas** 1 Austeridad fiscal del gasto 2 Incremento de la inseguridad en todas sus formas y demás alertas de emergencias 3 Llamadas malintencionadas o de mal uso del servicio 4 Falta de cumplimiento de compromisos formales adquiridos por parte de Gobiernos Autónomos Descentralizados 5 Infraestructura física y tecnológica expuesta ante atentados y conflictos tanto de índole interna como externa 6 Caídas o interrupciones temporales o permanentes de la plataforma tecnológica

05
ELEMENTOS ORIENTADORES DE LA INSTITUCIÓN

5.1. Misión

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

5.2. Visión

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

5.3. Valores

- **Integridad:** Desempeño con coherencia entre lo que se piensa, se siente, se dice y se hace, cultivando la honestidad y el respeto a la verdad.
- **Transparencia:** Comportamiento de las personas y la organización de forma clara, precisa y veraz, a fin de que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones.
- **Calidez:** Se brinda un trato cordial, amigable y cortez a usuarios internos y externos.
- **Solidaridad:** Actuación desinteresada para responder ante las necesidades de los demás.
- **Colaboración:** Cooperación que permite juntar esfuerzos, conocimientos y experiencias para alcanzar los objetivos comunes.
- **Efectividad:** Resultados logrados con calidad a partir del cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos y metas pro puestas.
- **Respeto:** Reconocimiento y consideración a cada persona como ser único, con intereses y necesidades particulares.
- **Responsabilidad:** Cumplimiento de las tareas encomendadas de manera oportuna en el tiempo establecido, con empeño y afan, mediante la toma de decisiones de manera consciente, garantizando el bien común y sujetas a los procesos institucionales.
- **Lealtad:** Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos.
- **Liderazgo:** Servidores y funcionarios líderes en sus distintas áreas de responsabilidad, con un profundo compromiso para lograr los mejores resultados.
- **Diligencia:** Empatía hacia las emergencias de la ciudadanía, al responder con agilidad y precautelando sus necesidades.
- **Calidad:** Satisfacción de las necesidades de usuarios internos y externos.

5.4. Articulación con la Planificación Nacional

Sala de Crisis ECU 911 - Quito

5.4.1. Articulación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas al 2030.

Dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas, en donde Ecuador es país signatario, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 contribuye al cumplimiento del objetivo 16: "Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles", a traves de:

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Objetivo General: Proveer un servicio de coordinación y atención de emergencias de forma efectiva y oportuna, con una plataforma tecnológica, con personal competente cumpliendo estándares técnicos y normativas establecidas.

Objetivo Específico 1: Garantizar el acceso a los servicios provistos por el SIS ECU 911 a toda la población y su cobertura en todo el territorio nacional.

Objetivo Específico 2: Consolidar la gestión del SIS ECU 911 como uno de los cinco mejores centros prestadores de servicios en atención de emergencias a nivel mundial.

Objetivo Específico 3: Consolidar la gestión del SIS ECU 911 como un centro certificador de calidad en la atención de emergencias a nivel de Latinoamérica.

5.4.2. Articulación con el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, dentro de su gestión contribuye al cumplimiento del Plan Nacional de Desarrollo a través de:

Eje 1: Derechos para Todos Durante Toda la Vida.

Objetivo Nacional 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas y a su vez dentro de la política.

Objetivo Específico 1.11: Impulsar una cultura de gestión integral de riesgos, que disminuya la vulnerabilidad y garantice a la ciudadanía la prevención, la respuesta y atención a todo tipo de emergencias y desastres originados por causas naturales, antrópicas o vinculadas con el cambio climático.

- Meta 1.30: Mejorar el tiempo de respuesta en atención integral de emergencias al 2021.

En este contexto, en el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, se han incorporado los siguientes indicadores:

- Mejorar el tiempo de respuesta en emergencias para Seguridad Ciudadana desde **0:09:29 a 0:08:40** minutos al 2021.
- Mejorar el tiempo de respuesta en emergencias para Gestión Sanitaria desde **0:13:27 a 0:10:53** minutos al 2021.

Cabe recalcar que alcanzar las metas señaladas, demanda la gestión tanto del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 como de las entidades articuladas la Institución, tal es el caso de Policia Nacional y Ministerio del Interior para el servicio de seguridad ciudadana y Ministerio de Salud Pública, para el servicio de gestión sanitaria. Por otro lado, es importante señalar que para la concepción de estas métricas de tiempos se han tomado en cuenta referencias internacionales de la Asociación Europea de Número de Emergencia (EENA) .

5.5. Ejes Estratégicos

En función al Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, definió ejes orientadores de gestión, los cuales se describen a continuación:

- Ciudadano: Mejorar los estándares de calidad en el servicio de atención y articulación de emergencias.
- Interinstitucional: Fortalecer el modelo de coordinación interinstitucional vinculado con la articulación de los servicios de emergencia.
- Posicionamiento Nacional e Internacional: Fortalecer el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional como un centro regional de capacitación y certificación en emergencias.
- Gestión Interna y Sostenibilidad: Optimizar la eficiencia de los recursos institucionales.

5.6. Objetivos Estratégicos Institucionales

A partir de los ejes orientadores de gestión, se han definido los siguientes objetivos estrategicos institucionales:

OEI 1 Incrementar la eficiencia y eficacia en la calidad de la atención y articulación de los servicios de emergencias de la ciudadanía: A través del incremento de la eficiencia y eficacia en la coordinación para la atención de emergencias se prevé brindar un mejor servicio con estándares de calidad óptimos para la ciudadanía.

OEI 2 Incrementar la articulación interinstitucional para la prestación de servicios de atención de emergencias: A través del incremento en la articulación interinstitucional en la prestación de servicios de emergencia se espera fortalecer las sinergias que permitan operativizar la prestación del servicio.

OEI 3 Incrementar el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional: El incremento del posicionamiento del SIS ECU 911 a nivel nacional e internacional permitirá a la institución ser un referente en la región en la atención de emergencias con un modelo de gestión único en el mundo.

OEI 4 Incrementar la eficiencia operacional del SIS ECU 911: Con el incremento en la eficiencia operacional del SIS ECU 911 se pretende fortalecer y facilitar las gestiones administrativas y operativas que permitan brindar un servicio de calidad y calidez bajo los estándares establecidos.

OEI 5 Incrementar el desarrollo del talento humano del SIS ECU 911: Con el incremento en el desarrollo del talento humano del SIS ECU 911 se fortalecerá la gestión institucional por lo que la prestación del servicio se verá impactada directamente de manera positiva.

OEI 6 Incrementar el uso eficiente del presupuesto del SIS ECU 911: Con el incremento en el uso eficiente del presupuesto del SIS ECU 911 se fortalecerá la gestión institucional por lo que la prestación del servicio se verá impactada directamente de manera positiva.

5.7. Estrategias

De cada objetivo estratégico institucional (OEI), se han definido las siguientes estrategias, mismas que aterrizan la gestión de manera específica y luego descenderán en objetivos operativos, indicadores y metas.

OEI 1. Incrementar la eficiencia y eficacia en la calidad de la coordinación para la atención de emergencias de la ciudadanía.
-Aplicar y mejorar estándares óptimos de calidad en la coordinación para la atención de emergencias.
-Mantener una óptima cobertura en la coordinación para la atención de emergencias.
-Desarrollar e innovar productos y servicios hacia una adecuada coordinación para la atención de emergencias.

OEI 2. Incrementar la articulación interinstitucional para la prestación de servicios de atención de emergencias.
-Desarrollar política de coordinación intersectorial y proyectos técnicos para emergencias.
-Optimizar la gestión de la información y comunicación para la toma de decisiones y coordinación oportuna de emergencias.
-Fortalecer las capacidades del personal ligado a la atención de emergencias mediante su adiestramiento continúo especializado.

OEI 3. Incrementar el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional.
-Fortalecer la corresponsabilidad ciudadana en la prevención de situaciones de peligro y buen uso de la línea única de emergencias.
-Fortalecer el posicionamiento del SIS ECU 911 y su modelo de gestión institucional como un referente nacional e internacional en atención de emergencias.

OEI 4. Incrementar la eficiencia operacional del ECU 911.
-Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos institucionales.
-Incrementar la eficiencia en la gestión administrativa.

OEI 5. Incrementar el desarrollo del talento humano del ECU 911.
-Potenciar la productividad y motivación del recurso humano institucional a través de mecanismos que fortalezcan el clima laboral.
-Potenciar las aptitudes del recurso humano institucional a través de mecanismos que fortalezcan sus capacidades técnicas y profesionales.

OEI 6. Incrementar el uso eficiente del presupuesto del SIS ECU 911.
-Incrementar la eficiencia en la gestión presupuestaria y financiera.

5.8. Principales Indicadores:

A continuación, se detallan los indicadores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, por objetivo estratégico:

Tabla 5. Principales indicadores institucionales

Objetivo Estratégico institucional	Principales Indicadores	Propósito del indicador	Línea Base	Meta al 2021
1. Incrementar la eficiencia y eficacia en la calidad de la coordinación para la atención de emergencias de la ciudadanía.	**1.1.** Índice de satisfacción ciudadana.	Satisfacción ciudadana con el servicio.	83,49%	Incrementar la satisfacción ciudadana con el servicio.*
	1.2. Porcentaje de disponibilidad de la plataforma tecnológica del SIS ECU 911.	Garantía permanente de la operatividad.	99,82%	Contar con un porcentaje de disponibilidad de la plataforma tecnológica del SIS ECU 911 del 98%.
	1.3. Tiempo de Respuesta Seguridad Ciudadana.	Reducción permanente de los tiempos de atención.	09:40	Reducir el tiempo de respuesta en atención de emergencias de Seguridad Ciudadana a 8:40.
	1.4. Tiempo de Respuesta Gestión Sanitaria.	Reducción permanente de los tiempos de atención.	12:25	Reducir el Tiempo de Respuesta en atención de emergencias de Gestión Sanitaria a 10:53.
	1.5. Tiempo de Respuesta Tránsito y Movilidad.	Reducción permanente de los tiempos de atención.	11:25	Reducir los tiempos de respuesta en atención de emergencias de tránsito y movilidad.*
	1.6. Tiempo de Respuesta de Seguridad Ciudadana en Emergencias de Violencia Intrafamiliar o de Género.	Reducción permanente de los tiempos de atención.	09:53	Reducir los tiempos de respuesta en violencia intrafamiliar o de género.*
2. Incrementar la articulación interinstitucional para la prestación de servicios de atención de emergencias.	**2.1** Porcentaje de cumplimiento de las resoluciones adoptadas en el marco del Comité Intersectorial del SIS ECU 911.	Cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Comité Intersectorial del SIS ECU 911.	0	Cumplir al 100% las resoluciones del Comité Intersectorial del SIS ECU 911.
3. Incrementar el posicionamiento del SIS ECU 911 a nivel nacional e internacional.	**3.1.** Número de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad.	Posicionamiento adecuado del SIS ECU 911 ante la comunidad.	201	Incrementar el número de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad.*
4. Incrementar la eficiencia operacional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.	**4.1.** Porcentaje de procesos institucionales simplificados u optimizados.	Mejora continua de la gestión institucional por procesos.	1,58%	Simplificar u optimizar el 100% de procesos institucionales.
5. Incrementar el desarrollo del talento humano del SIS ECU 911.	**5. 1.** Porcentaje de inclusión de personas con discapacidad.	Respeto de los derechos de los grupos vulnerables.	4,05%	Mantener el porcentaje de inclusión de personas con discapacidad según la normativa legal vigente.
	5. 2. Número de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional.	Especialización del talento humano.	1689	Servidores públicos capacitados en ámbitos relacionados con la atención de emergencias.*
6. Incrementar el uso eficiente del presupuesto del SIS ECU 911.	**6. 1.**Porcentaje de ejecución presupuestaria.	Uso eficiente del presupuesto.	99,61%	Lograr un ejecución presupuestaria de al menos 95%.

*** Meta Enunciativa.**

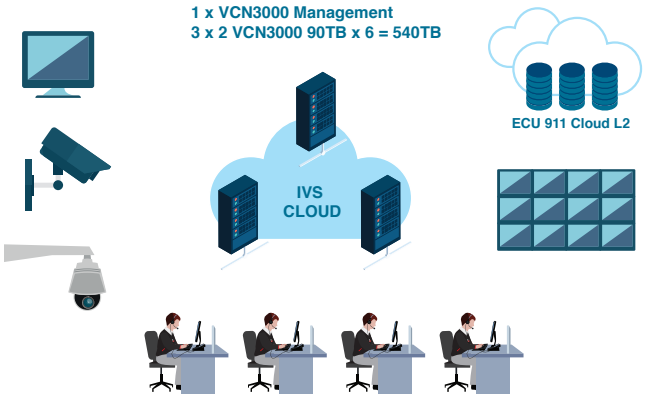
Fuente: Gobierno por Resultados del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911
Elaboración: Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

06
IDENTIFICACIÓN DE PROGRAMAS Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, fiel a su naturaleza técnica y al ser una entidad permanentemente ligada a la innovación, se encuentra llevando a cabo una serie de proyectos de índole estratégica, que contribuyen al fortalecimiento no solamente institucional sino también a la seguridad integral de la ciudadanía.

6.1. Programa de Fortalecimiento institucional para la reposición y actualización del equipamiento tecnológico del SIS ECU 911.

Objetivo: Reponer y actualizar el equipamiento que forma parte de la plataforma tecnológica del SIS ECU 911 toda vez que el mismo ha cumplido su periodo de vida util, poniendo en riesgo los estandares de calidad y operatividad del servicio de coordinación para la atención de emergencias.



Componentes:

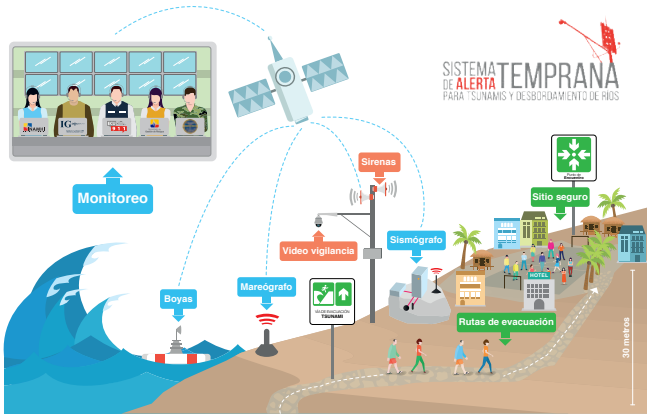
1. Adquisición de equipamiento tecnológico necesario para la reposición y actualización de la plataforma tecnológica del SIS ECU 911.

6.2. Programa de Fortalecimiento del Sistema Nacional de Alerta Temprana: desbordamiento de ríos en cuencas priorizadas y tsunamis.

Organismo Ejecutor: Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

Organismos Beneficiarios: Secretaría de Gestión de Riesgos, Instituto Geofísico de la Escuela Politécnica Nacional, Instituto Oceanográfico de la Armada, Instituto Nacional de Meteorología e Hidrología.

Objetivo: Ampliar, implementar y mejorar el Sistema Nacional de Alerta Temprana, en todo el perfil costanero del Ecuador (Santa Elena, Guayas, El Oro), incluyendo las Islas Galápagos; así como de las capacidades nacionales de monitoreo, alerta temprana de difusión masiva ante eventos de tsunami y desbordamiento de represas en tres cuencas priorizadas (Chone, Chongón y Pozahonda) y su integración interinstitucional en una sola plataforma tecnológica.



Componentes:

1. Fortalecimiento de la Red Nacional de Monitoreo y el Sistema de Remisión de Alerta Temprana (SAT)

2. Fortalecimiento de capacidad comunitaria frente a eventos de amenazas

6.3. Programa para la optimización del servicio de llamadas de consulta.

Objetivo: Atención a la demanda ciudadana de consultas mediante un enfoque que permita una diferenciación respecto de una llamada de alerta, permitiendo descongestionar la línea única de emergencias 9-1-1, evitar el encolamiento y optimizar los recursos a fin de garantizar una oportuna y efectiva prestación del servicio.

Componentes:

1. Implementación de consolas para la atención de llamadas catalogadas como consultas.

2. Creación del buzón de consultas *911# y diseño de un modelo de gestión diferenciado para su atención.

6.4. Programa para la reducción del mal uso de la línea única de emergencias.

Objetivo: Desincentivar y reducir el mal uso de la línea única de emergencias a través del fortalecimiento de los mecanismos sancionatorios por uso indebido de los servicios de emergencias.

Componentes:

1. Reforma al Código Orgánico Integral Penal para considerar una sanción pecuniaria ante el uso indebido del servicio que implique movilización de recursos.

2. Reforma a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones para establecer sanciones pecuniarias por uso indebido del servicio sin desplazamiento de recursos e implementación de envío de SMS preventivos gratuitos.

3. Desarrollo de Norma Técnica para Emergencias para que se incluya un regimen sancionatorio a la operadoras de telefonia por incumplimiento de medidas de regulación.

4. Fortalecimiento de la estrategia comunicacional mediante la incorporación de campañas de difusión sobre el buen uso del servicio en los centros de atención al cliente de cada operadora telefónica.

6.5. Programa para la optimización del servicio de video vigilancia.

Objetivo: Incrementar el aporte a la prevención del delito y demás tipos de emergencias mediante la optimización de los recursos y capacidades operativas del servicio de video vigilancia del SIS ECU 911.

Componentes:

1. Desarrollo y puesta en marcha de plataforma para identificación de placas de vehiculos, en línea.

2. Implementación de técnicas de video vigilancia geo espaciales.

3. Diseño de modelo de gestión para incorporación al servicio de sistemas de video vigilancia privados.

4. Desarrollo e implementación de algoritmos de analitica de video para optimización del servicio.

6.6. Programa para el reconocimiento del SIS ECU 911 como operador de capacitación a nivel nacional e internacional.

Objetivo: Cubrir la demanda nacional e internacional de capacitación y asesoramiento técnico en emergencias, así como también consolidar, fortalecer y certificar el adiestramiento continuo y avanzado para el personal del SIS ECU 911 y ciudadanía vinculada en ámbitos relacionados a la atención y articulación de los servicios de emergencia.

Componentes:

1. Certificación como operador de capacitación ante la SETEC.

2. Registro y certificación de perfiles operativos ante los organismos competentes a nivel nacional.

3. Certificación como organismo evaluador de la conformidad (OEC) con SETEC.

4. Obtención de certificación internacional ISO 17024.

6.7. Programa para constituir al SIS ECU 911 como organismo colaborador de la Organización Mundial de la Salud (OMS)

Objetivo: Acreditar al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 como Centro Colaborador de la OMS, convirtiendo al Servicio en una institución clave, con conocimientos especializados distribuidos en todo el mundo, representando un importante recurso como extensión integral de la capacidad de la OMS de llevar a cabo las labores encomendadas.

Al momento el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 ha sido aceptado por la Organización Panamericana de la Salud, asentimiento que ha sido remitido a la OMS con sede en Ginebra.

6.8. Programa para el Fortalecimiento de la institucionalidad del servicio de articulación para la atención de emergencias, mediante el desarrollo, presentación y gestión para la aprobación de un proyecto de ley ante los organismos competentes.

Objetivo: Fortalecer la base legal y marco normativo del actual modelo de gestión del servicio de articulación de la atención de emergencias, alineados a la orientación estratégica del Gobierno, canalizada a través del Consejo Sectorial de Seguridad .

6.9. Programa de Sostenibilidad del servicio.

Objetivo: Desarrollar e implementar estrategias que permitan hacer del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 una Institución sostenible en el tiempo.

Componentes:

1. Rediseño de la arquitectura organizacional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

2. Ampliación del portafolio de servicios.

3. Gestión de recursos reembolsables y no reembolsables.

ECU
SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD
911

ANEXO: Programación Anual y Plurianual de la Política Pública.

OBJETIVO PNBV	POLITICA PNBV	OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	ESTRATEGIA	DESCRIPCIÓN PROGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	ITEM	DESCRIPCIÓN ITEM	FUENTE	CODIFICADO AL 28 AGOSTO 2018	PROFORMA 2019	2020	2021
Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas	1.11: Impulsar una cultura de gestión integral de riesgos que disminuya la vulnerabilidad y garantice a la ciudadanía la respuesta y atención a todo tipo de emergencias y desastres originados por causas naturales o antrópicas.	1 Incrementar la eficiencia y eficacia en la calidad de la coordinación para la atención de emergencias de la ciudadanía.	1.1 Aplicar y mejorar estándares óptimos de calidad en la coordinación para la atención de emergencias	01 - Administración Central	001 - Gestión de Apoyo	510105	Remuneraciones Unificadas	001	4.708.020,51	4.968.372,00	4.971.069,00	5.120.202,00
						510106	Salarios Unificados	001	657.089,61	651.396,00	670.940,00	691.068,00
						510203	Decimotercer Sueldo	001	472.002,23	502.511,04	517.585,00	533.112,00
						510204	Decimocuarto Sueldo	001	157.987,90	164.184,00	169.109,00	174.184,00
						510509	Horas Extraordinarias y Suplementarias	001	19.043,00	15.651,23	16.120,00	16.604,00
						510510	Servicios Personales por Contrato	001	532.951,21	408.204,00	429.628,00	442.517,00
						510512	Subrogación	001	6.665,16	6.217,45	6.404,00	6.596,00
						510513	Encargos	001	1.551,16	4.435,95	4.569,00	4.706,00
						510601	Aporte Patronal	001	576.388,73	431.521,77	444.468,00	457.802,00
						510602	Fondo de Reserva	001	445.872,46	502.524,04	517.598,00	533.126,00
						510704	Compensación por Desahucio	001	1.218,00	-	-	-
						510707	Compensacion por Vacaciones no Gozadas por Cesacion de Funciones	001	45.378,65	29.151,72	30.026,00	30.927,00
				55 - Fortalecimiento de los Servicios de Emergencia	001 - Gestión de Doctrina	510105	Remuneraciones Unificadas	001	183.492,00	183.492,00	188.997,00	194.667,00
						510203	Decimotercer Sueldo	001	15.291,00	15.291,00	15.750,00	16.223,00
						510204	Decimocuarto Sueldo	001	3.083,43	3.087,96	3.181,00	3.276,00
						510509	Horas Extraordinarias y Suplementarias	001	-	405,72	418,00	431,00
						510512	Subrogación	001	-	101,16	104,00	107,00
						510513	Encargos	001	2.660,00	185,16	191,00	197,00
						510601	Aporte Patronal	001	17.741,78	17.706,96	18.238,00	18.785,00
						510602	Fondo de Reserva	001	14.352,05	15.291,00	15.750,00	16.223,00
						510707	Compensacion por Vacaciones no Gozadas por Cesacion de Funciones	001	1.500,00	1.356,12	1.397,00	1.439,00
					002 - Gestión de Operaciones	510105	Remuneraciones Unificadas	001	9.950.990,63	9.993.420,00	10.293.223,00	10.602.018,00
						510203	Decimotercer Sueldo	001	910.749,12	912.101,04	939.464,00	967.647,00
						510204	Decimocuarto Sueldo	001	426.370,67	433.126,04	446.119,00	459.504,00
						510509	Horas Extraordinarias y Suplementarias	001	-	7.807,92	8.042,00	8.283,00
						510510	Servicios Personales por Contrato	001	982.102,71	935.688,00	963.760,00	992.672,00
						510512	Subrogación	001	7.032,15	9.536,20	9.823,00	10.117,00
						510513	Encargos	001	1.959,09	3.565,20	3.672,00	3.782,00
						510601	Aporte Patronal	001	1.054.127,71	1.049.688,84	1.081.180,00	1.113.616,00
						510602	Fondo de Reserva	001	840.079,77	912.053,04	939.414,00	967.595,00
						510707	Compensacion por Vacaciones no Gozadas por Cesacion de Funciones	001	11.641,01	34.906,24	35.953,00	37.031,00
					003 - Gestión de Tecnología	510105	Remuneraciones Unificadas	001	1.265.592,00	1.273.092,00	1.489.021,00	1.533.692,00
						510203	Decimotercer Sueldo	001	121.509,92	119.485,04	123.068,00	126.760,00
						510204	Decimocuarto Sueldo	001	31.776,61	31.469,96	32.415,00	33.387,00
						510509	Horas Extraordinarias y Suplementarias	001	-	862,08	888,00	915,00
						510510	Servicios Personales por Contrato	001	159.984,00	159.984,00	164.782,00	169.724,00
						510512	Subrogación	001	2.391,70	2.251,04	2.318,00	2.388,00
						510513	Encargos	001	3.100,00	393,60	405,00	417,00
						510601	Aporte Patronal	001	139.674,76	144.218,56	148.545,00	153.002,00
						510602	Fondo de Reserva	001	113.299,92	119.497,04	123.079,00	126.770,00
						510707	Compensacion por Vacaciones no Gozadas por Cesacion de Funciones	001	10.977,11	5.389,80	5.551,00	5.717,00
			1.2 Mantener una óptima cobertura en la coordinación para la atención de emergencias	01 - Administración Central	001 - Gestión de Apoyo	530502	Edificios- Locales y Residencias- Parqueaderos- Casilleros Judiciales y Bancarios (Arrendamientos)	001	3,49	-	-	-
						530801	Alimentos y Bebidas	001	301,77	-	-	-
				55 - Fortalecimiento de los Servicios de Emergencia	003 - Gestión de Tecnología	840104	Maquinarias y Equipos (de Larga Duración)	001	-	1.078.672,00	534.232,00	550.259,00
						840107	Equipos, Sistemas y Paquetes Informáticos	001	-	10.743.617,00	9.363.475,85	7.922.941,10
					005 - Gestión del Estado de Excepción en los cantones San Lorenzo y Eloy Alfaro Provincia de Esmeraldas	840107	Equipos, Sistemas y Paquetes Informáticos	001	71.748,64	-	-	-
			1.3 Desarrollar e innovar productos y servicios hacia una adecuada coordinación para la atención de emergencias	01 - Administración Central	001 - Gestión de Apoyo	530701	Desarrollo- Actualización- Asistencia Técnica y Soporte de Sistemas Informáticos	001	8.400,00	-	-	-
						530704	Mantenimiento y Reparación de Equipos y Sistemas Informáticos	001	12.004,16		-	-
				55 - Fortalecimiento de los Servicios de Emergencia	003 - Gestión de Tecnología	530704	Mantenimiento y reparación de equipos informaticos	001	1.663.880,05	2.356.073,00	2.426.755,00	2.499.558,00
					001 - Gestión de Doctrina	530701	Desarrollo- Actualización- Asistencia Técnica y Soporte de Sistemas Informáticos	001	-	30.000,00	30.900,00	31.827,00
		2 Incrementar la articulación interinstitucional para la prestación de servicios de atención de emergencias.	2.2 Optimizar la gestión de la información y comunicación para la toma de	01 - Administración Central	001 - Gestión de Apoyo	530105	Telecomunicaciones	001	42.499,41	90.240,00	92.947,00	95.735,00
				55 - Fortalecimiento de los Servicios de Emergencia	003 - Gestión de Tecnología	530105	Telecomunicaciones	001	5.480.603,03	38.483.069,00	23.707.433,00	24.418.657,00
			2.3 Fortalecer las capacidades del personal ligado a la atención de emergencias mediante su adiestramiento	55 - Fortalecimiento de los Servicios de Emergencia	003 - Gestión de Tecnología	530811	Insumos- Bienes- Materiales y Suministros para la Construccion- Electricos- Plomeria- Carpinteria- Senalizacion Vial- Navegacion y Contra Incendios	001	8.754,28	5.259,00	5.418,00	5.580,00
					001 - Gestión de Doctrina	530204	Edición - Impresión - Reproducción -Publicaciones Suscripciones - Fotocopiado - Traducción - Empastado - Enmarcación - Serigrafía - Fotografía - Carnetización - Filmación e Imágenes Satelitales	001	4.872,92	15.000,00	18.540,00	19.096,00
		3 Incrementar el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional.	3.1 Fortalecer la corresponsabilidad ciudadana en la prevención de situaciones de peligro y buen uso de la línea única de emergencias.	01 - Administración Central	001 - Gestión de Apoyo	530204	Edición - Impresión - Reproducción -Publicaciones Suscripciones - Fotocopiado - Traducción - Empastado - Enmarcación - Serigrafía - Fotografía - Carnetización - Filmación e Imágenes Satelitales	001	18.633,12	17.993,00	18.533,00	19.090,00
						530241	Servicios de Monitoreo de la Informacion en -Television - Radio- Prensa - Medios On Line y Otros	001	20.343,85	24.813,00	25.557,00	26.324,00
						530248	Eventos Oficiales	001	7.645,70	6.800,00	8.034,00	8.275,00
						530301	Pasajes al Interior	001	67.068,39	41.880,00	43.138,00	44.432,00
						530219	Publicidad y Propaganda Usando Otros Medios	001	14.758,80	-	-	-
			3.2 Fortalecer el posicionamiento del SIS ECU 911 y su	01 - Administración Central	001 - Gestión de Apoyo	530302	Pasajes al Exterior	001	7.560,00	8.500,00	8.751,00	9.014,00
						530303	Viáticos y Subsistencias en el Interior	001	51.351,27	45.805,00	47.179,00	48.594,00
						530304	Viáticos y Subsistencias en el Exterior	001	-	7.000,00	7.210,00	7.426,00
		4 Incrementar la eficiencia operacional del ECU 911	4.1 Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos institucionales.	01 - Administración Central	001 - Gestión de Apoyo	530840	Combustibles, Lubricantes y Aditivos en General para Maquinarias, Plantas Eléctricas, Equipos y otros; incluye consumo de gas	001	7.487,04	9.589,00	9.879,00	10.174,00
						530844	Repuestos y accesorios para maquinarias, plantas eléctricas y otros	001	41.841,33	43.188,00	44.484,00	45.817,00
						531403	Mobiliarios no Depreciables	001	21.850,60	6.631,00	6.830,00	7.035,00
						531404	Maquinarias y Equipos (Bienes Muebles no Depreciables)	001	8.906,61	11.142,00	11.476,00	11.820,00
						531406	Herramientas (No Depreciables)	001	11.640,02	2.009,00	2.070,00	2.132,00
						531407	Equipos sistemas y paquetes informaticos. Discos duros, tarjetas	001	6.268,84	-	-	-
						530841	Repuestos y Accesorios para vehiculos	001	39.853,46	43.148,00	44.444,00	45.779,00
				55 - Fortalecimiento de los Servicios de Emergencia	003 - Gestión de Tecnología	530840	Combustibles, Lubricantes y Aditivos en General para Maquinarias, Plantas Eléctricas, Equipos y otros; incluye consumo de gas	001	78,28	200,00	206,00	212,00
						530844	Repuestos y accesorios para maquinarias, plantas eléctricas y otros	001	62.457,71	146.628,00	151.026,00	155.558,00
						531404	Maquinarias y Equipos (Bienes Muebles no Depreciables)	001	2.798,88	6.583,00	6.782,00	6.986,00
						531406	Herramientas (No Depreciables)	001	200,00	2.708,00	2.790,00	2.874,00
						531407	Equipos sistemas y paquetes informaticos. Discos duros, tarjetas	001	18.369,12	9.682,00	9.973,00	10.272,00
					002 - Gestión de Operaciones	531403	Mobiliarios no Depreciables	001	-	940,00	968,00	997,00
					005 - Gestión del Estado de Excepción en los cantones San Lorenzo y Eloy Alfaro Provincia de Esmeraldas	530844	Repuestos y accesorios para maquinarias, plantas eléctricas y otros	001	118.741,36	-	-	-
			4.2 Incrementar la eficiencia en la gestión administrativa	01 - Administración Central	001 - Gestión de Apoyo	530106	Servicio de Correo	001	18.107,78	17.178,00	17.693,00	18.224,00
						530202	Fletes y Maniobras	001	305,00	100,00	103,00	106,00
						530209	Servicio de Aseo -Vestimenta de Trabajo- Fumigacion - Desinfeccion y Limpieza de las Instalaciones del Sector Publico	001	845.393,95	909.308,00	936.587,00	964.682,00

ANEXO: Programación Anual y Plurianual de la Política Pública.

OBJETIVO PNBV	POLITICA PNBV	OBJETIVO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	ESTRATEGIA	DESCRIPCIÓN PROGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	ITEM	DESCRIPCIÓN ITEM	FUENTE	CODIFICADO AL 28 AGOSTO 2018	PROFORMA 2019	2020	2021
Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas	1.11: Impulsar una cultura de gestión integral de riesgos que disminuya la vulnerabilidad y garantice a la ciudadanía la respuesta y atención a todo tipo de emergencias y desastres originados por causas naturales o antrópicas.	4 Incrementar la eficiencia operacional del ECU 911	4.2 Incrementar la eficiencia en la gestión adiministrativa	01 - Administración Central	001 - Gestión de Apoyo	530228	Servicio de provisión de dispositivos electrónicos y certificación para registros de firmas digitales	001	120,48	100,00	103,00	106,00
						530403	Mobiliarios (Instalación, Mantenimiento y Reparación)	001	15.854,07	19.436,00	20.018,00	20.619,00
						530404	Maquinarias y Equipos (Instalación, Mantenimiento y Reparación)	001	23.520,11	27.345,00	28.165,00	29.011,00
						530418	Mantenimiento de Areas Verdes y Arreglo de Vias Internas	001	1.379,20	-	-	-
						530420	Instalación, mantenimiento y reparación de edificios de propiedad de la entidades públicas	001	96.215,36	201.852,00	270.306,00	278.415,00
						530702	Arrendamiento y Licencias de Uso de Paquetes Informáticos	001	10.109,75	-	-	-
						530804	Materiales de Oficina	001	60.251,12	52.402,00	64.274,00	66.201,00
						530806	Herramientas y Equipos Menores	001	510,63	525,00	541,00	557,00
						530811	Insumos- Bienes- Materiales y Suministros para la Construccion- Electricos- Plomeria- Carpinteria- Senalizacion Vial- Navegacion y Contra Incendios	001	177.666,21	89.624,00	100.345,00	103.356,00
						530820	Menaje de Cocina, de Hogar y Accesorios Descartables	001	1.213,78	3.974,00	4.093,00	4.216,00
						531411	Partes y Repuestos	001	8.714,28	4.830,00	4.975,00	5.124,00
						531601	Fondos de Reposicion de Caja Chica	001	1.103,30	5.000,00	5.150,00	5.305,00
						570102	Tasas Generales- Impuestos- Contribuciones- Permisos- Licencias y Patentes.	001	37.659,78	64.509,00	66.445,00	68.437,00
						570201	Seguros	001	1.462.759,27	1.609.035,00	1.657.306,00	1.707.025,00
						570206	Costas Judiciales Tramites Notariales-y Legalización de Documentos Arreglos Extrajudiciales	001	70,00	300,00	309,00	318,00
						530101	Agua Potable	001	38.768,55	39.174,00	40.348,00	41.559,00
						530104	Energía Eléctrica	001	1.060.271,88	1.109.497,00	1.045.546,00	1.076.912,00
						530208	Servicio de Seguridad y Vigilancia	001	977.591,90	1.006.925,00	1.037.134,00	1.068.246,00
						530422	Vehículos Terrestres (Mantenimiento y Reparaciones)	001	96.859,93	92.577,00	95.357,00	98.219,00
						530805	Materiales de Aseo	001	8.636,03	16.819,00	17.322,00	17.842,00
						530807	Materiales de Impresion- Fotografia- Reproduccion y Publicaciones	001	59.825,51	54.900,00	58.072,00	59.814,00
						530837	Combustibles, Lubricantes y Aditvos para vehículos terrestres	001	77.528,45	73.406,00	75.607,00	77.874,00
						570206	Costas Judiciales Tramites Notariales-y Legalización de Documentos Arreglos Extrajudiciales	001	207,93	25.112,00	25.865,00	26.641,00
						530822	Condecoraciones y Homenajes en Actos Protocolarios	001	179,66	-	-	-
				55 - Fortalecimiento de los Servicios de Emergencia	003 - Gestión de Tecnología	530403	Mobiliarios (Instalación, Mantenimiento y Reparación)	001	6.591,24	6.200,00	6.386,00	6.578,00
						530404	Maquinarias y Equipos (Instalación, Mantenimiento y Reparación)	001	766,76	1.278,00	1.316,00	1.355,00
						530420	Instalación, mantenimiento y reparación de edificios de propiedad de la entidades públicas	001	1.118.705,28	1.377.584,00	1.418.912,00	1.461.479,00
						530702	Arrendamiento y licencias de uso de paquete informáticos	001	29.782,70	62.700,00	64.581,00	66.518,00
						530804	Materiales de Oficina	001	43,68			
						530806	Herramientas y Equipos Menores	001	379,61	437,00	450,00	463,00
						530811	Insumos- Bienes- Materiales y Suministros para la Construccion- Electricos- Plomeria- Carpinteria- Senalizacion Vial- Navegacion y Contra Incendios	001	90,95	-	-	-
						531411	Partes y Repuestos	001	4.984,00	2.188,00	2.254,00	2.322,00
						530805	Materiales de Aseo	001	129,92	200,00	206,00	212,00
					001 - Gestión de Doctrina	530702	Arrendamiento y licencias de uso de paquete informáticos	001	-	14.400,00	14.832,00	15.277,00
						530804	Materiales de Oficina	001	137,76	-	-	-
						530811	Insumos- Bienes- Materiales y Suministros para la Construccion- Electricos- Plomeria- Carpinteria- Senalizacion Vial- Navegacion y Contra Incendios	001	9.045,32	-	-	-
						570102	Tasas Generales- Impuestos- Contribuciones- Permisos- Licencias y Patentes.	001	905,40	3.530,00	546,00	562,00
		5 Incrementar el desarrollo del talento humano del ECU 911.	5.2 Potenciar las aptitudes del recurso humano institucional a través de mecanismos que fortalezcan sus capacidades técnicas y profesionales	01 - Administración Central	001 - Gestión de Apoyo	530203	Almacenamiento - Embalaje - Envase y Recarga de Extintores	001	6.523,83	17.255,00	17.774,00	18.307,00
						530612	Capacitación a Servidores Públicos	001	-	34.998,00	36.050,00	37.132,00
						530201	Transporte de Personal	001	1.056.772,35	1.110.942,00	1.144.272,00	1.178.600,00
						530802	Vestuario- Lencería- Prendas de Protección- y- Accesorios para Uniformes Militares y Policiales- y- Carpas	001	4.533,39	13.200,00	46.556,00	47.951,00
						530809	Medicamentos	001	1.333,28	8.682,00	8.942,00	9.210,00
						530802	Vestuario- Lencería- Prendas de Protección- y- Accesorios para Uniformes Militares y Policiales- y- Carpas	001	1.450,49	-	-	-
				55 - Fortalecimiento de los Servicios de Emergencia	003 - Gestión de Tecnología	530802	Vestuario- Lencería- Prendas de Protección- y- Accesorios para Uniformes Militares y Policiales- y- Carpas	001	45,92	100,00	103,00	106,00
					001 - Gestión de Doctrina	530612	Capacitación a Servidores Públicos	001	-	40.288,00	41.497,00	42.742,00
						530809	Medicamentos	001	2.464,00			
		6 Incrementar el uso eficiente del presupuesto del SIS ECU 911	6.1 Incrementar la eficiencia en la gestión presupuestaria y financiera	01 - Administración Central	001 - Gestión de Apoyo	570104	Contribuciones Especiales y de Mejora	001	6.215,10	6.029,00	6.210,00	6.396,00
						570216	Obligaciones con el IESS	001	2.940,75	-	-	-
						570203	Comisiones Bancarias	001	0,30	-	-	-
						570218	Intereses por Mora Patronal al IESS	001	3,32	-	-	-
						990101	Obligaciones de Ejercicios Anteriores por Gastos de Personal	001	5.558,02	-	-	-
				55 - Fortalecimiento de los Servicios de Emergencia	002 - Gestión de Operaciones	990101	Obligaciones de Ejercicios Anteriores por Gastos de Personal	001	260,22			
TOTAL									39.057.057,39	85.430.729,92	69.843.845,85	70.217.712,10

ECU
SERVICIO
INTEGRADO
DE SEGURIDAD
911
CENTRO NACIONAL
SEGURIDAD
ALCALDÍA

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2017-2021

ECU 911
SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD

¡línea única para emergencias!