



**PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
2020 – 2023**

**SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD
ECU 911**

**COORDINACIÓN GENERAL DE
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN
ESTRATÉGICA**

Quito, Diciembre 2019.

CONTENIDO

1.	DIAGNOSTICO DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	4
1.1.	MARCO LEGAL.....	4
1.2.	DESCRIPCIÓN HISTÓRICA DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	10
1.3.	IMPLEMENTACION DE LOS CENTROS DEL SIS ECU 911 A NIVEL NACIONAL.....	11
1.4.	INFRAESTRUCTURA FÍSICA, OPERATIVA Y TECNOLÓGICA	13
1.5.	DESCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA INFORMÁTICA, CAPACIDAD, SERVICIOS, BENEFICIOS, LIMITACIONES	15
1.5.1.	INFORMACIÓN SOBRE EL PERSONAL EN LAS ÁREAS OPERATIVAS	16
1.5.2.	COBERTURA DE CONECTIVIDAD NACIONAL Y POR CENTRO.	17
1.5.3.	SISTEMA DE COMUNICACIONES.....	17
1.5.4.	CAPACIDAD	18
1.6.	GESTIÓN OPERATIVA DEL SIS ECU 911	19
1.6.1.	LLAMADAS RECIBIDAS NACIONAL Y POR CENTRO	19
1.6.2.	LAMADAS RECIBIDAS POR TIPO NACIONAL	20
1.6.3.	EMERGENCIAS GESTIONADAS NACIONAL	21
1.6.4.	EMERGENCIAS GESTIONADAS NACIONAL POR SERVICIO.....	23
1.6.5.	EMERGENCIAS GESTIONADAS Y CATALOGADAS POR CLAVES	24
1.6.6.	MAPAS DE CALOR POR SERVICIO Y POR CENTRO	26
1.6.7.	TIEMPO DE RESPUESTA POR SERVICIO	29
2.	PROBLEMÁTICA.....	31
2.1.	OFERTA Y DEMANDA	37
2.1.1.	OFERTA.....	37
2.1.2.	DEMANDA.....	38
3.	METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATEGICO	39
3.1.	ARTICULACIÓN CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS AL 2030.	40
3.2.	ARTICULACIÓN CON EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2017-2021 ..	40
4.	ELEMENTOS ORIENTADORES DE LA INSTITUCIÓN.....	41
4.1.	MISIÓN.....	41
4.2.	VISIÓN	41
4.3.	VALORES	42
4.4.	MAPA ESTRATÉGICO.....	43

4.5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	43
4.6. ESTRATEGIAS E INDICADORES.....	50
4.7. BALANCE SCORE CARD	52
4.8. GLOSARIO DE TÉRMINOS	68

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Implementación de Centros del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y su cobertura por año.....	11
Tabla 2. Implementación de Centros del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y su cobertura por provincia y por año.....	12
Tabla 3. Centros Prestadores de Servicio en el Territorio Nacional	14
Tabla 4. Servicios prestados por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	15
Tabla 5. Número de personal operativo a nivel nacional.....	16
Tabla 6. Total de alertas recibidas por centro y por año.....	19
Tabla 7. Total alertas recibidas por tipo nacional	20
Tabla 8. Total emergencias gestionadas por año y por centro	21
Tabla 9. Total emergencias gestionadas por servicio y por año.....	23
Tabla 10. Total emergencias gestionadas por tipo en el año 2018.....	25
Tabla 11. Tiempos de respuesta de Seguridad Ciudadana por centro	29
Tabla 12. Tiempos de respuesta de Gestión Sanitaria por centro	30
Tabla 13. Tiempos de respuesta de Tránsito y Movilidad por centro.....	30
Tabla 14. Años de Implementación de los centros del ECU 911	31
Tabla 15. Renovación urgente de infraestructura tecnológica por centro	32
Tabla 16. Garantía del Software de cada centro	35
Tabla 17. Servidores de almacenamiento	36
Tabla 18. Centros Zonales con su población	38

1. DIAGNOSTICO DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

1.1. 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:

- La Constitución de la República;
- Código Orgánico Integral Penal.
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.
- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones
- Ley de Seguridad Pública y del Estado;
- Decreto Ejecutivo Nro. 988, 13 de enero de 2012.
- Decreto Ejecutivo Nro. 31, 24 de junio de 2013.
- Decreto Ejecutivo No. 7, 24 de mayo de 2017.
- Decreto Ejecutivo No. 387, 04 de mayo de 2018
- Decreto Ejecutivo No. 439, 14 de junio de 2018
- Ley Orgánica de Telecomunicaciones
- Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones
- Código Integral Penal

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 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 políticas referentes a seguridad, protección, prevención y convivencia ciudadana con diferentes organismos, como el SIS ECU 911.

Código Orgánico Integral Penal.

Art. 396.- Contravenciones de cuarta clase indica que: “Será sancionada con pena privativa de libertad de quince a treinta días: Literal 3: La persona que de manera indebida realice uso del número único de atención de emergencias para dar un aviso falso de emergencia y que implique desplazamiento, movilización o activación innecesaria de recursos de las instituciones de emergencia”

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.”

En la Ley de Seguridad Pública y del Estado los artículos relacionados son:

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 coadyuvan a la seguridad ciudadana y del Estado.

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 (...)”

Ley Orgánica de Telecomunicaciones

Artículo 3.- Objetivos. Son objetivos de la presente Ley:

“17. Establecer los mecanismos de coordinación con organismos y entidades del Estado para atender temas relacionados con el ámbito de las telecomunicaciones en cuanto a seguridad del Estado, emergencias y entrega de información para investigaciones judiciales, dentro del debido proceso.”

Artículo 8.- Prestación de servicios en Estado de Excepción. En caso de agresión; conflicto armado internacional o interno; grave conmoción interna, calamidad pública; o desastre natural o emergencia nacional, regional o local, cuando el Decreto Ejecutivo de Estado de Excepción que emita el Presidente o Presidenta de la República, involucre la necesidad de utilización de los servicios de telecomunicaciones, los prestadores que operen redes públicas de telecomunicaciones tienen la obligación de permitir el control directo e inmediato por parte del ente rector de la defensa nacional, de los servicios de telecomunicaciones en el área afectada.

Artículo 16.- Telecomunicaciones Reservadas a la Seguridad Nacional. Para la realización de actividades de telecomunicaciones necesarias para la seguridad y defensa del Estado, se reservará frecuencias del espectro radioeléctrico en función del Plan Nacional de Frecuencias...

Artículo 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

“24. Contar con planes de contingencia, para ejecutarlos en casos de desastres naturales o conmoción interna para garantizar la continuidad del servicio de acuerdo con las regulaciones respectivas. Asimismo, cumplirá con los servicios requeridos en casos de emergencia, tales como llamadas gratuitas, provisión de servicios auxiliares para Seguridad pública y del Estado y cualquier otro servicio que determine la ley.”

Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones

Art. 59.- Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios.- Para el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios, previstas en la LOT, se considerará lo siguiente:

Literal 10. La implementación de acceso gratuito a servicios de emergencia, y ubicación de llamadas de emergencia prevista en el artículo 24 número 11 de la LOT será realizada por los prestadores del servicio de telefonía fija y servicio móvil avanzado. Para la entrega de información de los servicios tales como el servicio móvil avanzado se estará a lo dispuesto en la norma legal antes citada; y para los demás servicios se estará a la regulación que para el efecto emita la ARCOTEL.

Literal 12. Las obligaciones previstas en el artículo 24 numeral 24 de la LOT serán cumplidas por todos los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones. Respecto a los servicios requeridos en casos de emergencia, los prestadores de servicios de telecomunicaciones proporcionarán de forma gratuita lo siguiente: i) Acceso a llamadas de emergencia por parte del abonado, cliente y usuario, independientemente de la disponibilidad de saldo; ii) Difusión por cualquier medio, plataforma o tecnología, de información de alertas de emergencia a la población, conforme la regulación que emita para el efecto la ARCOTEL. Dichos servicios se prestarán gratuitamente, sin perjuicio de la declaratoria de Estado de Excepción establecida en el artículo 8 de la LOT. También deberán prestar de manera obligatoria, con el pago del valor justo, lo siguiente: i) Integración de sus redes a cualquier plataforma o tecnología, para la atención de servicios de emergencias, conforme a la normativa que emita la ARCOTEL; ii) Servicios auxiliares para la seguridad pública y del Estado; iii) Cualquier otro servicio que determine la ARCOTEL.

Art. 116.- Frecuencias reservadas.- En el Plan Nacional de Frecuencias se reservarán frecuencias del espectro radioeléctrico para la realización de actividades de telecomunicaciones necesarias para la seguridad nacional y defensa del Estado, de acuerdo a un estudio sustentado por la ARCOTEL; correspondiendo el uso y gestión de las mismas a los organismos públicos responsables de la seguridad y defensa nacional, conforme la atribución establecida en el Plan Nacional de Frecuencias, y su administración, regulación y control a la ARCOTEL. Los organismos públicos responsables de la seguridad y defensa nacional, están exentos del pago de derechos por el otorgamiento del título habilitante de autorización de frecuencias del espectro radioeléctrico así como de sus renovaciones; sin embargo les corresponderá el pago

por el uso de frecuencias. La información técnica, operativa y de infraestructura necesaria para la operación de estos servicios será confidencial.

Según el Decreto Ejecutivo 988, publicado en el Registro Oficial 618 de fecha 13-ene 2012:

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.

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 actividades 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 prestación del servicio de atención 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, movilizandolos recursos necesarios para brindar una atención eficiente a la ciudadanía.

La 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 atención 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, articula los servicios de video vigilancia, botones de auxilio, alarmas comunitarias, recepción y despacho de atención a emergencias a través de llamadas con la coordinación de instituciones públicas, mediante dependencias o entes a su cargo que dan respuestas a la ciudadanía en situaciones de emergencia.

1.2. DESCRIPCIÓN HISTÓRICA DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

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 un centro de crisis provisto de una sala de comando y control donde las instituciones de atención de emergencias estén interconectadas en una plataforma tecnológica, que 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 histórica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911



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

1.3. IMPLEMENTACION DE LOS CENTROS DEL SIS ECU 911 A NIVEL NACIONAL

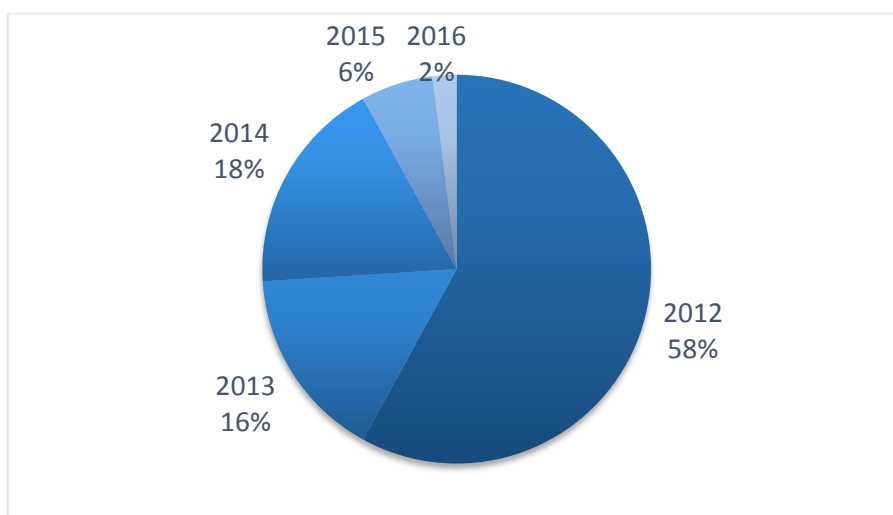
En la siguiente tabla se evidencia que para el año 2012 el SIS ECU 911, pese a que su servicio tenía una cobertura nacional, su presencia territorial era del 58% con una dependencia en la jurisdicción de las provincias señaladas, dicha presencia territorial fue creciendo conforme avanzó la implementación del proyecto.

Tabla 1. Implementación de Centros del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y su cobertura por año

IMPLEMENTACIÓN	2012	2013	2014	2015	2016
HABITANTES	15.338.598	15.774.749	16.027.466	16.278.844	16.528.730
COBERTURA	8.893.128	11.666.888	14.768.426	15.960.038	16.528.730
%	58%	74%	92%	98%	100%

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

Ilustración 2. Implementación porcentual de Centros del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y su cobertura por año



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

Tabla 2. Implementación de Centros del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y su cobertura por provincia y por 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
BOLIVAR	197.708,00	BOLIVAR	203.329,80	BOLIVAR	206.587,22	BOLIVAR	209.827,37	BOLIVAR	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: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos – INEC 2010 y proyección al 2030.

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

1.4. INFRAESTRUCTURA FÍSICA, OPERATIVA Y TECNOLÓGICA

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 los 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.

Actualmente el SIS ECU 911 tiene presencia en todo el territorio nacional con 7 Centros Zonales, 9 Centros Locales y 14 Salas operativas.

Ilustración 3. Mapa de Centros Prestadores de Servicio en el Territorio Nacional



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

Tabla 3. Centros Prestadores de Servicio en el Territorio Nacional

ZONA	PROVINCIA CUBIERTA	COORDINACIONES ZONALES	CENTROS LOCALES	SALAS OPERATIVAS
1	CARCHI		CENTRO LOCAL TULCÁN	
1	ESMERALDAS		CENTRO LOCAL ESMERALDAS	
1	SUCUMBIOS		CENTRO LOCAL NUEVA LOJA	
1	IMBABURA	COORDINACIÓN ZONAL IBARRA		
2	NAPO			SALA OPERATIVA TENA
2	ORELLANA			SALA OPERATIVA ORELLANA
2 y 9	PICHINCHA	COORDINACIÓN ZONAL QUITO		
2 y 9	PICHINCHA			SALA OPERATIVA MEJIA
2 y 9	PICHINCHA			SALA OPERATIVA RUMIÑAHUI
2 y 9	PICHINCHA			SALA OPERATIVA CAYAMBE
2 y 9	PICHINCHA			SALA OPERATIVA PEDRO MONCAYO
3	COTOPAXI			SALA OPERATIVA LATACUNGA
3	CHIMBORAZO		CENTRO LOCAL RIOBAMBA	
3	PASTAZA			SALA OPERATIVA PUYO
3	TUNGURAHUA	COORDINACIÓN ZONAL AMBATO		
4	MANABI	COORDINACIÓN ZONAL PORTOVIEJO		
4	MANABI			SALA OPERATIVA MANTA
4	SANTO DOMINGO		CENTRO LOCAL SANTO DOMINGO	
5	BOLIVAR			SALA OPERATIVA GUARANDA
5	LOS RIOS		CENTRO LOCAL BABAHOYO	
5	LOS RIOS			SALA OPERATIVA QUEVEDO
5	SANTA ELENA			SALA OPERATIVA SANTA ELENA
5 y 8	GUAYAS	COORDINACIÓN ZONAL SAMBORONDÓN		
5	GALAPAGOS		CENTRO LOCAL GALÁPAGOS	
6	AZUAY	COORDINACIÓN ZONAL CUENCA		
6	CAÑAR			SALA OPERATIVA AZOGUES
6	MORONA SANTIAGO		CENTRO LOCAL MACAS	
7	EL ORO	COORDINACIÓN ZONAL MACHALA		
7	LOJA		CENTRO LOCAL LOJA	
7	ZAMORA CHINCHIPE			SALA OPERATIVA ZAMORA

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

El SIS ECU 911 gestiona en todo el territorio ecuatoriano la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía, reportadas a través del número 911, y las que se generen por video vigilancia y monitoreo de alarmas, mediante el despacho de recursos de respuesta especializados pertenecientes a organismos públicos y privados articulados al sistema, con la finalidad de contribuir, de manera permanente, a la consecución y mantenimiento de la seguridad integral ciudadana. Todas las emergencias de la población ecuatoriana son atendidas y coordinadas las 24 horas del día durante los 365 días del año.

El SIS 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 4. Servicios prestados por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

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	
Video Vigilancia	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

1.5. DESCRIPCIÓN DE LA PLATAFORMA INFORMÁTICA, CAPACIDAD, SERVICIOS, BENEFICIOS, LIMITACIONES

El ECU 911 dispone de una plataforma tecnológica desarrollada para la coordinación de atención de emergencias a nivel nacional a través de las consolas de atención de llamadas, Despachadores de recursos con las instituciones integradas y consolas de video vigilancia para el monitoreo de los puntos de video vigilancia.

1.5.1. INFORMACIÓN SOBRE EL PERSONAL EN LAS ÁREAS OPERATIVAS

En el siguiente cuadro se detalla el numérico de personas que cumplen funciones en salas operativas de los Centros ECU 911 a nivel nacional.

Tabla 5. Número de personal operativo a nivel nacional.

NÚMERO DE PERSONAL OPERATIVO A NIVEL NACIONAL – SEPTIEMBRE 2019								
CENTRO	TOTAL EVALUADORES LLAMADAS	ANALISTA DE LLAMADAS	TOTAL EVALUADORES VIDEO VIGILANCIA	ANALISTA DE VIDEO VIGILANCIA	ANALISTA DE DESPACHO	ESPECIALISTAS	TOTAL PERSONAL ECU 911	TOTAL PERSONAL INSTITUCIONES
AMBATO	32	4	34	4	3	1	78	75
- SALA LATACUNGA	0	0	0	1	0	0	1	22
- SALA PUYO	0	0	1	0	0	0	1	16
BABAHOYO	28	4	20	3	4	1	60	73
- SALA GUARANDA	0	0	2	0	0	0	2	19
- SALA QUEVEDO	0	0	1	0	0	0	1	26
CUENCA	40	4	36	3	4	1	88	107
- SALA AZOGUES	0	0	0	0	0	0	0	17
ESMERALDAS	26	3	29	2	3	1	64	88
GALAPAGOS	4	0	4	0	2	1	11	22
IBARRA	21	4	17	3	3	1	49	111
LOJA	27	3	12	4	3	1	50	80
- SALA ZAMORA	0	0	4	0	0	0	4	8
MACAS	16	0	10	4	4	1	35	30
MACHALA	24	4	17	4	4	1	54	127
NUEVA LOJA	16	0	10	3	3	1	33	55
PORTOVIEJO	29	3	29	4	4	1	70	108
- SALA MANTA	2	0	2	0	0	0	4	34
QUITO	84	4	49	4	8	1	150	406
- SALA ORELLANA	0	0	0	0	1	0	1	34
- SALA RUMINAHUI	0	0	0	0	0	0	0	37
- SALA MEJIA	0	0	0	0	0	0	0	8
- SALA TENA	0	0	0	0	1	0	1	11
RIOBAMBA	24	0	14	2	4	1	45	69
SAMBORONDON	89	4	67	4	6	1	171	284
- SALA SANTA ELENA	0	0	4	0	0	0	4	21
SANTO DOMINGO	0	3	11	3	4	1	22	115
TULCAN	12	0	9	3	4	1	29	59
TOTAL	474	40	382	51	65	16	1028	2062

Fuente: Conocimientos generales operativos del Servicio integrado de seguridad ECU 911

Elaboración: Dirección Nacional Académica para emergencias del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

1.5.2. COBERTURA DE CONECTIVIDAD NACIONAL Y POR CENTRO.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 tiene como socio estratégico a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT-EP, la cual provisiona fibra óptica para la conexión de los puntos de video vigilancia y la interconexión de los centros operativos, sala desconcentradas y sala espejos a nivel nacional, brindado así cobertura a nivel nacional con los servicios de conectividad, telefonía, datos, GPRS e internet.

Finalmente la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT-EP, administra la infraestructura de la Red Nacional Troncalizada la misma que tiene una cobertura del 95% a nivel poblacional en el Ecuador, la cual es usada para la gestión de la emergencias.

Descripción de los Sistemas de comunicación para tramitar las emergencias nacional y por centro.

1.5.3. SISTEMA DE COMUNICACIONES

En casos de emergencias es importante mantener las comunicaciones entre los Centros de Atención de Emergencias y las Entidades de Respuesta, siendo esta una de las política impulsadas por Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

El Sistema de Comunicaciones comprende tanto los sistemas internos como los sistemas externos de comunicación. Los Sistemas Internos están compuestos por el equipamiento necesario para permitir la Recepción de Llamadas y Despacho interno de las emergencias.

Los Sistemas Externos se conforman por los equipos utilizados para mantener la conectividad y las comunicaciones de los Centros de Atención de Emergencias con los recursos en patrullaje o en el sitio de emergencia, con los equipos periféricos implementados en las zonas de cobertura y con las entidades de respuesta.

Centrales Telefónicas

El sistema de telefonía del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 es la plataforma básica de comunicación para el funcionamiento del sistema de Recepción y Despacho de Llamadas a los Centros de Atención de Emergencias. Las Centrales Telefónicas funcionan en base a un sistema de conmutación PABX.

Actualmente se mantiene un esquema de conexión que no ha presentado problemas. Sin embargo, es importante tener un plan de contingencias, considerando que la Recepción de Llamadas no puede ser interrumpida, para lo cual se tiene contemplado el enrutamiento automático entre centros operativos y no interrumpir la atención de las emergencias.

Comunicaciones VHF/UHF Multibanda

Las radiocomunicaciones son una forma de comunicación muy utilizada por diferentes entidades, que brindan Respuesta de Emergencia y asistencia en campo dentro de un país o región. Las entidades de respuesta realizan diferentes coordinaciones utilizando bandas de frecuencias diferentes debido a su accionar muy particular frente a una misma eventualidad.

Una radio multi-banda es necesaria para operar con múltiples entidades estatales y/o locales es un dispositivo que permite comunicarse y colaborar de manera conjunta sin problemas y sin tener que llevar dos radios de diferentes bandas (VHF-UHF), las instituciones usuarias son SNGRE, Cuerpos de Bomberos, Cruz Roja, entre otras instituciones a nivel nacional.

Comunicaciones troncalizadas- Red Nacional Troncalizada.

Red Nacional Troncalizada es el único medio de comunicación de amplia cobertura, seguro, integral, resiliente y eficaz, en el que las máximas autoridades y funcionarios de las instituciones que tienen competencia en la coordinación de respuesta y soporte en eventos de alto impacto, articulan la toma de decisiones y mantienen comunicación estratégica y operativa directa a nivel interinstitucional. Entre las instituciones de primera respuesta que utilizan esta herramienta se encuentran Policía Nacional, Ministerio de Salud Pública, Comisión de Tránsito del Ecuador, SIS ECU 911 y Fuerzas Armadas.

1.5.4. CAPACIDAD

El sistema tiene la capacidad de almacenar los audios recibidos y generados en la plataforma tecnológica, por un periodo de 6 meses, en caso de la información registrada a través de la fichas en la gestión de emergencias son almacenadas en una base de datos que tiene la capacidad de 40 TB en promedio lo que ha permitido almacenar la información desde la implementación de los Centros Operativos a la fecha, llegan a estar en un almacenamiento del 80%.

El subsistema de almacenamiento de video satisface la necesidad de almacenamiento permanente de los videos capturados por las cámaras de Video

Vigilancia que forman parte del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, actualmente es de 30 días .

Además, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, almacena los videos de las cámaras para ser posteriormente utilizados en las diferentes investigaciones que se realizan por parte de instituciones del gobierno como la Policía Nacional por un periodo de hasta 7 años.

Desde la implementación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 ha registrado varios tipos de limitaciones operativas, para solventar dichas limitaciones se han realizado varias actualizaciones en el sistema, a la fecha se encuentra el versión 3.6 del Sistema de la plataforma tecnológica.

1.6. GESTIÓN OPERATIVA DEL SIS ECU 911

1.6.1. LLAMADAS RECIBIDAS NACIONAL Y POR CENTRO

Entre las alertas recibidas y gestionadas por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 se encuentran las alertas normales (emergencias reales atendidas) y las que se derivan del mal uso del servicio (llamadas mal intencionadas o sin interlocutor), las cuales presentan la siguiente distribución:

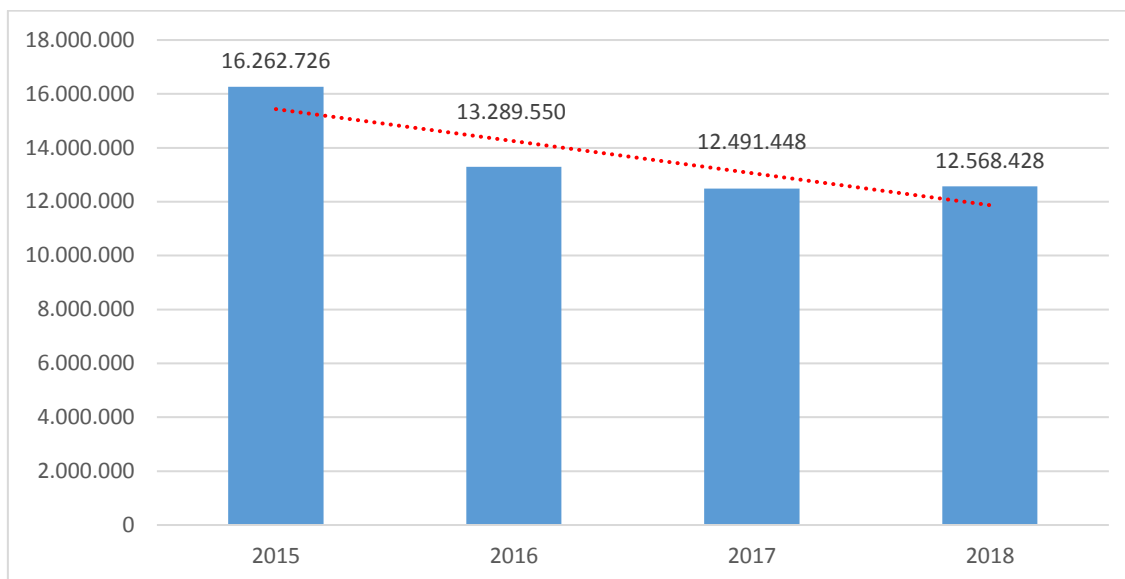
Tabla 6. Total de alertas recibidas por centro y por año

CENTRO	2015	2016	2017	2018
AMBATO	1.157.374	952.226	888.726	883.918
BABAHOYO	1.071.291	1.011.070	928.404	895.037
CUENCA	922.053	744.063	796.122	787.834
ESMERALDAS	712.980	571.950	513.345	516.531
IBARRA	532.647	460.964	439.614	434.576
LOJA	650.018	611.547	522.477	488.423
MACAS	173.266	163.540	154.454	165.709
MACHALA	736.396	682.616	677.270	660.870
NUEVA LOJA	294.803	234.943	242.578	244.452
PORTOVIEJO	1.224.730	1.054.706	956.101	923.794
QUITO	3.214.879	2.759.294	2.430.331	2.615.305
RIOBAMBA	451.732	421.948	414.243	406.238
SAMBORONDÓN	4.245.679	2.816.016	2.812.751	2.845.653
SAN CRISTÓBAL	11.774	23.727	21.139	22.083
SANTO DOMINGO	621.412	579.707	502.724	489.317
TULCÁN	241.692	201.233	191.169	188.688
TOTAL	16.262.726	13.289.550	12.491.448	12.568.428

Fuente: Dirección Nacional de Análisis de Datos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

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

Ilustración 4. Tendencia de alertas recibidas por centro y por año



Fuente: Dirección Nacional de Análisis de Datos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

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

1.6.2. LAMADAS RECIBIDAS POR TIPO NACIONAL

A continuación se presenta las alertas recibidas por tipo de llamada, durante la gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 desde el año 2015 hasta 2018.

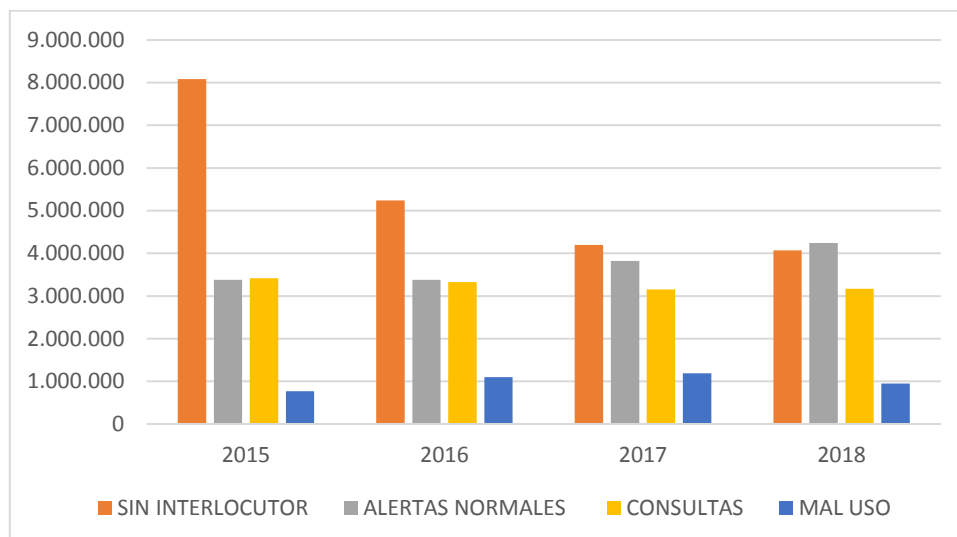
Tabla 7. Total alertas recibidas por tipo nacional

AÑO	SIN INTERLOCUTOR	ALERTAS NORMALES	CONSULTAS	MAL USO	ERROR	PRUEBA	OTRAS LLAMADAS	TOTAL
2015	8.086.944	3.382.185	3.420.210	765.878	549.791	36.580	21.138	16.262.726
2016	5.242.628	3.376.878	3.328.205	1.099.066	165.814	48.429	28.530	13.289.550
2017	4.199.562	3.822.130	3.154.774	1.191.378	72.758	45.374	5.472	12.491.448
2018	4.066.934	4.241.043	3.167.741	949.331	87.232	48.462	7.685	12.568.428
TOTAL	21.596.068	14.822.236	13.070.930	4.005.653	875.595	178.845	62.825	54.612.152

Fuente: Dirección Nacional de Análisis de Datos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

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

Ilustración 5. Alertas recibidas por tipo nacional



Fuente: Dirección Nacional de Análisis de Datos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

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

1.6.3. EMERGENCIAS GESTIONADAS NACIONAL

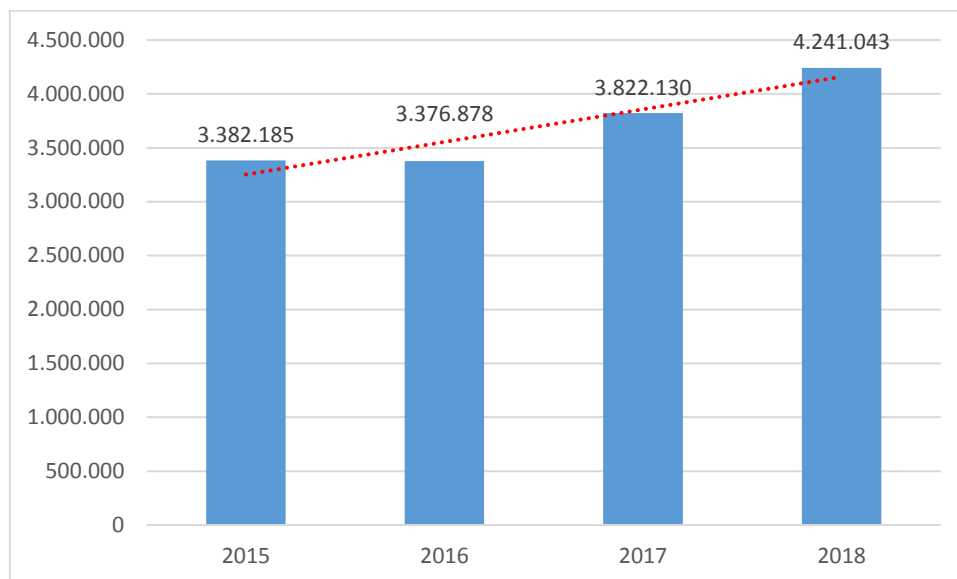
Tabla 8. Total emergencias gestionadas por año y por centro

CENTRO	2015	2016	2017	2018
AMBATO	244.273	255.489	263.271	300.846
BABAHOYO	211.125	218.309	268.150	278.790
CUENCA	236.728	264.668	282.819	311.097
ESMERALDAS	103.561	112.204	125.959	132.673
IBARRA	98.749	111.235	133.798	156.613
LOJA	106.258	104.344	113.082	119.232
MACAS	32.744	34.419	39.033	47.691
MACHALA	138.515	160.119	196.819	203.108
NUEVA LOJA	42.950	43.286	61.537	65.441
PORTOVIEJO	187.783	187.673	204.508	222.607
QUITO	785.236	777.972	841.952	963.700
RIOBAMBA	83.387	92.957	97.814	115.061
SAMBORONDÓN	929.826	830.654	996.231	1.102.797
SAN CRISTÓBAL	2.746	6.586	7.296	9.811
SANTO DOMINGO	135.512	141.010	151.110	166.000
TULCÁN	42.792	35.953	38.751	45.576
TOTAL	3.382.185	3.376.878	3.822.130	4.241.043

Fuente: Dirección Nacional de Análisis de Datos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

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

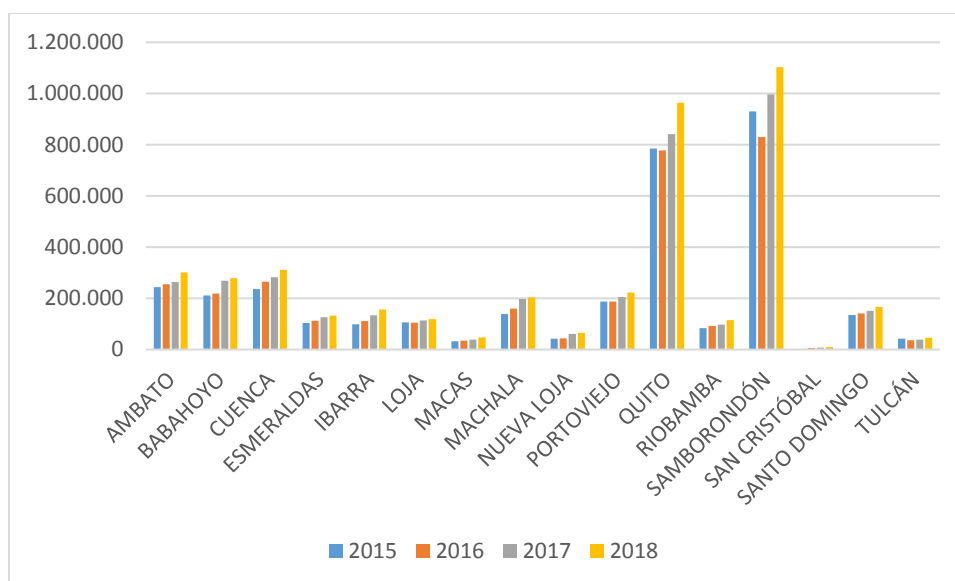
Ilustración 6. Emergencias gestionadas por año



Fuente: Dirección Nacional de Análisis de Datos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

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

Ilustración 7. Tendencia de emergencias gestionadas por período y por centro



Fuente: Dirección Nacional de Análisis de Datos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

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

1.6.4. EMERGENCIAS GESTIONADAS NACIONAL POR SERVICIO

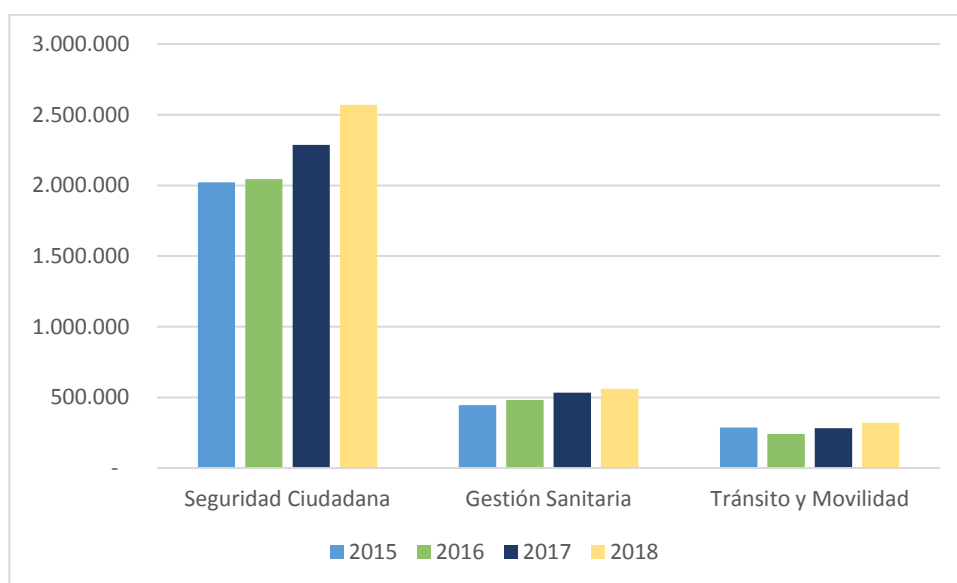
Tabla 9. Total emergencias gestionadas por servicio y por año

AÑO	Seguridad Ciudadana	Gestión Sanitaria	Tránsito y Movilidad	Servicios Municipales	Gestión de Siniestros	Servicio Militar	Gestión de Riesgos	Total
2015	2.022.261	445.013	286.943	86.364	78.038	28.103	7.519	2.954.241
2016	2.044.588	480.934	241.547	106.482	74.446	33.714	14.472	2.996.183
2017	2.286.243	534.192	282.044	121.162	69.090	34.505	14.324	3.341.560
2018	2.569.337	559.543	319.586	126.969	80.639	21.371	17.101	3.694.546
Total	9.138.877	2.070.969	1.155.607	452.414	307.908	119.429	54.618	13.299.822

Fuente: Dirección Nacional de Análisis de Datos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

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

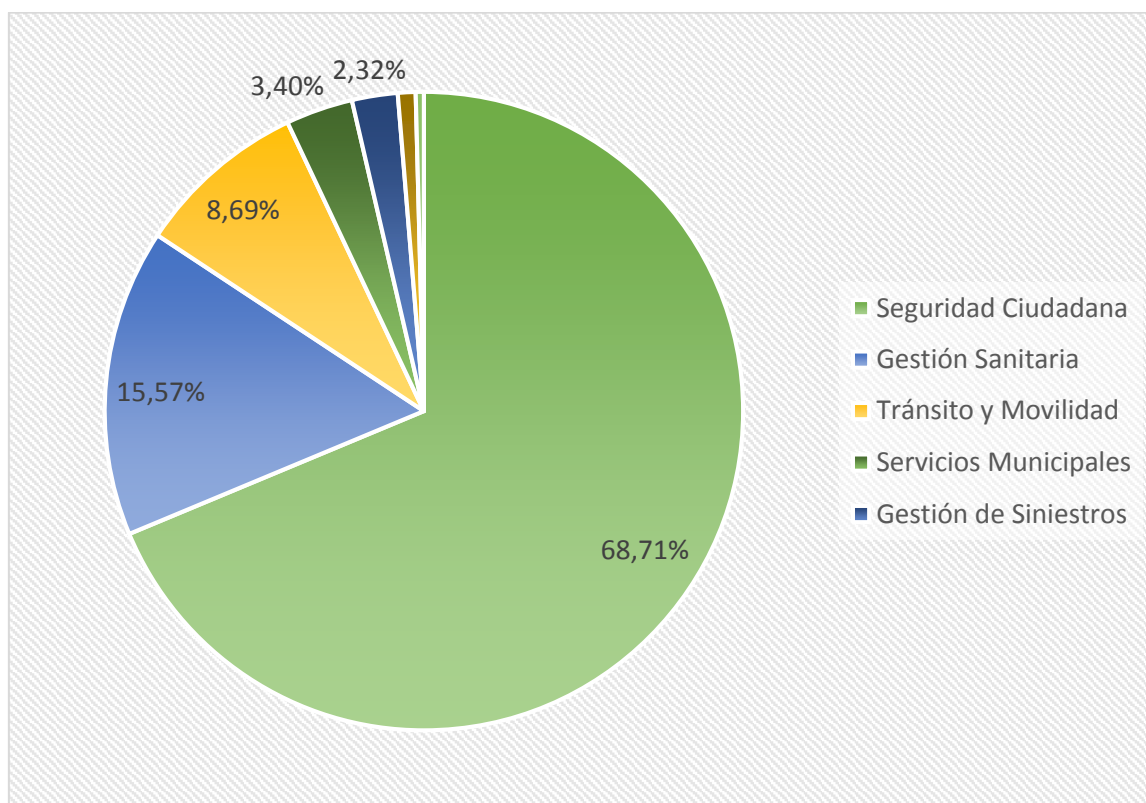
Ilustración 8. Emergencias gestionadas por servicio y por año



Fuente: Dirección Nacional de Análisis de Datos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

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

Ilustración 9. Participación de emergencias por servicio



Fuente: Dirección Nacional de Análisis de Datos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

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

1.6.5. EMERGENCIAS GESTIONADAS Y CATALOGADAS POR CLAVES

Por otro lado, es importante mencionar que de todas las emergencias coordinadas por el ECU 911 se clasifican en claves de acuerdo a la magnitud, importancia y urgencia de la misma, en función del siguiente detalle:

Clave Roja: Es todo tipo de situación en la cual existe un riesgo inminente y/o afectación al ciudadano o a la industria, pudiendo desembocar en cambios permanentes en los núcleos sociales, las organizaciones, en los ecosistemas, en el medio ambiente; por lo tanto, precisa una atención inmediata.

Clave Naranja: Es todo tipo de situación sin amenaza y/o afectación al ciudadano o a la industria y que no desembocan en cambios permanentes en los núcleos sociales, las organizaciones, en los ecosistemas, en el medio ambiente; en consecuencia, precisa una atención a la mayor brevedad posible.

Clave Amarilla: Es todo tipo de situación en la cual existe una urgencia relativa de prioridad menor y que por lo tanto no requiere de atención inmediata. Estos eventos

podrían ser gestionados una vez que se atiendan las prioridades anteriores (roja y naranja).

Clave Verde: Es todo tipo de situación que no presenta urgencia relativa, pero sin embargo precisa de algún recurso para dar solución al incidente presentado, serán gestionadas una vez que se atiendan las prioridades anteriores o pueden ser resueltas vía telefónica o en forma remota.

Es así que, las claves rojas y naranjas representan el 75% de los incidentes presentados en donde nuevamente se evidencia que la mayoría de emergencias comprometen de manera importante la seguridad y vida de la ciudadanía.

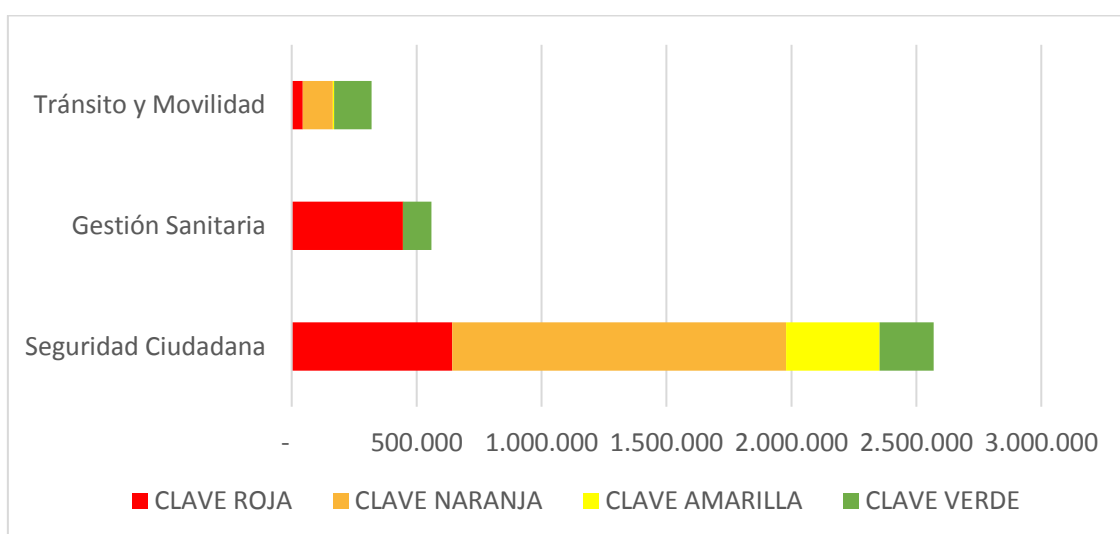
Tabla 10. Total emergencias gestionadas por tipo en el año 2018

Servicio	CLAVE ROJA	CLAVE NARANJA	CLAVE AMARILLA	CLAVE VERDE	TOTAL
Seguridad Ciudadana	641.956	1.336.672	374.190	216.519	2.569.337
Gestión Sanitaria	444.894	359	92	114.198	559.543
Tránsito y Movilidad	44.750	120.140	4.591	150.105	319.586
Servicios Municipales	4.108	62.120	31.866	28.875	126.969
Gestión de Siniestros	75.551	830	3.535	723	80.639
Servicio Militar	370	20.988	1	12	21.371
Gestión de Riesgos	14.418	2.648	4	31	17.101
TOTAL	1.226.047	1.543.757	414.279	510.463	3.694.546

Fuente: Dirección Nacional de Análisis de Datos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

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

Ilustración 10. Participación de emergencias gestionadas por tipo y periodo

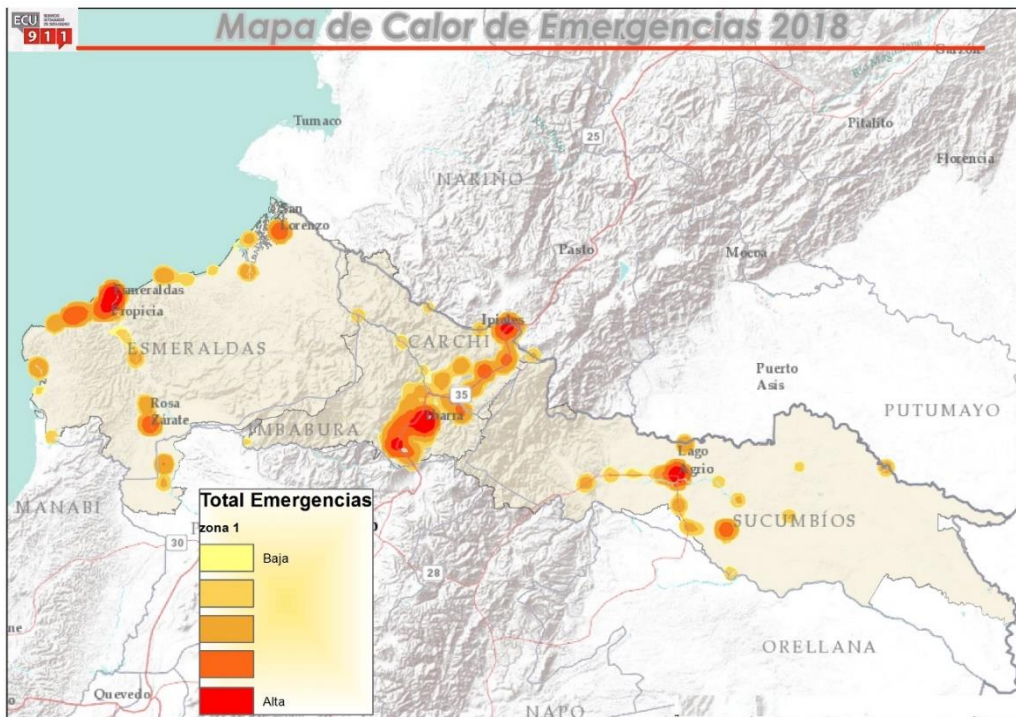


Fuente: Dirección Nacional de Análisis de Datos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

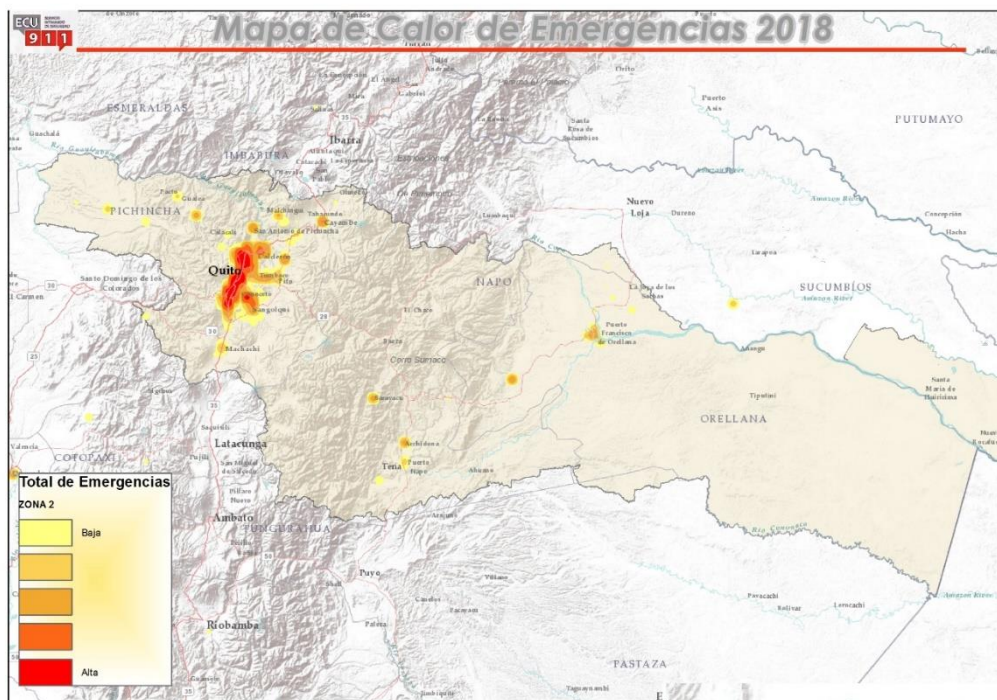
Elaboración: Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

1.6.6. MAPAS DE CALOR POR SERVICIO Y POR CENTRO

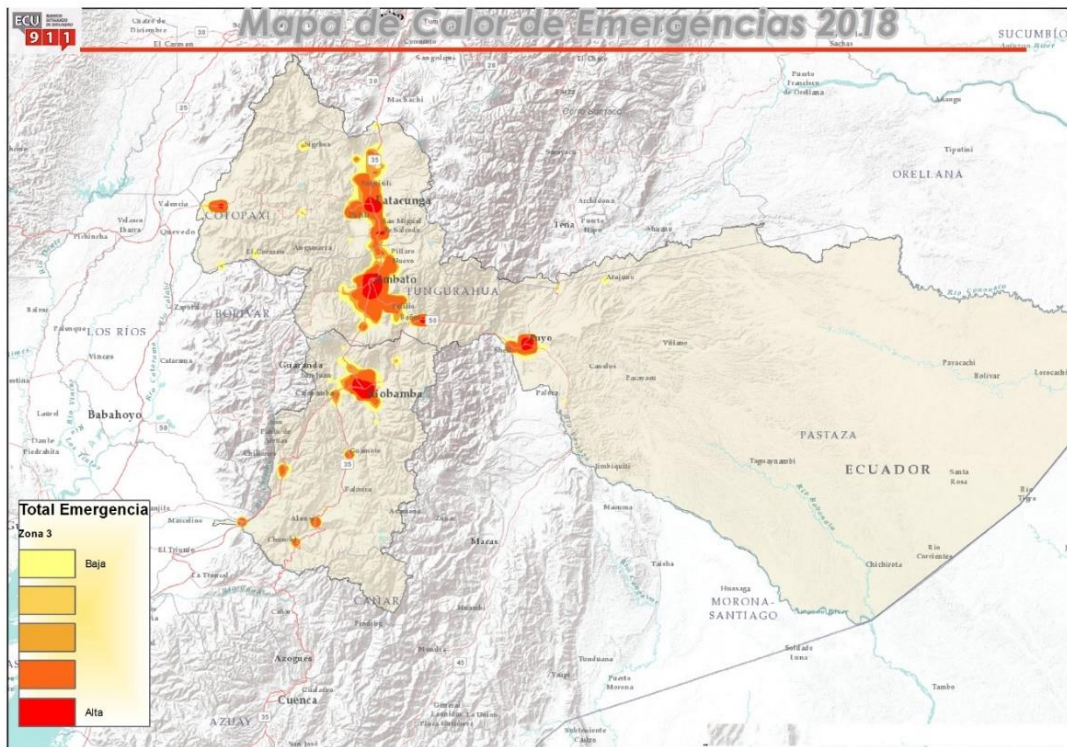
ZONA 1



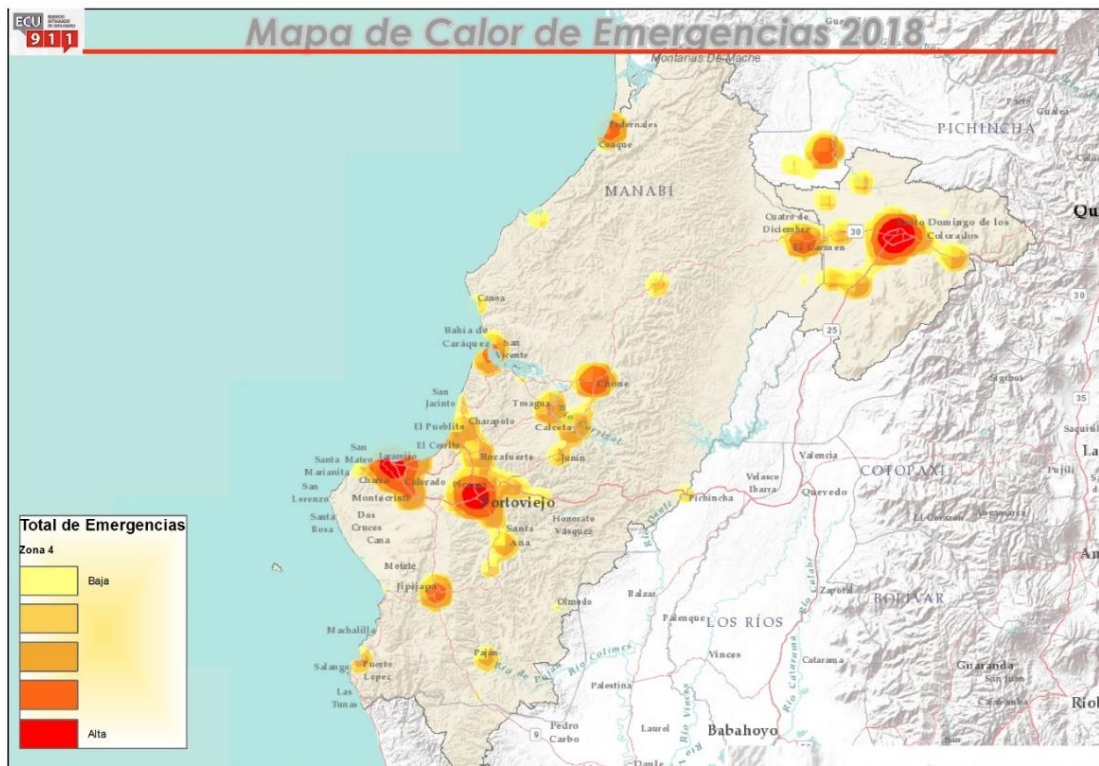
ZONA 2



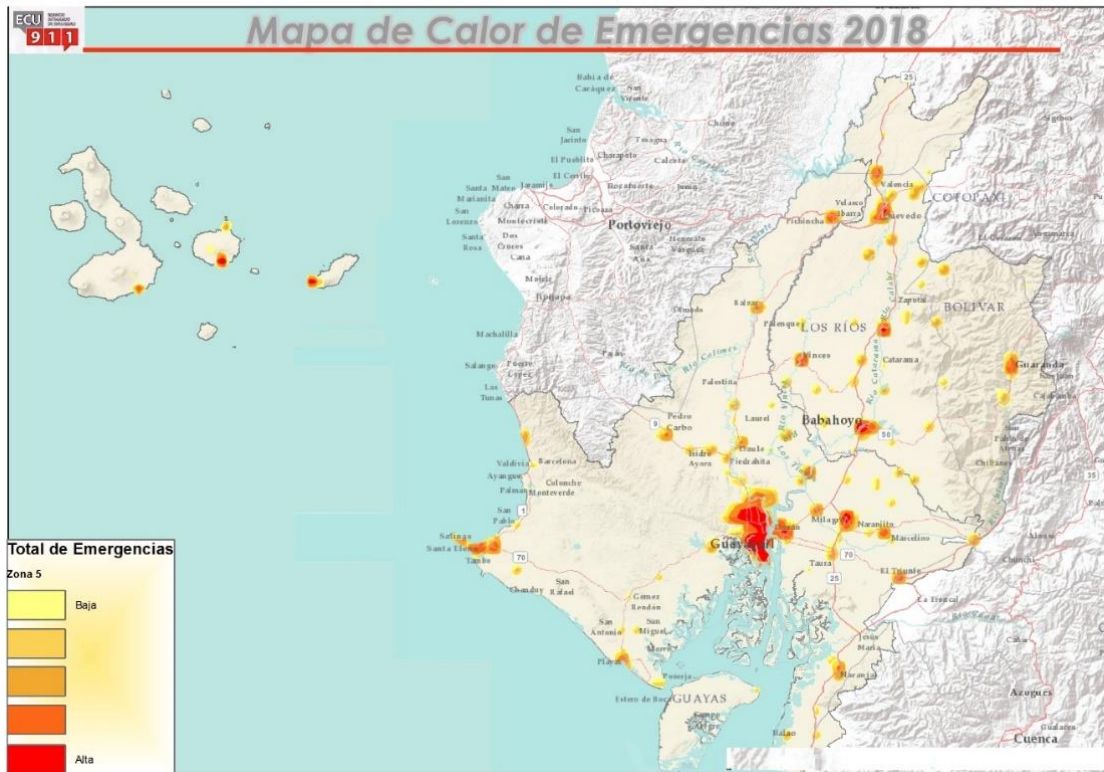
ZONA 3



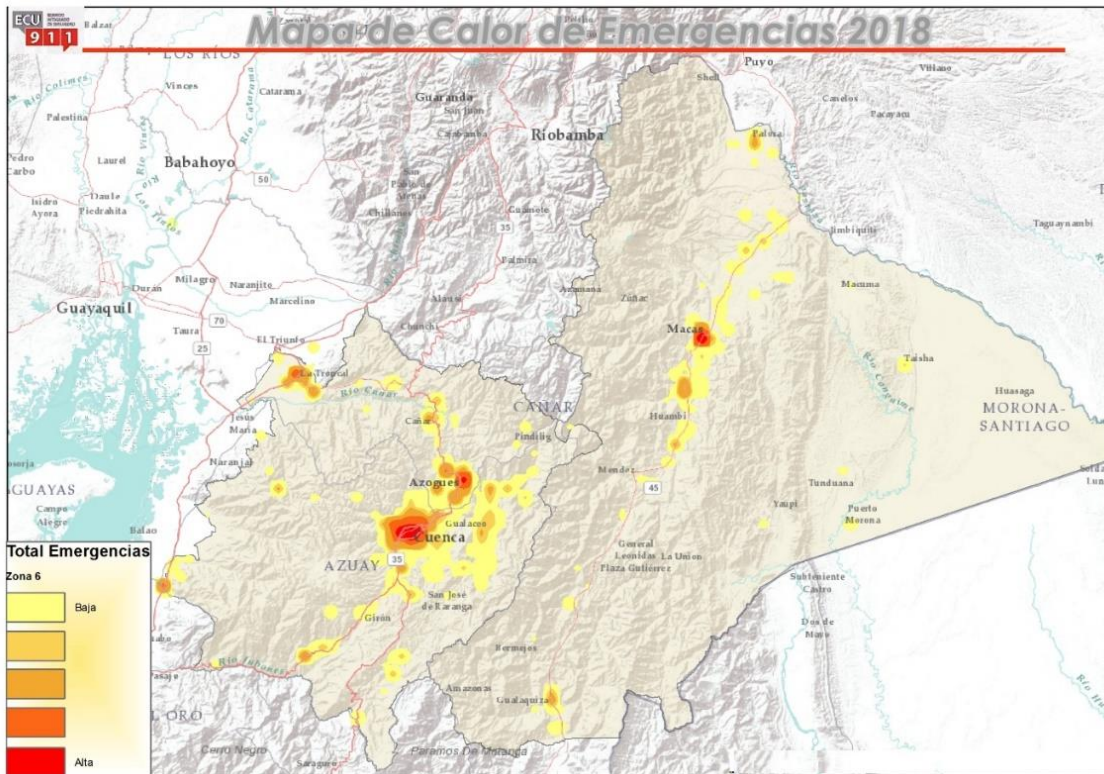
ZONA 4



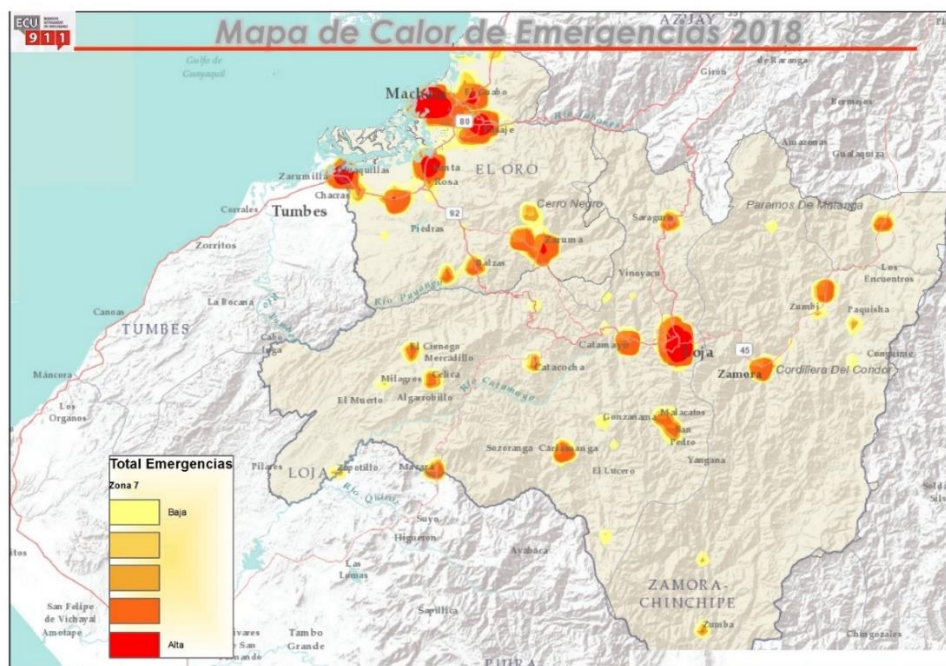
ZONA 5



ZONA 6



ZONA 7



1.6.7. TIEMPO DE RESPUESTA POR SERVICIO

Tabla 11. Tiempos de respuesta de Seguridad Ciudadana por centro

CENTRO	2015	2016	2017	2018
AMBATO	0:12:17	0:11:39	0:11:04	0:09:48
BABAHOYO	0:13:04	0:13:27	0:09:31	0:08:02
CUENCA	0:11:01	0:09:53	0:10:31	0:09:36
ESMERALDAS	0:12:13	0:08:53	0:08:15	0:07:36
IBARRA	0:09:50	0:06:29	0:07:58	0:07:03
LOJA	0:11:14	0:09:35	0:09:49	0:09:09
MACAS	0:09:22	0:08:46	0:08:39	0:07:46
MACHALA	0:09:11	0:08:38	0:08:22	0:06:53
NUEVA LOJA	0:11:30	0:10:22	0:09:41	0:09:19
PORTOVIEJO	0:11:58	0:10:57	0:11:02	0:08:08
QUITO	0:11:17	0:09:57	0:09:34	0:07:17
RIOBAMBA	0:10:37	0:08:56	0:08:02	0:07:37
SAMBORONDÓN	0:09:10	0:09:02	0:10:01	0:09:14
SAN CRISTÓBAL	0:10:09	0:08:46	0:07:46	0:07:23
SANTO DOMINGO	0:11:50	0:09:53	0:07:54	0:07:06
TULCÁN	0:09:13	0:08:31	0:08:44	0:07:22
TOTAL NACIONAL	0:10:20	0:09:34	0:09:39	0:08:25

Fuente: Dirección Nacional de Análisis de Datos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

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

Tabla 12. Tiempos de respuesta de Gestión Sanitaria por centro

CENTRO	2015	2016	2017	2018
AMBATO	0:14:18	0:14:52	0:14:28	0:12:51
BABAHOYO	0:16:41	0:14:45	0:13:04	0:14:27
CUENCA	0:10:33	0:09:16	0:09:24	0:09:45
ESMERALDAS	0:19:39	0:13:26	0:14:08	0:11:47
IBARRA	0:11:27	0:08:53	0:08:45	0:10:10
LOJA	0:13:02	0:12:34	0:14:01	0:12:23
MACAS	0:32:15	0:25:09	0:22:44	0:22:48
MACHALA	0:15:12	0:15:03	0:13:36	0:13:51
NUEVA LOJA	0:19:30	0:15:22	0:12:47	0:13:52
PORTOVIEJO	0:18:42	0:14:33	0:12:44	0:14:34
QUITO	0:15:42	0:14:45	0:14:54	0:15:44
RIOBAMBA	0:12:51	0:10:20	0:10:23	0:09:33
SAMBORONDÓN	0:14:21	0:15:15	0:13:56	0:18:24
SAN CRISTÓBAL	0:12:45	0:09:18	0:07:38	0:08:25
SANTO DOMINGO	0:16:12	0:12:49	0:10:31	0:13:54
TULCÁN	0:14:17	0:10:46	0:10:21	0:09:47
TOTAL NACIONAL	0:14:37	0:13:42	0:12:30	0:13:16

Tabla 13. Tiempos de respuesta de Tránsito y Movilidad por centro

CENTRO	2015	2016	2017	2018
AMBATO	0:11:20	0:08:15	0:06:30	0:08:42
BABAHOYO	0:17:41	0:14:20	0:12:59	0:09:43
CUENCA	0:10:17	0:09:53	0:10:01	0:07:46
ESMERALDAS	0:16:49	0:11:29	0:10:22	0:07:03
IBARRA	0:10:13	0:08:30	0:09:49	0:10:11
LOJA	0:13:44	0:11:38	0:12:48	0:10:17
MACAS	0:10:45	0:10:55	0:09:43	0:08:20
MACHALA	0:10:08	0:11:52	0:13:25	0:07:33
NUEVA LOJA	0:10:00	0:09:42	0:10:09	0:08:42
PORTOVIEJO	0:10:42	0:11:17	0:12:10	0:08:37
QUITO	0:14:31	0:14:13	0:14:00	0:11:17
RIOBAMBA	0:10:36	0:09:16	0:08:20	0:07:51
SAMBORONDÓN	0:14:50	0:15:35	0:14:17	0:11:55
SAN CRISTÓBAL	0:08:55	0:07:07	0:08:01	0:07:16
SANTO DOMINGO	0:12:38	0:10:41	0:08:00	0:07:01
TULCÁN	0:08:28	0:09:41	0:14:28	0:09:02
TOTAL NACIONAL	0:12:07	0:12:04	0:11:45	0:09:53

Fuente: Dirección Nacional de Análisis de Datos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

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

2. PROBLEMÁTICA

Desde el año 2011, en el cual nace el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y desde la implementación del primer centro, no se han realizado las renovaciones tecnológicas necesarias y pertinentes para el equipamiento que se utiliza día a día 24/7 los 365 días del año.

Tabla 14. Años de Implementación de los centros del ECU 911

NRO.	CENTRO OPERATIVO	AÑO DE IMPLEMENTACIÓN	AÑOS SIN RENOVACIÓN
1	SAMBORONDÓN	2011	8
2	CUENCA	2012	7
3	QUITO	2012	7
4	MACHALA	2012	7
5	AMBATO	2012	7
6	SANTO DOMINGO	2013	6
7	ESMERALDAS	2013	6
8	PORTOVIEJO	2013	6
9	RIOBAMBA	2014	5
10	BABAHOYO	2014	5
11	LOJA	2014	5
12	MACAS	2014	5
13	TULCAN	2014	5
14	NUEVA LOJA	2014	5
15	IBARRA	2014	5
16	SAN CRISTÓBAL	2015	4

Fuente: Dirección Nacional de Operaciones del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

Asimismo, a pesar de los mantenimientos preventivos y correctivos realizados a los equipos en los diferentes subsistemas en reiteradas ocasiones, es necesario considerar el reemplazo urgente debido al cumplimiento de vida útil de los equipos periféricos y subsistema de video vigilancia. A continuación se muestra detalladamente los requerimientos inminentes que presenta el equipamiento anteriormente mencionado:

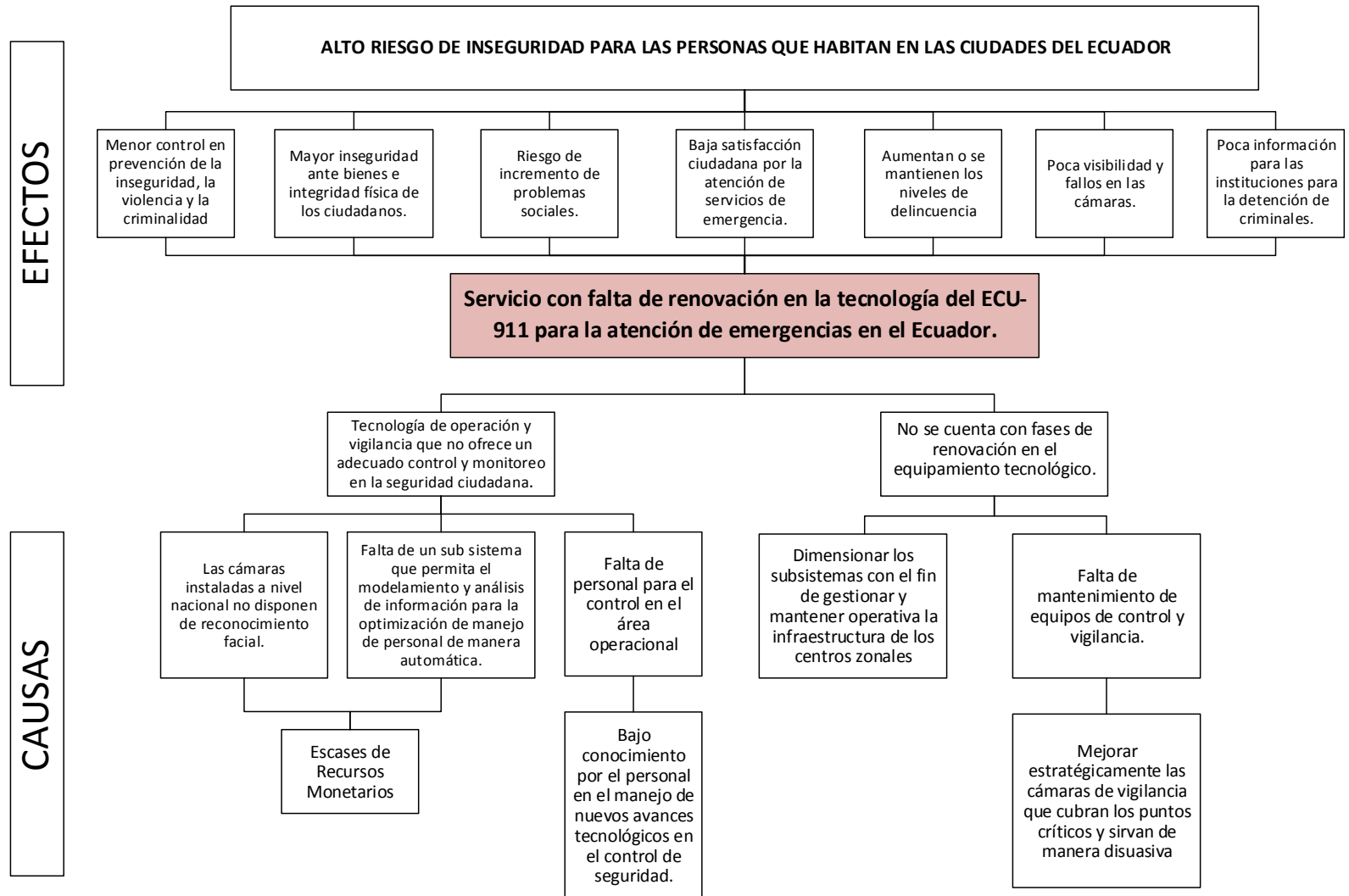
Tabla 15. Renovación urgente de infraestructura tecnológica por centro

CENTRO OPERATIVO	INSTALACIÓN	Datacenter	Periféricos (GPS, Botón de pánico)	Subsistema visualización	Equipamiento o Networking	Subsistema comunicación
SAMBORONDÓN	2011 DIC	5 años	5 años	5 años	8 años	10 años
CUENCA	2012 JUL	5 años	5 años	5 años	8 años	10 años
QUITO	2012 DIC	5 años	5 años	5 años	8 años	10 años
AMBATO	2013 MAY	5 años	5 años	5 años	8 años	10 años
MACHALA	2013 MAY	5 años	5 años	5 años	8 años	10 años
SANTO DOMINGO	2013 MAY	5 años	5 años	5 años	8 años	10 años
ESMERALDAS	2013 MAY	5 años	5 años	5 años	8 años	10 años
PORTOVIEJO	2013 OCT	5 años	5 años	5 años	8 años	10 años
BABAHOYO	2014 MAY	5 años	5 años	5 años	8 años	10 años
RIOBAMBA	2014 JUN	5 años	5 años	5 años	8 años	10 años
MACAS	2014 JUL	5 años	5 años	5 años	8 años	10 años
LOJA	2014 JUL	5 años	5 años	5 años	8 años	10 años
IBARRA	2014 JUL	5 años	5 años	5 años	8 años	10 años
TULCÁN	2014 SEP	5 años	5 años	5 años	8 años	10 años
NUEVA LOJA	2014 SEP	5 años	5 años	5 años	8 años	10 años
GALÁPAGOS	2015 MAY	5 años	5 años	5 años	8 años	10 años

Fuente: Dirección Nacional de Infraestructura Tecnológica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

Las condiciones presentadas por el equipamiento tecnológico del ECU 911 repercutirían directamente en la seguridad integral de la población tal como se detalla en el árbol de problemas desarrollado a continuación:

Ilustración 11. Árbol de problemas



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

Asimismo, se presenta a continuación un mapa de calor de la ciudad de Quito en donde se reflejan las emergencias o incidentes captados por video vigilancia y las cámaras que necesitan ser reemplazadas, repotenciadas o reubicadas para poder cumplir con la demanda que se evidencia para la seguridad integral.

Ilustración 12. Mapa de Cámaras de video vigilancia en Quito – Ñaquito



Fuente y Elaboración: Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

La problemática de las cámaras no solo responde a la necesidad de reemplazar el equipamiento detallado, también se han encontrado las siguientes novedades:

- Dificultad para correlacionar la información sobre un incidente
- Tecnología muy antigua de difícil integración con los requerimientos actuales
- Paredes de video (Video Wall) en mal estado y por quedar inutilizadas en el corto plazo.
- Poco acceso a la utilización de nuevas tecnologías que mejoren eficiencia y operación en la gestión.



El Subsistema de red de computación es el encargado de planificar y construir la arquitectura de red para los operadores telefónicos, los equipamientos periféricos, sistema informático exterior y se observa que en cada uno de los centros cuenta con un tiempo de cinco años para el sistema y aplicativos del SIS ECU 911 (software) y soporte en el mismo.

Tabla 16. Garantía del Software de cada centro

NRO.	CENTRO OPERATIVO	FECHA DE EXPIRACIÓN	ESTADO
1	GUAYAQUIL	13/12/2016	EXPIRADO
2	CUENCA	20/07/2017	EXPIRADO
3	QUITO	06/05/2018	EXPIRADO
4	MACHALA	06/05/2018	EXPIRADO
5	AMBATO	06/05/2018	EXPIRADO
6	SANTO DOMINGO	31/05/2018	EXPIRADO
7	ESMERALDAS	31/05/2018	EXPIRADO
8	LOJA	09/07/2019	EXPIRADO
9	BABAHOYO	02/05/2019	EXPIRADO
10	PORTOVIEJO	15/10/2018	EXPIRADO
11	RIOBAMBA	27/06/2019	EXPIRADO
12	MACAS	09/07/2019	EXPIRADO
13	TULCÁN	10/09/2019	EXPIRADO
14	NUEVA LOJA	04/09/2019	EXPIRADO
15	IBARRA	25/07/2019	EXPIRADO
16	SAN CRISTÓBAL	20/05/2020	EXPIRADO

Fuente: Dirección Nacional de Infraestructura Tecnológica para Emergencias del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

El Datacenter de los diferentes centros, necesitan un reemplazo del mismo debido al cumplimiento del tiempo de vida útil que es de 5 años. De la misma manera un 4,57% de los servidores de almacenamiento tienen ocupada entre el 80 y 90% de su capacidad de grabación de información.

Tabla 17. Servidores de almacenamiento

CENTRO OPERATIVO	INSTALACIÓN	Fases de reemplazo (Servidores y Almacenamiento)	Años de vida útil recomendada
SAMBORONDÓN	2011 DIC	2019	5
CUENCA	2012 JUL	2019	5
QUITO	2012 DIC	2019	5
AMBATO	2013 MAY	2020	5
MACHALA	2013 MAY	2020	5
SANTO DOMINGO	2013 MAY	2020	5
ESMERALDAS	2013 MAY	2020	5
PORTOVIEJO	2013 OCT	2020	5
BABAHOYO	2014 MAY	2021	5
RIOBAMBA	2014 JUN	2021	5
MACAS	2014 JUL	2021	5
LOJA	2014 JUL	2021	5
IBARRA	2014 JUL	2021	5
TULCÁN	2014 SEP	2021	5
NUEVA LOJA	2014 SEP	2021	5
GALÁPAGOS	2015 MAY	2021	5

Fuente: Dirección Nacional de Infraestructura Tecnológica para Emergencias del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

2.1. OFERTA Y DEMANDA

La seguridad es un derecho fundamental para todos los ecuatorianos, por lo cual se centra en el bienestar del mismo, como centro de sus políticas, estrategias y acciones. El artículo 23 de la Ley de Seguridad Pública y del Estado establece: “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; para lo cual se crearán adecuadas condiciones de prevención y control ante cualquier tipo de delito”.

De esta manera, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 nace con una respuesta del Estado Ecuatoriano ante la necesidad de contar con una tecnología de punta, procesos técnicos y procedimientos actualizados para realizar esfuerzos conjuntos bajo una sola línea de mando de las autoridades locales, regionales y nacionales para la oportuna atención y respuesta a las emergencias y contribuir, a través de la video vigilancia, a contrarrestar el delito y la violencia contribuyendo a la seguridad ciudadana.

2.1.1. OFERTA

En el presente proyecto se realizará una repotenciación de la infraestructura de video vigilancia, el mismo que se basa en un reemplazo de 4630, una instalación de 1125 cámaras en nuevos puntos de video vigilancia, la reubicación de 91 cámaras, dispositivos periféricos como GPS, botón de pánico, megafonía y aplicativos desarrollados para la gestión en la atención de las emergencias, con la finalidad de ofrecer una protección a la ciudadanía y una respuesta inmediata e integral a una determinada emergencia. A nivel nacional cubre 100% del territorio, con los 16 centros a escala nacional y las 12 salas operativas en varias provincias y cantones y a través de las instituciones articuladas que han unido esfuerzos para brindar la mejor atención a través de un número único: 9-1-1. Para una atención rápida a la ciudadanía, se trabajará en conjunto con las instituciones articuladas: 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, Cruz Roja Ecuatoriana y otros organismos locales encargados de la atención de emergencias.



2.1.2. DEMANDA

La Población de referencia está representada por todos los habitantes del territorio ecuatoriano, es decir, 17.226.904 habitantes distribuidos en las 9 zonas de planificación y provincia como se detallan en la siguiente tabla, a través de las 7 Coordinaciones Zonales del SIS ECU 911.

Tabla 18. Centros Zonales con su población

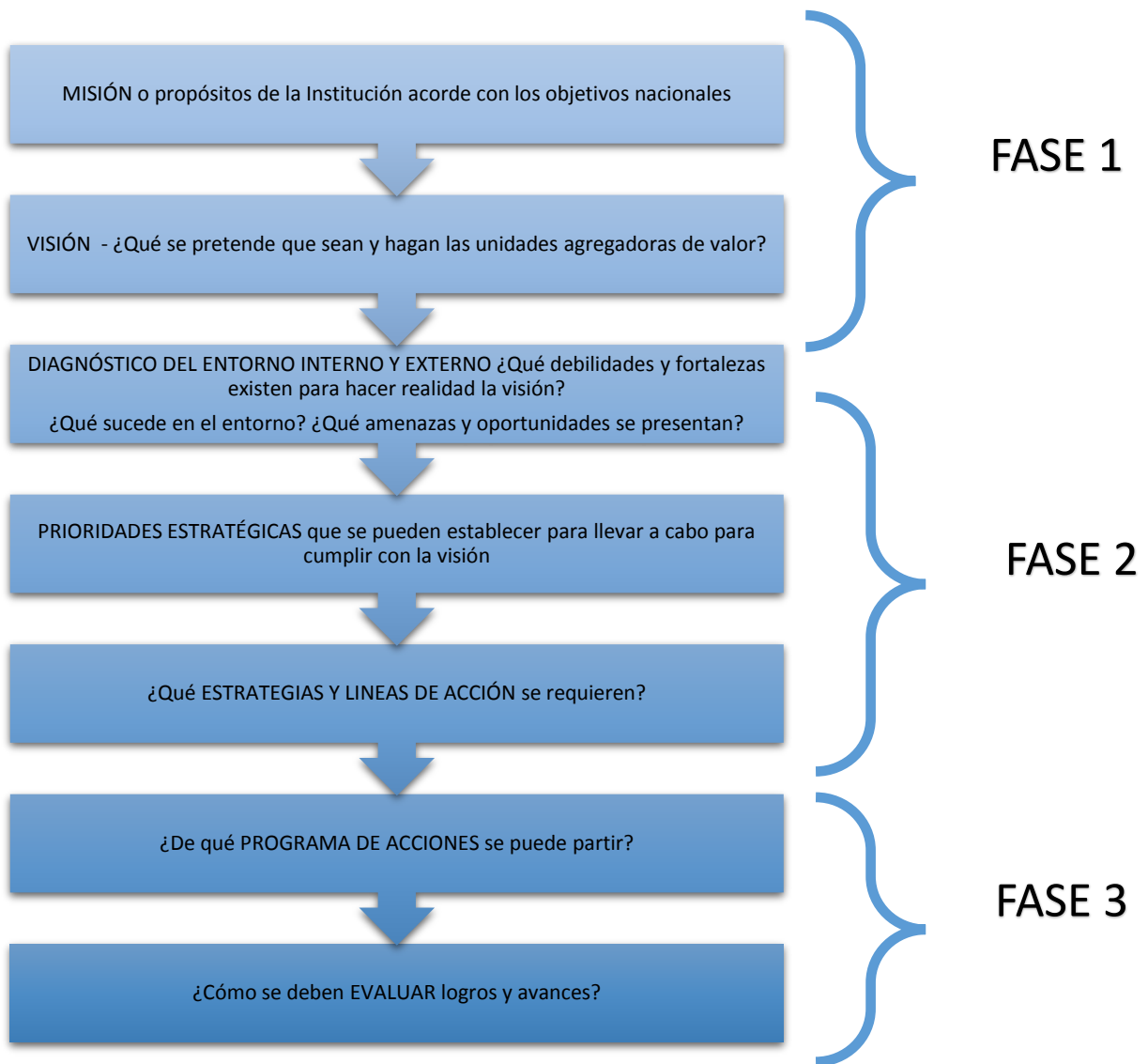
CENTRO	COBERTURA POR PROVINCIAS	COBERTURA POR POBLACIÓN 2019
ECU 911 QUITO	Pichincha, Napo, Orellana	3.462.655
ECU 911 SAMBORONDÓN	Guayas, Santa Elena, Los ríos y, Bolívar y Galápagos	5.871.930
ECU 911 CUENCA	Azuay , Cañar, Morona Santiago	1.336.359
ECU 911 MACHALA	El Oro, Loja y Zamora Chinchipe	1.341.334
ECU 911 AMBATO	Tungurahua, Cotopaxi, Pastaza, Chimborazo	1.697.776
ECU 911 PORTOVIEJO	Manabí, Sto. Domingo de los Tsáchilas	2.000.490
ECU 911 IBARRA	Imbabura, Esmeraldas, Carchi, Sucumbíos	1.516.360
TOTAL		17.226.904

Fuente: INEC

Elaboración: Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica

3. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATEGICO

La metodología propuesta consiste en describir los pasos para el desarrollo del Plan Estratégico Institucional 2019 – 2021 del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. Las definiciones más importantes se pueden observar a continuación:



3.1. 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 través de:

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 un centro certificador de calidad en la atención de emergencias a nivel de Latinoamérica.

3.2. 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 del ECU 911 y las entidades articuladas la Institución como Policía Nacional y Ministerio de Salud Pública, para el servicio de gestión sanitaria. Es importante señalar que la concepción de estos tiempos se han tomado las referencias internacionales de la Asociación Europea de Número de Emergencia (EENA)¹.

4. ELEMENTOS ORIENTADORES DE LA INSTITUCIÓN

4.1. 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 cosección y mantenimiento de la seguridad integral ciudadana.

4.2. 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 telecomunicaciones, comprometidos con la calidad, seguridad, salud en el trabajo y

¹ FUENTE: EENA (EUROPEAN EMERGENCY NUMBER ASSOCIATION) <http://www.eena.org/>

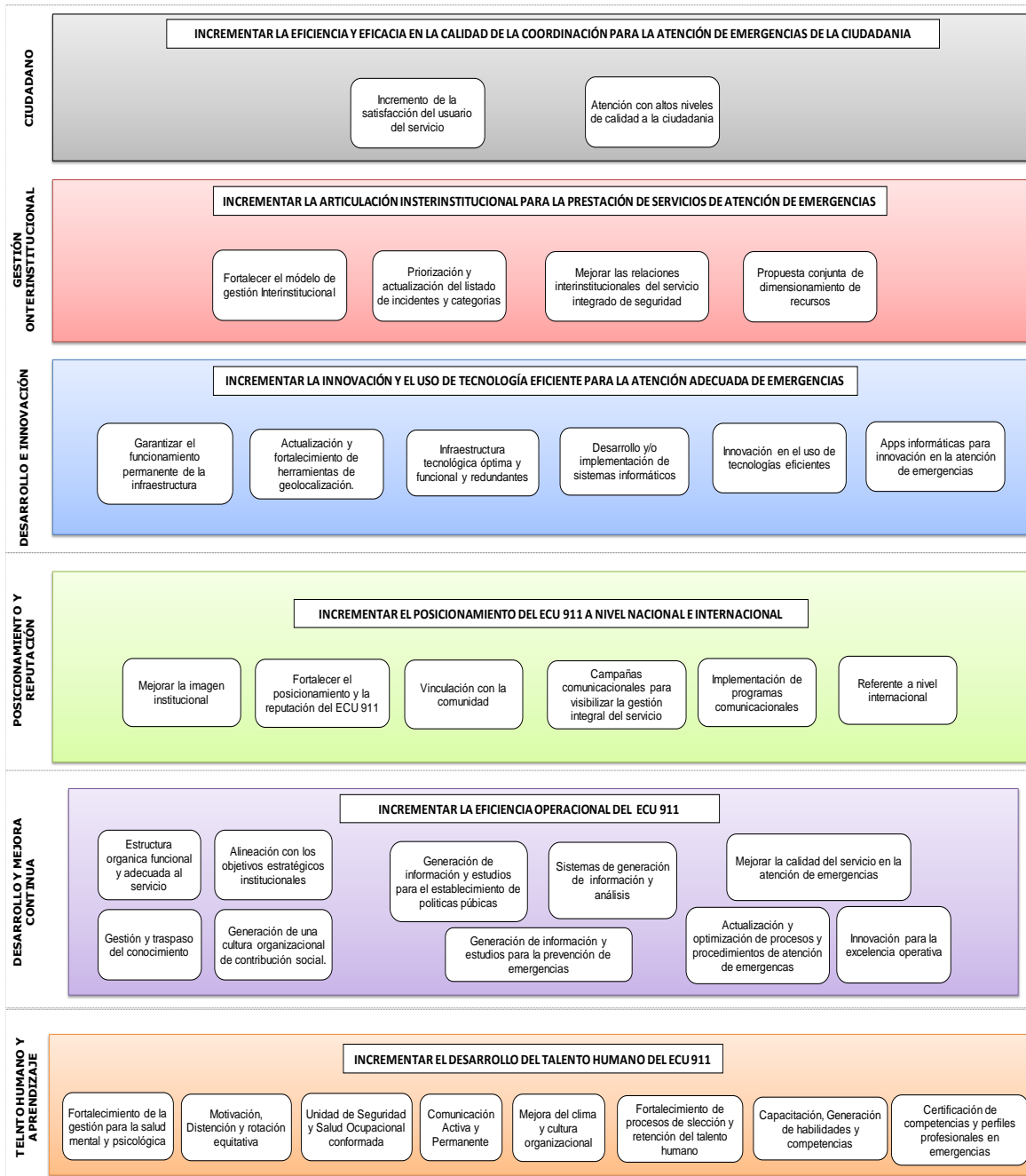
el medio ambiente que permitan brindar un servicio único y permanente a la ciudadanía.

4.3. 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 propuestas.
- **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 afán, 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 cuidando sus necesidades.
- **Calidad:** Satisfacción de las necesidades de usuarios internos y externos.



4.4. MAPA ESTRATÉGICO





A partir de los ejes orientadores de la gestión, se han definido los siguientes:

OEI 1: Incrementar el desarrollo del talento humano del ECU 911

OEI 2: Incrementar la innovación y el uso de tecnología eficiente para la atención adecuada de emergencias

OEI 3 : Incrementar el uso eficiente del presupuesto del SIS ECU 911

OEI 4: Incrementar la eficiencia y eficacia en la calidad de la coordinación para la atención de emergencias de la ciudadanía

OEI 5: Incrementar el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional

OEI 6: Incrementar la eficiencia operacional del ECU 911

OEI 7: : Incrementar la articulación interinstitucional para la prestación de servicios de atención de emergencias

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

- **Objetivo Estratégico Institucional 1:**

Estrategia 1	•Actualizar y levantar un informe sobre la salud mental y psicológica del personal operativo.
Estrategia 2	•Realizar las gestiones necesarias para conformar la Unidad de Seguridad y Salud Ocupacional (psicología, trabajo social, medicina)
Estrategia 3	•Gestionar un plan de mejora para mitigar los riesgos de trabajo identificados.
Estrategia 4	•Implementar la sala de distensión con juegos de mesa, TV, Música, espacios de meditación y relajación bajo la dirección del personal médico responsable.
Estrategia 5	•Mejorar el espacio y ambiente de trabajo, estricto cumplimiento en las pausas activas
Estrategia 6	•Mejorar las capacidades de resiliencia del personal que trabaja en atención de emergencias
Estrategia 7	•Gestionar la inclusión del personal operativo de servicios de emergencia en el marco de la normativa legal vigente para trabajos de "alto riesgo psico social"



• **Objetivo Estratégico Institucional 2:**

- Estrategia 1**

 - Desarrollar y plantear un proyecto de inversión para la reposición de equipamiento tecnológico con recursos provenientes de líneas de financiamiento internacional
- Estrategia 2**

 - Gestión para la obtención de donaciones de equipamiento específico
- Estrategia 3**

 - Creación de herramientas que permitan la automatización de procesos priorizados.
- Estrategia 4**

 - Mejora de Sistema tecnológico de administración de recursos bajo la administración de cada una de las instituciones.
- Estrategia 5**

 - Integración de equipamiento GPS de las instituciones para visualizarlas en el sistema.
- Estrategia 6**

 - Sostenimiento del sistema de enrutamiento automático de llamadas
- Estrategia 7**

 - Implementación de un sistema de contingencia que permita atención y despacho alternativo de emergencias
- Estrategia 8**

 - Análisis de factibilidad técnica para incorporación de diferentes proveedores de servicios de telecomunicaciones

• **Objetivo Estratégico Institucional 3:**

- Estrategia 1**

 - Generar un plan de uso responsable de los recursos
- Estrategia 2**

 - Fortalecer el seguimiento a convenios institucionales desde el nivel local y central



- **Objetivo Estratégico Institucional 4:**

Incrementar la eficiencia y eficacia en la calidad de la coordinación para la atención de emergencias de la ciudadanía

Estrategia 1

- Optimizar la carga horaria en sala operativa para ampliar el tiempo de descanso en días/horarios de menor congestión.

Estrategia 2

- Gestión a nivel de máximas autoridades con las entidades rectoras de las finanzas públicas para cubrir el personal mínimo requerido en salas operativas

Estrategia 3

- Plan de intervención tecnológica en el software para la distribución equitativa de fichas.

Estrategia 4

- Fortalecimiento integral del servicio de vídeo vigilancia.

Estrategia 5

- Aumentar los puntos de interés dentro del mapa GIS.

Estrategia 6

- Capacitación al personal operativo en ubicación geográfica

Estrategia 7

- Coordinación y seguimiento a las reformas normativas propuestas con instituciones relacionadas al proceso de sanción de llamadas malintencionadas

- **Objetivo Estratégico Institucional 5:**

Estrategia 1

- Compartir los reconocimientos y/o felicitaciones como servicio integral, comunicar a las instituciones articuladas.

Estrategia 2

- Campañas comunicacionales en conjunto con las instituciones articuladas para visibilizar el trabajo integral.

Estrategia 3

- Difusión de campañas comunicacionales

Estrategia 4

- Vinculación con la comunidad.

Estrategia 5

- Reestructuración integral del proyecto primer respondiente (ECU educate).

Estrategia 6

- Implementar un simulador de llamadas de emergencia para la experiencia de la ciudadanía en sala operativa.

Estrategia 7

- Acercamientos políticos y coordinación con diferentes niveles de gobierno para el posicionamiento del SIS ECU 911

- **Objetivo Estratégico Institucional 6:**

Estrategia 1

- Elaboración y actualización de documentos interinstitucionales para coordinación de emergencias.

Estrategia 2

- Optimización de procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la institución.

Estrategia 3

- Reforzar la aplicación del protocolo de evaluación de llamadas.

Estrategia 4

- Identificación y generación de documento con conocimientos críticos y su adecuado traspaso

Estrategia 5

- Priorización de procesos a ser automatizados



- **Objetivo Estratégico Institucional 7:**

Estrategia 1	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de plan de sensibilización a todas las personas vinculadas con la atención de emergencias.
Estrategia 2	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión y seguimiento interinstitucional específico para garantizar el servicio de atención de emergencias por parte de las instituciones articuladas
Estrategia 3	<ul style="list-style-type: none"> • Construir metodología conjunta de control de calidad con parámetros específicos en cada servicio.
Estrategia 4	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de un proceso en coordinación con Instituciones Articuladas de levantamiento de información geográfica continua
Estrategia 5	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de un documento para el control de calidad técnica por parte de las Instituciones Articuladas
Estrategia 6	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización del listado de incidentes de las instituciones articuladas al SIS ECU 911
Estrategia 7	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación Interinstitucional para implementación de una propuesta de dimensionamiento de los recursos de gestión sanitaria en conjunto con MSP
Estrategia 8	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer espacios de integración con las instituciones articuladas

4.6. ESTRATEGIAS E INDICADORES

UNIDAD	ESTRATEGIA	INDICADOR	META
STTI	Renovación de equipamiento tecnológico	Porcentaje de renovación	100%
STTI	Mejoramiento y actualización de la plataforma informática SIS ECU 911	Número de actualizaciones del sistemas implementadas / planificadas	100%
STTI	Automatización de procesos priorizados.	Número de procesos automatizados / planificados	90%
STTI	Apertura a la integración de operadoras móviles para garantizar la provisión de telecomunicaciones para el servicio.	Número de estudios de factibilidad técnica presentados / Planificados	90%
STTI	Implementación de un sistema de contingencia que permita atención y despacho alternativo de emergencias	Número de sistemas desarrollados e implementados	1
STD	Mejorar las capacidades del personal operativo para afrontar eventos conmocionantes		
STD	Mejorar las capacidades del personal operativo para reducir los tiempos de respuesta en atención de emergencias		
STD	Reducir el número de llamadas malintencionadas desde el ámbito regulatorio		
STD	Garantizar la seguridad y salud ocupacional del personal operativo desde el ámbito normativo		
STO	Mejorar la calidad del servicio a través del fortalecimiento de la empatía del personal	Plan de optimización del tiempo efectivo de trabajo en sala operativa	1 Plan desarrollado
STO	Optimizar el servicio de atención de emergencias por parte de las instituciones articuladas	Diagnóstico del servicio de atención de emergencias por parte de las instituciones articuladas	1 Diagnóstico desarrollado
STO	Fortalecer las relaciones interinstitucionales para la atención de emergencias	Plan de fortalecimiento de relaciones interinstitucionales	1 Plan desarrollado
STO	Optimizar el servicio de vídeo vigilancia.	Análisis de redistribución de cámaras	1 documento desarrollado



STO	Fortalecimiento y actualización de puntos de referencia en el GIS de las salas operativas.	Documento de actualización de la información geográfica continua para las consolas de las salas operativas	1 documento desarrollado
STO	Actualizar el listado de incidentes para optimizar la atención de emergencias	Listado de incidentes actualizado	1 documento actualizado y aprobado por las Instituciones Articuladas
TTHH	Mejorar la salud ocupacional del personal.	Porcentaje de mejora de salud ocupacional respecto de línea base identificada	PENDIENTE EN FUNCIÓN DE LÍNEA BASE
TTHH	Mejorar la gestión del conocimiento institucional	Porcentaje de mejora del conocimiento institucional	PENDIENTE EN FUNCIÓN DE LÍNEA BASE
TTHH	Mejorar la seguridad e higiene industrial del personal del ECU 911	Riesgos mitigados / identificados	70%



4.7. BALANCE SCORE CARD

OEI: 1. Incrementar la satisfacción de la ciudadanía con los servicios de atención de emergencias.					
ESTRATEGIA: 1.1. Asegurar la calidad en la prestación del servicio de atención de emergencias.					
LÍNEA DE ACCIÓN: 1.1.1. Garantizar el cumplimiento de los protocolos de atención de emergencias.					
Nr o.	INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	NIVEL
1. 1. 1. 1.	Porcentaje de errores detectados en el proceso de recepción, evaluación y direccionamiento de alertas.	(Número de errores detectados en el proceso de recepción, evaluación y direccionamiento de alertas/Total de alertas registradas)*100	Porcentaje	Mensual	Local
1. 1. 1. 2.	Porcentaje de errores detectados en el proceso de video vigilancia.	(Número de errores detectados en el proceso de video vigilancia/Total de alertas registradas)*100	Porcentaje	Mensual	Local
1. 1. 1. 3.	Porcentaje de errores detectados en los procesos de despacho de recursos para la atención de emergencias en seguridad ciudadana, gestión sanitaria y tránsito y movilidad.	(Nº de errores detectados en los procesos de despacho de recursos para la atención de emergencias en seguridad ciudadana, gestión sanitaria y tránsito y movilidad/Total de alertas registradas)*100	Porcentaje	Mensual	Local
LÍNEA DE ACCIÓN: 1.1.2. Optimizar el tiempo de respuesta en la atención de emergencias.					



1. 1. 2. 1.	Tiempo de respuesta en la atención de emergencias de seguridad ciudadana.	Tiempo de respuesta registrado	Segundos	Mensual	Local
1. 1. 2. 2.	Tiempo de respuesta en la atención de emergencias de gestión sanitaria.	Tiempo de respuesta registrado	Segundos	Mensual	Local
1. 1. 2. 3.	Tiempo de respuesta en la atención de emergencias de tránsito y movilidad.	Tiempo de respuesta registrado	Segundos	Mensual	Local
1. 1. 2. 4.	Tiempo de respuesta en la atención de emergencias de violencia intrafamiliar.	Tiempo de respuesta registrado	Segundos	Mensual	Local
1. 1. 2. 5.	Porcentaje de emergencias que procede despacho de recursos atendidas.	(Número de emergencias que procede despacho de recursos atendidas / Total llamadas recibidas)*100	Porcentaje	Mensual	Local
ESTRATEGIA: 1.2. Fortalecer el posicionamiento e imagen institucional del SIS ECU 911.					
LÍNEA DE ACCIÓN: 1.2.1. Repotenciar campañas comunicacionales en medios tradicionales, alternativos y redes sociales que socialicen el modelo de gestión y el uso adecuado de la línea única de emergencias.					
Nr o.	INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICI DAD	NIVE L



1. 2. 1. 1.	Nivel de confianza de la ciudadanía.	Encuestas de satisfacción ciudadana	Porcentaje	Mensual	Local
1. 2. 1. 2.	Porcentaje de llamadas por mal uso de la línea única de emergencias.	(Número de llamadas por mal uso de la línea única de emergencias/Total llamadas recibidas)*100	Porcentaje	Mensual	Local
1. 2. 1. 3.	Porcentaje de llamadas sin interlocutor.	(Número de llamadas sin interlocutor/Total llamadas recibidas)*100	Porcentaje	Mensual	Local
1. 2. 1. 4.	Impacto en redes sociales.	Interacciones con las publicaciones	Porcentaje	Mensual	Local

OEI: 2. Incrementar la eficiencia institucional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

ESTRATEGIA: 2.1. Fortalecer la gestión de calidad y mejoramiento continuo de procesos institucionales.

LÍNEA DE ACCIÓN: 2.1.1. Implementar modelos de innovación y mejoramiento continuo de procesos para la atención de emergencias.

Nr o.	INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	NIVEL
2. 1. 1. 1.	Número total de alertas atendidas.	Número total de alertas atendidas.	Número	Mensual	Local
2. 1. 1. 2.	Número de emergencias coordinadas por servicio.	Número de emergencias coordinadas por servicio.	Número	Mensual	Local
2. 1. 1. 3.	Número de alertas por tipo: normales, consultas e inválidas.	Número de alertas por tipo: normales, consultas e inválidas.	Número	Mensual	Local



2. 1. 1. 1. 4.	Tiempo de Atención de la Alerta.	Tiempo de Atención de la Alerta.	Número	Mensual	Local
2. 1. 1. 5.	Tiempo de Llenado de Ficha.	Tiempo de Llenado de Ficha.	Número	Mensual	Local
2. 1. 1. 1. 6.	Tiempo de Transferencia de la Alerta en Seguridad Ciudadana, Gestión Sanitaria y Tránsito y Movilidad.	Tiempo de Transferencia de la Alerta en Seguridad Ciudadana, Gestión Sanitaria y Tránsito y Movilidad.	Segundos	Mensual	Local
2. 1. 1. 1. 7.	Porcentaje de tiempo efectivo del personal de evaluación de llamadas.		Porcentaje	Mensual	Local
2. 1. 1. 1. 8.	Porcentaje de encolamiento de llamadas.	(Número de llamadas en espera/Total de alertas registradas)*100	Porcentaje	Mensual	Local
2. 1. 1. 1. 9.	Porcentaje de llamadas abandonadas. (Establecer un margen de tiempo para catalogarla como abandono).	(Número de llamadas abandonadas/Total de alertas registradas)*100	Porcentaje	Mensual	Local
2. 1. 1. 10.	Porcentaje de productividad de cámaras.	(Promedio de eventos detectados a través de video vigilancia / Total de cámaras)*100	Porcentaje	Mensual	Local



2. 1. 1. 11	Porcentaje de eventos T1 detectados a través de las cámaras de video-vigilancia.	(Total de eventos T1 detectados a través de las cámaras de video-vigilancia/Total de eventos registrados en cámaras de video-vigilancia)*100	Porcentaje	Mensual	Local
2. 1. 1. 12	Porcentaje de eventos T2 detectados a través de las cámaras de video-vigilancia.	(Total de eventos T2 detectados a través de las cámaras de video-vigilancia/Total de eventos registrados en cámaras de video-vigilancia)*100	Porcentaje	Mensual	Local
2. 1. 1. 13	Porcentaje de actualización de los protocolos para la atención de emergencias.	(Nº de protocolos actualizados/Total de protocolos para la atención de emergencias)*100	Porcentaje	Mensual	Local
LÍNEA DE ACCIÓN: 2.1.2. Mantener un sistema de gestión de calidad de atención de emergencias bajo parámetros internacionales.					
2. 1. 2. 1.	Porcentaje de no conformidad cerradas.	(Nº de no conformidades cerradas/Total de quejas y reclamos recibidas)*100	Porcentaje	Mensual	Local
2. 1. 2. 2.	Índice de quejas y reclamos presentados por número de emergencias atendidas.	índice de quejas y reclamos		Mensual	Local
2. 1. 2. 3.	Porcentaje de Unidades Administrativas y Entidades Desconcentradas con un sistema de gestión de	Unidades administrativas / Unidades con sistema implementados	Porcentaje	Semestral	Central



	calidad implementado.				
ESTRATEGIA: 2.2. Gestionar la aprobación y/o actualización del marco normativo que garantice la prestación del servicio de atención de emergencias.					
LÍNEA DE ACCIÓN: 2.2.1. Diseñar y gestionar la aprobación por parte de los organismos competentes de propuestas de instrumentos legales que garanticen la prestación del servicio de atención de emergencias.					
Nr o.	INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	NIVEL
2. 2. 1. 1.	Porcentaje de propuestas de normativa aprobada.	Propuestas aprobadas / propuestas planificadas	Porcentaje	Anual	Central
ESTRATEGIA: 2.3. Fortalecer la coordinación interinstitucional para la prestación de servicios de atención de emergencias.					
LÍNEA DE ACCIÓN: 2.3.1. Mejorar los protocolos de coordinación interinstitucional en la gestión de despacho durante la atención de emergencias.					
Nr o.	INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	NIVEL
2. 3. 1. 1.	Tiempo de Asignación del Recurso en Seguridad Ciudadana, Gestión Sanitaria y Tránsito y Movilidad.	Tiempo de Asignación del Recurso en Seguridad Ciudadana, Gestión Sanitaria y Tránsito y Movilidad.	Segundos	Mensual	
2. 3. 1. 2.	Tiempo de Arribo del Recurso en Seguridad Ciudadana, Gestión Sanitaria y Tránsito y Movilidad.	Tiempo de Arribo del Recurso en Seguridad Ciudadana, Gestión Sanitaria y Tránsito y Movilidad.	Segundos	Mensual	



2. 3. 1. 3.	Tiempo de Transferencia de la Alerta en Seguridad Ciudadana, Gestión Sanitaria y Tránsito y Movilidad.	Tiempo de Transferencia de la Alerta en Seguridad Ciudadana, Gestión Sanitaria y Tránsito y Movilidad.	Segundos	Mensual	
2. 3. 1. 4.	Porcentaje de disponibilidad de las consolas de despacho de los servicios de Seguridad Ciudadana, Gestión Sanitaria y Tránsito y Movilidad.	(Nº de consolas disponibles de despacho de los servicios de Seguridad Ciudadana, de servicios de Seguridad Ciudadana, Gestión Sanitaria y Tránsito y Movilidad/Total consolas de despacho de los servicios de Seguridad Ciudadana, Gestión Sanitaria y Tránsito y Movilidad)*100	Segundos	Mensual	
2. 3. 1. 5.	Porcentaje de utilización del tiempo del personal de despacho del SIS ECU 911 e Instituciones Articuladas.		Segundos	Mensual	
LÍNEA DE ACCIÓN: 2.3.2. Mejorar los niveles de comunicación con las Instituciones Articuladas.					
2. 3. 2. 1.	Reunión de Coordinación Interinstitucional.	Número de reuniones	Número	Trimestral	
LÍNEA DE ACCIÓN: 2.3.3. Mejorar los niveles de calidad en la gestión de despacho durante la atención de emergencias.					
2. 3. 3. 1.	Índice de recursos físicos disponibles para el despacho	Índice	Índice	Trimestral	



	de la atención de emergencias de seguridad ciudadana y gestión sanitaria.				
2. 3. 3. 2.	Porcentaje de errores técnicos de despacho en servicios de Seguridad Ciudadana, Gestión Sanitaria y Tránsito y Movilidad.	(Nº de errores técnicos de despachos/Total de recursos despachadas)*100	Porcentaje	Mensual	
ESTRATEGIA: 2.4. Generar, difundir y socializar información estratégica y geo-estadística para la generación de política pública y toma de decisiones.					
LÍNEA DE ACCIÓN: 2.4.1. Generar un sistema de información estratégica y geo-estadística de prevención de emergencias y establecimiento de política pública.					
2. 4. 1. 1.	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Generación y difusión de Publicaciones y Estudios para la prevención de emergencias y generación de política pública.	Hitos cumplidos del plan / hitos planificados	Porcentaje	Trimestral	
LÍNEA DE ACCIÓN: 2.4.2. Generar un sistema de información estratégica y geo-estadística de toma de decisiones en los procesos de atención de emergencias.					
2. 4. 2. 1.	Porcentaje de implementación del	Hitos cumplidos del sistema / hitos planificados	Porcentaje	Semestral	



	sistema de información gerencial y operativa para la toma de decisiones.				
OEI: 3. Incrementar el desarrollo del talento humano del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.					
ESTRATEGIA: 3.1. Fortalecimiento de las capacidades del Talento Humano del SIS ECU 911 e Instituciones Articuladas.					
LÍNEA DE ACCIÓN: 3.1.1. Potenciar las capacidades y competencias del talento humano del SIS ECU 911 y de las instituciones articuladas.					
Nr o.	INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	NIVEL
3. 1. 1. 1.	Porcentaje de aprobación del personal del SIS ECU 911 del Plan de Capacitación y Adiestramiento.	(Nº de servidores aprobados del SIS ECU 911 del Plan de Capacitación y Adiestramiento/Total de servidores públicos capacitados de acuerdo al Plan de Capacitación y Adiestramiento)*100	Porcentaje	Semestral	
3. 1. 1. 2.	Porcentaje de aprobación del personal del Instituciones Articuladas del Plan de Adiestramiento.	(Nº de personal aprobado de acuerdo al Plan de Capacitación y Adiestramiento de Instituciones Articuladas/Total de personal capacitado de acuerdo al Plan de Capacitación y Adiestramiento)*101	Porcentaje	Semestral	
3. 1. 1. 3.	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Inducción, reinducción y Entrenamiento dirigido al personal del	Hitos cumplidos del plan / hitos planificados	Porcentaje	Semestral	



	SIS ECU 911 e Instituciones Articuladas.				
LÍNEA DE ACCIÓN: 3.1.2. Certificar bajo competencias laborales al talento humano del SIS ECU 911 e Instituciones Articuladas.					
3.1.2.1.1.	Porcentaje de personal de llamadas certificado bajo competencias laborales.	(Nº de personal de llamadas certificado bajo competencias laborales./Total de personal de llamadas)*100	Porcentaje	Anual	
3.1.2.2.2.	Porcentaje de personal de video vigilancia certificado bajo competencias laborales.	(Nº de personal de llamadas certificado bajo competencias laborales./Total de personal de video)*100	Porcentaje	Anual	
3.1.2.3.3.	Porcentaje de personal de despacho certificado bajo competencias laborales.	(Nº de personal de llamadas certificado bajo competencias laborales./Total de personal de despacho)*100	Porcentaje	Anual	
LÍNEA DE ACCIÓN: 3.1.3. Fortalecer los procesos de selección y retención del Talento Humano del SIS ECU 911 e Instituciones Articuladas.					
3.1.3.1.1.	Porcentaje de personal que pasa el período de prueba.	Número de personal aprobado / personal evaluado	Porcentaje	Semestral	
3.1.3.2.2.	Índice de rotación del personal del SIS ECU 911 e Instituciones Articuladas.	Número de personal que se mantiene / total personal	Porcentaje	Semestral	
3.1.3.3.3.	Porcentaje de ausentismo laboral justificado y	Número de personal que ausente / total personal	Porcentaje	Semestral	



	no justificado.				
ESTRATEGIA: 3.2. Mejorar el clima laboral y fortalecer la cultura organizativa del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.					
LÍNEA DE ACCIÓN: 3.2.1. Fortalecer el sistema de prevención, mitigación y contingencia de riesgos relacionados con la salud ocupacional del personal del SIS ECU 911 e Instituciones Articuladas.					
3. 2. 1. 1.	Porcentaje de ejecución del Plan de Prevención de Riesgos psico-sociales del personal del SIS ECU 911 e Instituciones Articuladas.	Número de hitos del plan cumplidos / hitos planificados	Porcentaje	Semestral	
3. 2. 1. 2.	Porcentaje de personal con post-evaluación clínica favorable del SIS ECU 911 e Instituciones Articuladas.	Número de personal con evaluación positiva / Personal evaluado	Porcentaje	Semestral	
LÍNEA DE ACCIÓN: 3.2.2. Implementar salas de distensión y descarga emocional basadas en estándares preestablecidos.					
3. 2. 2. 1.	Porcentaje de Centros con Sala de Distensión y descarga emocional implementada y que cumplan los estándares preestablecidos.	Número de centros con sala de distensión implementada / Total de centros	Porcentaje	Semestral	



3. 2. 2. 2.	Porcentaje de reducción de los niveles de estrés laboral en el personal operativo del SIS ECU 911.		Porcentaje	Anual	
LÍNEA DE ACCIÓN: 3.2.3. Incrementar los niveles de motivación del personal del SIS ECU 911 con la implementación de sistemas de reconocimientos del personal y de la comunicación interna.					
3. 2. 3. 1.	Variación anual del resultado de la medición de clima laboral.	Resultado de medición de clima laboral actual vs Resultado de medición de clima laboral anterior	Porcentaje	Semestral	
3. 2. 3. 2.	Porcentaje percepción positiva del componente liderazgo del jefe inmediato en medición anual de clima laboral.	Resultado de precepción actual vs Resultado de percepción anterior	Porcentaje	Semestral	
3. 2. 3. 3.	Porcentaje de percepción positiva del componente compromiso en medición anual de clima laboral.	Resultado de precepción actual vs Resultado de percepción anterior	Porcentaje	Semestral	
3. 2. 3. 4.	Porcentaje de percepción positiva del componente entorno de trabajo en medición anual de	Resultado de precepción actual vs Resultado de percepción anterior	Porcentaje	Semestral	



	clima laboral.				
OEI: 4. Incrementar la innovación y el uso de tecnología adecuada en la atención de emergencias.					
ESTRATEGIA: 4.1. Asegurar el permanente funcionamiento de la infraestructura tecnológica.					
LÍNEA DE ACCIÓN: 4.1.1. Garantizar la continuidad del servicio de coordinación y atención de emergencias.					
Nr o.	INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	NIVEL
4.1.1.1.	Porcentaje de equipamiento tecnológico operativo que se encuentra dentro de su vida útil.	Equipamiento tecnológico operativo / Equipamiento tecnológico total	Porcentaje	Trimestral	
LÍNEA DE ACCIÓN: 4.1.2. Garantizar un óptimo mantenimiento preventivo y correctivo a la plataforma tecnológica de la institución.					
4.1.2.1.	Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica.	Disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	Porcentaje	Mensual	
4.1.2.2.	Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos.	Puntos de video vigilancia operativos / total puntos de video vigilancia	Porcentaje	Mensual	
4.1.2.3.	Porcentaje de efectividad del mantenimiento de los puntos de video vigilancia.		Porcentaje		



<p>4. 1. 2. 4.</p>	<p>Porcentaje de disponibilidad de los sistemas eléctricos de la infraestructura operativa del SIS ECU 911.</p>	<p>Sistemas eléctricos disponibles / sistemas eléctricos totales</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>Mensual</p>	
<p>4. 1. 2. 5.</p>	<p>Porcentaje de efectividad del mantenimiento de los sistemas eléctricos de la infraestructura operativa del SIS ECU 911.</p>	<p>Mantenimientos realizados / Mantenimientos planificados</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>Mensual</p>	
<p>4. 1. 2. 6.</p>	<p>Porcentaje de disponibilidad de los sistemas de climatización de la infraestructura operativa del SIS ECU 911.</p>	<p>Sistemas de climatización disponibles / Total de sistemas de climatización</p>	<p>Porcentaje</p>	<p>Mensual</p>	
<p>4. 1. 2. 7.</p>	<p>Porcentaje de efectividad del mantenimiento de los sistemas de climatización de la infraestructura operativa del SIS ECU 911.</p>		<p>Porcentaje</p>		



4. 1. 2. 8.	Porcentaje de disponibilidad del sistema informático para la atención de emergencias (componente de llamadas, video vigilancia, despacho y SIG).		Porcentaje		
LÍNEA DE ACCIÓN: 4.1.3. Fortalecer el sistema de geolocalización del SIS ECU 911.					
4. 1. 3. 1.	Tiempo promedio del registro de coordenadas geográficas en eventos de emergencia que demanden geolocalización del alertante.				
ESTRATEGIA: 4.2. Implementar soluciones de I+D+i aplicables a la atención de emergencias.					
LÍNEA DE ACCIÓN: 4.2.1. Desarrollar y o implementar soluciones tecnológicas que permitan la optimización de recursos en la atención de emergencias.					
Nr o.	INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	NIVEL
4. 2. 1. 1.	Relación costo-beneficio del desarrollo e implementación de hardware, sistemas				



	informáticos, aplicaciones o actualizaciones de la plataforma tecnológica de la institución.				
4. 2. 1. 2.	Porcentaje de cumplimiento del plan de desarrollo e innovación de soluciones tecnológicas		Porcentaje		
OEI: 5. Incrementar el uso eficiente del presupuesto del SIS ECU 911.					
ESTRATEGIA: 5.1. Mejorar la eficiencia en la gestión presupuestaria y financiera de la institución.					
LÍNEA DE ACCIÓN: 5.1.1. Garantizar la sostenibilidad del SIS ECU 911.					
Nro.	INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODICIDAD	NIVEL
5. 1. 1. 1.	Porcentaje de recursos financieros asignados para la normal operatividad de la institución.		Porcentaje		
5. 1. 1. 2.	Porcentaje de ahorro de recursos generados en procesos de contratación		Porcentaje		
LÍNEA DE ACCIÓN: 5.1.2. Dar cumplimiento a la programación anual de la política pública institucional.					



5.1.1.1.	Porcentaje de ejecución presupuestaria (Permanente y No Permanente).		Porcentaje		
5.1.2.2.	Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Contratación (PAC).	(Número de procesos incluidos en PAC realizados/Total de procesos incluidos en el PAC)*100	Porcentaje		

4.8. GLOSARIO DE TÉRMINOS

DEFINICIONES

- **CONSULTA:** Es toda llamada en la que existe comunicación con el alertante, el cual no reporta una emergencia y se clasifican de la siguiente manera:
 - **RELLAMADA:** Es toda llamada en la que un alertante ya reportó un incidente o emergencia que aún se está suscitando pero no ha sido atendida, y se comunica porque desea consultar respecto al estatus de la unidad que va a dar atención, el tiempo de arribo, el destino de traslado

- de pacientes, detenidos, entre otros; o desea informar que ya no requiere la unidad.
- **INFORMACIÓN INCOMPLETA:** Es toda llamada receptada en el ECU 911, en la que habiendo utilizado todos los mecanismos disponibles no se logra obtener información básica para ubicar el lugar de la emergencia.
 - **INCONFORMIDAD:** Manifestación del ciudadano de desacuerdo con respecto a la atención de una emergencia que haya sido coordinada por el SIS ECU-911.
 - **FELICITACIÓN:** Es toda llamada receptada en el ECU 911, en la cual el ciudadano expresa su agradecimiento y satisfacción con el servicio recibido.
 - **INFORMACIÓN:** Es toda llamada en la cual el ciudadano solicita información, incluyendo los servicios que presta el ECU 911 y cualquier otra información que considere pertinente el Servicio Integrado de Seguridad.
 - **COMUNICACIÓN LABORAL:** Es toda llamada receptada en el ECU 911, realizada por personal de las instituciones articuladas quienes solicitan comunicarse con algún evaluador de despacho de las Salas Operativas por temas estrictamente vinculados a la prestación de los servicios del ECU 911.
 - **FUERA DE JURISDICCION:** Es toda llamada en la que el alertante reporta una emergencia o incidente que esté sucediendo en un lugar que no sea jurisdicción del centro que recibe la alerta, ya sea por problemas con las fronteras electrónicas o porque el alertante no se encuentra en el lugar donde está ocurriendo la emergencia o incidente.
 - **ERROR DEL SISTEMA:** Es toda llamada receptada en el ECU 911, que no le permita al Evaluador de Llamadas de Emergencia mantener una comunicación

fluida con el alertante, por motivos provocados por fallas en la red de comunicación del sistema, escuchando a modo de ejemplo ruidos provocados por eco o interferencia; así mismo se consideraran aquellas llamadas en las que el alertante manifieste que estaba comunicándose con otro número que no debería enrutarse el 9-1-1, y aquellas llamadas recibidas en las que se escuche directamente un mensaje pre-grabado.

- **MAL USO DEL SERVICIO:** Es toda llamada receptada en el ECU 911, que se basa en un uso indebido del servicio, lo cual implica un error de marcación por parte del alertante, que se realicen bromas; o que el Evaluador de operaciones de llamadas reciba insultos, burlas, acoso sexual, agresiones, insinuaciones que atentan contra la integridad del servicio y/o del servidor.
- **PRUEBA:** Es toda llamada realizada por personal del ECU 911 u operadoras telefónicas, con el propósito de validar la aplicación de procedimientos y el funcionamiento del sistema.
- **SIN INTERLOCUTOR:** Es toda llamada receptada en el ECU 911, en la cual el Evaluador de llamadas de emergencia al contestar la misma, no recibe respuesta por parte del alertante, es decir, no existe interacción entre el Evaluador de Operaciones de Llamadas y el alertante.