

SERVICIO INTEGRADO  
DE SEGURIDAD ECU 911

# RENDICIÓN **DE** CUENTAS **20 21**

PLANTA CENTRAL



República  
del Ecuador



Juntos  
lo logramos



2012/08/28  
Martes  
AM 8:19:06

**ECU-911 SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD**

EL TIEMPO: Nublado  
TEMPERATURA: 23  
VIENTO: NE a 2 km/h  
Humedad: 83%

**ECU** SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD  
**911**

# PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE COORDINACIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

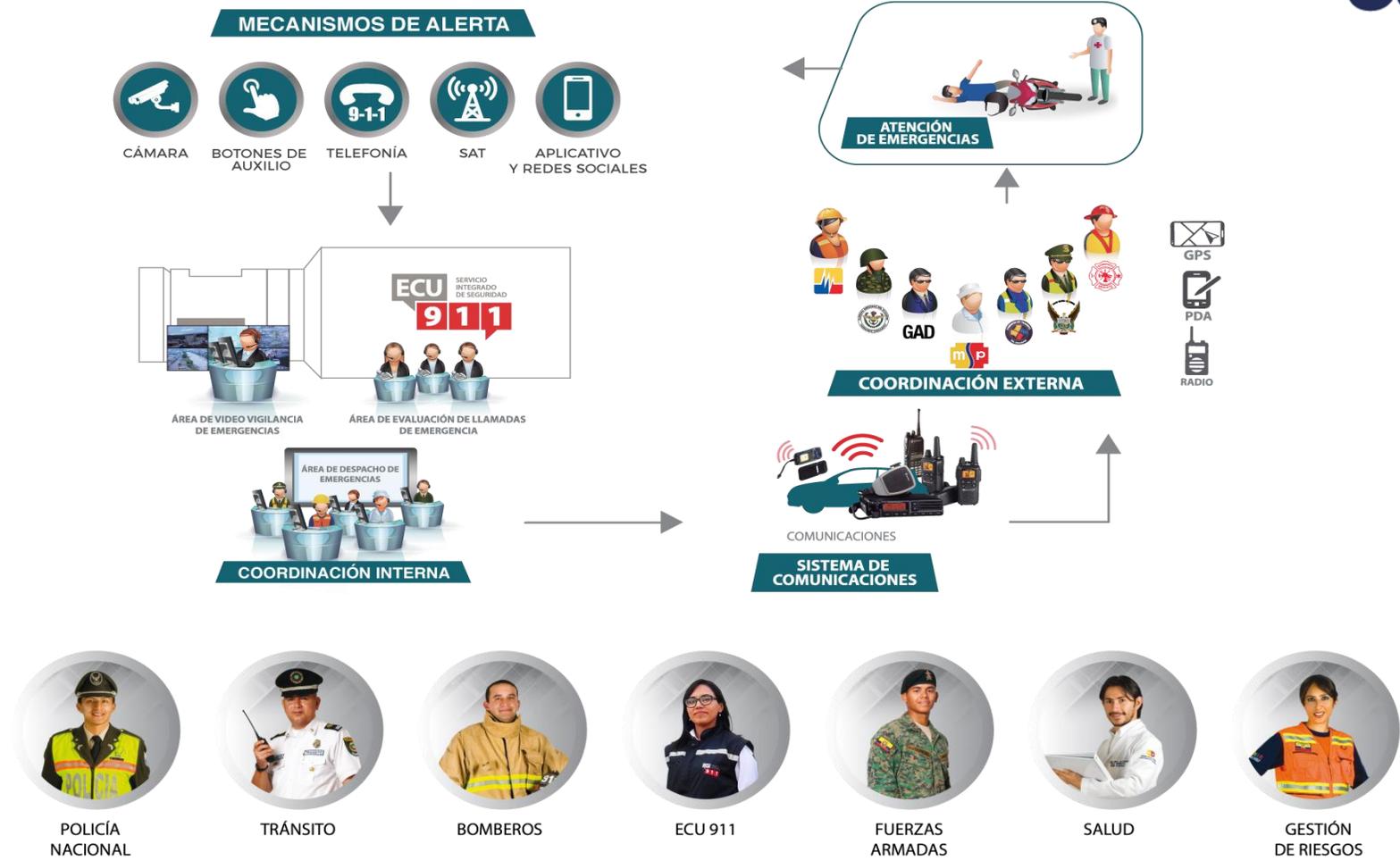


República del Ecuador

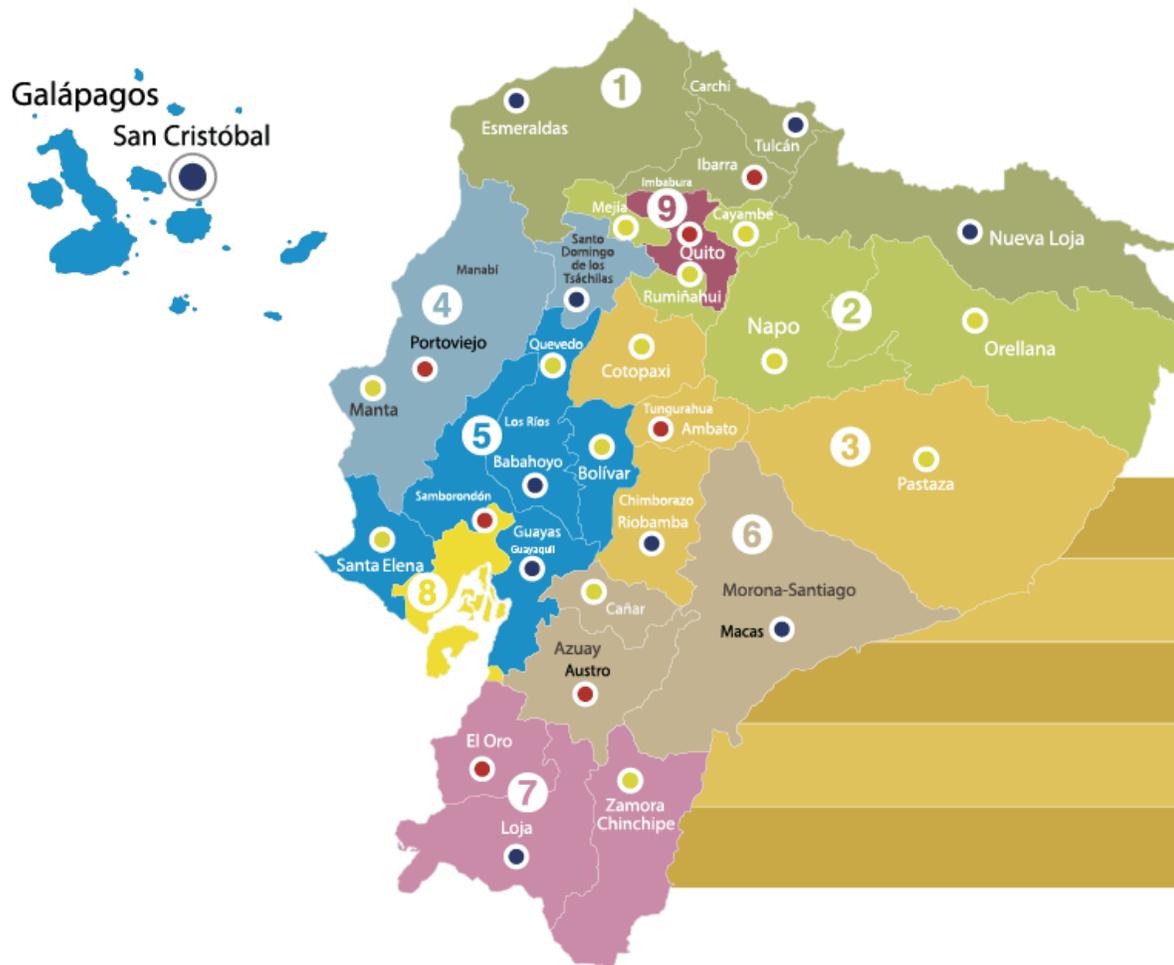


Juntos lo logramos

# Modelo de Gestión



# Cobertura Nacional



**MUJERES: 635**  
**HOMBRES: 925**  
**TOTAL SERVIDORES = 1.560**

7 COORDINACIONES ZONALES

10 CENTROS LOCALES

14 SALAS OPERATIVAS

24 PROVINCIAS

100% DE COBERTURA

# Atención de Llamadas

11.476.803

9.919.728

2021

2020

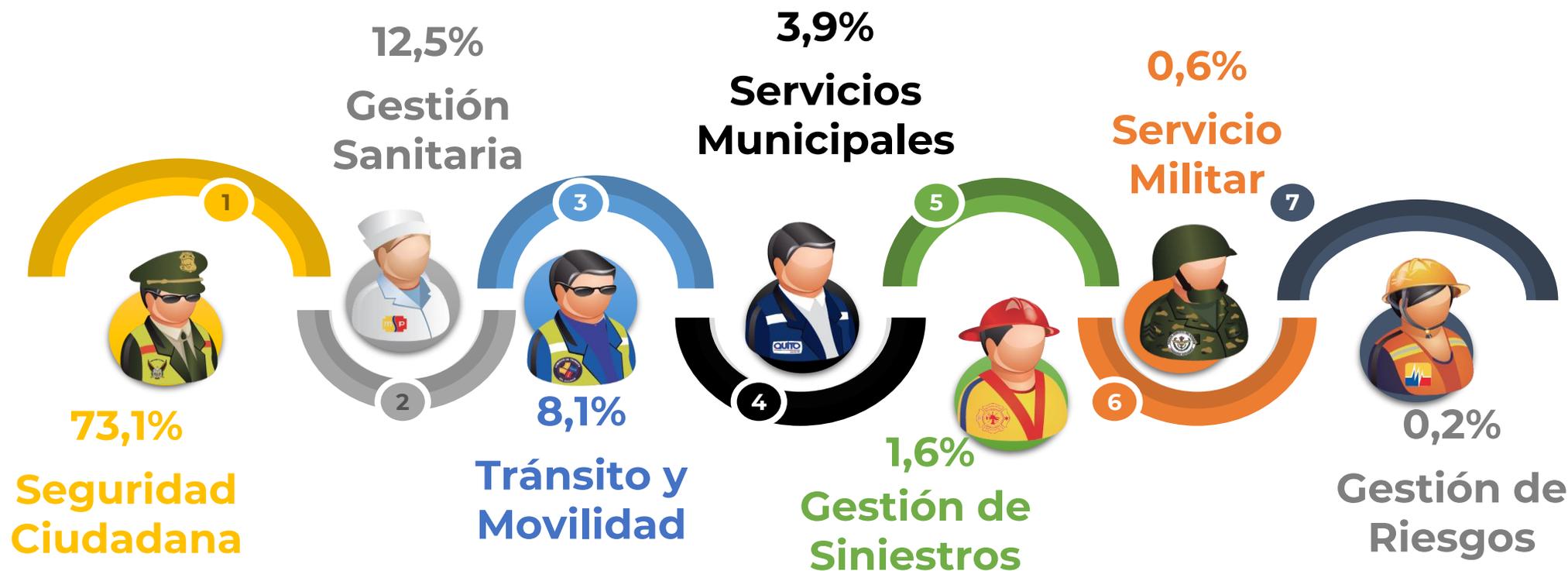
**REDUCCIÓN DE  
1.557.075 LLAMADAS  
CON RESPECTO AL  
2020**

- Las alertas disminuyeron en un 24% con respecto al año 2020, por efecto de la pandemia Covid 19.
- Campañas comunicacionales permanentes, que incentivan el buen uso de la línea única de emergencias.



# Emergencias Atendidas

El 99,20% de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica permitió atender en el año 2021: **3'892.215** emergencias.



# Puntos de Video Vigilancia al 2021

- Cámaras instaladas a nivel nacional: **5.017** → **74%**
- Autogestión y articulación mediante convenios con GAD'S: **1.765** → **26%**

**TOTAL DE CÁMARAS  
6.782**



# Acciones realizadas por el SIS ECU 911 en el socavón del cantón Zaruma



Cámara subterránea



- Instalación de **Cámara Subterránea** – socavón Zaruma.
- Para mantener una visualización de residuos y control minero, **con fecha 27 de diciembre del 2021** se realizó la instalación de un nuevo Punto de Vídeo Vigilancia en el perímetro de las bodegas de MTOP en el cantón Piñas.

**TOTAL DE CÁMARAS ZARUMA, PIÑAS Y PORTOVELO 39**

# Creación de un Protocolo Específico

Con la participación de: SNGRE, GAD Municipal de Zaruma, Cuerpo de Bomberos y SIS ECU 911, se elaboró el documento **“Protocolo Interinstitucional para la atención de alertas ciudadanas ante posibles hundimientos en el Cantón Zaruma”**.



## Procedimiento SIS ECU 911

- Creación de incidentes.
- **Instalación de dos cámaras adicionales en lugares estratégicos.**
- Atención de alertas.
- Coordinación de las emergencias con las instituciones articuladas.

# Productividad de cámaras de video vigilancia

- **51.356** eventos T1 (preventivo) detectados
- **250.820** eventos T2 (reactivo)
- **81.812** eventos T3 (apoyo visual con recursos en sitio) a través de las cámaras de video vigilancia

**5** eventos relacionados con intento de suicidio autolítico detectados a través de las cámaras de video



# Gestión ante el mal uso de la línea única de emergencias



Coordinación con las operadoras móviles, para la implementación del mensaje de texto preventivo y de la campaña de buen uso de la **línea única 911**.

# Campaña disminución de llamadas de mal uso a un 36,0 %

El mal uso del servicio está catalogado en: **llamadas falsas, llamadas mal intencionadas y llamadas sin interlocutor.**

Detalle	2020	2021
Llamadas de Mal Uso	5.508.865	3.573.091
% Llamadas de Mal Uso	48%	<b>36,0%</b>

**Estas cifras han disminuido gracias a:**

- Socialización del buen uso de la línea 911.
- Vinculación con la comunidad.
- Campañas de comunicación: en redes sociales y medios de comunicación.
- Vocerías de las autoridades en territorio.



**Disminución alertas mal uso:**

**1.935.774**

**AHORRO para el Estado:**

**USD 4.336.134**



EL TIEMPO: Nublado  
TEMPERATURA: 23  
VIENTO: NE a 2 km/h  
Humedad: 83%

**ECU** SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD  
**911**

# FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES



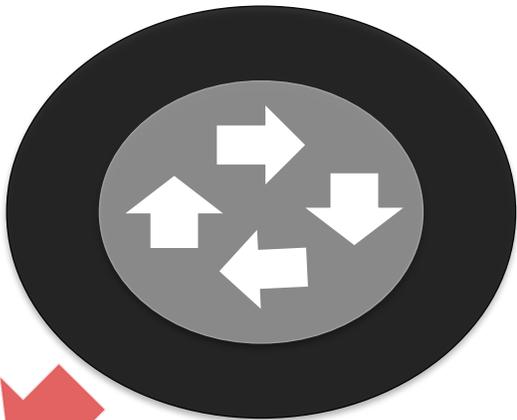
República del Ecuador



Juntos lo logramos

# Sistemas de Gestión – SIS ECU 911

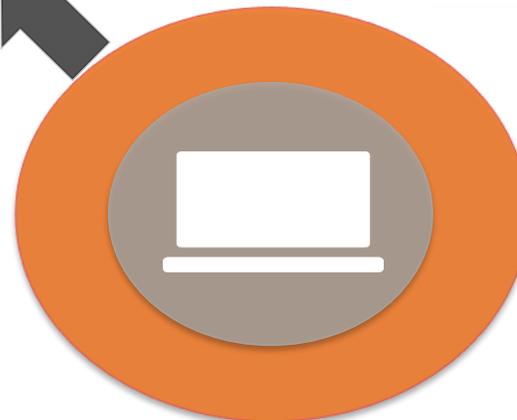
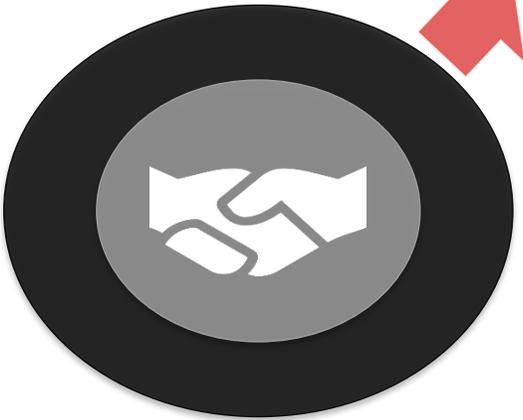
**SISTEMA DE  
GESTIÓN DE LA  
CALIDAD**



**MODELO ECUATORIANO DE  
CALIDAD Y EXCELENCIA**

- NIVEL 1 COMPROMETIDO (2015)
- NIVEL 2 ORGANIZADO (2018)
- **NIVEL 3 DESARROLLADO (En Postulación)**

**SISTEMA DE  
GESTIÓN  
ANTISOBORNO**



**ESQUEMA  
GUBERNAMENTAL DE  
SEGURIDAD DE LA  
INFORMACIÓN (EGSI)**

**SERVICIO INTEGRADO DE  
SEGURIDAD ECU 911**

# Adiestramiento, capacitación y certificación de competencias laborales

## ADIESTRAMIENTO

GRUPOS OBJETIVOS ADIESTRADOS				
OPERACIONES	ADMINISTRATIVOS	INSTITUCIONES	CIUDADANÍA	TOTAL
ECU 911	ECU 911	ARTICULADAS		
3.678	760	2.763	42	<b>7.243</b>

## CAPACITACIONES

**83 eventos de capacitación a 801 servidores a nivel nacional**

## CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS

***Aprobación por parte del Ministerio de Trabajo para actuar como Organismo Evaluador de la Conformidad*** para la Certificación de Personas, en los 5 perfiles de Evaluación de Operaciones de Emergencias de Llamadas, Video Vigilancia, Supervisión de alertas de emergencias en llamadas, video vigilancia y supervisión de atención de emergencias.

# Convenios suscritos y cooperación interinstitucional

## Convenios

- Se mantiene un total de **309 convenios vigentes a nivel nacional**, firmados con GAD's, instituciones del sector público, universidades y con el sector privado.
- En el año 2021 se **suscribieron 34 nuevos convenios a nivel nacional**.

## Donación ambulancias fondo italiano ecuatoriano de desarrollo sostenible

- Se encuentra gestionando la donación de 2 ambulancias de soporte vital avanzado con el FIEDS (Fondo Italiano); las cuales serán entregadas al Cuerpo de Bomberos de Tena y al Gobierno Municipal del Cantón Morona.

## Intercambios de experiencias y conocimientos.

- Sistema de Emergencias de Paraguay.
- Sistema de Emergencias de México.
- Sistema de Emergencias de Costa Rica.
- Sistema de Emergencias de República Dominicana.
- Conversatorios virtuales a propósito de la Presidencia del Grupo Técnico Subsidiario con la DSP de la OEA.

# Propuestas para la mejora de normas técnicas y legales

## Contribución con:

1. Secretaría de Derechos Humanos, con participación en el desarrollo del **Registro Único de Violencia (RUV)**.
2. Ministerio de Ambiente y Agua, para la actualización del **“Instructivo de atención a incidentes relacionados con fauna urbana y silvestre”**.

## Trabajo con:

1. La Secretaría de Salud del DMQ en la propuesta de **“Protocolo Interinstitucional para atención de casos de suicidio e intento de suicidio”**.
2. **“Protocolo de atención de emergencias y video vigilancia entre el ECU 911 y Metro de Quito”**

## Reforma:

1. **“Protocolo Interinstitucional para activación de alertas de emergencia por eventos peligrosos”**
2. **“Protocolo Interinstitucional para la recepción de alertas de emergencia relacionadas con personas con discapacidad”**

# Sistema de gestión antisoborno



SERVICIO INTEGRADO DE  
SEGURIDAD ECU 911

El ECU 911 gestiona sus servicios con transparencia.  
En proceso de implementación: norma internacional ISO 37001 a través del Comité Antisoborno del SIS ECU911.

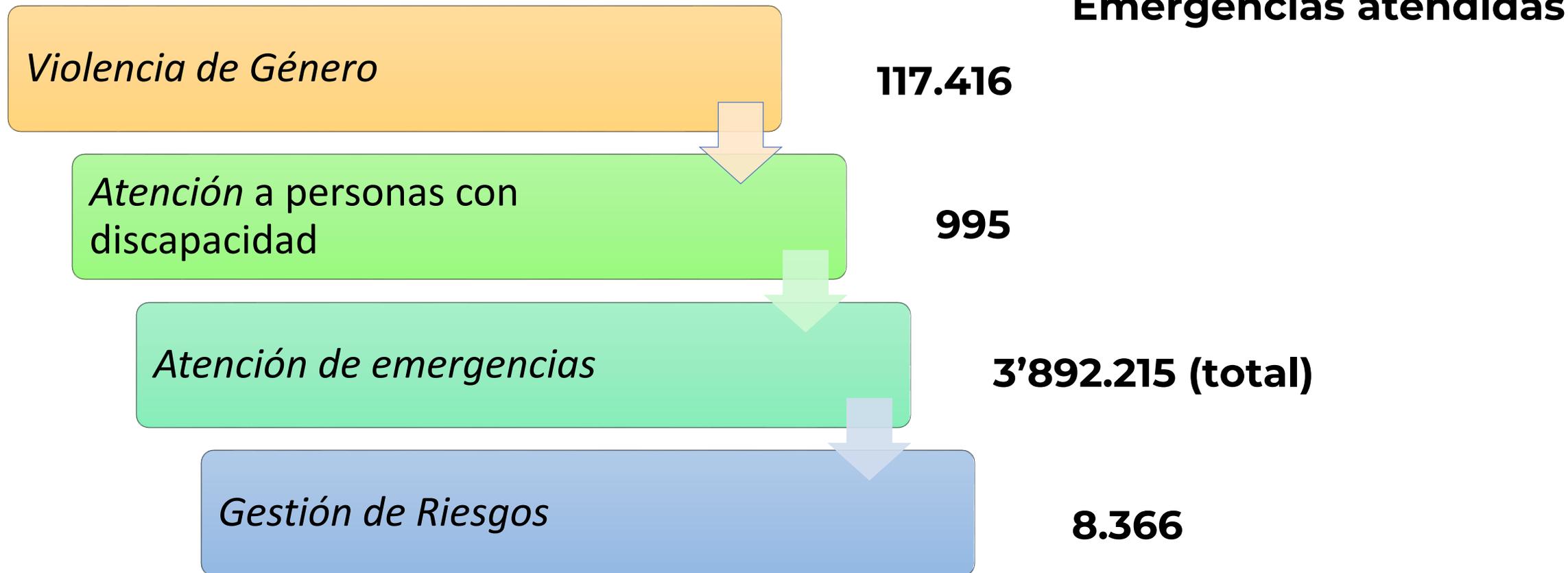
**Porcentaje de implementación = 22%**

Acciones comunicacionales de concientización para promover un sentido de transparencia y confianza dentro de la institución, que generen un entorno de protección para el denunciante.

La gestión de la política antisoborno se aplica en todos los centros del ECU 911 a escala nacional.

# Políticas de Estado: cumplidas

El ECU 911 aporta al cumplimiento de las siguientes políticas:



## *Sistema de búsqueda para encontrar información de personas desaparecidas*

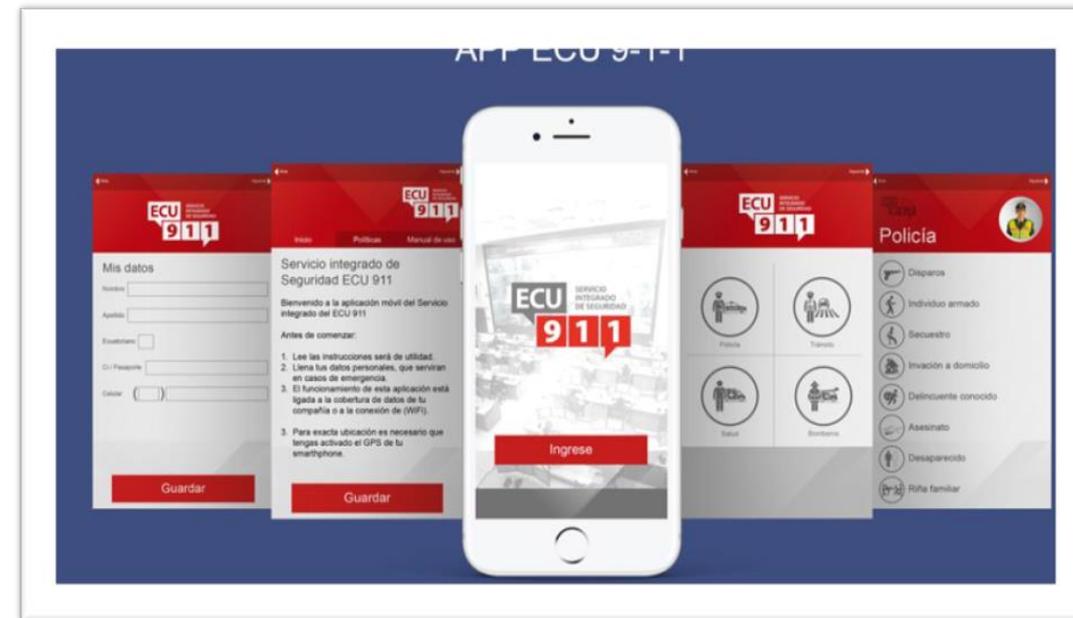
Durante el año 2021, se gestionó **41 pedidos de Fiscalía** para la búsqueda de personas desaparecidas.



# Proyectos tecnológicos desarrollados

## ***Sistema de Implementación de Mejoras en la Plataforma Smartphone, para personas con Discapacidad***

Nueva versión de la App Móvil del ECU911, inclusiva para personas con discapacidad, que permita el registro de información según el tipo de usuario.



**Emergencias por Smartphone en 2021: 6.859**

# “Fortalecimiento del Sistema Nacional de Alerta Temprana: desbordamiento de ríos en cuencas prioritizadas y tsunamis II”

Monto total priorizado nov. 2021:

**USD 14.758.237,22**

Monto ejecutado a diciembre 2021:

**USD 11.122.799,33**

**75% de ejecución**

• **6 Provincias de intervención:**

- Guayas
- Santa Elena
- El Oro
- Manabí
- Esmeraldas
- Galápagos

**3.500.000 beneficiarios**

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

**INAMHI**

- 5 PROCESOS DE CONTRATACIÓN
- USD 538.767,25

**IGEPN**

- 10 PROCESOS DE CONTRATACIÓN
- USD 926.144,08

**INOCAR**

- 3 PROCESOS DE CONTRATACIÓN
- USD 3.641.854,72

**ECU 911**

- 3 PROCESOS DE CONTRATACIÓN
- USD 6.535.470,39

**SNGRE**

- 6 PROCESOS DE CONTRATACIÓN
- USD 3.116.000,78

# Gestión de salud, seguridad ocupacional y bienestar social



## Adquisición y Entrega al personal de Código del Trabajo, lo siguiente:

- Ropa de Trabajo.
- Equipos de protección personal para riesgos físicos.

- **Campañas de prevención** de riesgos psicosociales, salud visual entre otras.
- **Coordinación del Punto de Vacunación** en las instalaciones del ECU 911 como parte del Plan de Vacunación del Gobierno Nacional.

# Corresponsabilidad ciudadana - vinculación y campañas comunicacionales



- **946** actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad, respecto al uso adecuado de la línea única de emergencia 911.
- **28.478** personas beneficiadas.
- **6 campañas a nivel nacional** con mensajes preventivos
- **1.386 notas comunicacionales.**
- **60.377** publicaciones en redes sociales.
- **2.087** productos audiovisuales.
- **1.455** boletines de prensa a escala nacional.



SERVICIO INTEGRADO DE  
SEGURIDAD ECU 911



Llamar al 9-1-1 conlleva una gran responsabilidad, haz lo correcto y colabora con nuestra labor. [#ECU911SomosTodos](#), la información que proporcionas es fundamental para la movilización de unidades al sitio de la emergencia.

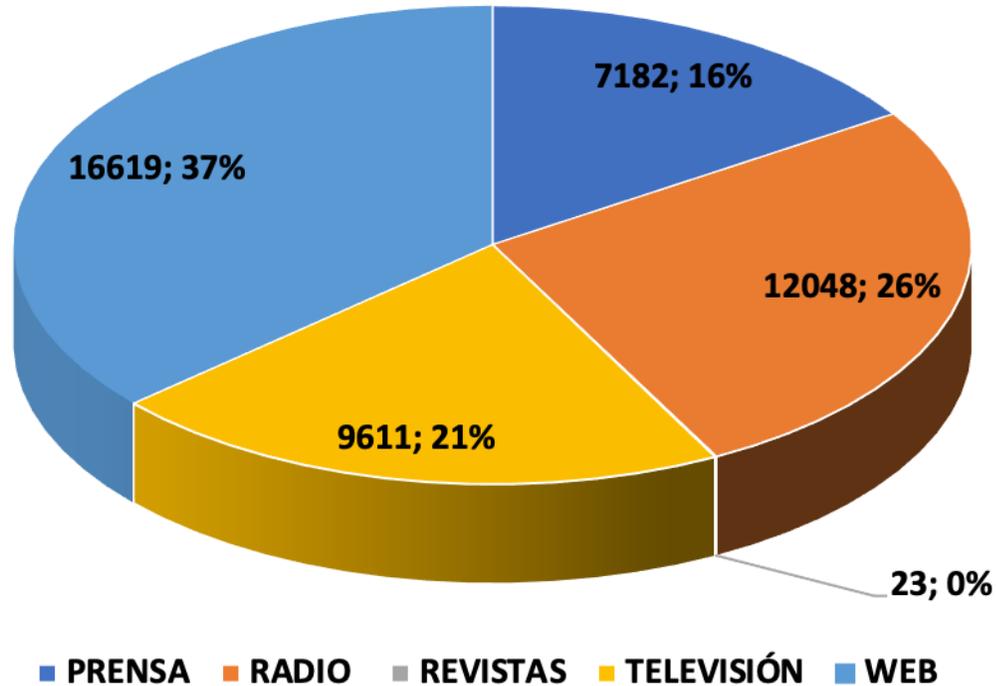


8:04 a. m. · 2 may. 2021 · Twitter for iPhone

|| Ver actividad del Tweet

65 Retweets 1 Citar Tweet 52 Me gusta

# Publicaciones en medios



- Página web
- Redes sociales
- Radio
- Prensa escrita
- Televisión e Internet



Suma un valor **free press** de **USD 79'095.283,57**

# 10 Años ECU 911

- El 15 de diciembre de 2021, celebró su décimo año de creación a través de la línea única gratuita, la atención de emergencias en todo el territorio ecuatoriano.



- Presencia del señor Vicepresidente Constitucional de la República y de varias autoridades del gobierno central, funciones del estado, municipios, embajadas y consulados, entre otros.



10 AÑOS  
CONTIGO  
ECU 911

# El ECU 911 cada vez más cerca de la ciudadanía...



4 Iniciativas Territoriales de Repotenciación de Salas Operativas y 1 de Construcción de un Centro Local.



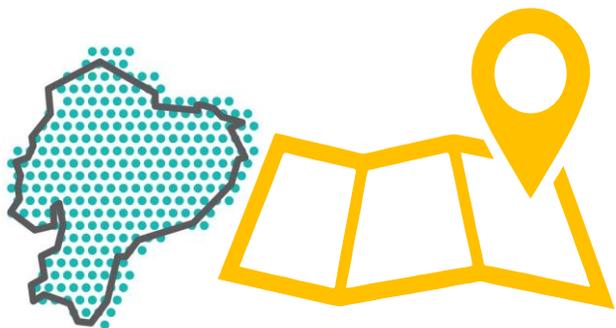
Convenios de Cooperación con GAD ´S.



USD 13 M aprox. para implementación de iniciativas territoriales.



Desde el 2020 se inicia el trámite para legalización del terreno del edificio de Planta Central y Coordinación Zonal 2-9. Ahora el SIS ECU911 consta formalmente como propietario



Centro Local Zamora



Sala Operativa Latacunga



Sala Operativa Manta



Sala Operativa Azogues



Sala Operativa Quevedo

# Control de calidad y satisfacción ciudadana

**RENDICIÓN DE CUENTAS 2021**

Controles de calidad a emergencias atendidas  
**80.725**



SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

Encuestas ciudadanas sobre la atención de emergencias  
**13.965**



**SATISFACCIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO**  
A diciembre: **84,1%**  
Sobrecumplimiento del **4,1%**



Nivel de confianza en el ECU 911  
A diciembre 2021:  
**77,40%**



República del Ecuador

**Gobierno del Encuentro**

Juntos lo logramos

# Ejecución presupuestaria año 2021

Codificado

Devengado



**EGRESOS DE PERSONAL**

23.292.196,70

23.292.196,70



**BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO**

14.981.134,79

13.632.102,49



**OTROS EGRESOS CORRIENTES**

1.007.717,82

894.225,49



**BIENES Y SERVICIOS PARA INVERSIÓN**

11.200,00

5.000,00



**EGRESOS DE CAPITAL**

\$ 416.224,51

\$ 0,00



**OBLIGACIONES EJERCICIOS ANTERIORES**

\$ 30.778,67

\$ 30.778,67

**PRESUPUESTO CODIFICADO: USD 39.739.252,40**

**PRESUPUESTO DEVENGADO: USD 37.854.303,35**

**EJECUCIÓN 95,26 %**

# Procesos de contratación año 2021

TIPO DE CONTRATACIÓN	Adjudicados		Finalizados	
	Número	Valor USD	Número	Valor USD
Ínfima Cuantía	-	-	11	50.080,68
Subasta Inversa Electrónica	8	1.248.208,55	2	122.875,78
Menor Cuantía	-	-	1	12.699,00
Régimen Especial	4	1.663.036,27	-	-
Catálogo Electrónico	8	128.320,37	53	7.414,80
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>3.039.565,19</b>	<b>67</b>	<b>193.070,26</b>

NÚMERO TOTAL	VALOR TOTAL USD
<b>87</b>	<b>3.232.635,45</b>

# Comité de Operaciones de Emergencia Nacional

RENDICIÓN  
DE CUENTAS 2021



El COE se mantiene activo, desde el inicio de la emergencia sanitaria por covid-19 que ha afectado a todo el planeta incluyendo al Ecuador.

Las decisiones de este cuerpo colegiado han marcado el ritmo de la recuperación social y económica del país con acciones basadas en estadísticas científicas emitidas por organismos oficiales.

## ACCIONES DE PROTECCIÓN COE-N

- Hasta el momento se han presentado 9 procesos constitucionales en contra del COE Nacional de los cuales se ha obtenido sentencia favorable de 8 casos, estando pendiente de audiencia aún una demanda.

# Gestión durante la emergencia sanitaria

## Implementación de prefijos SIS ECU 911

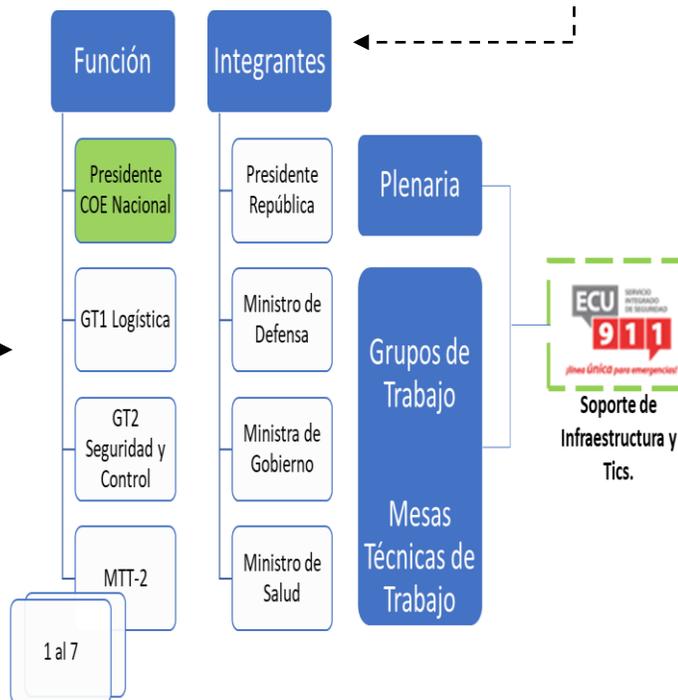


## Implementación Distancia 2

- Cámaras
- Megafonía
- Drones
- Monitoreo



## Presidencia del COE Nacional



## Monitoreo de incivildades

**AGLOMERACIONES: 129.571**  
**ESCÁNDALOS: 310. 688**  
**FIESTAS: 64.317**  
**LIBADORES: 411. 256**



## Fuente de información estadística POWER BI



# Contribución a la Estrategia Nacional de Prevención, Detección y Control de la Plaga #FUSARIUMR4T



Equipo técnico conformado por SNGRE, AGROCALIDAD y SIS ECU 911, elaboró el documento “**Protocolo Interinstitucional para la atención de alertas y seguimiento a casos de afectaciones por Fusarium R4T**”, articulando acciones interinstitucionales, como medidas para la prevención, detección y control de la plaga en plantaciones de musáceas (principal producto de exportación: el banano).

## Procedimiento SIS ECU 911 para Atención de la Alerta por Plaga FusariumR4T

- Creación de incidente.
- Atención de alertas a través de la línea única de emergencias 911.
- Coordinación de las emergencias con las instituciones articuladas.

2012/08/28  
Martes  
AM 8:19:06

# ECU-911 SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD



SISTEMA DE MONITORIAO DE SEGURIDAD	
1. Camara 01	Activo
2. Camara 02	Activo
3. Camara 03	Activo
4. Camara 04	Activo
5. Camara 05	Activo
6. Camara 06	Activo
7. Camara 07	Activo
8. Camara 08	Activo
9. Camara 09	Activo
10. Camara 10	Activo
11. Camara 11	Activo
12. Camara 12	Activo
13. Camara 13	Activo
14. Camara 14	Activo
15. Camara 15	Activo
16. Camara 16	Activo
17. Camara 17	Activo
18. Camara 18	Activo
19. Camara 19	Activo
20. Camara 20	Activo
21. Camara 21	Activo
22. Camara 22	Activo
23. Camara 23	Activo
24. Camara 24	Activo
25. Camara 25	Activo

EL TIEMPO: Nublado  
TEMPERATURA: 23  
VIENTO: NE a 2 km/h  
Humedad: 83%



# DESAFÍOS A FUTURO

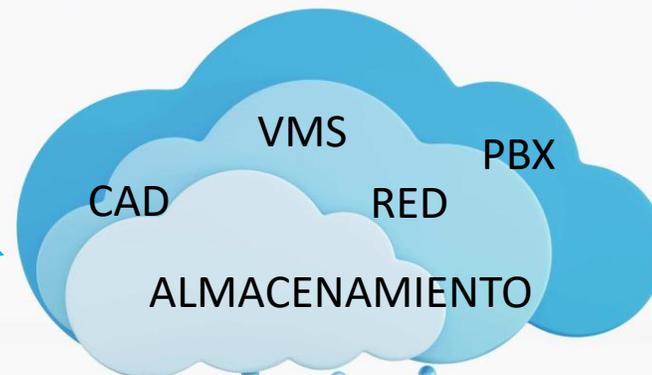


República del Ecuador



Juntos lo logramos

# Necesidades de Inversión: **MODERNIZACIÓN**



Disponibilidad del servicio: **99.98 %**

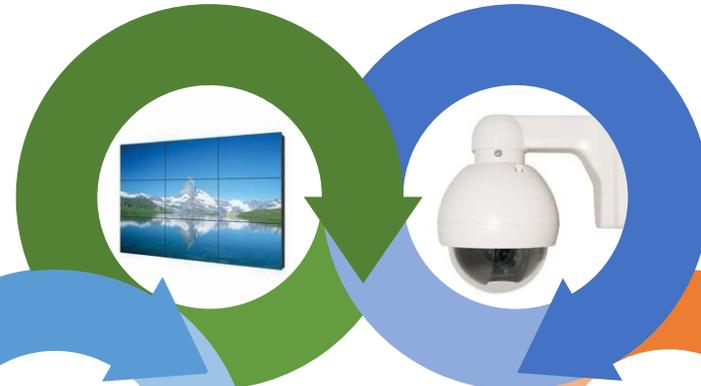
Costo estimado:  
USD 94.000.000



CLIENTES DELGADOS

# Necesidades de Inversión: **REPOTENCIACIÓN**

**Pantallas Video Wall**  
Cantidad: 538  
USD 1.3 M



**Cámaras**  
Cantidad: 1.294  
USD 2.9 M

**INVERSIÓN  
TOTAL**  
**USD 4.8 M**

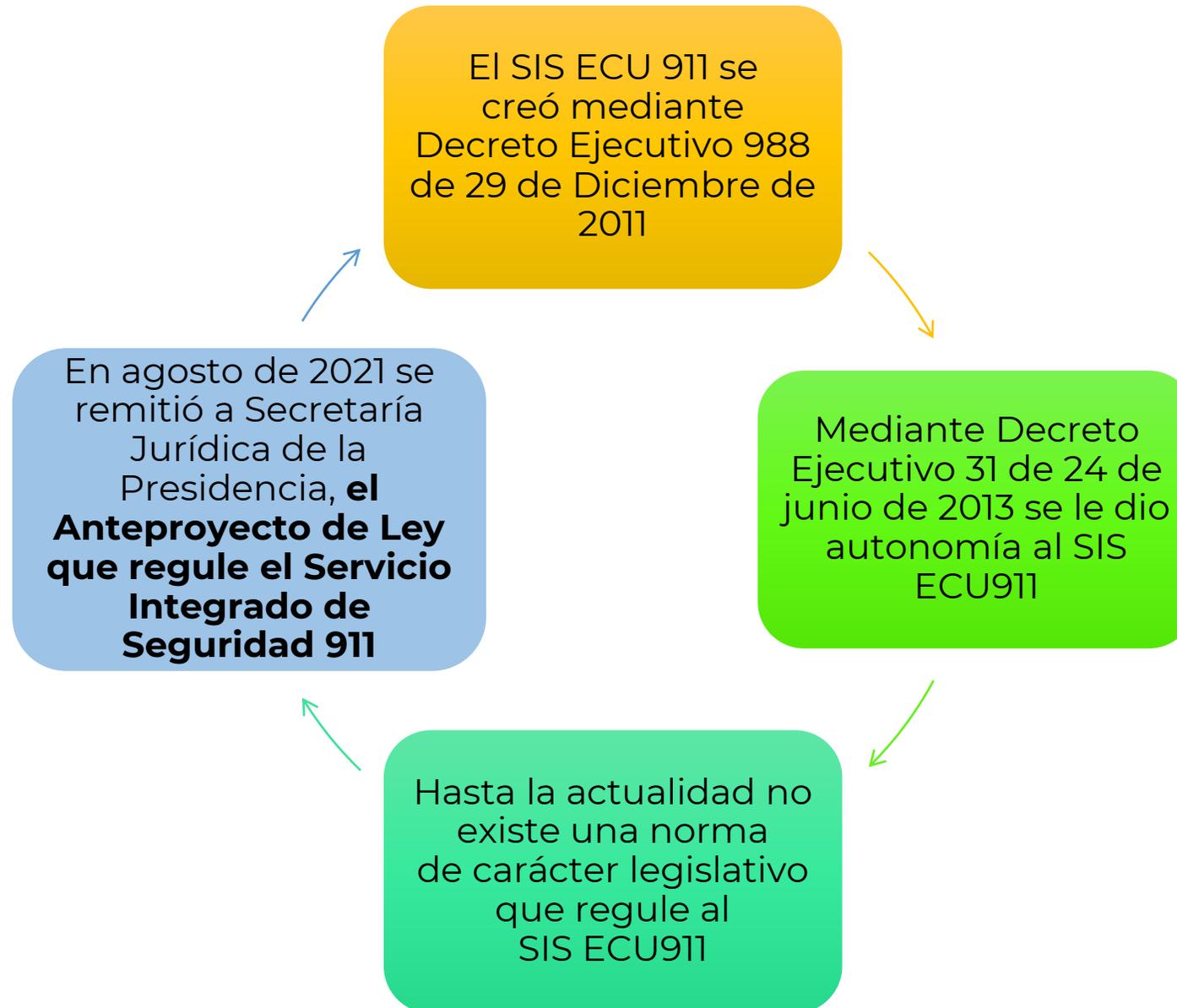
**Tablet**  
Cantidad: 53  
USD 15 k

**Drones**  
Cantidad: 16  
USD 170 k

**Correo electrónico**  
Cantidad: 1  
USD 280 k

**Portátiles**  
Cantidad: 31  
USD 97 k

# LEY ECU 911



En el año 2022, el **SIS ECU911** deberá ser incluido en el **Código de Seguridad Integral** que discute la Asamblea Nacional como un ente transversal.

# El SIS ECU 911 como Referente Internacional

- Ejercer la Presidencia del Grupo Técnico Subsidiario de la OEA, por segundo año consecutivo.
- Fortalecer el **Protocolo Guía Hemisférico para Servicios de Emergencia y Seguridad** con el Departamento de Seguridad Pública de la **OEA** y los **Servicios y/o Sistemas de Emergencia de Costa Rica, México, Panamá, Paraguay y República Dominicana.**
- Mejorar la Cooperación Internacional con:
  - Honduras
  - Panamá
  - Costa Rica
  - República Dominicana
  - Perú, entre otros.



# Convenios de Cooperación

➤ Suscribir nuevos convenios con instituciones públicas y privadas que apoyen la gestión de los servicios a través de la provisión de:

- **Cámaras**
- **Equipamiento especializado**
- **Coordinación de Ambulancias**
- **Equipos de paramédicos**
- **Diseño de nuevas salas operativas**





# Gracias



República  
del Ecuador



Juntos  
lo logramos