República del Ecuador

Secretaría Nacional de Planificación

INFORME DE EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL, CORTE 2021

"SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911"

AGOSTO, 2022.

Dirección: Av. Patria y Av. 12 de Octubre. **Código postal:** 170525 / Quito Ecuador
Teléfono: 593-2-3978900 - www.planificacion.gob.ec

Gobierno del Encuentro | Juntos lo logramos

Contenido

Siglas o Acrónimos **4**

Definiciones **5**

Introducción **6**

Marco Normativo **7**

Proceso de evaluación **8**

3.1 Programación de Evaluación 8
3.1.1 Identificación de responsables 9
3.1.2 Definición de objeto de evaluación 10
3.1.3 Definición de la justificación 10
3.1.4 Mapeo y selección de actores de la evaluación 11
3.2 Diseño de la evaluación 12
3.2.1 Objetivos de la evaluación 12
3.2.2 Preguntas de la evaluación 13
3.2.3 Criterios de la evaluación 13
3.2.4 Alcance de la evaluación 13
3.2.5 Indicadores de la evaluación 14
3.2.6 Técnicas e instrumentos de levantamiento de la información 14
3.2.7 Registro de fuentes de información 14
3.2.8 Matriz de evaluación 15
3.2.9 Metodología de análisis 17
3.3 Ejecución de la evaluación 20
3.3.1 Levantamiento de información 20
3.3.2 Análisis de la información levantada 21

Resultados de la evaluación **21**

Conclusiones **65**

Recomendaciones **68**

Índice de Tablas

Tabla 1: Responsable de la Evaluación 9
Tabla 2: Identificación de Actores 11
Tabla 3: Indicadores de evaluación 14
Tabla 4: Fuentes de Información 15
Tabla 5: Matriz de evaluación 15
Tabla 6: Semaforización del cumplimiento de metas y OEI 18
Tabla 7: Semaforización del cumplimiento de proyectos de inversión 19
Tabla 8: Categorización de resultados 20
Tabla 9: Semaforización de resultados 21
Tabla 10: Detalle de adiestramientos analizados 38
Tabla 11: Total personal certificado 40
Tabla 12: Detalle de Proyectos académicos año 2021 41

Siglas o Acrónimos

SIS ECU 911: Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

SAEI-FJ: Sistema Automatizado de Entrega de Información Función Judicial

RNT: Red Nacional Troncalizada.

FIEDS: Fondo Ítalo- Ecuatoriano para Desarrollo Sostenible

COE: Centro de Operaciones de Emergencia

ARCOTEL: Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones

MINTEL: Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información

SNGR: Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos

CONADIS: Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades

OEA: Organización de los Estados Americanos

POAB: Planes Operativos Anuales Binacionales

PAPP: Plan Anual de la Política Pública

SAT: Sistema de Alerta Temprana

CSCG: Corporación para la Seguridad Ciudadana de Guayaquil

DNAE: Dirección Nacional Académico para Emergencias

DSPC: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad

GCCO: Gestión de Cambio y Cultura Organizacional

DNCI: Direccional Nacional de Coordinación Interinstitucional

DNO: Dirección Nacional de Operaciones

DPI: Dirección de Planificación e Inversión

DCS: Dirección de Comunicación Social

DNPIT: Dirección Nacional de Proyectos e Innovación Tecnológica

DGDA: Dirección de Gestión Documental y Archivo

DNAD: Dirección Nacional de Análisis de Datos

DNGITE: Dirección Nacional de Gestión de Infraestructura tecnológica para emergencias

DNRE: Dirección Nacional Regulatorio en Emergencias

DF: Dirección Financiera

DATH: Dirección de Administración de Talento Humano

DA: Dirección Administrativa

DSPPP: Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos

Definiciones

Planes Estratégicos Institucionales: son instrumentos de planificación y gestión. Dentro de estos, cada entidad del sector público, en el ámbito de sus competencias, identifica y establece las prioridades institucionales de corto y mediano plazo.

Objetivo Estratégico Institucional (OEI): describe los logros que la institución pretende alcanzar en un tiempo determinado, orientando los esfuerzos y recursos institucionales.

Meta estratégica: expresión concreta y cuantificable de los logros que se prevé alcanzar en un período determinado. Debe ser realista, alcanzable y establecerse en función de una línea base.

Indicador: elemento que permite monitorear el comportamiento o avance respecto al cumplimiento de los objetivos estratégicos en un momento determinado, evaluando la relación entre variables cualitativas y/o cuantitativas que permitan evidenciar los resultados obtenidos.

Proyecto de Inversión. - Conjunto de antecedentes, estudios y evaluaciones financieras y socioeconómicas que permiten tomar la decisión de realizar o no una inversión para la producción de obras, bienes o servicios destinados a satisfacer una determinada necesidad colectiva. El proyecto se considera como tal hasta tanto se lo concluya y pase a formar parte de la economía del país.

Mobile Locator: Herramienta desarrollada por el SIS ECU 911 que permite determinar la ubicación geográfica (geolocalización) aproximada de un terminal móvil en la red de una prestadora del Servicio Móvil Avanzado (SMA).

Power BI-Emergencias: Herramienta de visualización dinámica de información publicada a través de la página web creada para brindar información estadística relacionada con alertas y emergencias atendidas por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

Evaluador de Consola Consulta: Es la persona encargada de recibir la transferencia de llamada consulta información en la cual se brindará información que previamente ha sido estandarizada a nivel nacional.

Evaluador de Operaciones de Llamadas: Es la persona encargada de recibir, categorizar, indagar, evaluar y direccionar, en base al listado de incidentes y a los procedimientos establecidos, cualquier llamada de Emergencia o No Emergencia al SIS ECU 911

Evaluador de Operaciones de Video Vigilancia: Es la persona encargada de monitorear y visualizar las cámaras bajo su cargo, para prevenir detectar, categorizar, analizar, evaluar y direccionar posibles incidentes.

Introducción

La planificación institucional constituye el proceso que cada entidad establece para brindar de forma efectiva y eficiente servicios y/o productos a la ciudadanía, con alineación a las políticas sectoriales y al Plan Nacional de Desarrollo (Creación de Oportunidades) 2021 – 2025. Para el efecto, cada entidad debe establecer sus Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI), que constituyen los resultados que la institución aspira alcanzar, conforme sus capacidades, competencias y funciones establecidas en el Estatuto Orgánico Funcional por Procesos.

En este sentido, la evaluación de la planificación permitirá conocer la coherencia y eficacia de las acciones y resultados emprendidos en el marco de la planificación institucional (indicadores y metas), así como analizar la ejecución de los proyectos de inversión pública asociados al cumplimiento de los OEI. Para llevar a cabo la evaluación de los Planes Estratégicos Institucionales se desarrolla cinco fases: i) programación, ii) diseño, iii) ejecución, iv) comunicación de resultados y v) uso de resultados.

En Ecuador, la institucionalización de la evaluación se da a partir de la definición del marco normativo que se circunscribe en la Constitución de la República y en el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas y su Reglamento, creándose el Subsistema Nacional de Seguimiento y Evaluación (SNSE), dirigido y coordinado por el ente rector de la planificación en el país; es así que el proceso de evaluación en el sector público se apalanca en instrumentos normativos que van desde la Constitución de la República del Ecuador 2008, que en sus artículos 141 y 227 define a la evaluación como un principio y atribución de la administración pública y Función Ejecutiva, hasta el Reglamento al Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, el cual indica de manera más específica atribuciones y responsabilidades respecto al Subsistema de Seguimiento y Evaluación.

La importancia de la evaluación de este instrumento de planificación estratégico institucional, radica en identificar las razones asociadas al cumplimiento o incumplimiento de las metas y OEI, con el fin de establecer mejoras en este instrumento de planificación y generar una gestión institucional más eficiente y articulada con los proyectos de inversión pública.

Las fuentes de información que se utilizaron para realizar esta evaluación son las herramientas de Gobierno Por Resultado (GPR) y Sistema Integrado de Planificación e Inversión Pública (SIPeIP), así como el levantamiento de la ficha cualitativa referente al cumplimiento de los OEI. Estos datos son utilizados para la elaboración del informe de evaluación del Plan Estratégico Institucional, mediante la aplicación del análisis de inducción analítica que examina los datos como un todo, así como el análisis descriptivo de la semaforización y categorización de las metas alcanzadas por la institución.

El alcance del presente informe se enmarca en evaluar los Planes Estratégicos Institucionales aprobados, cuya cobertura sea nacional y cuente con periodicidad anual.

El presente documento consta de los siguientes apartados: marco normativo, proceso de evaluación, resultados de la evaluación, conclusiones y recomendaciones.

Marco Normativo

Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador establece a la planificación del desarrollo nacional como uno de los deberes primordiales del Estado, fijando un orden sistémico que garantice a los ciudadanos el efectivo goce de sus derechos. A continuación, se exponen los artículos de la Constitución relacionados al ciclo de la planificación:

- Art. 227. La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.
- Art. 293. La formulación y la ejecución del Presupuesto General del Estado se sujetarán al Plan Nacional de Desarrollo (…).
- Art. 297. Todo programa financiado con recursos públicos tendrá objetivos, metas y un plazo predeterminado para ser evaluado, en el marco de lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo. Las instituciones y entidades que reciban o transfieran bienes o recursos públicos se someterán a las normas que las regulan y a los principios y procedimientos de transparencia, rendición de cuentas y control público.

El Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPLAFIP)

Dentro de este cuerpo normativo se encuentran los siguientes artículos relacionados al ciclo de la planificación y los planes estratégicos institucionales:

- Art. 17. Instructivos metodológicos. - La Secretaría Nacional de Planificación elaborará los instrumentos metodológicos para la formulación, monitoreo y evaluación de las políticas públicas nacionales y sectoriales.
- Art. 30. Generalidades. - La información para la planificación tendrá carácter oficial y público, deberá generarse y administrarse en función de las necesidades establecidas en los instrumentos de planificación definidos en este código.
- Art. 54. Planes institucionales. - Las instituciones sujetas al ámbito de este código, excluyendo los Gobiernos Autónomos Descentralizados, reportarán a la Secretaría Nacional de Planificación sus instrumentos de planificación institucionales, para verificar que las propuestas de acciones, programas y proyectos correspondan a las competencias institucionales y los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo.

Reglamento al Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas

Dentro de este cuerpo normativo se encuentran los siguientes artículos relacionados al ciclo de la planificación y los planes institucionales:

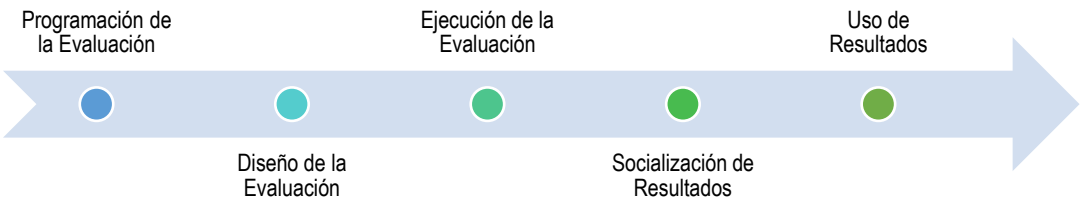
- Art. 4. Los actores responsables de la formulación e implementación de la política pública deberán cumplir con el ciclo de la política pública en lo referente a la formulación, coordinación, implementación, seguimiento y evaluación de políticas.

A partir de las atribuciones establecidas en el Código Orgánico de Planificación y su Reglamento, la Secretaría Nacional de Planificación (SNP) cumple con la misión institucional de liderar, coordinar y articular el Subsistema de Seguimiento y Evaluación.

Proceso de evaluación

En esta sección se establecen los pasos necesarios que se llevarán para la evaluación de los Planes Estratégicos Institucionales. Para ello, se resume en la Ilustración No.1 el proceso evaluativo a través de 5 fases organizadas de forma secuencial, las cuales son: programación, diseño, ejecución, comunicación de resultados y uso de resultados.

Ilustración No. 1 Proceso de evaluación



Elaboración: Secretaría Nacional de Planificación, 2022.

3.1 Programación de Evaluación

Los temas a tratar en esta sección son los siguientes:

- Identificación de responsables.
- Definición del objeto de evaluación.
- Definición de la justificación.
- Mapeo y selección de actores de la evaluación.

3.1.1 Identificación de responsables

El Servicio Integrado de Seguridad con respecto a la evaluación de los Planes Institucionales, estableció dos equipos de trabajo. El Equipo Técnico son la Directora de Seguimiento de Planes, programas y proyectos y la especialista de la unidad y el Equipo Directivo, conformado por los Subdirectores Técnicos, Coordinadores Generales y directores de área.

Tabla 1: Responsable de la Evaluación

RESPONSABLES DE LA EVALUACIÓN				
Equipo	**Entidad**	**Delegado/a**	**Rol**	
1. EQUIPO DIRECTIVO	Servicio Integrado de Seguridad Ecu 911	Director General	Revisión y validación de productos de la evaluación	Aprobación de: Informe de evaluación del Plan estratégico Institucional y envío a la institución rectora
		Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica	Revisión y validación de productos de la evaluación	Socialización de resultados
		Subdirector Técnico de Operaciones Subdirector Técnico de Doctrina Subdirector de Tecnología e Innovación Coordinador General Administrativo Financiero	Entrega de la información sobre acciones realizadas en el año 2021	Validación de la información ejecutada

		Director de Comunicación Social Director de Gestión Documental y Archivo		
2. **EQUIPO TÉCNICO**	Servicio Integrado de Seguridad Ecu 911	Directora de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos Especialista de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos	Revisión del Informe de evaluación del Plan estratégico Institucional. Levantamiento de información y Elaboración del Informe de evaluación del Plan estratégico Institucional.	Informe que contenga: marco normativo, proceso de evaluación, levantamiento de fichas de información cualitativa, resultados de la evaluación, conclusiones y recomendaciones.

Elaborado Por: Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos

3.1.2 Definición de objeto de evaluación

El objeto de la evaluación corresponde al accionar gubernamental que va a ser evaluado. En ese sentido, para el presente caso, se constituyen como objeto de evaluación los Planes Estratégicos Institucionales, a través de sus elementos constitutivos.

3.1.3 Definición de la justificación

Con base al oficio Nro. SNP-SNP-2022-0435-OF del 25 de mayo de 2022, en el cual la Secretaría Nacional de Planificación socializó los ***Lineamientos metodológicos para la evaluación de los Planes Estratégicos Institucionales***, corte 2021.

Por esta razón, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 realizará la evaluación del Plan Estratégico año 2021 con el apoyo de las unidades involucradas, generando información cuantitativa y cualitativa sobre los resultados de los Planes Institucionales, así como del proyecto de inversión que aporta a los Objetivos Estratégicos, esto con la finalidad de generar desde el año 2022 acciones correctivas sobre aquellos indicadores o estrategias que no alcanzaron la meta prevista y mejorar la gestión institucional para aportar al cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Oportunidades 2021-2025.

3.1.4 Mapeo y selección de actores de la evaluación

Con respecto a los actores que intervienen en la evaluación del Plan Estratégico Institucional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, se analizó las instituciones involucradas, el tipo de uso que tendrían y la importancia e interés de cada uno de ellos, se detalla a continuación:

Tabla 2: Identificación de Actores

		Ciclo de la Planificación					Importancia e Interés	
Ámbito de Actuación	Institución	Planificación	Ejecución	Seguimiento	Evaluación	Tipo de uso de los resultados de la evaluación	Importancia	Interés (+ o -)
Actores Políticos	Secretaría Nacional de Planificación	x		x	x	-Fortalecimiento del proceso de planificación a nivel nacional.	Alta	+
	Instituciones Articuladas: *Ministerio de Salud Pública *Cruz Roja Ecuatoriana *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social *Agencias Metropolitanas de Tránsito *Agencia Nacional de Tránsito *Cuerpos de Bomberos a nivel nacional *Policía Nacional *Secretaría Nacional de Gestión	x	x			-Mejorar los tiempos de respuesta de servicio de atención de emergencia	Alta	+

	de Riesgos del Ecuador *Fuerzas Armadas del Ecuador *Gobiernos Autónomos Descentralizados a nivel nacional							
Ejecutores	Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	x	x	x	x	-Fortalecer y mejorar el Plan Estratégico Institucional y realizar las acciones correctivas que nos permitan cumplir con los objetivos del Plan Nacional de Oportunidades	Alta	+
Población Grupo meta de la intervención	No aplica							

Elaborado Por: Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos

3.2 Diseño de la evaluación

Los temas abordados en esta fase son los siguientes:

- Objetivos de la evaluación.
- Preguntas de la evaluación.
- Criterios de la evaluación.
- Alcance de la evaluación.
- Indicadores de la evaluación.
- Técnicas de levantamiento de la información.
- Registro de fuente de información.
- Matriz de evaluación.
- Modelo de evaluación.

3.2.1 Objetivos de la evaluación

Los objetivos de la evaluación se detallan a continuación:

Objetivo General de la evaluación:

Evaluar el Plan Estratégico Institucional para el fortalecimiento de la planificación institucional y brindar insumos pertinentes para la toma de decisiones.

Objetivos específicos de la evaluación:

- Determinar el porcentaje de cumplimiento del Plan Estratégico Institucional a través de las metas estratégicas.
- Determinar el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, en relación a los proyectos de inversión.
- Determinar los factores cualitativos centrales que inciden en el cumplimiento o incumplimiento de los resultados de los objetivos estratégicos institucionales.

3.2.2 Preguntas de la evaluación

Las preguntas planteadas para el presente proceso evaluativos son las siguientes:

- ¿En qué medida se ha cumplido el Plan Estratégico Institucional?
- ¿En qué medida se han alcanzado los objetivos estratégicos institucionales planteados en los Planes Estratégicos Institucionales?
- ¿Cuál es el porcentaje de ejecución física de los proyectos de inversión planteados para avanzar hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos?
- ¿Cuál es porcentaje de ejecución presupuestaria de los proyectos de inversión alineados a los Objetivos Estratégicos Institucionales?
- ¿Cuáles han sido los factores centrales que inciden en el cumplimiento o incumplimiento de los resultados de los Planes Estratégicos Institucionales?

3.2.3 Criterios de la evaluación

El criterio utilizado en el marco de los objetivos y preguntas planteadas en la presente evaluación es el criterio de eficacia, el mismo que determina el nivel de cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Institucionales (OEI).

3.2.4 Alcance de la evaluación

A continuación, se procede a definir el alcance para la evaluación de las instituciones responsables:

- **Población:** Instituciones del nivel Ejecutivo.
- **Unidad de Análisis:** Instituciones rectoras de los Planes Estratégicos Institucionales aprobados.
- **Geográfico**: Nivel Nacional.
- **Temporalidad:** Anual
- **Tipo de Evaluación:** Resultados
- **Criterio:** Eficacia

3.2.5 Indicadores de la evaluación

En la tabla No.1 se plantean los siguientes indicadores alineados a las preguntas de evaluación:

Tabla 3: Indicadores de evaluación

Pregunta	Indicador
¿En qué medida se ha cumplido el Plan Estratégico Institucional?	Porcentaje de cumplimiento del Plan Estratégico Institucional.
¿En qué medida se han alcanzado los objetivos estratégicos institucionales planteados en los Planes Estratégicos Institucionales?	Porcentaje de cumplimiento de OEI de los Planes Estratégicos Institucionales.
¿Cuál es el porcentaje de ejecución física de los proyectos de inversión planteados para avanzar hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos?	Porcentaje de ejecución física de proyectos de inversión que aportan al cumplimiento de OEI.
¿Cuál es porcentaje de ejecución presupuestaria de los proyectos de inversión alineados a los Objetivos Estratégicos Institucionales?	Porcentaje de ejecución presupuestaria de proyectos de inversión que aportan al cumplimiento de OEI.
¿Cuáles han sido los factores centrales que inciden en el cumplimiento o incumplimiento de los resultados de los Planes Estratégicos Institucionales?	Factores que incidieron en el desarrollo del plan estratégico Institucional.

Elaboración: Secretaría Nacional de Planificación, 2022.

3.2.6 Técnicas e instrumentos de levantamiento de la información

Registros administrativos: Se ha utilizado la herramienta de Gobierno Por Resultados (GPR) para obtener la información de objetivos estratégicos, indicadores y metas. Para el caso de la información de proyectos de inversión se ha utilizado el módulo de seguimiento del Sistema Integrado de Planificación e Inversión Pública (SIPeIP).

Análisis documental: Se utilizó esta técnica a través del análisis de la información que mantiene cada una de las unidades que aportan al cumplimiento del Plan Estratégico Institucional.

Ficha de recopilación de información: Este instrumento sirvió para recopilar información cualitativa con el fin de conocer las acciones que se han ejecutado para el cumplimiento o incumplimiento de los Planes Institucionales.

Análisis de Texto: El análisis de texto fue utilizado una vez que se contó con la ficha de recopilación de información, este análisis permite emitir un comentario crítico y argumentativo en base a las acciones y limitaciones identificadas en la ficha de recopilación de información cualitativa levantada.

3.2.7 Registro de fuentes de información

Para este punto del proceso de evaluación, el SIS ECU 911 identifica las diversas fuentes de información de donde se obtendrán los datos necesarios para dar respuestas a las preguntas de evaluación planteadas.

En ese sentido, el cuadro No. 4 describe las fuentes de información identificadas por la Secretaría Nacional de Planificación, pudiendo estas ser modificadas por las instituciones, como producto del análisis interno durante el proceso de evaluación.

Tabla 4: Fuentes de Información

Tipos de Información	Fuente de Información	Tipo de Fuente
Cuantitativa / Cualitativa	Unidades de planificación, seguimiento y/o evaluación de las instituciones del Plan Estratégico Institucional.: Herramienta de Gobierno Por Resultado GPR / SIPeIP/ Planificación Estratégica Institucional / Sistemas de Planificación Internos, otros registros que cuente la institución.	Primaria
Cualitativa	Funcionarios de la institución seleccionados en el levantamiento de los Planes Estratégicos Institucionales.	Primaria y Secundaria

Elaborado Por: Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos

3.2.8 Matriz de evaluación

La matriz de evaluación consolida de forma resumida los elementos desarrollados, así como también se refleja la alineación entre los objetivos estratégicos, indicadores, fuentes de información entre otros, que permiten identificar de forma clara y concisa las acciones que se realizaron para cumplir con los objetivos estratégicos y determinar las limitaciones que se presentaron y nos permitirán mejorar de manera eficiente a través de acciones correctivas de las diferentes unidades para cumplir a futuro con los nuevos Objetivos Estratégicos.

Tabla 5: Matriz de evaluación

Objetivos de Evaluación	Preguntas	Criterios de evaluación	Indicadores	Técnica de recolección (tipo de instrumento)	Fuente de información
Objetivos Específicos: **Determinar el porcentaje de cumplimiento del Plan Estratégico Institucional a través de las metas estratégicas.**	¿En qué medida se ha cumplido el Plan Estratégico Institucional?	Eficacia	Porcentaje de cumplimiento del Plan Estratégico Institucional.	Análisis de Registros Administrativos, herramientas de seguimiento de Planes Institucionales externas/ internas.	Unidades de planificación, seguimiento y/o evaluación de las instituciones del Plan Estratégico Institucional.

<u>Objetivos Específicos:</u> **Determinar el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, en relación a los proyectos de inversión**	¿En qué medida se han alcanzado los objetivos estratégicos institucionales planteados en los Planes Estratégicos Institucionales?	Eficacia	Porcentaje de cumplimiento de OEI de los Planes Estratégicos Institucionales.	Análisis de Registros Administrativos, herramientas de seguimiento de Planes Estratégicos Institucionales externas/ internas.	Unidades de planificación, seguimiento y/o evaluación de las instituciones del Plan Estratégico Institucional.
	¿Cuál es el porcentaje de ejecución física de los proyectos de inversión planteados para avanzar hacia el cumplimiento de los objetivos estratégicos?	Eficacia	Porcentaje de ejecución física de proyectos de inversión que aportan al cumplimiento de OEI.	Análisis de Registros Administrativos, herramientas de seguimiento de Planes Estratégicos Institucionales externas/ internas.	Unidades de planificación, seguimiento y/o evaluación de las instituciones del Plan Estratégico Institucional.
	¿Cuál es porcentaje de ejecución presupuestaria de los proyectos de inversión alineados a los Objetivos Estratégicos Institucionales?	Eficacia	Porcentaje de ejecución presupuestaria de proyectos de inversión que aportan al cumplimiento de OEI.	Análisis de Registros Administrativos, herramientas de seguimiento de Planes Estratégicos Institucionales externas/ internas.	Unidades de planificación, seguimiento y/o evaluación de las instituciones del Plan Estratégico Institucional.
<u>Objetivos Específicos:</u> **Determinar los factores cualitativos centrales que inciden en el cumplimiento o incumplimiento de los resultados de los objetivos estratégicos institucionales.**	¿Cuáles han sido los factores centrales que inciden en el cumplimiento o incumplimiento de los resultados de los Planes Estratégicos Institucionales?	Eficacia	Factores que incidieron en el desarrollo del plan estratégico Institucional.	Ficha de recopilación de información cualitativa.	Unidades de planificación, seguimiento y/o evaluación de las instituciones del Plan Estratégico Institucional.

Elaboración: Secretaría Nacional de Planificación, 2022.

3.2.9 Metodología de análisis

En esta sección, se plantean las variables incluidas en el modelo de evaluación, la semaforización y categorización utilizadas, así como, las fórmulas de cálculo de cada variable:

a) Variables y cálculo:

- Nivel de cumplimiento de Plan Estratégico Institucional- Porcentaje.

La evaluación del cumplimiento del Plan Estratégico Institucional se realizará mediante el promedio de los resultados obtenidos en cada meta a la fecha de la evaluación, ejercicio que se realizará de la siguiente manera:

$$Cumplimiento\ de\ Plan\ Institucional = \frac{\sum cumplimiento\ de\ metas\ estratégicas}{Total\ de\ metas}\ x100$$

- Cumplimiento de Objetivo Estratégico Institucional (OEI)- Porcentaje.

$$Cumplimiento\ de\ OEI = \frac{\sum cumplimiento\ de\ metas\ del\ Objetivo\ n}{Total\ de\ metas\ del\ Objetivo\ n}\ x\ 100$$

- Ejecución de avance físico de los proyectos de inversión - Porcentaje.

$$Avance\ físico\ proyecto\ de\ inversión = \frac{Ejecución\ anual\ del\ proyecto}{Programación\ anual\ del\ proyecto}\ x\ 100$$

Con la información del porcentaje de cumplimiento físico de cada proyecto, se genera el cumplimiento promedio de los proyectos de inversión por cada OEI. Para el efecto, se utilizó la siguiente fórmula:

$$Cumplim.\ físico\ de\ los\ proyectos\ OEI_n = \frac{\sum ejecución\ física\ de\ los\ proyectos\ del\ Objetivo\ n}{Total\ de\ proyectos\ del\ Objetivo\ n}\ x100$$

- Ejecución presupuestaria de los proyectos de inversión - Porcentaje.

$$Ejecución\ presupuestaria\ proyecto_n = \frac{Devengado}{Codificado}\ x100$$

Con la información de la ejecución presupuestaria de cada proyecto de inversión, se genera el cumplimiento promedio de los proyectos de inversión alineados a cada uno de los Objetivos Estratégicos Institucionales.

En este sentido, el ejercicio se realizó de la siguiente manera:

$$Ejec.presup.de\ los\ proyectos\ OEI_n = \frac{\sum ejec.presupuestaria\ de\ los\ proyectos\ del\ Objetivo\ n}{Total\ de\ proyectos\ del\ Objetivo\ n}\ x100$$

- Factores centrales que inciden en el cumplimiento o incumplimiento de los resultados.

Esta variable hace referencia a la identificación de las principales acciones que incidieron positiva o negativamente en el cumplimiento de los Objetivos Estratégicos Institucionales; así también, permite conocer las razones desde el punto de vista del ejecutor, de los resultados obtenidos de las variables analizadas.

b) Semaforización de variables:

Para efecto de la semaforización de las variables, se utilizan los siguientes umbrales que se detallan a continuación: 1) avance esperado; 2) avance parcial; y 3) avance menor al esperado como se establece en la taba No.6.

Para la semaforización del estado de objetivos estratégicos institucionales se utilizaron los umbrales establecidos en la herramienta GPR, en tanto que para la ejecución física y ejecución presupuestaria de los proyectos de inversión se aplicaron los umbrales de la herramienta SIPeIP. Para ello se utilizan tres niveles de semaforización: 1) avance esperado; 2) avance parcial; y 3) avance menor al esperado como se establece en la tabla No. 6 y tabla No. 7.

La semaforización del cumplimiento de las metas de los OEI es la que se muestra a continuación:

Tabla 6: Semaforización del cumplimiento de metas y OEI

Cumplimiento	Semáforo
Porcentaje de cumplimiento mayor o igual a 100 %.	Avance esperado
Porcentaje de cumplimiento entre el 90 a 99.99%	Avance parcial
Porcentaje de cumplimiento menor que 90,00%.	Avance menor al esperado

Elaboración: Secretaría Nacional de Planificación, 2022.

La semaforización del cumplimiento de los proyectos de inversión es la que se muestra a continuación:

Tabla 7: Semaforización del cumplimiento de proyectos de inversión

Cumplimiento	Semáforo
Porcentaje de cumplimiento mayor o igual a 85,00%.	Avance esperado
Porcentaje de cumplimiento entre el 70,00% y el 84,99%	Avance parcial
Porcentaje de cumplimiento menor que 70,00%.	Avance menor al esperado

Elaboración: Secretaría Nacional de Planificación, 2022.

c) **Categorización:**

Las categorías del nivel de cumplimiento se definen a partir de los valores que alcanza cada variable y la semaforización que adopte en función de los valores obtenidos. La categorización permitirá realizar un análisis de relación lineal, directa o inversa entre las tres variables planteadas.

Las categorías definidas para analizar la semaforización de las variables analizadas son las siguientes:

$$Coherencia = \begin{cases} coherente\ si\ \%CO = \%EP = \%EF \\ medianamente\ coherente\ si\ \%CO = \%EP\ o\ \%CO = \%EF \\ No\ coherente\ si\ \%CO \neq \%EP\ \neq \%EF\ o\ \%CO \neq (\%EP = \%EF) \end{cases}$$

De donde:

%CO = Semaforización del Porcentaje de cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

%EP = Porcentaje de ejecución presupuestario de los proyectos de inversión.

%EF = Porcentaje de ejecución física de los proyectos de inversión.

La lógica de construcción, y la definición de cada categoría se presenta la tabla No. 8

Tabla 8: Categorización de resultados

Objetivo Institucional	% Cumplimiento OEI	% de ejecución Física de proyecto	% Ejecución presupuestaria de proyecto	CATEGORIZACIÓN
OEI (1)	🟢	🟢	🟢	C1: Coherente
OEI (.)	🟡	🟡	🟡	
OEI (.)	🔴	🔴	🔴	
OEI (.)	🔴	🔴	🟡	C2: Medianamente Coherente
OEI (.)	🟡	🔴	🟡	
OEI (.)	🟡	🟢	🔴	C3: No coherente
OEI (.)	🟡	🔴	🟢	
OEI (.)	🟢	🟡	🔴	

Elaboración: Secretaría Nacional de Planificación, 2022.

3.3 Ejecución de la evaluación

Los temas a presentar en esta sección son los siguientes:

- Levantamiento de información.
- Análisis de la información levantada.

3.3.1 Levantamiento de información

El SIS ECU 911 para el levantamiento de información, tomó como referencia y base la herramienta GPR, ya que, se analizó las Unidades que tenían relación directa con los indicadores a nivel N1 y los OEI, posterior con las Unidades que aportaron de forma indirecta con cada OEI.

Bajo este contexto, solicitamos a las Unidades responsables mediante Memorando Nro. SIS-CGPGE-2022-0206-M del 24 de junio de 2022, se llene las fichas de información cualitativa respecto a cada Objetivo Estratégico Institucional con el que contribuyeron, detallando sus acciones y limitaciones. Adicional, se solicita llenen una ficha explicando de forma más detallada y explícita cuales fueron los resultados, como se obtuvieron los mismos, cuando realizaron esas acciones y que limitaciones presentaron.

Una vez recopilada la información de cada Unidad se analiza y consolida para el levantamiento de las fichas cualitativas por OEI y desarrollo del informe.

3.3.2 Análisis de la información levantada

Para la presente evaluación, se utilizaron los siguientes tipos de análisis:

Inducción analítica: examina el conjunto de datos como un todo; es decir, vincula los distintos tipos de datos, en los cuales se determinan el mayor número posible de conexiones o tendencias como resultado del análisis de datos recopilados por diversas técnicas

Análisis descriptivo: permite describir un conjunto de datos sin llegar a conclusiones o generalizaciones con respecto a un grupo mayor. Implica calcular las medidas simples de composición y distribución de variables, ejemplo: análisis de variables categóricas y cuantitativas a partir de la frecuencia, porcentajes, media, mediana, moda, desviación estándar o comparación de medias.

Resultados de la evaluación

En base al modelo planteado en la fase de diseño de la evaluación, se plantean los siguientes resultados de la evaluación:

a) <u>Cumplimiento de Variables:</u>

Una vez ejecutado el proceso, se presentan los datos del porcentaje de cumplimiento del OEI, ejecución física y presupuestaria de los proyectos de inversión, alineados a cada OEI correspondiente. Así como el Nivel de cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, como se muestra en la tabla No. 5.

Tabla 9: Semaforización de resultados

Objetivo Estratégico Institucional (OEI)	Porcentaje de Cumplimiento OEI	Porcentaje de Ejecución Presupuestaria proyectos	Porcentaje de Ejecución Física de Proyectos
10. Incrementar el desarrollo del talento humano del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	**100,00**	SIN PROYECTO	SIN PROYECTO
11. Incrementar el uso eficiente del presupuesto del SIS ECU 911.	**96,28**	SIN PROYECTO	SIN PROYECTO
6. Incrementar la calidad de la coordinación de atención de emergencias a nivel nacional	**93,32**	SIN PROYECTO	SIN PROYECTO

7. Incrementar la articulación interinstitucional en la prestación de servicios de atención de emergencias.	**100,00**	SIN PROYECTO	SIN PROYECTO
8. Incrementar el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional.	**100,00**	SIN PROYECTO	SIN PROYECTO
9. Incrementar la eficiencia institucional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	**95,06**	SIN PROYECTO	SIN PROYECTO
Nivel de cumplimiento institucional: **90%**	**95,67**		

Elaboración: Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos
Fuente: Secretaría Nacional de Planificación, 2022./anexo 2 ficha de información cuantitativa

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 con base al anexo 2 ficha de información cuantitativa remitida por la Secretaría Nacional de Planificación, se evidencia que no refleja proyecto de inversión, sin embargo, la institución cuenta con el proyecto de Inversión ***Fortalecimiento del Sistema Nacional de Alerta Temprana: desbordamiento de ríos en cuencas priorizadas y tsunamis***, este proyecto inicio su ejecución desde el año 2017 y tiene vigencia hasta el 26 de noviembre de 2022.

Cabe mencionar, que durante el mes de diciembre de 2021 la institución se encontraba en proceso de desarrollo del Plan Estratégico Institucional (PEI), una vez que se culminó con el documento y el mismo fue aprobado oficialmente y registrado se procedió a la carga de información en el SIPeIP, por tanto, la alineación del Proyecto de Inversión y carga de información se la realizó en enero 2022.

Es por esta razón que en el reporte con corte diciembre 2021 que genera la Secretaría Nacional de Planificación no se refleja esta alineación.

b) <u>Caracterización:</u>

De acuerdo a lo establecido en el punto anterior, este apartado no aplica y no se puede categorizar, debido a que el reporte (anexo 2 ficha de información cuantitativa) generado por la SNP hasta diciembre 2021 la institución evidencia que no refleja proyecto de inversión.

La razón de este reporte se ocasiona porque, hasta diciembre del año 2021 el ECU 911 no contaba con la aprobación del PEI por parte de la Secretaria Nacional de Planificación, por lo cual, la alineación del proyecto de inversión en el sistema SIPeIP no se pudo efectuar; por lo que, en el mes de enero 2022, luego de la aprobación de la Secretaria se registró la alineación.

c) <u>Acciones estratégicas implementadas para el cumplimiento del OEI</u>

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 una vez que realizó el levantamiento de información con las Unidades respecto a las acciones realizadas para cumplir los OEI, se detallan a continuación las gestiones efectuadas a lo largo del año 2021:

<u>Objetivo Estratégico Institucional:</u> ***6. Incrementar la calidad de la coordinación de atención de emergencias a nivel nacional.***

Acciones Realizadas:

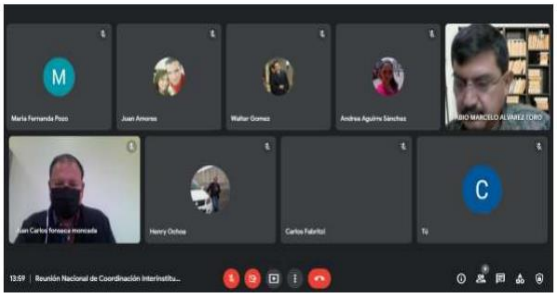
1. Gestionar de manera adecuada las novedades presentadas en salas operativas a nivel nacional con los Coordinadores Nacionales de las instituciones articuladas en el SIS ECU 911, a través de reuniones mensuales. (Fuente: DNO)

Resultados: 3'892.215 de emergencias atendidas a nivel nacional desde el 01 de enero al 31 de diciembre de 2021. (Fuente: DNO)

Beneficiario: la ciudadanía

La Subdirección Técnica de Operaciones a través de la Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional convoca mensualmente a la "Reunión Nacional de Coordinación Institucional" cuyos actores son los coordinadores nacionales de las instituciones articuladas (Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, Ministerio de Salud Pública, Cruz Roja, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Agencia Nacional de Tránsito) y personal del SIS ECU 911, con la finalidad de mantener una comunicación abierta (retroalimentación en todas las direcciones) y trabajo continuo con cada Institución articulada a este Servicio, respecto las novedades que afectan la operatividad del servicio, como: la falta de personal operativo de las instituciones articuladas 24/7 para la coordinación de emergencias (ausentismo y déficit), incumplimiento de procedimientos operativos, identificación de hallazgos recurrentes en los controles de calidad, entre otros.

En cada reunión se establecen compromisos que permiten mejorar la calidad del servicio, mismos que son dados seguimiento hasta mejorar la novedad identificada; en el año 2021 se realizaron 12 reuniones.



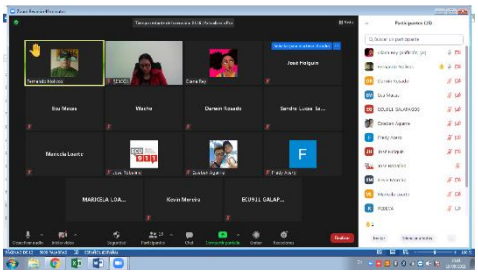
2. Actualizar documentos de la gestión operativa. (Fuente: DNO)

Resultados: 574 Evaluadores de Operaciones de llamadas a nivel nacional. (Fuente: DNO)

Beneficiarios: 574 Evaluadores de Operaciones de llamadas

- Se identificó y priorizó la intervención de los documentos de la Gestión Operativa a través de la Matriz de necesidades y priorización de normativa regulatoria para el año 2021, en función a las actualizaciones del Sistema ECU 911.
- Reuniones de trabajo (video conferencias) con los líderes operativos a nivel nacional a fin de revisar los documentos actualizar.
- Reuniones de trabajo con los delegados de la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad y Dirección Regulatorio para Emergencias a fin de intervenir los documentos desde el ámbito de sus competencias.

- Solicitud a la Dirección Nacional Académico para Emergencias para que se incluya dentro de la planificación de la Dirección una capacitación del Procedimiento de recepción, evaluación y direccionamiento de alertas Versión 04 y el Instructivo de Tratamiento de Alertas no Procedentes Versión 04.
- Socialización con los líderes operativos a nivel nacional, sobre la actualización de los diferentes documentos de la gestión operativa.



GESTIÓN DE OPERACIONES		
GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE EMERGENCIA		
INSTRUCTIVO DE TRATAMIENTO DE ALERTAS NO PROCEDENTES		
CÓDIGO	VERSIÓN	
OPE_INS_01	04	

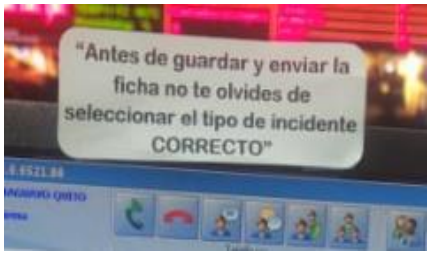
REGISTRO DE APROBACIÓN DEL DOCUMENTO			
RUBRO	CARGO	FIRMA	FECHA
APROBACIÓN:	Mgs. Bolívar Tello **Subdirector Técnico de Operaciones**		08/06/2021
REVISIÓN TÉCNICA:	Ing. Gary Almeida **Director Nacional Regulatorio en Emergencias**		07/06/2021
	TCrnl. Carlos López **Director Nacional de Operaciones**		08/06/2021
REVISIÓN JURÍDICA:	Dra. Renata Moreno **Directora de Asesoría Jurídica**		07/06/2021
REVISIÓN METODOLÓGICA:	Mgs. Elisa Bravo **Directora de Servicios, Procesos y Calidad**		07/06/2021
ELABORACIÓN:	Ing. Angélica Buñay **Analista de Operaciones Nacional II**		07/06/2021

3. Promover las Buenas Prácticas Operativas, identificadas en los diferentes centros SIS ECU 911, a nivel nacional. (Fuente: DNO)

Resultados: 574 Evaluadores de Operaciones de llamadas a nivel nacional. (Fuente: DNO)

Beneficiarios: 574 Evaluadores de Operaciones de llamadas

- Solicitud a los Coordinadores Zonales y jefes Operativos Locales se disponga a quien corresponda, se tomen en consideración las conclusiones y recomendaciones de los Informes de Control de Calidad, con la finalidad de que se establezca el análisis correspondiente y se generen las acciones correctivas y de mejora pertinentes en cada jurisdicción.
- Análisis de los hallazgos más recurrentes identificados en los controles de calidad del año 2021 a fin de identificar posibles causas y establecer acciones de mejora.
- Seguimiento de los planes de acción desarrollados por los Centros Operativos Zonales y Locales en referencia a los hallazgos más recurrentes detectados en el control de calidad a través de la Matriz de acciones realizadas.
- Identificación de acciones de mejora que en su implementación obtuvieron resultados positivos.
- Solicitud de implementación a nivel nacional sobre la acción de mejora identificada respecto a la incorporación de una nota de texto en físico, donde indique “Antes de guardar y enviar la ficha no te olvides de seleccionar el tipo de incidente CORRECTO”.



4. Coordinar con la Dirección de Comunicación Social estrategias que fortalezca las campañas comunicacionales a nivel nacional a fin de que la ciudadanía sepa cómo reportar una emergencia a la línea única de emergencia 911. (Fuente: DNO)

Resultados: 935 actividades de Vinculación con la Comunidad a nivel nacional. (Fuente: DNO)

Beneficiarios: 28.663 ciudadanos

- La Dirección de Servicios, Procesos y Calidad realiza de manera mensual los controles de calidad e identifica los hallazgos de los procesos de llamadas, video vigilancia y despacho.
- La Dirección Nacional de Operaciones analiza los hallazgos más recurrentes y coordina con las áreas involucradas reuniones de trabajo para subsanar los hallazgos identificados.
- La Dirección Nacional de Operaciones solicitó a la Dirección de Comunicación Social se fortalezcan las estrategias de comunicación hacia la ciudadanía de ¿Cómo reportar una emergencia?
- La Dirección de Comunicación Social como parte de la estrategia de comunicación establecieron temporadas y frecuencia para recordar el mensaje a través de redes sociales y de las vinculaciones con la comunidad.

5. Verificar la ejecución de planes, programas y proyectos relativos al mejoramiento de la plataforma tecnológica e incorporación de nuevos productos y servicios para el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (Fuente: DNPIT)

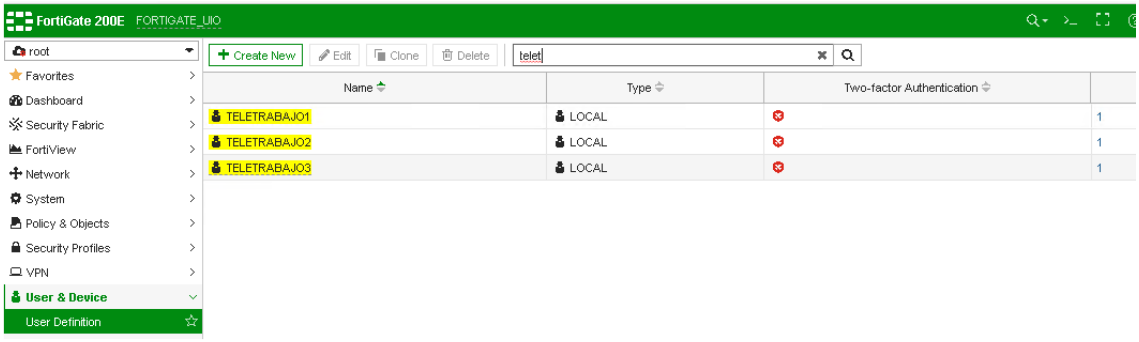
Resultados: 8 proyectos tecnológicos desarrollados desde enero a diciembre del 2021 en el SIS ECU 911, que se obtuvo como beneficio la mejora continua de la tecnología que usa el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a través del análisis, investigación, diseño, aprobación e implementación de proyectos relativos a nuevas tecnologías. (Fuente: DNPIT)

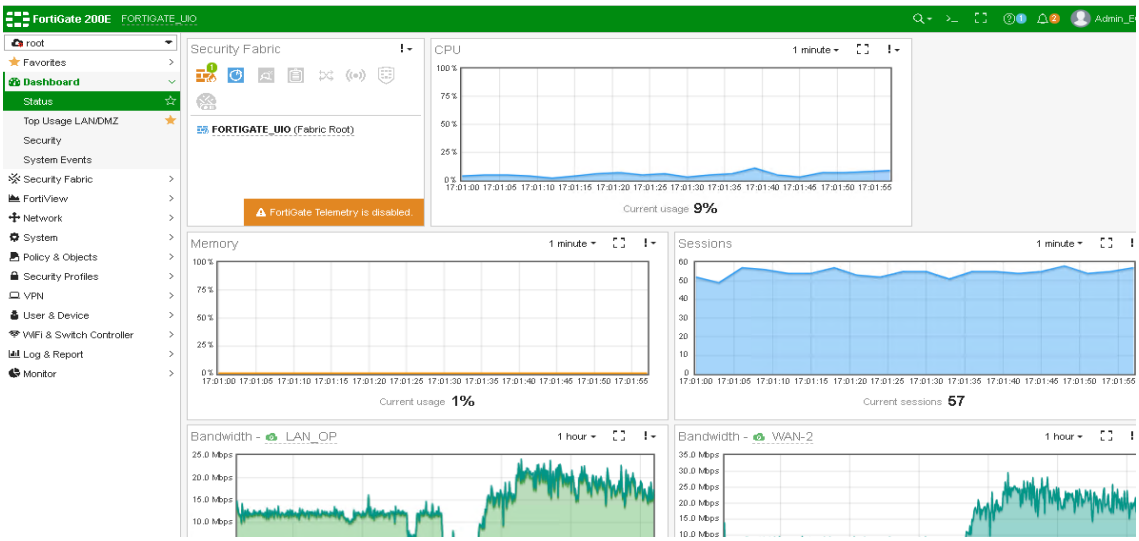
Beneficiario: Unidades del SIS ECU 911

Nombre: Instalación de Accesos seguros para teletrabajo de personal operativo en situación de riesgo de la Coordinación Zonal 2-9
1. Descripción del Proyecto

El proyecto consiste en utilizar equipos existentes para la configuración lógica de permisos para el acceso externo al sistema de video vigilancia del SIS ECU 911, de manera segura con la finalidad de que el personal que se encuentra en situación de vulnerabilidad pueda realizar funciones operativas dentro del subsistema de video vigilancia.

% de Avance: 100%





Nombre: Sistema Integral de Gestión de Soporte Tecnológico e Inventario 25
2. Descripción del Proyecto

El propósito de la implementación de un Sistema Integral de Gestión de Soporte Tecnológico e Inventario es mejorar la forma de atención y resolución de peticiones de soporte tecnológico por parte del personal del Centro ECU911, además de llevar un manejo óptimo y constante.

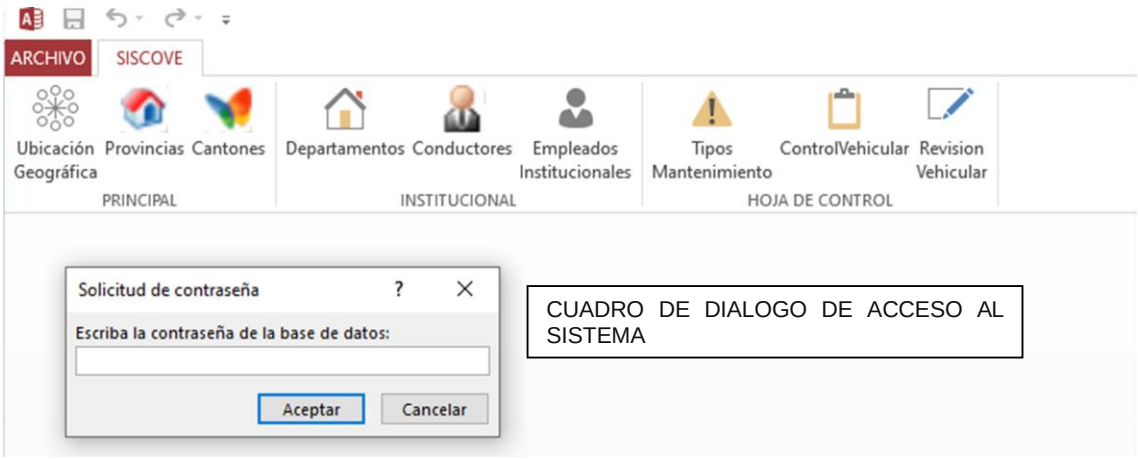
% de Avance: 100%

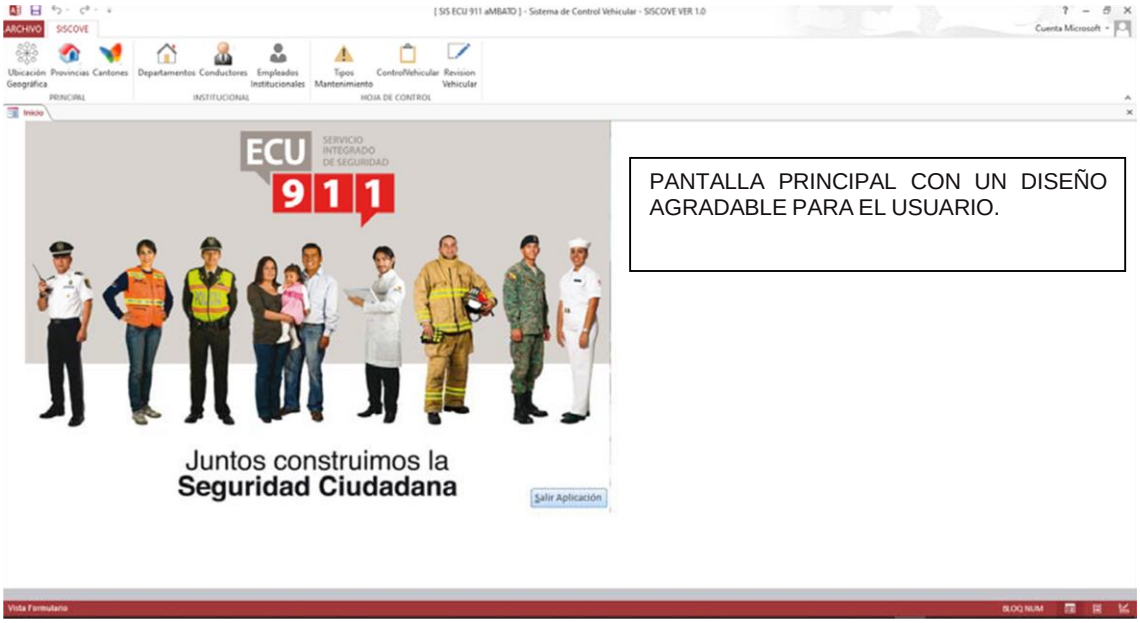
Nombre: Sigea- Sicove v1.0 Sistema Integrado de Gestión Administrativa (Módulo de Control Administrativo Vehicular)

3. Descripción del Proyecto

La implementación de este sistema tiene como propósito optimizar los procedimientos que se llevan a cabo actualmente, para esto se recopilará toda la información necesaria y se analizará la mejor solución. La necesidad de este tiempo es tener una herramienta informática que realice de manera eficaz los diversos procesos que requieren de gran cantidad de documentos y carga operativa como lo es el inventario.

% de Avance: 100%



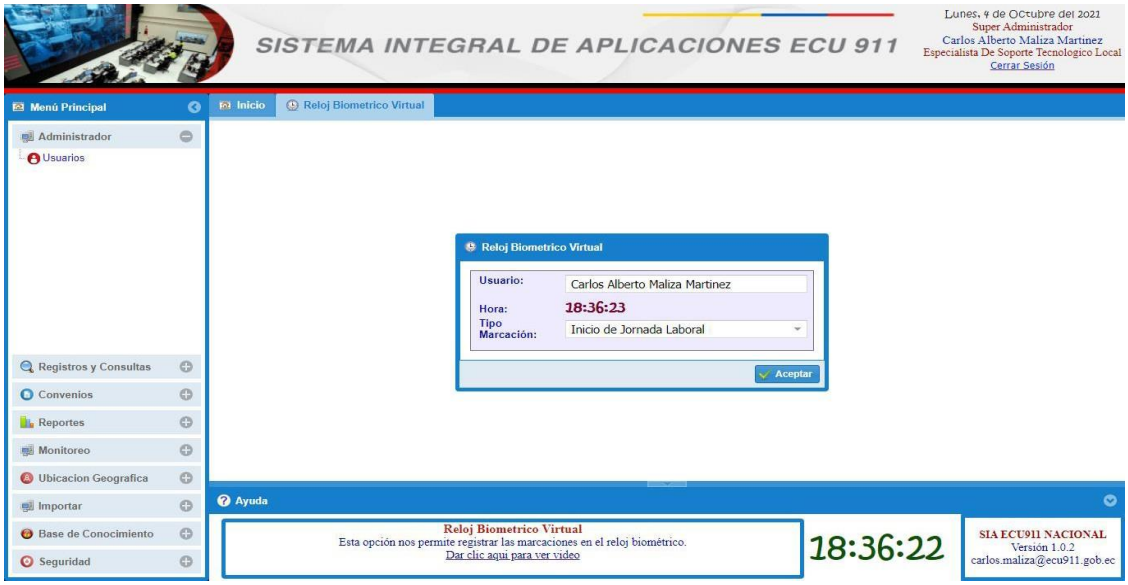


PANTALLA PRINCIPAL CON UN DISEÑO AGRADABLE PARA EL USUARIO.

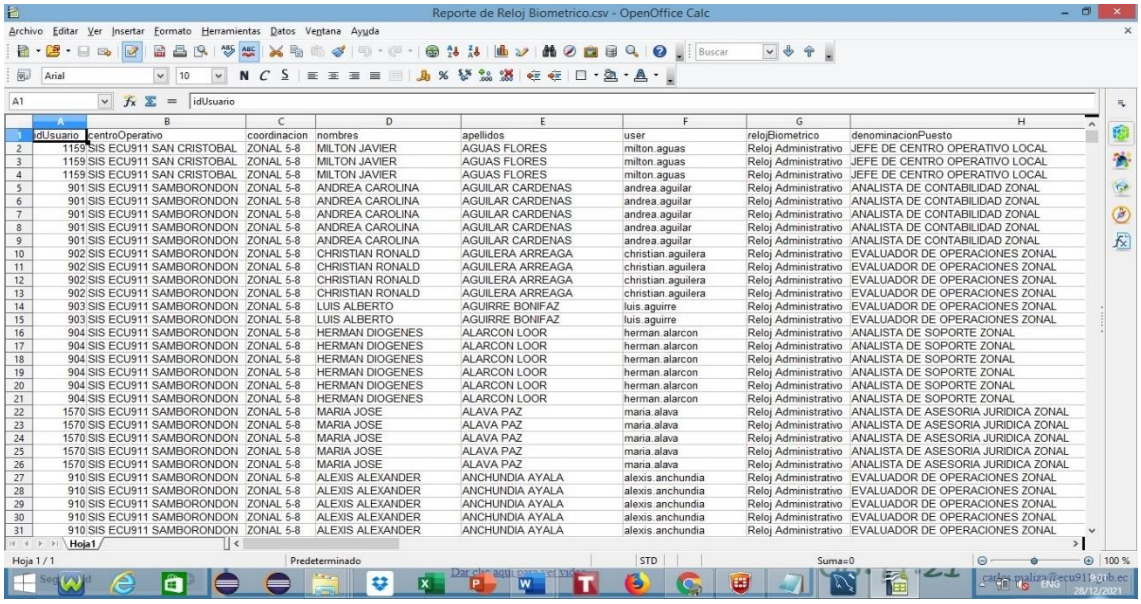
Nombre: Control Automatizado de Asistencia del personal Operativo y Administrativo
4. Descripción del Proyecto

Brindar la herramienta que facilite un control sencillo en tiempo real e histórico pero efectivo del personal que se ha presentado a trabajar tanto en sala como administrativo.

% de Avance: 100%



Reloj Biométrico Virtual



Reporte de Reloj Biometrico.csv - OpenOffice Calc

idUsuario	centroOperativo	coordinacion	nombres	apellidos	user	relojBiometrico	denominacionPuesto
1159	SIS ECU911 SAN CRISTOBAL	ZONAL 5-8	MILTON JAVIER	AGUAS FLORES	milton.aguas	Reloj Administrativo	JEFE DE CENTRO OPERATIVO LOCAL
1159	SIS ECU911 SAN CRISTOBAL	ZONAL 5-8	MILTON JAVIER	AGUAS FLORES	milton.aguas	Reloj Administrativo	JEFE DE CENTRO OPERATIVO LOCAL
1159	SIS ECU911 SAN CRISTOBAL	ZONAL 5-8	MILTON JAVIER	AGUAS FLORES	milton.aguas	Reloj Administrativo	JEFE DE CENTRO OPERATIVO LOCAL
901	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	ANDREA CAROLINA	AGUILAR CARDENAS	andrea.aguilar	Reloj Administrativo	ANALISTA DE CONTABILIDAD ZONAL
901	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	ANDREA CAROLINA	AGUILAR CARDENAS	andrea.aguilar	Reloj Administrativo	ANALISTA DE CONTABILIDAD ZONAL
901	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	ANDREA CAROLINA	AGUILAR CARDENAS	andrea.aguilar	Reloj Administrativo	ANALISTA DE CONTABILIDAD ZONAL
901	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	ANDREA CAROLINA	AGUILAR CARDENAS	andrea.aguilar	Reloj Administrativo	ANALISTA DE CONTABILIDAD ZONAL
901	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	ANDREA CAROLINA	AGUILAR CARDENAS	andrea.aguilar	Reloj Administrativo	ANALISTA DE CONTABILIDAD ZONAL
902	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	CHRISTIAN RONALD	AGUILERA ARREAGA	christian.aguilera	Reloj Administrativo	EVALUADOR DE OPERACIONES ZONAL
902	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	CHRISTIAN RONALD	AGUILERA ARREAGA	christian.aguilera	Reloj Administrativo	EVALUADOR DE OPERACIONES ZONAL
902	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	CHRISTIAN RONALD	AGUILERA ARREAGA	christian.aguilera	Reloj Administrativo	EVALUADOR DE OPERACIONES ZONAL
902	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	CHRISTIAN RONALD	AGUILERA ARREAGA	christian.aguilera	Reloj Administrativo	EVALUADOR DE OPERACIONES ZONAL
903	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	LUIS ALBERTO	AGUIRRE BONIFAZ	luis.aguirre	Reloj Administrativo	EVALUADOR DE OPERACIONES ZONAL
903	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	LUIS ALBERTO	AGUIRRE BONIFAZ	luis.aguirre	Reloj Administrativo	EVALUADOR DE OPERACIONES ZONAL
904	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	HERMAN DIOGENES	ALARCON LOOR	herman.alarcon	Reloj Administrativo	ANALISTA DE SOPORTE ZONAL
904	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	HERMAN DIOGENES	ALARCON LOOR	herman.alarcon	Reloj Administrativo	ANALISTA DE SOPORTE ZONAL
904	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	HERMAN DIOGENES	ALARCON LOOR	herman.alarcon	Reloj Administrativo	ANALISTA DE SOPORTE ZONAL
904	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	HERMAN DIOGENES	ALARCON LOOR	herman.alarcon	Reloj Administrativo	ANALISTA DE SOPORTE ZONAL
904	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	HERMAN DIOGENES	ALARCON LOOR	herman.alarcon	Reloj Administrativo	ANALISTA DE SOPORTE ZONAL
904	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	HERMAN DIOGENES	ALARCON LOOR	herman.alarcon	Reloj Administrativo	ANALISTA DE SOPORTE ZONAL
1570	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	MARIA JOSE	ALAVA PAZ	maria.alava	Reloj Administrativo	ANALISTA DE ASESORIA JURIDICA ZONAL
1570	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	MARIA JOSE	ALAVA PAZ	maria.alava	Reloj Administrativo	ANALISTA DE ASESORIA JURIDICA ZONAL
1570	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	MARIA JOSE	ALAVA PAZ	maria.alava	Reloj Administrativo	ANALISTA DE ASESORIA JURIDICA ZONAL
1570	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	MARIA JOSE	ALAVA PAZ	maria.alava	Reloj Administrativo	ANALISTA DE ASESORIA JURIDICA ZONAL
1570	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	MARIA JOSE	ALAVA PAZ	maria.alava	Reloj Administrativo	ANALISTA DE ASESORIA JURIDICA ZONAL
910	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	ALEXIS ALEXANDER	ANCHUNDIA AYALA	alexis.anchundia	Reloj Administrativo	EVALUADOR DE OPERACIONES ZONAL
910	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	ALEXIS ALEXANDER	ANCHUNDIA AYALA	alexis.anchundia	Reloj Administrativo	EVALUADOR DE OPERACIONES ZONAL
910	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	ALEXIS ALEXANDER	ANCHUNDIA AYALA	alexis.anchundia	Reloj Administrativo	EVALUADOR DE OPERACIONES ZONAL
910	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	ALEXIS ALEXANDER	ANCHUNDIA AYALA	alexis.anchundia	Reloj Administrativo	EVALUADOR DE OPERACIONES ZONAL
910	SIS ECU911 SAMBORONDON	ZONAL 5-8	ALEXIS ALEXANDER	ANCHUNDIA AYALA	alexis.anchundia	Reloj Administrativo	EVALUADOR DE OPERACIONES ZONAL

Nombre: Desarrollo de APP móvil para reporte de cámaras de vídeo vigilancia
5. Descripción del Proyecto

Reportar en tiempo real a través de un APP móvil el estado de las cámaras de vídeo vigilancia en las Provincias de El Oro, Loja y Zamora Chinchipe.

% de Avance: 100%

Nombre: Implementación de Sistema de Integración de Intercomunicadores para reporte de Emergencia al 911 desde puntos de Video vigilancia estratégicos.

6. Descripción del Proyecto

Implementación de Sistema de Integración de Intercomunicadores para reporte de Emergencia al 911 desde puntos de Video vigilancia estratégicos.

% de Avance: 100%

Nombre: Sistema de búsqueda semántica en la base de datos para encontrar información de personas desaparecidas.

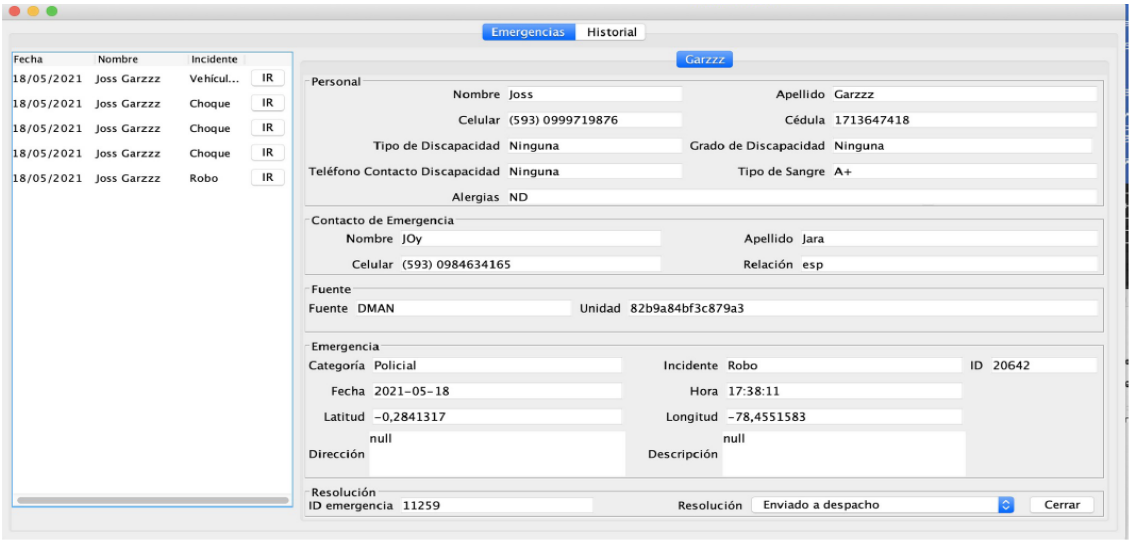
7. Descripción del Proyecto

La Dirección zonal de Tecnología y Soporte entre sus funciones, tiene a su cargo la búsqueda de información relevante acerca de personas desaparecidas en la base de datos de las fichas por llamadas ingresadas al centro, Este requerimiento es solicitado por el área de operaciones.

El propósito de la aplicación es automatizar estas búsquedas a través de una interfaz web que permita a usuarios registrados acceder a la información solicitada.

Nombre: Sistema de Implementación de Mejoras para la Plataforma Smartphone.
8. Descripción del Proyecto

Desarrollar una nueva versión de la App Móvil del ECU911, para los Sistemas Operativos IOS y Android, inclusiva para personas con discapacidad, que permita el registro de información según el tipo de usuario, con el fin de que ante la recepción de una llamada de emergencia, el SIS ECU911 entregue una atención diferenciada a este grupo de personas.
% de Avance: 100%



6. Controlar y realizar el seguimiento a programas y proyectos articulados a los servicios de emergencias que incluyan componentes tecnológicos. (Fuente: DNPIT)

Resultados: Soporte, mantenimiento, actualización de 10 Sistemas que forman parte del servicio de emergencia (incluido página web) (Fuente: DNPIT)

Beneficiario: SIS ECU 911

Mobile Locator: Se actualizó el APP con el fin de mitigar el mal uso del servicio, por lo que en atención a la solicitud realizada por Operaciones se modificó los roles, perfiles de los usuarios de Policía Nacional y se eliminó la opción para Inteligencia. Beneficiarios: Policía Nacional

SAEI-FJ: Habilitar una plataforma de capacitación del SAEI-FJ para el uso de usuarios internos, jueces y fiscales que requieren manejar el APP, a fin de que al momento de enseñar la funcionalidad del APP se mantenga independencia del ambiente de producción. Beneficiarios: Usuarios internos, Jueces y Fiscales

Actualización del APP móvil: Permitir el registro de la discapacidad de la persona, para lo cual se tiene interoperabilidad con MINTEL. Beneficiarios: usuarios externos que requiere reportar una emergencia a través del APP móvil

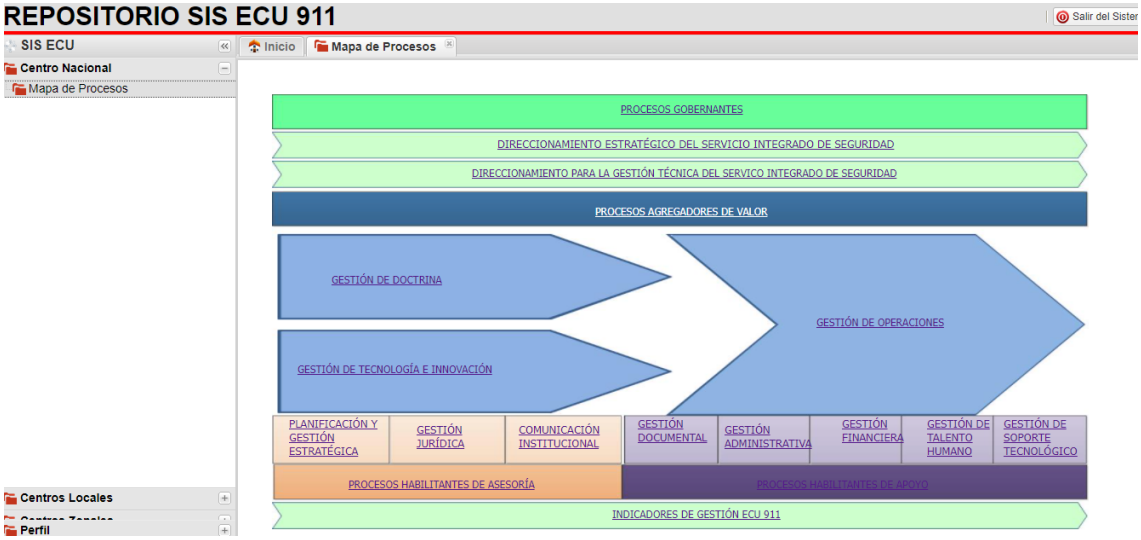
Líneas indebidas: Apoyo en el desarrollo externo de líneas indebidas para obtener los reportes acordes al requerimiento del área de Regulatorio. Beneficiarios: Usuario interno

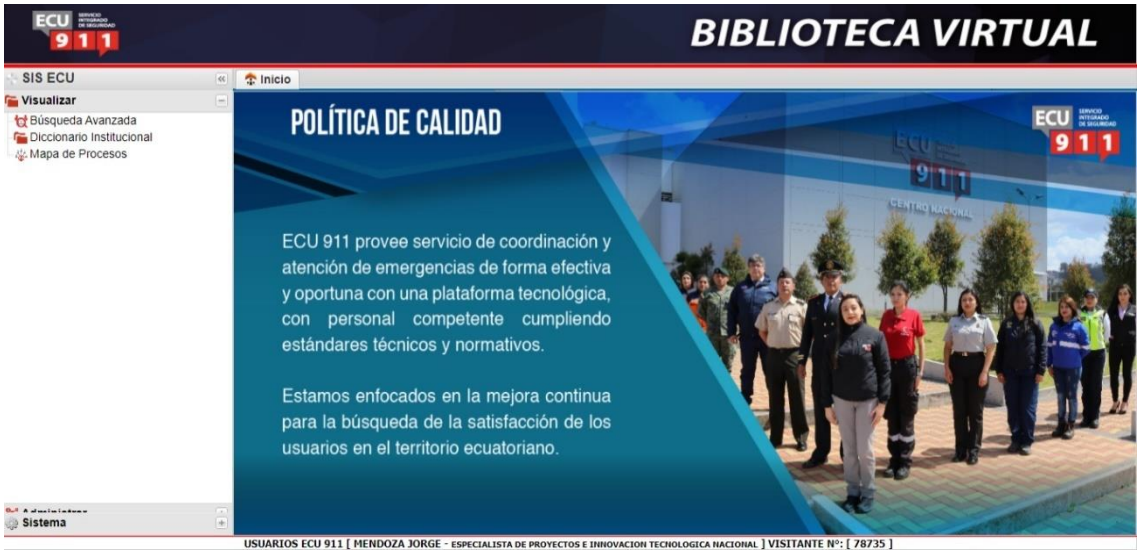
Base de datos de Feriados y de violencia de género: Actualización a los reportes entregados a la Dirección de Estadística según la necesidad de homologar la información con el Centro de Guayaquil _ CSCG.

Acciones correctivas: Desarrollo y pruebas del requerimiento de Acciones Correctivas conforme el pedido del área de Procesos y Calidad.

Repositorio digital, Biblioteca virtual y Gestión documental Alfresco: Contar con un software de administración propia del SIS ECU911, Asegurar una adecuada administración documental, en base a procesos y necesidades del SIS ECU911, se revisó las seguridades y el consumo de información

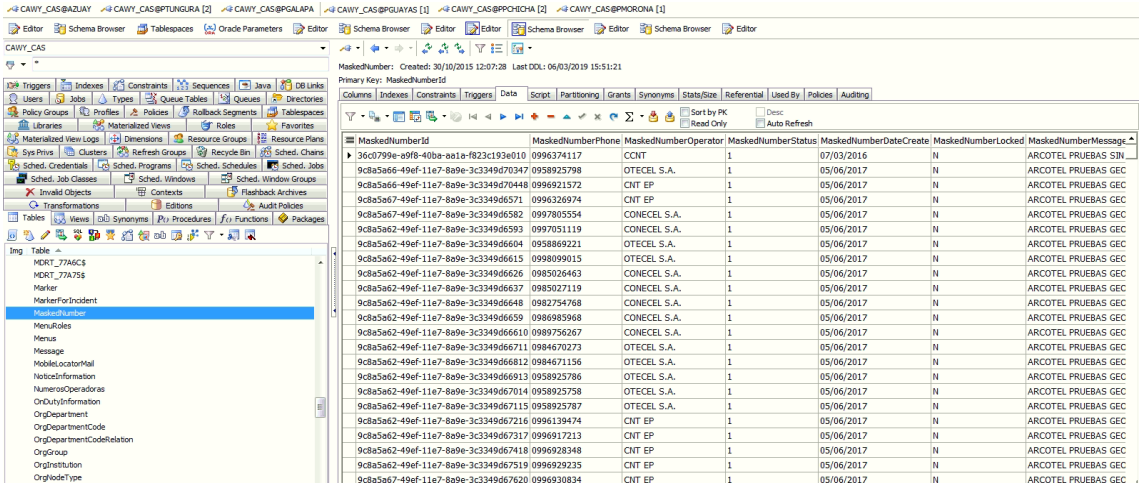
del repositorio digital, biblioteca virtual y gestión documental Alfresco y se mantuvo reuniones de coordinación para remitir lineamientos y directrices sobre el buen uso de estos directorios y sus responsables, con las áreas de Calidad y Procesos y el Oficial de Seguridad de la Información.



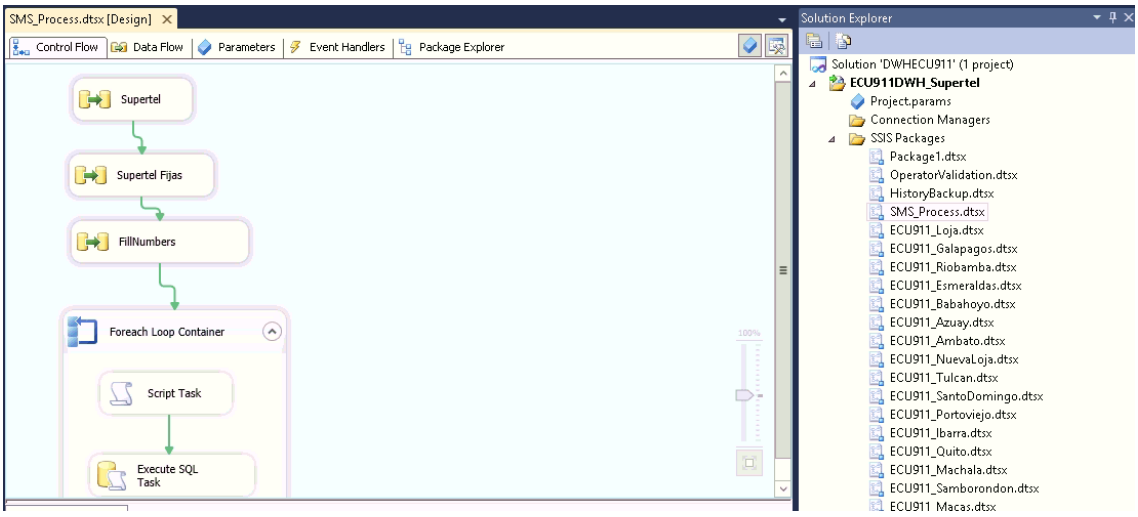


Página Web Institucional: Se realizó la actualización de la página Web de la Institución conforme los lineamientos remitidos por MINTEL. Beneficiarios: Todos los usuarios.

Integración de información en la Base de Datos MASKED NUMBER: Se realizó una implementación en la base de datos Masked Number, a fin de que, los operadores puedan entregar un mejor servicio cuando reciban una llamada de una persona con discapacidad, la misma que se identificará a partir de la segunda comunicación. Esta implementación consistió en la visualización de un mensaje en la consola que indica si la llamada entrante está registrada en la BDD Masked Numbrer.



WEB SERVICE SNGRE y SIS ECU 911: Se recibe el requerimiento de construir el WEB Service, en el cual, el SIS ECU911, comparta información respecto a las variables que requiere la Secretaría de Riesgos y que son variables que el SIS ECU911 mantiene en el catálogo de incidentes. Esta información señala la SNGRE, que requiere para complementar la gestión de atención de eventos de seguridad.



7. Mejorar los trabajos con instituciones articuladas con la finalidad de optimizar el servicio de telecomunicaciones. (Fuente: DNGITE)

Resultados:

Ejecución de 5 tipos de contratos de servicios realizados desde Planta Central. (Fuente: DNGITE)

Beneficiario: SIS ECU 911 e instituciones articuladas

- **Mantenimiento preventivo de 4.178 cámaras a nivel nacional, cuyo beneficiario fue la ciudadanía en general. (Fuente: DNGITE)**
- **Mantenimiento de 686 equipos de los 16 centros operativos a nivel nacional. cuyos beneficiarios fueron los centros operativos. (Fuente: DNGITE)**

- **Mantenimiento de los 176 puntos de alerta temprana en el perfil costero, cuyos beneficiarios fueron las provincias de Esmeraldas, Manabí, El Oro, Guayas, Santa Elena, Galápagos. (Fuente: DNGITE)**

8. Mejorar los servicios alineados a la plataforma tecnológica para brindar un óptimo servicio en la atención de emergencias. (Fuente: DNGITE)

Resultados:

Reuniones a través del Comité Técnico, el que permite revisar, analizar y aprobar los informes mensuales enviados por CNT del servicio troncalizado, cuyo beneficiario en un 80% es Policía Nacional. (Fuente: DNGITE)

Beneficiario: SIS ECU 911 e instituciones articuladas

Durante el período 2021 se efectuaron las siguientes actividades correspondientes a la Red Nacional Troncalizada.

- Elaboración de informes de disponibilidad.
- Elaboración de informes técnicos de afectaciones de los sistemas AVL/APL, ALPR, TMS.
- Análisis, verificación y factibilidad de ampliación de cobertura.
- Taller Buenos Aires.
- Taller Acuerdo de Nivel de Servicio.
- Taller Estudio de Cobertura.
- Taller Elaboración de disponibilidad Junio y Julio.
- Capacitación dispositivos kvl-5000 y entrega de llaves de programación.
- Legalización de informes de disponibilidad por parte de los miembros de la Comisión.
- Visita técnica para verificación de coberturas.
- Socialización de integración del equipamiento de la cte a la rnt.
- Taller para revisión del Acuerdo de Nivel de Servicio N°3.
- Informe en referencia al Sitio de Repetición Buenos Aires.
- Solicitud de visita para verificación de coberturas en Santo Domingo y El Carmen.
- Capacitación del sistema de gestión.
- Gestión para la implementación de herramienta de monitoreo de enlaces de conectividad.
- Gestión en referencia al sitio Guagualzhumi.
- Taller para elaboración de informes en referencia a la visita técnica de las coberturas.

9. Mejorar Aplicar estándares óptimos de calidad en la atención y coordinación de emergencias. (Fuente: DSPC)

Resultados:

80.725 controles de calidad a los procesos operativos a nivel nacional. (Fuente: DSPC)

Beneficiarios: Ciudadanía a nivel nacional, instituciones articuladas y el SIS ECU 911.

Divididos de la siguiente manera:

- 23.141 controles de calidad al proceso de recepción de llamadas procedentes;
- 23.467 controles al proceso de llamadas no procedentes;
- 8.958 controles al proceso de video vigilancia;
- 2.568 controles al proceso de despacho y,
- 2.591 controles de unidades en sitio.

Durante los controles de calidad a los procesos operativos, se detectaron ciertos incumplimientos a los procedimientos, instructivos y protocolos establecidos en el SIS ECU 911. Por lo que se remitieron dichos insumos a los responsables de cada una de las áreas, que les permita generar acciones; y, así mejorar la calidad del servicio en beneficio de la ciudadanía en general.

336 requerimientos ciudadanos (inconformidades) atendidos y gestionados oportunamente a nivel nacional. (Fuente: DSPC)

Beneficiarios: Ciudadanía a nivel nacional, instituciones articuladas y el SIS ECU 911.

- 80 fueron catalogados como “No Procedentes”;
- 255 como “Quejas” y,
- 1 como “Reclamos”

Durante el tratamiento a las inconformidades presentadas por los usuarios, se evidenciaron incumplimiento a los procedimientos y protocolos de atención de emergencias establecidos; así como también se identificaron los factores más comunes de inconformidad, tal es el caso que las unidades no llegaron o llegaron tarde al lugar de la emergencia, por lo que se remitieron los insumos necesarios a los responsables de las instituciones articuladas que les permitan generar acciones; y, así mejorar la calidad del servicio en beneficio de toda la ciudadanía.

1.506 atenciones a nivel nacional a las solicitudes de verificación de líneas telefónicas suspendidas, mediante la página web institucional, las mismas que fueron atendidas y gestionadas oportunamente. (Fuente: DSPC)

Beneficiario: Ciudadanía a nivel nacional.

Durante el tratamiento a las solicitudes de verificación presentadas por los usuarios, se identificaron que los motivos más comunes por lo que las líneas telefónicas fueron suspendidas, es debido a que los usuarios hicieron uso inadecuado de la línea única de emergencias 911, por lo que se remitieron los insumos necesarios a los responsables de los procesos, a fin de que les permitan generar acciones; y, así mejorar la calidad del servicio en beneficio de toda la ciudadanía.

Objetivo Estratégico Institucional: ***7. Incrementar la articulación interinstitucional en la prestación de servicios de atención de emergencias***

Acciones Realizadas:

1. Gestionar con las autoridades competentes la integración y articulación de ambulancias de la Red Pública de Salud al ECU 911. (Fuente: DNCI)

Resultados:

2 Ambulancias donadas por el FIEDS. (Fuente: DNCI)

Beneficiario: Ciudadanía a nivel nacional.

- Se está gestionando con el FIEDS la donación de 2 ambulancias de soporte vital avanzado 4X2; las cuales serán entregadas al GAD de Morona Santiago y al Cuerpo de Bomberos de Tena respectivamente.

540.068 despachos realizados por Gestión Sanitaria (Fuente: DNCI)

Beneficiario: Ciudadanía a nivel nacional.

- La Subdirección Técnica de Operaciones a través de la Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional solicitó a los Coordinadores Zonales y jefes Operativos Locales se gestione con los coordinadores de salud de cada centro la integración y articulación de ambulancias de la Red pública de salud al SIS ECU 911.
- Los Coordinadores Zonales y jefes Operativos Locales de los centros ECU 911 a nivel nacional mantuvieron mesas de trabajo a fin de reflejar la necesidad operativa de la articulación de ambulancias.
- El Director General a través del COE Nacional, solicitó a las gobernaciones se articule ambulancias de la red pública de salud.

2. Gestionar con las instituciones de salud el cumplimiento de operatividad de las ambulancias articuladas al servicio. (Fuente: DNCI)

Resultados:

540.068 despachos realizados por Gestión Sanitaria (Fuente: DNCI)

Beneficiario: Ciudadanía a nivel nacional.

- Control del registro de operatividad de ambulancias de manera diaria a nivel nacional.
- Realizar informes mensuales de la operatividad de ambulancias del IESS y MSP.
- Envío a los Coordinadores Nacionales de salud de manera mensual los resultados de la operatividad de ambulancias.
- Se insta a los Coordinadores Nacionales de salud realicen las gestiones necesarias a fin de que cumplan con la resolución No. 154-CI-SIS-2016 de fecha 21 de noviembre del año 2016, del Comité Intersectorial la cual indica: "Disponer al Ministerio de Salud Pública y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a realizar las gestiones necesarias, dentro del ámbito de su competencia; a mantener el numérico de ambulancias asignadas por Centro Operativo del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 para obtener al menos un ochenta por ciento (80%) de cobertura de la demanda basado en el modelo de dimensionamiento y distribución de ambulancias presentado y aprobado dentro del marco

del Comité Intersectorial. El cumplimiento de esta resolución será presentado en cada sesión del comité para su seguimiento continuo".

- Se propuso un equipo de trabajo técnico a fin de que el ente que rige la atención prehospitalaria desarrolle un dimensionamiento operativo de recurso ambulancia.
- Se está gestionando con el FIEDS la donación de 2 ambulancias de soporte vital avanzado 4X2; las cuales serán entregadas al GAD de Morona Santiago y al Cuerpo de Bomberos de Tena respectivamente.

3. Mejorar las capacidades del personal vinculado a la atención de emergencias a nivel nacional. (Fuente: DNAE)

Resultados:

7.243 personas adiestradas a nivel nacional, incluidos Instituciones articuladas, funcionarios del SIS ECU 911 y ciudadanía. (Fuente: DNAE)

Beneficiarios: Instituciones articuladas, funcionarios del SIS ECU 911 y ciudadanía

Con la finalidad que el personal operativo del ECU 911 e Instituciones Articuladas que desempeñan funciones en las salas operativas de los Centros ECU 911 tengan los conocimientos para el manejo del sistema de atención y coordinación de emergencias y aplique en cada atención la normativa establecida para la misma, la Dirección Nacional Académico para Emergencias diseña cursos especializados que son impartidos gratuitamente a dicho personal.

Así también se adiestra al personal administrativo para brindarles los conocimientos operativos para que apliquen cuando exista emergencias de alto impacto que se requiera de su colaboración y acción.

En el año 2021 se realizaron 15 procesos de adiestramiento, de los cuales 11 correspondiente al 73% se desarrollaron en modalidad virtual, gracias a la plataforma del aula virtual que administra el área, permitiendo que las personas participantes accedan a los cursos a cualquier hora del día, de acuerdo a la disponibilidad de tiempo.

Es así que a continuación se detallan los adiestramientos realizados:

Tabla 10: Detalle de adiestramientos analizados

DETALLE DE ADIESTRAMIENTOS EJECUTADOS			
ADIESTRAMIENTO	**MODALIDAD**	**DURACIÓN HORAS**	**TOTAL POR ADIESTRAMIENTO**
Personal de Contingencia en el área de video vigilancia	Virtual	10	22
Perfiles Criminológicos	Virtual	10	179
EMERCON Emergency Condition	Virtual	20	45
Manejo de Crisis y Técnicas Básicas Para Contención Emocional en la Atención y Coordinación de Emergencias	Virtual	20	248
Liderazgo y Trabajo en Equipo	Virtual	25	226

Identificación de Riesgos Psicosociales y Estrategias para la Atención y Coordinación de Emergencias	Virtual	20	1278
Actualización de Conocimientos Video Vigilancia C Z2-9	Virtual/Presencial	40	98
Actualización de Conocimientos Llamadas C Z2-9	Virtual/Presencial	40	46
Sensibilización y Capacitación de la Violencia contra las mujeres, niños, niñas y adolescentes para personal Operativo del SIS ECU 911, Policía Nacional y Ministerio de Salud Pública en el Centro Local Guayaquil.	Virtual	32	316
Preparación para la aplicación del control de calidad al protocolo de violencia de género en los Centro ECU 911.	Presencial	40	42
EMERCON Emergency Condition	Virtual	20	55
Sistema Automatizado de Entrega de Información - Función Judicial "SAEI-FJ" para personas Instructoras del ECU 911	Virtual	8	240
El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 para Servidores Públicos de la Institución	Virtual	20	4237
El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 para Servidores Públicos de la Institución	Virtual	20	180
I Curso de Especialistas en Atención De Emergencias de Seguridad Ciudadana	Presencial	80	31
TOTAL			7243

Fuente: Dirección Nacional Académico para Emergencias

4. Proceso de Certificación de competencias laborales. Etapa de Evaluación. (Fuente: DNAE)

Resultados:

243 personas certificadas en los perfiles de Evaluación de Operaciones de Emergencias y Supervisión de Alertas de Emergencia en el área de Llamadas a nivel de los 15 Centros ECU 911. (Fuente: DNAE)

Beneficiarios: Evaluadores de Operaciones del SIS ECU 911

El Proceso de Certificación de competencias laborales en los perfiles de Evaluación de Operaciones de Emergencias y Supervisión de Alertas de Emergencia en el área de Llamadas a nivel de los 15 Centros ECU 911, etapa de evaluación.

Hasta el mes junio se finalizó con el proceso obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 11: Total personal certificado

Centro ECU 911	Fechas de Examinación	Perfil evaluado	Evaluación de Operaciones de Emergencia – Llamadas			Supervisión de Alertas de Emergencia-Llamadas			Total Certificados	Total no certificados	Total No asisten
		Total postulantes convocados	Certificados	No certificados	No asiste	Certificados	No certificados	No asiste			
Quito	12, 14, 15, 17 y 18 de agosto del 2020	34	27	5	1	0	1	0	**27**	6	1
Cuenca	18 de enero del 2021	9	7	0	1	1	0	0	**8**	0	1
Macas	13 y 14 de enero del 2021	15	11	0	0	3	1	0	**14**	1	0
Riobamba	09 y 10 de febrero del 2021	20	18	0	0	2	0	0	**20**	0	0
Machala	09 y 10 de febrero del 2021	17	15	0	1	1	0	0	**16**	0	1
Portoviejo	11 de febrero del 2021	12	8	1	0	2	1	0	**10**	2	0
Ambato	09 y 10 de marzo del 2021	20	12	0	0	8	0	0	**20**	0	0
Babahoyo	09, 10 y 11 de marzo del 2021	28	25	0	1	2	0	0	**27**	0	1
Tulcán	6, 7 y 8 de abril del 2021	24	17	0	0	4	3	0	**21**	3	0
Nueva Loja	13 y 14 de abril del 2021	18	14	0	0	2	2	0	**16**	2	0
Loja	12 y 13 de abril del 2021	17	12	0	0	5	0	0	**17**	0	0
Galápagos	05 y 06 de mayo del 2021	4	3	0	0	1	0	0	**4**	0	0
Samborondón	13 y 14 de mayo del 2021	26	21	2	3	0	0	0	**21**	2	3
Santo Domingo	18 de mayo del 2021	5	4	0	0	1	0	0	**5**	0	0
Ibarra	26 y 27 de mayo del 2021	20	15	1	0	2	1	1	**17**	2	1
Total General		**269**	**209**	**9**	**7**	**34**	**9**	**1**	**243**	**18**	**8**

Fuente: Dirección Nacional Académico para Emergencias

De las 269 personas postulantes, se certificaron 243 personas correspondiente al 90,3%, 18 personas no se certificaron ya que no obtuvieron el puntaje mínimo requerido (7/10) en la evaluación teórica y 8 no asistieron al proceso de evaluación correspondiente a 9,67%.

5. Proyectos académicos con Universidades que el ECU 911 mantiene convenio. (Fuente: DNAE)

Resultados:

Desarrolló de 33 proyectos académicos con la vinculación de 194 estudiantes de diferentes carreras y universidades de la Ciudad de Quito (Fuente: DNAE)

Beneficiarios: Unidades del SIS ECU 911

Convenio mantenido con la Universidad Politécnica Salesiana se diseñan con Docentes de la Carrera de Psicología dos cursos virtuales que son: *"Manejo de Crisis y Técnicas Básicas Para Contención Emocional en la Atención y Coordinación de Emergencias*" e *"Identificación de Riesgos Psicosociales y Estrategias para la Atención y Coordinación de Emergencias"*, dirigido al personal operativo del ECU 911 a nivel nacional.

Convenio mantenido con la Universidad UTE, se diseña el curso de *"Liderazgo y Trabajo en Equipo",* dirigido a directores, Especialista y Analistas de Operaciones de los Centros ECU 911 a nivel nacional. El curso cuenta con horas de clase dictadas por el Docente Magíster Alex Mora y horas asincrónicas en el aula virtual.

Convenio mantenido con la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, con la Facultad de Nutrición se realiza un pilotaje en el Centro Zonal Quito para aplicar al personal operativo encuestas para levantar

información sobre mal nutrición; las evaluaciones consisten en medidas antropométricas, frecuencia de consumo y cribado.

Los convenios con las Universidades ESPE, UDLA, PUCE, UPS, FIGEMPA de la Universidad Central y la UIDE, se desarrollan 19 proyectos académicos en las diferentes áreas del ECU 911 con la participación de 105 estudiantes de las diferentes Universidades.

Se realiza el proyecto de Nutrición y Ergonomía con la participación de Docentes y Estudiantes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador de las carreras de Nutrición y Fisioterapia, programa dirigido para las y los servidores del Centro Zonal 2 -9 y Planta Central, a quienes se levantó información nutricional y posterior se realizaron entrevistas personalizadas indicando un plan nutricional. En el caso de ergonomía se levantó información y se remitieron recomendaciones para mejorar las posturas en los lugares de trabajo.

A continuación, se detallan los proyectos realizados durante el año 2021:

Tabla 12: Detalle de Proyectos académicos año 2021

DETALLE DE PROYECTOS ACADÉMICOS AÑO 2021					
NRO.	NOMBRE DEL PROYECTO	UNIVERSIDAD	NRO. ESTUDIANTES	MODALIDAD	ÁREA DEL ECU 911 BENEFICIADA
1	Protocolo para la Homologación y actualización del Sistema de Información Geográfico para la prestación de Servicios de Emergencia	Pontificia Universidad Católica del Ecuador	1	Semipresencial	Dirección Nacional Regulatoria en Emergencias
2	Fortalecimiento en la gestión de la Dirección Administrativa del ECU 911	Universidad Central del Ecuador	6	Presencial	Dirección Administrativa
		Universidad Politécnica Salesiana	16	Presencial	Dirección Administrativa
3	Diseño de material audio visual del Programa de Salud y Bienestar "Me Quiero, Me Cuido"	Universidad Central del Ecuador	2	Presencial	Dirección Nacional Académico para Emergencias
		Universidad Politécnica Salesiana	26	Presencial	Dirección Nacional Académico para Emergencias
4	Actualización del Sistema de Información Geográfica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	Universidad Central del Ecuador FIGEMPA	18	Virtual	Dirección de Análisis de Datos
		Universidad Politécnica Salesiana	3	Virtual	Dirección Nacional de Análisis de Datos

5	Desarrollo del sistema para registro de horas de las y los estudiantes que realizan proyectos académicos en el ECU 911	Universidad de las Américas	1	Semipresencial	Dirección Nacional Académico para Emergencias
6	Análisis de Aplicación del Protocolo de Violencia de Género en los Centros ECU 911	Universidad de las Américas	9	Presencial	Dirección Nacional Académico para Emergencias
		Universidad Politécnica Salesiana	21	Presencial	Dirección Nacional Académico para Emergencias
		Universidad Internacional del Ecuador	11	Presencial	Dirección Nacional Académico para Emergencias
7	Estudio para el cálculo del presupuesto referencial para la adquisición de suministros de impresión (tóners) necesarios para el desarrollo de las actividades que se realizan en Planta Central y Coordinación 2-9 del SIS ECU 911	Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE	1	Presencial	Dirección Administrativa
8	Fortalecimiento de la gestión de la Dirección de Operaciones del ECU 911	Universidad Internacional del Ecuador	1	Semipresencial	Dirección Nacional de Operaciones
9	Diseño de material multimedia para cursos virtuales del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	Universidad Politécnica Salesiana	2	Presencial	Dirección Nacional Académico para Emergencias
10	3er. Proceso de Certificación de Competencias Laborales del SIS ECU 911	Universidad Politécnica Salesiana	1	Presencial	Dirección Nacional Académico para Emergencias
11	Fortalecimiento de la gestión de la Dirección Académica para	Universidad Politécnica Salesiana	5	Presencial	Dirección Nacional Académico para Emergencias

	Emergencias del ECU 911				
12	Fortalecimiento en la gestión financiera del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	Universidad Politécnica Salesiana	1	Presencial	Dirección Financiera
13	Fortalecimiento en la gestión jurídica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	Universidad Politécnica Salesiana	1	Presencial	Dirección Jurídica
14	Fortalecimiento en la gestión regulatoria del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	Universidad Politécnica Salesiana	1	Presencial	Dirección Nacional Regulatoria en Emergencias
15	Organización del material audiovisual a nivel Institucional del área de Comunicación del SIS ECU 911.	Universidad Politécnica Salesiana	1	Presencial	Dirección de Comunicación
16	Proceso de Satisfacción Ciudadana del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	Universidad Politécnica Salesiana	2	Presencial	Dirección de Servicios, procesos y calidad
17	Proceso de Comunicación Institucional-Gestión de Relaciones Públicas. (Agenda de medios, monitoreo MC)	Universidad Politécnica Salesiana	1	Virtual	Dirección de Comunicación
18	Fortalecimiento en la gestión de planificación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	Universidad Politécnica Salesiana	1	Virtual	Dirección de Planificación
19	Desarrollo del Sistema del Historial Médico para el ECU 911	Instituto Técnico Superior Cordillera	3	Virtual	Dirección de Talento Humano

20	Levantamiento de Instrumentos Nutricionales a las y los Servidores de Planta Central y Zonal 2-9.	Pontificia Universidad Católica del Ecuador	22	Presencial	Dirección Nacional Académico para Emergencias
21	Levantamiento de Fichas Psicológicas con el personal administrativo y operativo del Centro Zonal Ambato	Universidad Politécnica Salesiana	3	Virtual	Coordinación Zonal 3 - Ambato
22	Desarrollo del programa de "Cuidado y Autocuidado" para servidores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.	Universidad Politécnica Salesiana	4	Virtual	Salud y Seguridad Ocupacional Planta Central
23	Apoyo en la Dirección Zonal de Tecnología y Soporte de la Zonal 2-9 del ECU 911	Universidad Tecnológica Israel	1	Presencial	Coordinación Zonal 2-9 - Quito
24	Asistencia técnica en la investigación de líneas de cooperación internacional con organismos vinculados a la atención de servicios de emergencias	Pontificia Universidad Católica del Ecuador	1	Presencial	Dirección Nacional Regulatorio en Emergencias
25	Regularización y Control Ambiental del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 Planta Central y Coordinación Zonal 2-9.	Universidad Politécnica Salesiana	2	Semipresencial	Salud y Seguridad Ocupacional Planta Central
26	Levantamiento de riesgos psicosociales en las áreas	Universidad Politécnica Salesiana	5	Semipresencial	Salud y Seguridad Ocupacional Planta Central

	administrativa y operativa				
27	Vinculación con la Comunidad	Universidad Politécnica Salesiana	3	Semipresencial	Dirección de Comunicación Social de Planta Central
28	Creación de la herramienta de visualización de ocurrencia de eventos adversos del ECU 911	Universidad Internacional del Ecuador	2	Semipresencial	Dirección Nacional de Operaciones
29	Sistema para la gestión del área de Talento Humano	Instituto	2	Virtual	Dirección de Talento Humano Planta Central
30	Tu Salud, Tu Postura, programa de Ergonomía	Pontificia Universidad Católica del Ecuador	9	Virtual	Dirección Nacional Académico para Emergencias
31	Levantamiento de Instrumentos Nutricionales a las y los Servidores de Planta Central y Zonal 2-9. Fase entrevistas personalizadas.	Pontificia Universidad Católica del Ecuador	3	Virtual	Dirección Nacional Académico para Emergencias
32	Mando de Video Vigilancia del Centro Zonal 2-9	Escuela Politécnica Nacional	1	Semipresencial	Coordinación Zonal 2-9 - Quito
33	Procesamiento y gestión de información estadística de emergencias	Escuela Politécnica Nacional	1	Presencial	Dirección Nacional de Análisis de Datos
TOTAL			**194**		

Fuente: Dirección Nacional Académico para Emergencias

6. Ejecución de acuerdos, actas y convenios interinstitucionales relacionadas a la atención de emergencias (Fuente: DNRE)

Resultados:

-Implementación del Esquema Gubernamental de la Seguridad de la Información en el SIS ECU 911. Beneficiario: SIS ECU 911. (Fuente: DNRE)

-Integración del Registro Único de Violencia, dentro del Acuerdo por la Implementación del Registro Único de Violencia contra las Mujeres.

Beneficiario: Instituciones que integran el Sistema de Erradicación y Prevención de la Violencia Contra las Mujeres y la Sociedad;(Fuente: DNRE)

-Convenio Específico 001 para la Coordinación de las Modificaciones en la Gestión de Acceso y Enrutamiento de Llamadas de Emergencia dirigidas al 911; y, 002 para la Coordinación de la Suspensión del Servicio a Abonados que hacen Uso Indebido de los Servicios de Emergencia, se ha coordinado la ejecución de un total 44 requerimientos de telecomunicaciones, 30 pruebas de enrutamiento, y 14 ventanas de mantenimiento de sistemas de geolocalización. (Fuente: DNRE)

Beneficiarios: SIS ECU 911; ARCOTEL; MINTEL; y, Sociedad.

7. Desarrollar política de coordinación interinstitucional de atención de emergencias (Fuente: DNRE)

Resultados:

Un Protocolo Interinstitucional para Activación de Alertas de Emergencia por Eventos Peligrosos, para incluir el manejo de banco de mensajes de alerta de emergencia y la participación de empresas de energía eléctrica por su injerencia en la administración de represas y las actividades de respuesta ante posibles riesgos asociados a los mismos. (Fuente: DNRE)

Beneficiarios: SNGR; SIS ECU 911; y, Sociedad

Un Anteproyecto de Ley SIS ECU 911, esta propuesta normativa tiene por objeto regular la articulación y coordinación de los servicios de emergencia a través del número único 911, con el fin de contribuir con la seguridad integral en el territorio nacional. (Fuente: DNRE)

Beneficiario: SIS ECU 911

Un Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencia relacionadas a Personas con Discapacidad, que pretende establecer un procedimiento específico para la recepción de alertas de emergencia recibidas por el SIS ECU 911 realizadas y relacionadas con personas con discapacidad, a través de sus diferentes mecanismos; para una recepción, identificación; y, atención especializada de las alertas. (Fuente: DNRE)

Beneficiarios: SIS ECU 911; MSP; CONADIS; Sociedad Civil; y, personas con discapacidad.

8. Desarrollar Planes, programas y proyectos interinstitucionales e intersectoriales relacionados a la atención de emergencias. (Fuente: DNRE)

Resultados:

-Implementación del Sistema Cell BroadCast en cumplimiento de la "Norma Técnica para la Prestación de Servicios de Emergencia en Telecomunicaciones", Se han realizado las coordinaciones con la ARCOTEL, MINTEL y las operadoras de telefonía, para la implementación de ajustes relacionados al cumplimiento. (Fuente: DNRE)

Beneficiarios: SIS ECU 911; ARCOTEL; MINTEL; Sociedad.

-Dentro del Proyecto de Implementación del Repositorio Digital para Intercambio de la Información con las Operadoras de Telefonía. Implementación de un acceso al repositorio FTP (repositorio digital) para que las operadoras de telefonía mediante una conexión VPN puedan almacenar información, conforme lo indicado en la Norma Técnica de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones para Emergencias 18 de febrero de 2021, inscrita en el Registro Oficial Nro. 409 con fecha 12 de marzo de 2021. (Fuente: DNRE)

Beneficiarios: SIS ECU 911; ARCOTEL; Operadoras de telefonía móvil y fija.

-Un Proyecto de Estudio Técnico Normativo para la mejora del Sistema de Información Geográfica para Emergencias. (Fuente: DNRE)

Beneficiarios: SIS ECU 911

9. Desarrollar normativa internacional relacionada a la atención de emergencias (Fuente: DNRE)

Resultados:

Guía para el Establecimiento y Fortalecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA. Se gestionó y participó en la elaboración de una propuesta de normativa de carácter internacional. Esta Guía fue lanzada en la Primera Reunión del Grupo Técnico Subsidiario sobre Sistemas de Emergencia y Seguridad (GTS-SES). (Fuente: DNRE)

Beneficiarios: Sistemas de Emergencia y Seguridad de las Américas; OEA; y, SIS ECU 911.

Objetivo Estratégico Institucional: ***8. Incrementar el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional.***

Acciones Realizadas:

1. Mejorar la corresponsabilidad ciudadana mediante el diseño de estrategias que permitan difundir el accionar del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y fortalecer la vinculación con la comunidad para posicionar el modelo de gestión a nivel nacional e internacional. (Fuente: DC)

Resultados:

946 vinculaciones a nivel nacional. (Fuente: DC)

Beneficiarios: 28.478 personas.

Con el fin de motivar la corresponsabilidad ciudadana mediante el diseño de estrategias que permitan difundir el accionar del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y fortalecer la vinculación con la comunidad para posicionar el modelo de gestión a nivel nacional e internacional, se realizaron actividades de vinculación con la comunidad en instituciones educativas de
manera presencial y virtual.

-6 campañas de capacitación a nivel nacional. (Fuente: DC)

Beneficiarios: funcionarios del SIS ECU 911.

2. Incrementar el nivel de reputación e imagen institucionales mediante el diseño de productos comunicacionales, homologados a nivel nacional, difundidos mediante redes sociales y canales de comunicación. (Fuente: DC)

Resultados:

2328 productos comunicacionales difundidos en redes sociales y canales de comunicación. (Fuente: DC)

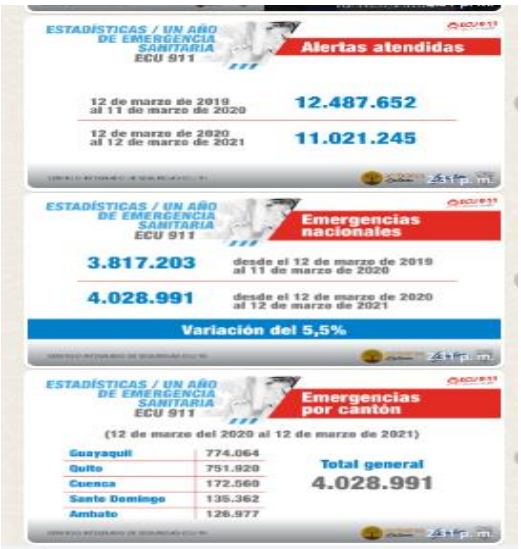
Beneficiarios: Ciudadanía a nivel nacional.

Para incrementar el nivel de reputación e imagen institucionales mediante el diseño de productos comunicacionales, homologados a nivel nacional, difundidos mediante redes sociales y canales de comunicación se elaboraron un total de 2328 productos comunicacionales difundidos en redes sociales y canales de comunicación.

Diseños de vallas publicitarias de acuerdo a convenios con instituciones privadas, infografías de emergencia sanitaria, campaña de seguridad de la información.

45.483 impactos en medios locales y nacionales (monitoreo de medios) con un ahorro de USD 79´095283.57 por aplicación de free press de publicaciones en medios de comunicación a escala nacional hasta finalizar el año 2021 (Fuente: DC)

Beneficiarios: SIS ECU 911.



3. Mejorar los procesos de relaciones públicas mediante la elaboración de notas informativas, vocerías y campañas relacionadas a la atención de emergencias a escala nacional, para ser difundidas en medios de comunicación. (Fuente: DC)

Resultados:

2542 notas informativas, vocerías y campañas comunicacionales a nivel nacional. (Fuente: DC)

Beneficiarios: Ciudadanía a nivel nacional.

Publicación de boletines en página web y redes sociales.

Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 > Noticias > Ciudadana en labores de parto fue atendida por coordinación del ECU 911

Ciudadana en labores de parto fue atendida por coordinación del ECU 911

Machala, 08 de diciembre de 2021

Este miércoles 8 de diciembre, a las 03:36, el Centro Zonal ECU 911 Machala recibió una alerta a la línea única para emergencias, 9-1-1, sobre una ciudadana que se encontraba en labores de parto a la altura de la avenida Bolívar Madero Vargas y Novena Oeste, sector 24 de Mayo de la ciudad de Machala, de acuerdo con lo manifestado en el reporte la paciente requería ayuda urgente ante las circunstancias presentadas.

Frente a ello desde la sala operativa se coordinó el despacho de una ambulancia de la Red Municipal de Salud del cantón. Los paramédicos tan pronto conocieron acerca de la novedad se trasladaron al punto a brindar los primeros auxilios y posterior evaluación de la madre y su hijo.

Según se conoció por parte de la entidad articulada al ECU 911 se trató de una ciudadana de nacionalidad extranjera, misma que se encontraba en la vía pública a esperas de la unidad de salud ante la inminente situación que no había sido prevista a tiempo.

De acuerdo con el personal médico, el menor recibió atención y fue abrigado para que pudiera recibir calor junto a la mujer, luego y una vez estabilizados fueron movilizados hasta el Hospital Tehófilo Dávila de la capital orense donde se encuentran actualmente en condiciones estables.

Desde la sala de videovigilancia del ECU 911 se brindó apoyo visual en el lugar durante y después de lo sucedido, lo que permitió un seguimiento permanente para la seguridad integral de las personas.

4. Mejorar el posicionamiento del SIS ECU 911 y su modelo de gestión institucional como un referente nacional e internacional en atención de emergencias. (Fuente: DNCI)

Resultados:

- Protocolo Guía Hemisférico para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad (Fuente: DNCI)
-Intercambio de información con países de la región. (Fuente: DNCI)

Beneficiario: La ciudadanía de la región.

- SIS ECU 911 como Presidente del Grupo Técnico Subsidiario, promueve la conformación de un equipo técnico multidisciplinario para realizar las acciones y coordinaciones necesarias para el desarrollo del Protocolo Guía en conjunto con el Departamento de Seguridad Pública de la OEA.
- En el primer trimestre del año 2021 se continua con la preparación y organización entre el Departamento de Seguridad Pública de la OEA y el SIS ECU 911 para la validación externa con expertos del Protocolo Guía Hemisférico para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA.
- En el mes de marzo se mantienen reuniones para la validación del Protocolo Guía Hemisférico con el ENNA- NENA MÉXICO- REPÚBLICA DOMINICANA- DSP OEA- SIS ECU 911- CONSULTOR-EXPERTOS con el objetivo de realizar observaciones y sugerencias al Protocolo Guía en su versión final.

Adicional, para cumplimiento de la acción se efectuó lo siguiente:

- En el mes de junio se llevó a cabo una reunión de apoyo para el Programa de Profesionalización asociado a la capacitación y Carrera del Servicio de Emergencia de México.
- En el mes de septiembre el Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911, participó en el Segundo Conversatorio Virtual 2021 denominado "Estrategias, herramientas y acciones efectivas implementadas por los Servicios de Emergencia y Seguridad de la Región para lograr una mayor integración y accesibilidad de personas con discapacidad".
- En el mes de octubre el SIS ECU 911 participó a nombre del Ecuador del evento denominado "Conmemoración del 13 de octubre Día Internacional para la Reducción del Riesgo de Desastres".
- El 22 de octubre, se dio el Intercambio de información entre el SIS ECU 911 y el Sistema de Emergencias de Paraguay.
- El 17 de noviembre el SIS ECU 911, participó en el Tercer Conversatorio Internacional Virtual 2021 denominado "Aprovechamiento de los datos de los Sistemas de Emergencia y Seguridad para la prevención, el control, la investigación y persecución penal de los delitos".

En el año 2021 se suscribieron (34) nuevos convenios a nivel nacional. (Fuente: DNCI)

Beneficiarios: Instituciones públicas y privadas a nivel nacional y el SIS ECU 911.

De los 34 nuevos convenios suscritos (11) convenios se firmaron con los GADs, (5) convenios con instituciones Privadas, (9) convenios con instituciones Públicas y (9) convenios con Universidades, adicional se finalizaron (21) convenios en donde se firmaron las correspondientes actas de finiquito. El SIS ECU 911 mantiene vigentes 309 convenios. (Fuente: DNCI)

5. Fortalecer el intercambio de experiencias en el ámbito de atención de emergencias ciudadanas (Fuente: DNCI)

Resultados:

- 2 Planes Operativos Anuales Binacionales (POAB) POAB Perú-Ecuador y, POAB Colombia-Ecuador (Fuente: DNCI)

Beneficiario: Los beneficiarios de esta acción es la ciudadanía en general.

- El SIS ECU 911 se encuentra como institución de apoyo en el intercambio de experiencias en el ámbito de atención de emergencias ciudadanas, que permiten fortalecer y potenciar el servicio brindado a la población, mediante el conocimiento del manejo interinstitucional articulado y descentralizado con el que cuenta este servicio para los POAB Perú-Ecuador y el POAB Colombia-Ecuador, los mismos que se han desarrollado mediante videoconferencias, con el objetivo de diseñar e implementar un programa Binacional de seguridad ciudadana y convivencia pacífica en territorios priorizados de frontera, que permita intercambiar experiencias e información sobre la prevención del delito y la violencia, el mantenimiento y control del orden público, la resolución de conflictos, así como la gestión y atención de emergencias.
- POAB Colombia-Ecuador se elaboró por parte de los equipos técnicos del Eje de Seguridad y Defensa de ambos países un Plan Operativo Anual Binacional POAB 2021, en este contexto como compromiso del SIS ECU 911 se encuentra el de ser una institución de apoyo en el intercambio de experiencias en el ámbito de atención de emergencias ciudadanas, que permitan fortalecer y potenciar el servicio brindado a la población, mediante el conocimiento del manejo interinstitucional articulado y descentralizado con el que cuenta nuestro servicio.
- POAB Perú-Ecuador, se realiza el seguimiento de los compromisos adquiridos en el POAB Perú-Ecuador.

Objetivo Estratégico Institucional: ***9. Incrementar la eficiencia institucional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911***

Acciones Realizadas:

1. Controlar la eficiencia y eficacia de los procesos institucionales. (Fuente: DSPC)

Resultados:

- 147 documentos institucionales revisados metodológicamente sobre los procesos institucionales con la finalidad de mantener optimizado el Sistema de Gestión de la Calidad del SIS ECU 911. (Fuente: DSPC)
- 39 documentos institucionales aprobados y publicados en la Biblioteca Virtual. (Fuente: DSPC)
- 2 auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad realizadas en Planta Central y 7 centros ECU 91 a nivel nacional. (Fuente: DSPC)
- 2 Procesos sustantivos mejorados (Recepción, evaluación y direccionamiento de alertas / Gestión de Análisis de Datos), para dar cumplimiento a la Norma técnica para la mejora continua e innovación de procesos y servicios del Ministerio del Trabajo. (Fuente: DSPC)
- 83.8% de Satisfacción Ciudadana durante el I semestre del 2021 y 84.1% de Satisfacción Ciudadana durante el II semestre del 2021, con una aplicación de 13.965 encuestas de satisfacción ciudadana a nivel nacional obteniendo 11.817 encuestas efectivas a nivel nacional. (Fuente: DSPC)
- 76,5% de nivel de confianza de la ciudadanía en el SIS ECU 911 a nivel nacional. (Fuente:DSPC)

Beneficiaros: Unidades del SIS ECU 911 y ciudadanía a nivel nacional

2. Automatizar la herramienta de visualización de información (Power BI), para la "Entrega de información y/o análisis estadísticos vinculados a la atención de emergencia (atención alertas y emergencias) (Fuente: DNAD)

Resultados:

-Herramienta de visualización de información (Power Bi) automatizada desde los cubos de información, a día caído. (Fuente: DNAD)

Beneficiarios: Son usuarios internos (personal del SIS ECU 911 e instituciones articuladas al servicio) y externos (Academia, ONGs, instituciones públicas, Instituciones privadas, ciudadanía en general) que utilizan información estadística de alertas y emergencias coordinadas por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

- Identificaron las posibles causas que están afectando el tiempo de ciclo del proceso en la entrega de información estadística vinculada a la atención de emergencias.
- Establecieron actividades de control de los Data Center para garantizar su operatividad y su correcto funcionamiento.
- Se definió mecanismos de integración de los sistemas informáticos mediante la interconexión de cubos de información y la herramienta Power BI.
- Verificaron la compatibilidad de los sistemas informáticos y se integraron los mismos.
- Realizaron pruebas de compatibilidad de integración de los sistemas informáticos
- Se mejoró el Procedimiento de Gestión de Información estadística.
- Socialización con el personal de las Unidades de Análisis de Datos/Estadística la actualización del Procedimiento de Gestión de Información Estadística.

Beneficiarios: Son usuarios internos (personal del SIS ECU 911 e instituciones articuladas al servicio) y externos (Academia, ONGs, instituciones públicas, Instituciones privadas, ciudadanía en general) que utilizan información estadística de alertas y emergencias coordinadas por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

3. Optimizar Documentación "Cero Papeles" y Seguimiento de Firma Electrónica con el Sistema de Gestión Documental Quipux. (Fuente: DGDA)

Resultados:

1574 funcionarios activos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 con firma electrónica en su cuenta de Quipux. (Fuente: DGDA)

Beneficiarios: Funcionarios del SIS ECU 911.

Se puedo evidenciar que en el mes de diciembre del año 2021 en relación al total de documentos generados **24.682**, los documentos firmados electrónicamente son **21.816** y los documentos firmados de manera manual son **2.866**, dando un porcentaje mensual de **88.39%** por ciento de documentos firmados electrónicamente.

4. Controlar la eficiencia en la gestión administrativa. (Fuente: DA)

Resultados:

- Se realizó 472 procesos de contratación a nivel nacional durante el año 2021. (Fuente: DA)
- 710 Mantenimientos a la Infraestructura del SIS ECU 911 a nivel nacional. (Fuente: DA)

Beneficiarios: SIS ECU 911

Entre algunos de los mantenimientos que se realizó a nivel nacional son:

- Mantenimiento del sistema contra incendios, del sistema de red hídrica, alarma y detección.
- Mantenimiento de biométricos y paneles de acceso, cámaras internas y externas.
- Mantenimiento del sistema hidrosanitario.
- Servicio de mantenimiento de puertas: vidrio templado, madera, mixtas, aluminio,
- Metálicas (bombas de piso, magnéticos, heladeras, bisagras, topes, chapas, etc.)
- Mantenimiento de áreas externas (adoquines, piletas, aspersores, parqueaderos, sumideros, etc.)
- Mantenimiento de infraestructura interna (revisión y reparación de grietas en paredes, tumbados, mampostería, gypsum, etc.)
- Mantenimiento de Cisternas.
- Mantenimiento sistema eléctrico parte frontal del edificio.
- Entre otros.

5. Controlar la eficiencia en la gestión institucional y realizar una mejora continua de sus indicadores de gestión. (Fuente: DSPPP)

Resultados:

Planes de acción a corto y mediano plazo para mejorar la gestión de los indicadores incumplidos a nivel nacional. (Fuente: DSPPP)

Beneficiarios: SIS ECU 911

Durante el año 2021, cada trimestre la Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos solicitó a las Unidades de Planta Central y Territorio se genere planes de acción para indicadores con incumplimientos en amarillo y rojo, estos planes debían ser a corto o mediano plazo, esto generó que las Unidades tomen acciones correctivas que permitan a nivel institucional mejorar en el cumplimiento de los indicadores estratégicos y operativos.

Objetivo Estratégico Institucional: ***10. Incrementar el desarrollo del talento humano del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911***

Acciones Realizadas:

1. Mejorar el liderazgo, compromiso y entorno de trabajo del clima laboral institucional. (Fuente: DSPC-GCCO)

Resultados:

- 36 acciones entre capacitaciones de liderazgo, reuniones efectivas de trabajo, instrumentos de publicación periódica, campañas comunicacionales, proceso de inducción e integración de personal, proceso interno de desarrollo de personal, y desarrollo de idea innovadora, con 1.560 beneficiarios a nivel nacional, que permitieron al personal contar con un mejor Clima Laboral, para un mejor desempeño en su trabajo y el cumplimiento de los objetivos institucionales. (Fuente: DSPC-GCCO)

Beneficiarios: SIS ECU 911.

Como resultado importante en la Medición de Clima laboral del año 2021, el ECU 911 **alcanzó el 81%, lo que significa un resultado Muy Bueno.** (Fuente: DSPC-GCCO)

Entre las actividades intermedias para el cumplimiento de la acción fueron:

Liderazgo: Se realizaron reuniones efectivas de trabajo, en donde se expusieron las actividades que realizan cada una de las áreas, para una mejor coordinación de las tareas.

- Se realizó instrumentos de publicación periódica, los noticieros internos, para que todo el personal este enterado de todos los asuntos importantes de la institución.
- Actividades de alto impacto institucional (infografías del feriado y un año de la emergencia sanitaria)
- ¿Qué hacer y no hacer en las pausas activas?
- Recomendaciones para mejorar el espacio de trabajo.
- Iniciativas ambientales.
- Campaña de salud mental.
- Campaña sobre Teletrabajo y una comunicación fluida.
- Comunicar sobre la Misión, visión, valores, objetivos e historia institucional.
- Ergonomía en el trabajo.
- Mensaje motivacional.

Inducción e Inclusión. - Informe de encuestas de satisfacción de las inducciones realizadas.
- Cumpleaños de los servidores.
- Día del servidor público.

Proceso Interno de desarrollo de personal. - Curso Virtual Manejo de Crisis y Técnicas Básicas Para Contención Emocional en la Atención y Coordinación de Emergencias.

- Curso Virtual Identificación de Riesgos Psicosociales y Estrategias para la Atención y Coordinación de Emergencias.
- Curso Virtual "Sensibilización y Capacitación sobre la Violencia Contra Mujeres, Niños, Niñas y Adolescentes"
- Curso Virtual Liderazgo de equipos vinculados en la atención de emergencias.
- Desarrollo de idea Innovadora. - Proyecto de Salud y Bienestar ¨Me quiero me cuido¨.

2. Establecer acciones que incentiven al ahorro en el Consumo de Recursos, y Gestión de Buenas Prácticas Ambientales. (Fuente: DSPC-GCCO)

Resultados:

Reducción de USD16.627,21 en el Consumo de Recursos. (Agua Potable, energía eléctrica, papel, entre otros). (Fuente: DSPC-GCCO)

Beneficiarios: SIS ECU 911.

Se realizaron **34 acciones** las cuales 8 para incentivar al ahorro de papel, 12 acciones incentivar al ahorro de agua potable, 14 acciones de las cuales 6 para ahorro de Energía y 8 para ahorro de combustible.

3. Mejorar las capacidades técnicas y profesionales del recurso humano. (Fuente: DATH)

Resultados:

- Ejecución de 83 eventos de capacitación planificados a nivel nacional, que permitió tener 801 servidores altamente calificados en términos de conocimientos, habilidades y actitudes parar el eficiente desempeño. (Fuente: DATH)

Beneficiarios: 801 funcionarios del SIS ECU 911.

Adicional se efectuó 245 eventos de capacitación planificados y no planificados con 1674 beneficiarios del SIS ECU 911.

La capacitación se desarrolló a través de eventos virtuales en las plataformas ofertadas en el catálogo de capacitación del Ministerio del Trabajo.

La capacitación también se realizó con instituciones académicas, del estado cono la Contraloría General del Estado, las cuales ofertan capacitaciones gratuitas.

4. Establecer los parámetros para la inducción del personal a su ingreso a la institución. (Fuente: DATH)

Resultados:

- 49 servidores inducidos en el año 2021, que permitió adaptar eficazmente al puesto de trabajo al nuevo servidor del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (Fuente: DATH)

Beneficiarios: funcionarios del SIS ECU 911.

El objetivo principal de la inducción es lograr la integración de los nuevos servidores al medio ambiente de trabajo, así como transmitirle los valores, reglas, políticas, normas y modelo de gestión del SIS ECU 911.

La inducción es la etapa en la cual, se busca adaptar, socializar, integrar y orientar al servidor que se ha resuelto incorporar.

Los nuevos servidores dentro del proceso de inducción conocen el modelo de gestión del SIS ECU 911, normativa legal vigente, seguridad y salud ocupacional, manual de convivencia, política de Quipux.

5. Mejorar y reforzar los instrumentos e institucionalidad. (Fuente: DATH)

Resultados:

90% Actualización del Estatuto Orgánico por Procesos, alineación de estructuras organizacionales en referencia al Acuerdo 001- 2029 MDF-MDT. (Fuente: DATH)

Beneficiarios: SIS ECU 911.

Objetivo Estratégico Institucional: ***11. Incrementar el uso eficiente del presupuesto del SIS ECU 911.***

Acciones Realizadas:

1. Emitir directrices para la oportuna ejecución del presupuesto. (Fuente: DF)

Resultados:

1 memorando de directrices enviado a las Unidades para la entrega de solicitudes de pago. (Fuente: D.F)

A fin de procurar que todos los expedientes que ingresan a la Dirección Financiera pasen por el respectivo proceso de Control Previo al Pago de manera oportuna, esta Dirección conjuntamente con la Coordinación General Administrativa Financiera a emitido directrices de fechas límites de entrega de los mismos y con la explicación referente a las necesidades requeridas en los expedientes a fin de evitar devoluciones de los mismos y en última instancia el no pago del mismo dentro del mes correspondiente.

Adicional se encuentra actualizados el procedimiento de pago a proveedores y nómina en el cual consta el Chek list para cada proceso de pago.

2. Emitir información periódica acerca de presupuesto certificado. (Fuente: DF)

Resultados:

10 memorandos enviados a las unidades, en el cual, se detalla los montos certificados que no se encuentran comprometidos (Fuente: D.F)

Beneficiario: SIS ECU 911.

En virtud de recordar la vigencia de las certificaciones presupuestarias la Dirección Financiera envía el detalle de certificaciones presupuestarias emitidas y no comprometidas mediante memorando a las unidades requirentes en cumplimiento a directriz de la Coordinación General Administrativa Financiera en el cual se menciona que "*..Toda certificación presupuestaria tendrá una vigencia hasta 60 días calendario, a partir de su emisión para que sus recursos sean comprometidos en el Sistema de Administración Financiera e-SIGEF. Se dispone a la Dirección Financiera o quien haga sus veces de las Coordinaciones Zonales, efectúe la liquidación de la certificación presupuestaria transcurrido el plazo establecido, para lo cual no será necesaria comunicación alguna de la unidad requirente*"

3. Dar a conocer la situación presupuestaria de la Institución. (Fuente: DF)

Resultados:

12 Informes de Situación Presupuestaria. (Fuente: DF)

Beneficiario: SIS ECU 911.

La responsabilidad de la Dirección Financiera es realizar el Informe mensual en el cual, se pone en conocimiento la situación presupuestaria Institucional y se detalla la ejecución del presupuesto asignado a cada gestión, en el mismo que consta conclusiones y recomendaciones a fin que se tomen las acciones correspondientes.

4. Levantar alertas preventivas de ejecución presupuestaria. (Fuente: DSPPP)

Resultados:

- 90 memorandos en el cual se emiten las alertas preventivas de ejecución presupuestaria del mes a las diferentes unidades de Planta Central y Territorio, para que cada unidad tome acciones correctivas a tiempo. (Fuente: DSPPP)

Beneficiario: SIS ECU 911

La Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos mensualmente genera reuniones de seguimiento que se mantienen con las Unidades de Planta Central y Centros Operativos Locales, con la finalidad de revisar todas las actividades del PAPP de corriente e inversión y así determinar alertas preventivas sobre incumplimientos, reprogramaciones entre otros y que podrían afectar al cumplimiento óptimo de ejecución presupuestaria de la institución.

5. Mejorar la eficiencia en la gestión presupuestaria y financiera. (Fuente: P.SAT)

Resultados:

Se realizó la auditoria del Proyecto (Fuente: P.SAT).

Beneficiario: Proyecto SAT.

Dentro del Programa de Fortalecimiento del Sistema Nacional de Alerta Temprana ante Tsunamis y desbordamiento de ríos, se tiene contemplado cada año la contratación de una consultoría a los estados financieros del programa, razón por la cual se realizó en el mes de junio la contratación de la consultoría mediante contratación directa revisada y aprobada por el BID mediante No Objeción CAN/CEC/440/2021 del 12 de abril.

6. Emitir Certificaciones de Actividad PAPP conforme la programación establecida. (Fuente: DPI)

Resultados:

928 Certificaciones de Actividad PAPP emitidas a nivel nacional conforme la programación para la ejecución del presupuesto. (Fuente: DPI)

Beneficiario: SIS ECU 911.

La Dirección de Planificación e Inversión emite periódicamente las Certificaciones de Actividad PAPP, documento que permite certificar a la unidad requirente que una actividad se encuentra enmarcada dentro de su Planificación Operativa Institucional y dispone de los recursos financieros necesarios para su ejecución; de igual manera lo realizan en las coordinaciones zonales con base a las directrices de Planta Central.
Dicho proceso se realiza en cumplimiento a lo señalado en el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas. Art. 115.- Certificación Presupuestaria. - "Ninguna entidad u organismo público podrá contraer compromisos, celebrar contratos, ni autorizar o contraer obligaciones, sin la emisión de la respectiva certificación presupuestaria", es así, que desde esta Dirección, se recuerda a las unidades requirentes que es totalmente necesario el conocer sobre los recursos con los que cuenta y conforme su planificación y realizar el paso previo a solicitar la Certificación Presupuestaria que es la de solicitar la Certificación de Actividad PAPP, misma que deberá cumplir con los requisitos establecidos tanto en el proceso que se efectúe en planta central como en las unidades desconcentradas, sin excepción.

7. Actualizar procedimiento de Emisión de Certificaciones de Actividad, Reprogramaciones y Reformas al Plan Anual de la Política Pública. (Fuente: DPI)

Resultados:

Procedimiento actualizado referente a las directrices y lineamientos para la Emisión de Certificaciones de Actividad, Reprogramaciones y Reformas al Plan Anual de la Política Pública. (Fuente: DPI)

Beneficiario: Unidades del SIS ECU 911.

Dirección actualizó el procedimiento de Emisión de Certificaciones de Actividad, Reprogramaciones y Reformas al Plan Anual de la Política Pública socializado en el año 2021, brindando de esta forma normativa, insumos, formatos y herramientas a las unidades requirentes a fin de facilitar su gestión en temas de planificación institucional

d) <u>Limitaciones o dificultades en el 2021 para el cumplimiento del OEI</u>

<u>Objetivo Estratégico Institucional:</u> ***6. Incrementar la calidad de la coordinación de atención de emergencias a nivel nacional***

Limitación:

1. **La falta de actualización del listado de incidentes y la conceptualización de los incidentes por parte de Policía Nacional, a pesar de las gestiones realizadas por parte del SIS ECU 911. (Fuente: DNO)**

Cómo se gestionaron o cómo se plantea resolver las limitaciones o dificultades identificadas

-Se volverá a solicitar al Coordinador Nacional de Seguridad Ciudadana en el ECU 911 se informe el estatus del requerimiento respecto la actualización y conceptualización del listado de incidentes de competencia de Policía Nacional. (Fuente: DNO)

2. **Escaso personal técnico en el Área para el desarrollo de proyecto Tecnológicos (Fuente: DNPIT)**

Cómo se gestionaron o cómo se plantea resolver las limitaciones o dificultades identificadas

-Se realizó las gestiones necesarias para la contratación de un funcionario con el perfil acorde a los requisitos de área, a fin de que aporte en el equipo técnico para complementar la ejecución de las actividades asignadas en cumplimiento o los objetivos de la Subdirección (Fuente: DNPIT)

3. **Falta de presupuesto en grupo 840000 que imposibilita efectuar la adquisición de equipos tecnológicos que han cumplido con su vida útil. (Fuente: DNGITE)**

Cómo se gestionaron o cómo se plantea resolver las limitaciones o dificultades identificadas

-Peticiones a las unidades internas para asignación de presupuesto (Fuente: DNGITE)

4. **Falta de presupuesto para cubrir deudas que se mantiene con la empresa proveedora del servicio (Fuente: DNGITE)**

Cómo se gestionaron o cómo se plantea resolver las limitaciones o dificultades identificadas

-Peticiones a las unidades internas para asignación de presupuesto (Fuente: DNGITE)

5. **Poco involucramiento de los responsables de las instituciones articuladas al SIS ECU 911, no ha permitido que se tomen las acciones pertinentes, a fin de mejorar la calidad del servicio que brinda el SIS ECU 911. (Fuente: DSPC)**

Cómo se gestionaron o cómo se plantea resolver las limitaciones o dificultades identificadas

-Acciones integrales en conjunto con las instituciones articuladas al SIS ECU 911, que permitan mejorar la calidad del servicio y la percepción de los ciudadanos que hacen uso del servicio de atención de emergencias. (Fuente: DSPC)

Objetivo Estratégico Institucional: ***7. Incrementar la articulación interinstitucional en la prestación de servicios de atención de emergencias***

Limitación:

1. **Falta de recursos operativos (ambulancias) en territorio para la atención de las emergencias** *(Financiamiento le corresponde a las instituciones de salud)* **(Fuente: DNCI)**

2. **Falta de involucramiento por parte de las instituciones de salud para avanzar con el proceso de actualización del estudio del dimensionamiento operativo de ambulancias. (Fuente: DNCI)**

Cómo se gestionaron o cómo se plantea resolver las limitaciones o dificultades identificadas

-Se continuará socializando los resultados de operatividad de ambulancias y se seguirá instando a las instituciones de salud a que se cumpla con lo establecido en la resolución No. 154-CI-SIS-2016 de fecha 21 de noviembre del año 2016, del Comité Intersectorial. (Fuente: DNCI)

3. **Rebrote del virus COVID 19 (Fuente: DNAE)**

Cómo se gestionaron o cómo se plantea resolver las limitaciones o dificultades identificadas

- Por motivos de carga laboral se debió solicitar al personal contagiado que realice actividades para cumplir con los objetivos. (Fuente: DNAE)

4. **Requerimiento de contratación de la partida de contrato ocasional que tiene la Dirección Nacional Académico para Emergencias. (Fuente: DNAE)**

Cómo se gestionaron o cómo se plantea resolver las limitaciones o dificultades identificadas

- Se gestionó con las Universidades con las cuales el ECU 911 mantiene convenios, para que estudiantes universitarios de diferentes carreras realicen sus prácticas pre profesionales en la Institución, colaborando en diferentes áreas administrativas. (Fuente: DNAE)

5. **Rotación del personal técnico y administrativo de las instituciones externas y falta de presupuesto para ejecución de disposiciones normativas. (Fuente: DNRE)**

Cómo se gestionaron o cómo se plantea resolver las limitaciones o dificultades identificadas

- Solicitud de recursos; Evaluación de otras propuestas; Presentación de la necesidad sustentada a la máxima autoridad. (Fuente: DNRE)

6. **Pandemia por COVID; manifestaciones y movilizaciones sociales. (Fuente: DNRE)**

Cómo se gestionaron o cómo se plantea resolver las limitaciones o dificultades identificadas

- Se establecieron lineamientos y proyecciones para ejecución del Proyecto. (Fuente: DNRE)

-Dilatación en el cumplimiento de los cronogramas propuestos. (Fuente: DNRE)

Objetivo Estratégico Institucional: ***8. Incrementar el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional.***

Limitación:

1. **Pandemia mundial por COVID-19; Falta de conectividad y Falta de personal en territorio (Fuente: DC)**

Cómo se gestionaron o cómo se plantea resolver las limitaciones o dificultades identificadas

- Se crearon productos comunicacionales para la difusión mediante plataformas virtuales, la limitación con el contacto ciudadano se gestionó mediante el acceso a plataformas de video conferencia (Fuente: DC)

2. **Falta de conectividad (Fuente: DC)**

Cómo se gestionaron o cómo se plantea resolver las limitaciones o dificultades identificadas

- En vista de que existen poblaciones que no cuentan con conectividad se están realizando visitas a territorio para socializar información del ECU 911 (Fuente: DC)

3. **Falta de personal en territorio (Fuente: DC)**

Cómo se gestionaron o cómo se plantea resolver las limitaciones o dificultades identificadas

- Desde Planta Central se realizó vinculaciones virtuales en territorio, esto en apoyo al personal que labora en los centros a nivel nacional con el fin de llegar a una mayor población. (Fuente: DC)

Objetivo Estratégico Institucional: ***9. Incrementar la eficiencia institucional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911***

Limitación:

1. **La falta de involucramiento de los responsables de los procesos provoca retraso en la intervención de los documentos institucionales del Sistema de Gestión de la Calidad. (Fuente: DSPC)**

Cómo se gestionaron o cómo se plantea resolver las limitaciones o dificultades identificadas

- Se realizará un trabajo en conjunto con el responsable del proceso para establecer una hoja de ruta que permita finalizar la intervención del documento de una manera oportuna. (Fuente: DSPC)

2. **Falla en procesos tecnológicos que generan caídas de información a nivel nacional o por centros. (Fuente: DNAD)**

Cómo se gestionaron o cómo se plantea resolver las limitaciones o dificultades identificadas

- Para solventar la caída de información, se generan correos electrónicos automáticos para el personal de Estadística que emiten alertas, en caso de caída de información por centros ECU 911. (Fuente: DNAD)

3. **Necesidad de renovación periódica de licencias Power Bi para garantizar el acceso continuo a la conexión. (Fuente: DNAD)**

Cómo se gestionaron o cómo se plantea resolver las limitaciones o dificultades identificadas

- Se inicia el proceso de adquisición de licencias Power Bi a finales de mayo 2022, aún cuando las licencias se encuentran vigentes hasta julio de 2022. (Fuente: DNAD)

4. **El costo de la obtención de firma electrónica debió ser asumida por los funcionarios. (Fuente: DGDA)**

Cómo se gestionaron o cómo se plantea resolver las limitaciones o dificultades identificadas

- Al no contar con presupuesto para la obtención de firma electrónica por los funcionarios del SIS ECU 911, la Dirección de Gestión Documental y Archivo, ha realizado el seguimiento del cumplimiento respectivo de la obtención de firma electrónica y optimización de cero papeles con la documentación que se genera a través del Sistema de Gestión Documental Quipux de manera mensual a través del cumplimiento del Indicador Homologado "CERO PAPELES". (Fuente: DGDA)

-La Dirección de Gestión Documental y Archivo, ha solicitado la emisión de directrices de cumplimiento a través de la Dirección de Administración de Talento Humano. (Fuente: DGDA)

5. **Las unidades requirentes desconocen el procedimiento de adquisiciones y el desarrollo de la elaboración de la documentación preparatoria. (Fuente: DA)**

Cómo se gestionaron o cómo se plantea resolver las limitaciones o dificultades identificadas

- Actualizando el procedimiento de gestión adquisiciones y realizando capacitación a los servidores sobre la elaboración de la documentación preparatoria (Fuente: DA).

Objetivo Estratégico Institucional: ***10. Incrementar el desarrollo del talento humano del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.***

Limitación:

1. **Las limitaciones fueron de tipo presupuestario, ya que no se pudieron realizar más cursos sobre estas actividades. (Fuente: DNO)**

Cómo se gestionaron o cómo se plantea resolver las limitaciones o dificultades identificadas

- Las limitaciones se resolverán dotando de presupuesto, para realizar más capacitaciones en temas ambientales y de clima laboral. (Fuente: DSPC-GCCO)

2. **No existe disponibilidad presupuestaria para la ejecución de eventos de capacitación pagada. (Fuente: DATH)**

Cómo se gestionaron o cómo se plantea resolver las limitaciones o dificultades identificadas

- Gestionar la capacitación gratuita a través de las plataformas virtuales ofertadas en el catálogo del Ministerio del Trabajo (Fuente: DATH)

3. **Adaptar la inducción a medios digitales virtuales. (Fuente: DATH)**

Cómo se gestionaron o cómo se plantea resolver las limitaciones o dificultades identificadas

- Adaptar la inducción a metodos virtuales, realizar la inducción en cada área administrativa y ejecutar el recorrido institucional ya que por la emergencia sanitaria Sars-Cov-2, los servidores se encontraban en la modalidad de teletrabajo. (Fuente: DATH)

Objetivo Estratégico Institucional: ***11. Incrementar el uso eficiente del presupuesto del SIS ECU 911.***

Limitación:

1. **No cumplimiento de directrices por parte de las áreas requirentes. No envío de expedientes para el pago. (Fuente: DF)**
2. **Demora en los procesos para pasar de presupuesto certificado a comprometido (Fuente: DF)**

Cómo se gestionaron o cómo se plantea resolver las limitaciones o dificultades identificadas

- Emisión de directrices, además se trabajó en conjunto con las áreas requirentes a fin de agilitar esta ejecución. (Fuente: D.F)

3. **Debido a las Directrices emitidas por la Secretaria de Planificación se actualizó el dictamen de prioridad del Programa. (Fuente: P.SAT)**

Cómo se gestionaron o cómo se plantea resolver las limitaciones o dificultades identificadas

- Se realizó varias reuniones con la Secretaria de Planificación para garantizar que el dictamente de prioridad del Programa sea actualizado dentro del plazo establecido hasta septiembre, sin embargo, la actualización fue emitida en el 15 de noviembre, con base a lo mencionado anteriormente, el tiempo para poder gestionar las certificaciones plurianuales, la publicación y la adjudicación de los procesos planificados, sea demasiado corto (Fuente: P.SAT)

4. **Reprocesos en la gestión de ejecución de cada actividad planificada. (Fuente: DPI)**
5. **Desconocimiento de la normativa interna. (Fuente: DPI)**

Cómo se gestionaron o cómo se plantea resolver las limitaciones o dificultades identificadas

- Se han emitido directrices a fin de orientar y normar los procesos referentes a la planificación institucional, se ha asesorado a las unidades requirentes a fin de planificar de manera prioritaria, real, con metas y objetivos, financiados, con las estructuras correctas a fin de evitar reprocesos en la gestión de las unidades requirentes. Adicionalmente, se han generado alertas para la entrega a tiempo de las matrices en las cuales se realiza el seguimiento a la ejecución presupuestaria. (Fuente: DPI)

Conclusiones

- *El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 con respecto al OEI6 a pesar de las dificultades y limitaciones encontradas obtuvo un cumplimiento de 93,32%, el mismo que a través de las acciones relevantes realizadas se gestionó y se obtuvo como resultado lo siguiente:*

  - 3’892.215 de emergencias atendidas a nivel nacional.
  - 935 actividades de Vinculación con la Comunidad, beneficiando a 28.663 ciudadanos
  - 8 proyectos tecnológicos desarrollados como beneficio la mejora continua de la tecnología que usa el SIS ECU 911.
  - Soporte, mantenimiento, actualización de 10 Sistemas que forman parte del servicio de emergencia.
  - Mantenimiento preventivo de 4.178 cámaras a nivel nacional.
  - Mantenimiento de 686 equipos de los 16 centros operativos a nivel nacional.
  - Mantenimiento de los 176 puntos de alerta temprana en el perfil costero, cuyos beneficiarios fueron las provincias de Esmeraldas, Manabí, El Oro, Guayas, Santa Elena, Galápagos.

- 80.726 controles de calidad a los procesos operativos a nivel nacional.
- 336 requerimientos ciudadanos (inconformidades) atendidos y gestionados oportunamente a nivel nacional
- 1.506 atenciones a nivel nacional a las solicitudes de verificación de líneas telefónicas suspendidas, mediante la página web institucional, las mismas que fueron atendidas y gestionadas oportunamente.

- *El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 con respecto al OEI7 a pesar de las dificultades y limitaciones encontradas obtuvo un cumplimiento de 100%, el mismo que a través de las acciones relevantes realizadas se gestionó y se obtuvo como resultado lo siguiente:*

- 2 ambulancias donadas por el FIEDS, las cuales serán entregadas al GAD de Morona Santiago y al Cuerpo de Bomberos de Tena respectivamente.
- 540.068 despachos realizados por Gestión Sanitaria.
- 7.243 personas adiestradas a nivel nacional, incluidos Instituciones articuladas, funcionarios del SIS ECU 911 y ciudadanía.
- 243 personas certificadas en los perfiles de Evaluación de Operaciones de Emergencias y Supervisión de Alertas de Emergencia en el área de Llamadas a nivel de los 15 Centros ECU 911.
- Desarrolló de 33 proyectos académicos con la vinculación de 194 estudiantes de diferentes carreras y universidades de la Ciudad de Quito.
- Integración del Registro Único de Violencia, dentro del Acuerdo por la Implementación del Registro Único de Violencia contra las Mujeres.
- Convenio Específico 001 para la Coordinación de las Modificaciones en la Gestión de Acceso y Enrutamiento de Llamadas de Emergencia dirigidas al 911.
- Protocolo Interinstitucional para Activación de Alertas de Emergencia por Eventos Peligrosos.
- Un Anteproyecto de Ley SIS ECU 911.
- Un Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencia relacionadas a Personas con Discapacidad.
- Implementación del Sistema Cell BroadCast, para envío de mensajería del SIS ECU 911 con las operadoras telefónicas.
- Un Proyecto de Estudio Técnico Normativo para la mejora del Sistema de Información Geográfica para Emergencias.
- Guía para el Establecimiento y Fortalecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad en los Estados Miembros de la OEA.

- *El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 con respecto al OEI8 a pesar de las dificultades y limitaciones encontradas obtuvo un cumplimiento de 100%, el mismo que a través de las acciones relevantes realizadas se gestionó y se obtuvo como resultado lo siguiente:*

- 946 vinculaciones beneficiando a 28.478 personas.
- 6 campañas de capacitación a nivel nacional.
- Ahorro de USD 79´095283.57 por aplicación de free press de publicaciones en medios de comunicación a escala nacional hasta finalizar el año 2021.
- 2328 productos comunicacionales difundidos en redes sociales y canales de comunicación.
- 2542 notas informativas, vocerías y campañas comunicacionales a nivel nacional.

- Protocolo Guía Hemisférico para el establecimiento de Sistemas Nacionales de Emergencia y Seguridad.
- Intercambio de información con países de la región.
- 2 Planes Operativos Anuales Binacionales (POAB) Perú-Ecuador y Colombia-Ecuador.

- *El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 con respecto al OEI9 a pesar de las dificultades y limitaciones encontradas obtuvo un cumplimiento de 95,06%, el mismo que a través de las acciones relevantes realizadas se gestionó y se obtuvo como resultado lo siguiente:*

- 147 documentos institucionales revisados metodológicamente sobre los procesos institucionales con la finalidad de mantener optimizado el Sistema de Gestión de la Calidad del SIS ECU 911.
- 39 documentos institucionales aprobados y publicados en la Biblioteca Virtual.
- 2 auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad realizadas en Planta Central y 7 centros ECU 91 a nivel nacional.
- 2 Procesos sustantivos mejorados (Recepción, evaluación y direccionamiento de alertas / Gestión de Análisis de Datos).
- 83.8% de Satisfacción Ciudadana durante el I semestre del 2021 y 84.1% de Satisfacción Ciudadana durante el II semestre del 2021, obteniendo 11.817 encuestas efectivas a nivel nacional.
- 76,5% de nivel de confianza de la ciudadanía en el SIS ECU 911 a nivel nacional.
- Herramienta de visualización de información (Power Bi) automatizada desde los cubos de información, a día caído.
- 1574 funcionarios activos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 con firma electrónica en su cuenta de Quipux.
- Se realizó 472 procesos de contratación durante el año 2021 a nivel nacional.
- 710 mantenimientos a la Infraestructura del SIS ECU 911 a nivel nacional.
- Planes de acción a corto y mediano plazo para mejorar la gestión de los indicadores incumplidos a nivel nacional.

- *El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 con respecto al OEI10 a pesar de las dificultades y limitaciones encontradas obtuvo un cumplimiento de 100%, el mismo que a través de las acciones relevantes realizadas se gestionó y se obtuvo como resultado lo siguiente:*

- 36 acciones realizadas con las unidades que permitieron al personal contar con un mejor Clima Laboral, para un mejor desempeño en su trabajo y el cumplimiento de los objetivos institucionales con 1.560 beneficiarios a nivel nacional.
- El SIS 911 alcanzó el 81% de clima laboral, lo que significa un resultado Muy Bueno.
- Reducción de USD16.627,21 en el Consumo de Recursos. (Agua Potable, energía eléctrica, papel, entre otros).
- Ejecución de 83 eventos de capacitación planificados a nivel nacional, que permitió tener 801 servidores altamente calificados en términos de conocimientos, habilidades y actitudes parar el eficiente desempeño.
- 49 servidores inducidos en el año 2021, que permitió adaptar eficazmente al puesto de trabajo al nuevo servidor del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- 90% actualización del Estatuto Orgánico por Procesos.

- *El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 con respecto al OEI11 a pesar de las dificultades y limitaciones encontradas obtuvo un cumplimiento de 96,28%, el mismo que a través de las acciones relevantes realizadas se gestionó y se obtuvo como resultado lo siguiente:*

  - Procedimiento actualizado referente a las directrices y lineamientos para la Emisión de Certificaciones de Actividad, Reprogramaciones y Reformas al Plan Anual de la Política Pública.
  - Directrices enviadas a las Unidades para la entrega de solicitudes de pago.
  - 10 memorandos enviados a las unidades, en el cual, se detalla los montos certificados que no se encuentran comprometidos.
  - 12 informes de Situación Presupuestaria.
  - 928 certificaciones de Actividad PAPP emitidas a nivel nacional conforme la programación para la ejecución del presupuesto
  - 90 memorandos en el cual se emiten las alertas preventivas de ejecución presupuestaria del mes a las diferentes unidades de Planta Central y Territorio, para que cada unidad tome acciones correctivas a tiempo.
  - Auditoria del Proyecto de Inversión SAT.

- *El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a encontrado como limitaciones más relevantes lo siguiente:*

  - La falta de actualización del listado de incidentes y la conceptualización de los incidentes por parte de Policía Nacional, a pesar de las gestiones realizadas por parte del SIS ECU 911
  - Falta de presupuesto en grupo 840000 que imposibilita efectuar la adquisición de equipos tecnológicos que han cumplido con su vida útil.
  - Falta de presupuesto para cubrir deudas que se mantiene con la empresa proveedora del servicio (CNT).
  - Poco involucramiento de los responsables de las instituciones articuladas al SIS ECU 911, no ha permitido que se tomen las acciones pertinentes, a fin de mejorar la calidad del servicio que brinda el SIS ECU 911.
  - Falta de recursos operativos (ambulancias) en territorio para la atención de las emergencias *(Financiamiento le corresponde a las instituciones de salud)*.
  - Falta de involucramiento por parte de las instituciones de salud para avanzar con el proceso de actualización del estudio del dimensionamiento operativo de ambulancias.
  - Rebrote del virus COVID 19.
  - No existe disponibilidad presupuestaria para la ejecución de eventos de capacitación pagada.
  - Demora en los procesos para pasar de presupuesto certificado a comprometido.
  - Debido a las Directrices emitidas por la Secretaria de Planificación se actualizó el dictamen de prioridad del Proyecto de inversión SAT.
  - Reprocesos en la gestión de ejecución de cada actividad planificada.

Recomendaciones

- El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 debe continuar con la coordinación pertinente con las máximas autoridades de las instituciones articuladas con la finalidad de gestionar los recursos necesarios para la atención de emergencias, tales como ambulancias, etc.

- Las instituciones articuladas deberán insertarse a la brevedad posible en el Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio que mantiene el SIS ECU 911, así como mantener un mayor involucramiento en el modelo de gestión, para mejorar los tiempos de atención de emergencia y brindar un mejor servicio a la ciudadanía.
- El SIS ECU 911 deberá gestionar ante el Ministerio de Economía y Finanzas la apertura para contratar con el grupo de gasto 840000 y así poder efectuar la repotenciación de los equipos tecnológicos como cámaras, video wall, entre otros que permitirán mejorar la atención de emergencias.
- Continuar generando convenios con instituciones públicas y privadas con la finalidad de obtener acuerdos académicos que puedan contribuir con el ECU 911 y la ciudadanía para el aporte de cámaras de video vigilancia entre otros equipos necesarios.
- Las Unidades a nivel nacional deberán elaborar la documentación preparatoria en forma oportuna y conforme las normativas vigentes, con la finalidad de alcanzar mayores niveles de ejecución presupuestaria, lo que redunda en la provisión oportuna y de calidad del servicio.

Firmas de Responsabilidad		
Elaborado por: **Ing. Andrea Ojeda**	Revisado por: **Ing. Jenny Estrada**	Aprobado por: **Dr. Rubén Cañas**
Firmado electrónicamente por: **ANDREA CAROLINA OJEDA BASTIDAS**	Firmado electrónicamente por: **JENNY ELIZABETH ESTRADA VELASCO**	Firmado electrónicamente por: **RICARDO RUBEN CANAS JACOME**
Cargo: **Especialista de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos**	Cargo: **Directora de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos**	Cargo: **Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica**