



COORDINACIÓN ZONAL 4

Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

## INDICE

1.	ANTECEDENTES .....	4
2.	DATOS GENERALES .....	5
2.1.	Conformación del Equipo de Trabajo .....	5
2.2.	Datos generales.....	5
2.3.	Cobertura institucional .....	6
2.4.	Participación Ciudadana .....	7
2.5.	Mecanismos de Control Social .....	8
3.	PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS .....	8
3.1	Planes Operativos Anuales.....	8
3.2	Ejecución Presupuestaria.....	26
3.3	Contratación Pública de Obras y Servicios .....	28
3.4	Adquisición y enajenación de bienes .....	29
3.5	Difusión y comunicación de la gestión institucional.....	29
4	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD .....	34

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Indicadores ECU 911 Portoviejo.....	9
Tabla 2 Indicadores ECU 911 Santo Domingo .....	10
Tabla 3 Tiempo de Respuesta Seguridad Ciudadana.....	14
Tabla 4 Tiempo de Respuesta Gestión Sanitaria.....	15
Tabla 5 Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar .....	16
Tabla 6 Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar .....	16
Tabla 7 Ejecución total CZ4 - SIS ECU 911 .....	26
Tabla 8 Contratación Pública de Obras y Servicio .....	28

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Total de llamadas Recibidas.....	11
Gráfico 2 Total de Emergencias Coordinadas .....	12
Gráfico 3 Emergencias Por Servicio .....	13
Gráfico 4 Registro de Encuestas de Satisfacción Ciudadana.....	17
Gráfico 5 Nivel de Confianza de la Ciudadanía.....	18
Gráfico 6 Incremento de Puntos de Video Vigilancia .....	25
Gráfico 7 Principales Rubros .....	28

## 1. ANTECEDENTES

El Pleno del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS) aprobó mediante resolución No. CPCCS-PLE-SG-069-2021-476 de fecha 10 de marzo de 2021, el Reglamento de Rendición de Cuentas que tiene el objeto de establecer el mecanismo de rendición de cuentas: procedimientos, tiempos y contenidos que deben seguir los sujetos obligados, a fin de dar cumplimiento al principio de transparencia en la gestión pública y a la normativa legal vigente. Adicional, al ser año de elecciones el proceso para instituciones que forman parte de Funciones del Estado, Medios de Comunicación, Instituciones de Educación Superior, y otra Institucionalidad del Estado y tomando en consideración los cronogramas y plazos establecidos en el Capítulo II en el artículo 11 de la resolución en mención, se considera como base legal para realizar la gestión correspondiente al año 2022.

Además, en cumplimiento a las disposiciones emitidas en los artículos 100 numeral 4 y 208 de la Constitución de la República del Ecuador, Art. 90 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Art. 11 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 – Coordinación Zonal 4, ha definido el procedimiento y actividades a cumplir en relación a la Rendición de Cuentas 2022.

El proceso metodológico determinado para la rendición de cuentas del periodo 2022, a realizarse en el 2023, según directrices emitidas por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social incluye las siguientes fases:

**Fase 0:** Organización Interna institucional del proceso de rendición de cuentas.

**Fase 1:** Elaboración del Informe de Rendición de Cuentas

**Fase 2:** Deliberación sobre el Informe de Rendición de Cuentas presentado por la autoridad a la ciudadanía

**Fase 3:** Entrega del Informe de Rendición de Cuentas al Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

Asimismo, en cumplimiento al grupo 100-04 de las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado establece “La máxima autoridad, los directivos y demás servidoras y servidores, según sus competencias, dispondrá y ejecutará un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales y de los resultados esperados.

En este sentido, el presente documento detalla el cumplimiento de las metas correspondientes a las políticas, objetivos estratégicos y operativos del Plan Operativo Anual, a la ejecución presupuestaria, a la contratación de obras y servicios, entre otras que demuestran la gestión 2022 del Sistema Integrado de Seguridad ECU 911 Coordinación Zonal 4.

## 2. DATOS GENERALES

### 2.1. Conformación del Equipo de Trabajo

Mediante Memorando N°. SIS-CZ4-2023-0133-M, de fecha 24 de marzo 2023 se realizó la designación del equipo de trabajo para la Rendición de Cuentas del año 2022, quienes son responsables de velar que el proceso se realice conforme a las directrices emitidas por el CPCCS. El equipo de trabajo está conformado por:

#### EQUIPO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

ÁREA RESPONSABLES DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	NOMBRES Y APELLIDOS TITULARES DE ÁREA
Planificación y Gestión Estratégica	Alexandra Isabel Mendoza Hidalgo Edwin Javier Verdesoto Moyano

### 2.2. Datos generales

Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada que rinde cuentas:	COORDINACIÓN ZONAL - 4 SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911
Período del cual rinde cuentas:	2022

FUNCIÓN A LA QUE PERTENECE	
Función:	Función Ejecutiva

SECTOR LA QUE PERTENECE:	
Sector	Servicios

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

REPRESENTANTE LEGAL:	
Nombre del o la representante legal de la institución:	Fernando Javier Nolivos Naranjo
Cargo del o la representante legal de la institución:	COORDINADOR ZONAL 4
Fecha de designación:	05/12/2022
Correo electrónico:	fernando.nolivos@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	(593)998833862

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS:</b>	
Nombre del o la responsable:	Alexandra Isabel Mendoza Hidalgo
Cargo:	Analista de Planificación y Gestión Estratégica Zonal
Fecha de designación:	24 de marzo de 2023
Correo electrónico:	<a href="mailto:Alexandra.Mendoza@ecu911.gob.ec">Alexandra.Mendoza@ecu911.gob.ec</a>
Teléfonos:	(593)980151090

<b>RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS:</b>	
Nombre del o la responsable:	Edwin Javier Verdesoto Moyano
Cargo:	Analista de Planificación y Gestión Estratégica Local
Fecha de designación:	24 de marzo de 2023
Correo electrónico:	<a href="mailto:Edwin.verdesoto@ecu911.gob.ec">Edwin.verdesoto@ecu911.gob.ec</a>
Teléfonos:	(593)984979650

<b>RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICION DE CUENTAS EN EL SISTEMA:</b>	
Nombre del o la responsable:	Lic. Nubia Tatiana Torres
Cargo:	Especialista de Comunicación Zonal
Fecha de designación:	24 de marzo de 2023
Correo electrónico:	<a href="mailto:Nubia.Torres@ecu911.gob.ec">Nubia.Torres@ecu911.gob.ec</a>
Teléfonos:	(593) 996751875

### 2.3. Cobertura institucional

<b>COBERTURA GEOGRÁFICA TERRITORIAL: ENTIDADES OPERATIVAS DESCONCENTRADAS QUE INTEGRA:</b>	
<b>COBERTURA</b>	<b>N.- DE UNIDADES</b>
Zonal	1

<b>COBERTURA GEOGRÁFICA: UNIDADES DE ATENCIÓN O GESTIÓN QUE INTEGRA:</b>					
<b>NIVEL</b>	<b>N.- DE UNIDADES</b>	<b>COBERTURA</b>	<b>N. USUARIOS</b>	<b>GÉNERO</b>	<b>NACIONALIDADES O PUEBLOS</b>
Zonal	1	MANABI Y SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	Manabi: 1'612.873 Santo Domingo: 528.299	FEMENINO: 1'065.824 MASCULINO: 1'075.348	Tsáchila Manta- Huancavilca-Puna

			Total Zona 4: 2'141.172		
Provincial	2	MANABI Y SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	Manabi: 1'612.873 Santo Domingo: 528.299 Total Zona 4: 2'141.172	MANABI FEMENINO: 800.812 MASCULINO: 812.061 STO. DOMINGO FEMENINO: 265.012 MASCULINO: 263.287	Tsáchila Manta-Huancavilca-Puna

## 2.4. Participación Ciudadana

Planificación participativa	SI/NO	Link al medio de verificación
Se han implementado mecanismos de participación ciudadana para la formulación de planes y políticas	NO	NO APLICA
Se coordina con las instancias de participación existentes en el territorio	NO	NO APLICA

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

## 2.5. Mecanismos de Control Social

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

## 3. PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS

### 3.1 Planes Operativos Anuales

- **Objetivos Operativos:**

Incrementar el uso y rendimiento de la plataforma tecnológica para la operación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y la ejecución de nuevos proyectos encaminados al mejoramiento de los productos o servicios que brinda la institución.

Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos operativos, análisis de datos y coordinación interinstitucional, vinculados a la prestación de servicios de emergencia para satisfacer la demanda de la ciudadanía con calidad y calidez.

Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, financieros y de talento humano del SIS ECU 911.

Incrementar la efectividad del ciclo de planificación estratégica y operativa y su monitoreo permanente; así como mejorar la calidad de los procesos y servicios institucionales.

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

- **Indicadores Operativos Portoviejo:**

**Tabla 1 Indicadores ECU 911 Portoviejo**

Indicador	Frecuencia	Meta Diciembre 2022	Resultado Diciembre 2022
Porcentaje de reportes planificados, elaborados y remitidos a usuarios externos	Trimestral	1	1
Número de proyectos académicos desarrollados con la activación de los convenios con universidades	Semestral	2	2
Número de publicaciones en redes sociales	Mensual	240	265
Número de notas informativas publicadas y vocerías en medios de comunicación	Trimestral	45	47
Porcentaje de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad	Mensual	1	1.5
Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	Mensual	0.985	0.997
Porcentaje de gestión de proyectos tecnológicos implementados por los centros operativos zonales	Trimestral	1	1
Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos	Mensual	0.96	0.964
Porcentaje de requerimientos de información requeridos por la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo	Trimestral	0.985	1.011
Porcentaje de eventos T1 detectados a través de las cámaras de videovigilancia	Trimestral	0.089	1,2124
Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	Trimestral	124	119
Tiempo de Atención de la Alerta (TAA)	Trimestral	115	116
EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo	Semestral	0.83	0.89

Fuente: Gestión de Gobierno por Resultado 2022 (GPR)

- **Indicadores Operativos: Centro Operativo Local ECU 911 Santo Domingo**

**Tabla 2 Indicadores ECU 911 Santo Domingo**

Indicador	Frecuencia	Meta Diciembre 2022	Resultado Diciembre 2022
3.2. Porcentaje de reportes planificados, elaborados y remitidos a usuarios externos	Trimestral	1	1
3.4. Número de publicaciones en redes sociales	Mensual	240	261
3.5. Número de notas informativas publicadas y vocerías en medios de comunicación	Trimestral	39	39
3.6. Porcentaje de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad	Trimestral	1	1
3.7. Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	Mensual	0.985	0.9974
3.8. Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos	Mensual	0.96	0.973
3.9. Porcentaje de requerimientos de información requeridos por la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo	Trimestral	0.985	0.9948
3.10. Porcentaje de eventos T1 detectados a través de las cámaras de videovigilancia	Trimestral	0.13	0.1621
3.11. Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	Trimestral	118	115
3.12. Tiempo de Atención de la Alerta (TAA)	Trimestral	115	116
3.13. EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo	Semestral	0.83	0.824

Fuente: Gestión Local de Planificación y Gestión Estratégica

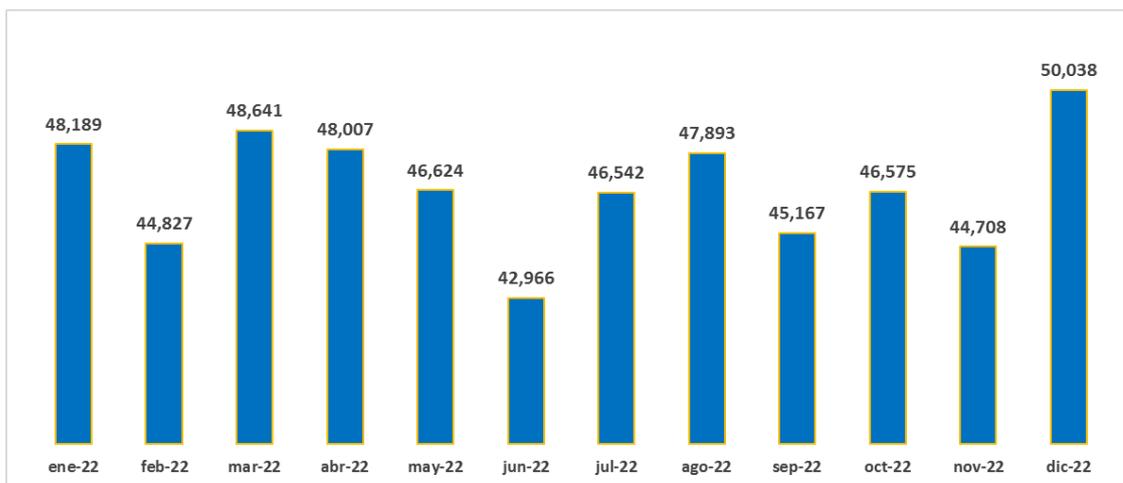
- **Resultados Relevantes:**

**a. ACCIONES OPERATIVAS**

- **Total de llamadas recibidas** del 1 de enero al 31 de diciembre 2022 en el Centro Zonal Portoviejo se receptaron un total de **560.177 alertas recibidas** de las cuales el 55% corresponde a alertas de buen uso mientras que el 45% corresponde a aquellas de mal uso de la línea única, cuyo costo por llamada fue \$2.56. **El mayor volumen de alertas se registró en diciembre (50.038).**

**Gráfico 1 Total de llamadas Recibidas**

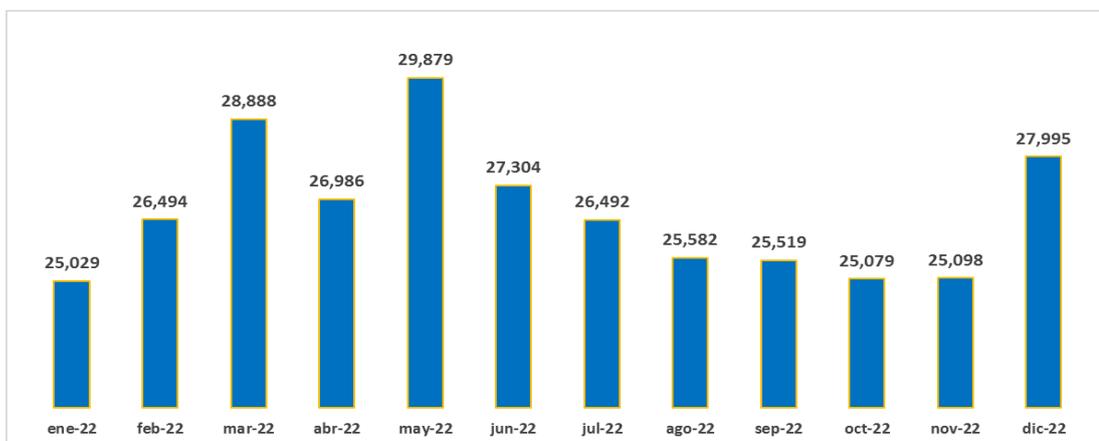
**Centro Zonal Portoviejo**



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Portoviejo

- **Total de llamadas recibidas** del 1 de enero al 31 de diciembre 2022 en el Centro Local Sto. Domingo se receptaron un total de **320.345 alertas recibidas** de las cuales el 64% corresponde a alertas de buen uso mientras que el 36% corresponde a aquellas de mal uso de la línea única, cuyo costo por llamada fue \$2.56. **El mayor volumen de alertas se registró en mayo (29.879).**

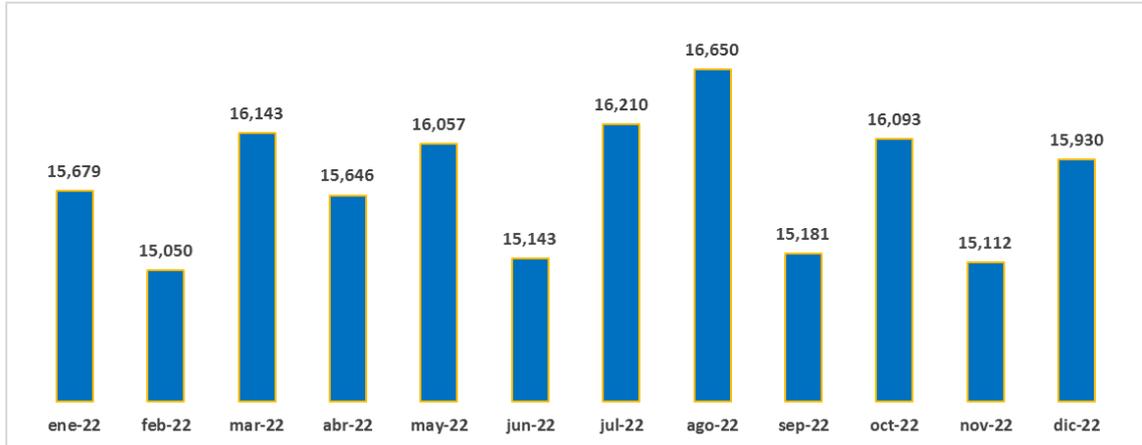
**Centro Operativo Local Santo Domingo**



Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Santo Domingo

- **Total de emergencias coordinadas** del 1 de enero al 31 de diciembre 2022 se ha coordinado la atención de **188.894 emergencias a nivel del Centro Zonal Portoviejo**. El mayor volumen de emergencias se registró en el mes de agosto (16.650).

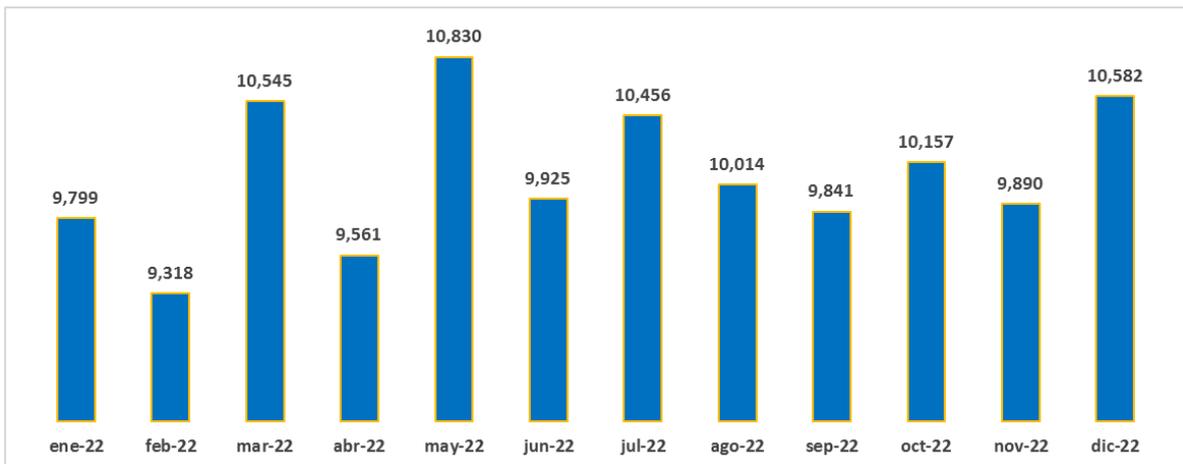
**Gráfico 2 Total de Emergencias Coordinadas**  
**Centro Zonal Portoviejo**



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Portoviejo

- **Total de emergencias coordinadas** del 1 de enero al 31 de diciembre 2022 se ha coordinado la atención de **120.918 emergencias a nivel del Centro Local Sto. Domingo**. El mayor volumen de emergencias se registró en el mes de mayo (10.830).

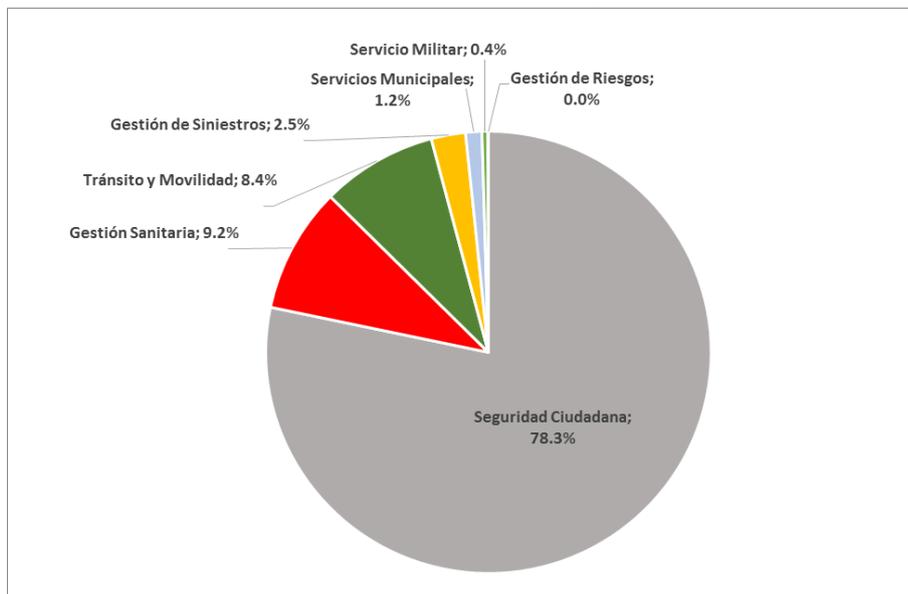
**Centro Operativo Local Santo Domingo**



Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Santo Domingo

- Las emergencias por servicio en el Centro Zonal Portoviejo indican que el **78,3% son de Seguridad Ciudadana, 9,2% son de Gestión Sanitaria, 8,4% son de Tránsito y Movilidad, 2,5% son de Gestión de Siniestros, 1,2% son de Servicios Municipales, 0,4% son de Servicio Militar y 0,03% son de Gestión de Riesgos.**

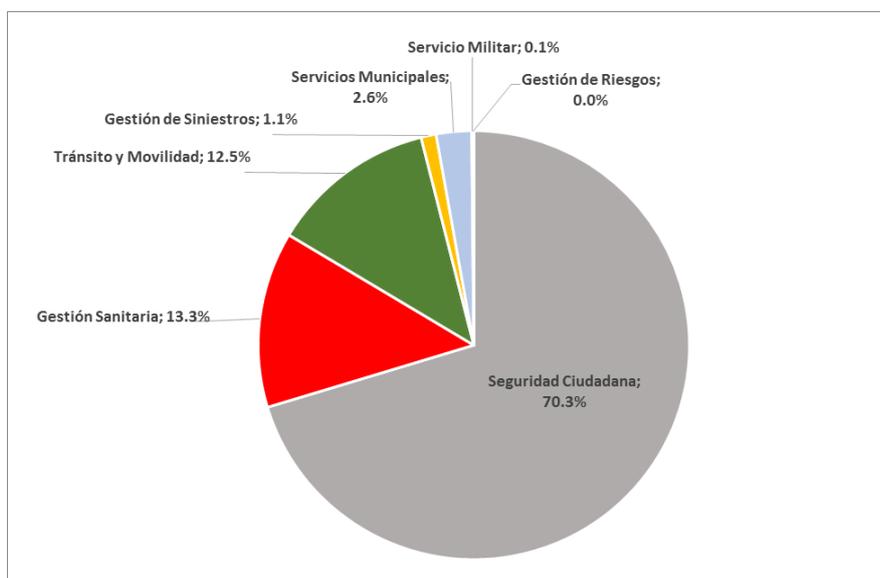
**Gráfico 3 Emergencias Por Servicio**  
**Centro Zonal Portoviejo**



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Portoviejo

- Las emergencias por servicio en el Centro Local Sto. Domingo indican que el **70,3% son de Seguridad Ciudadana, 13,3% son de Gestión Sanitaria, 12,5% son de Tránsito y Movilidad, 2,6% son de Servicios Municipales, 1,1% son de Gestión de Siniestros, 0,1% son de Servicio Militar y 0,02% son de Gestión de Riesgos.**

**Centro Operativo Local Santo Domingo**



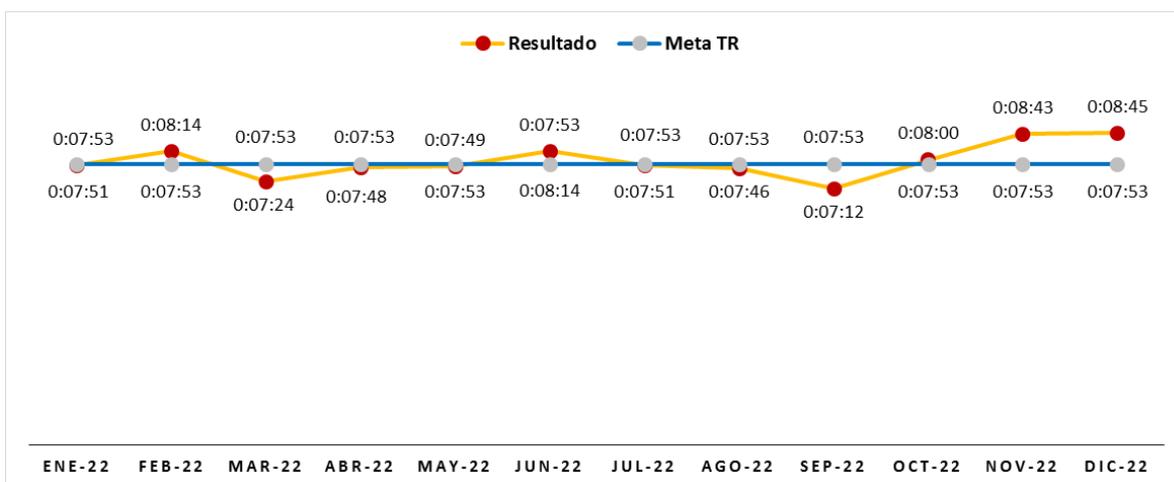
Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Santo Domingo

• **Tiempo de Respuesta**

**Seguridad Ciudadana**

Para diciembre del 2022 dentro del Servicio de Seguridad Ciudadana, se estableció una meta para el Centro Zonal Portoviejo en el Tiempo de Respuesta de 07:53, tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2022 se obtuvo un tiempo de respuesta de 08:45.

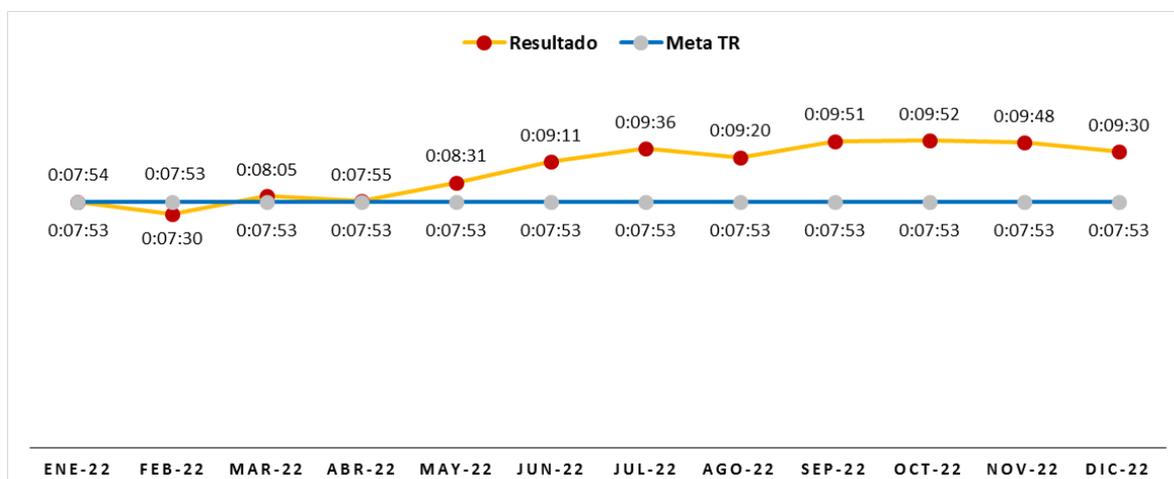
**Tabla 3 Tiempo de Respuesta Seguridad Ciudadana**  
**Centro Zonal Portoviejo**



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Portoviejo

Para diciembre del 2022 dentro del Servicio de Seguridad Ciudadana, se estableció una meta para el Centro Local Sto. Domingo en el Tiempo de Respuesta de 07:53, tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2022 se obtuvo un tiempo de respuesta de 09:30.

**Centro Operativo Local Santo Domingo**

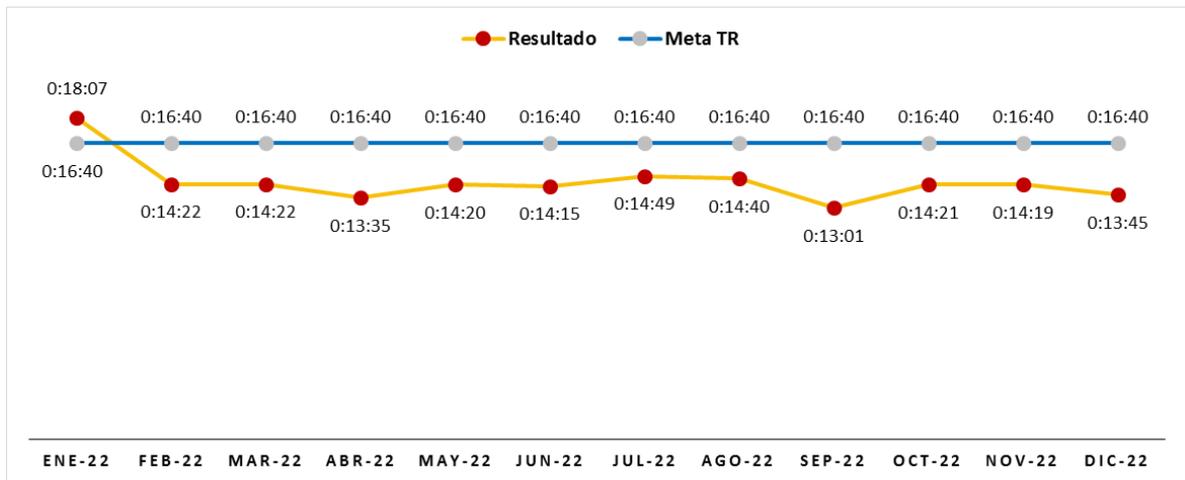


Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Santo Domingo

**Gestión Sanitaria**

Para diciembre del 2022 dentro del Servicio de Gestión Sanitaria, se establece una meta para el Centro Zonal Portoviejo en el Tiempo de Respuesta de 16:40, tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2022 se obtuvo un tiempo de respuesta de 13:45.

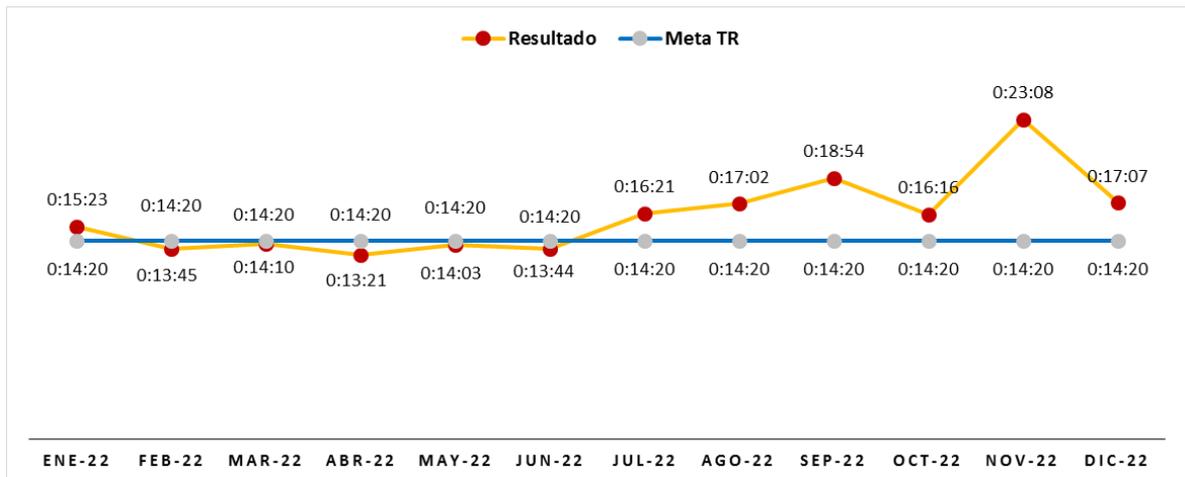
**Tabla 4 Tiempo de Respuesta Gestión Sanitaria**  
**Centro Zonal Portoviejo**



Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Portoviejo

Para diciembre del 2022 dentro del Servicio de Gestión Sanitaria, se establece una meta para el Centro Local Sto. Domingo en el Tiempo de Respuesta de 14:20, tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2022 se obtuvo un tiempo de respuesta de 17:07.

**Centro Operativo Local Santo Domingo**



Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Santo Domingo

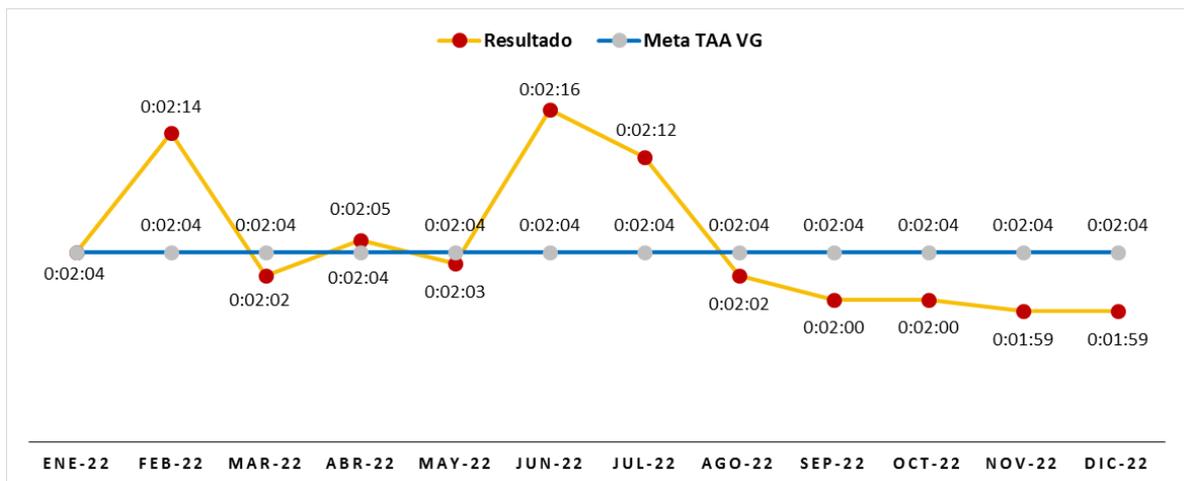
## Tiempo de Atención de la Alerta

### Violencia Intrafamiliar

Para el año 2022 dentro de la atención de emergencias de Seguridad Ciudadana relacionadas con Violencia Intrafamiliar, se estableció una Meta para el Centro Zonal Portoviejo en el Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 02:04, en el mes de diciembre se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar de 01:59**.

**Tabla 5 Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar**

#### Centro Zonal Portoviejo

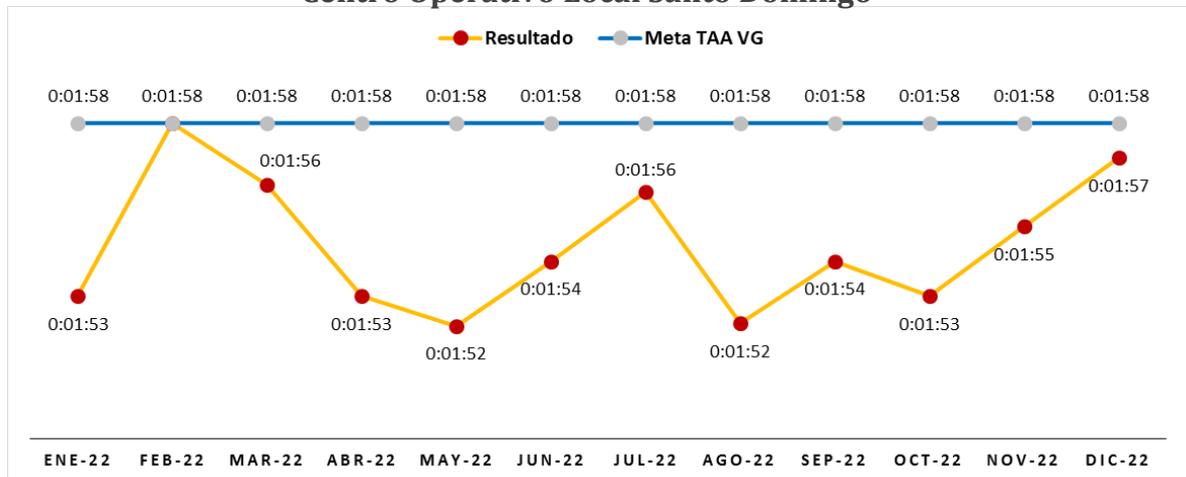


Fuente: Gestión Zonal de Estadística ECU 911 Portoviejo

Para el año 2022 dentro de la atención de emergencias de Seguridad Ciudadana relacionadas con Violencia Intrafamiliar, se estableció una Meta para el Centro Local Sto. Domingo en el Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 01:58, en el mes de diciembre se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar de 01:57**.

**Tabla 6 Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar**

#### Centro Operativo Local Santo Domingo



Fuente: Gestión Local de Estadística ECU 911 Santo Domingo

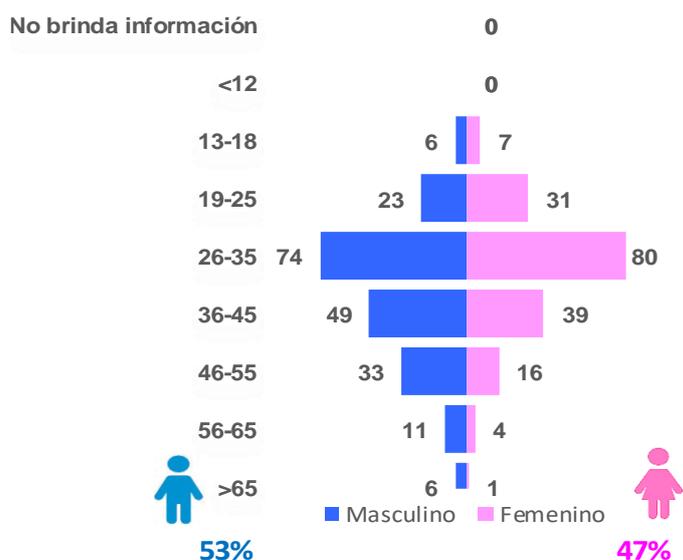
**b. CONTROL DE CALIDAD**

- 10.962 controles de calidad, realizados por el personal de calidad de los centros, al área de llamadas a nivel de la Coordinación Zonal 4. Los controles de calidad evidencian que la atención de la emergencia carece de cualidades propias de la atención y servicio de calidad al cliente en el sentido de brindar tiempo de calidad, propio de la respuesta efectiva a la emergencia y atención empatía emocional ante la emergencia **(Estos controles reflejan resultados cuantitativos y cualitativos)**.
- 1514 encuestas de Satisfacción Ciudadana a nivel de la Coordinación Zonal 4. Se tomo una muestra y en la tabulación y análisis se refleja que la satisfacción ciudadana tiene una aceptación de apenas el 85,5% con respecto a la efectividad del servicio que brinda.

**Gráfico 4 Registro de Encuestas de Satisfacción Ciudadana**

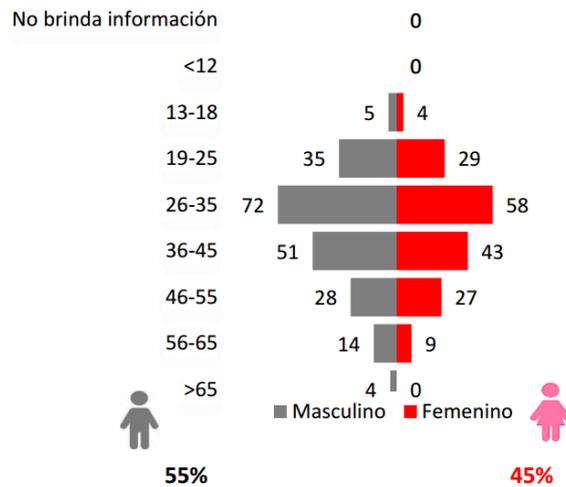
**Gráfico No. 03**

**Encuestas efectivas clasificadas por Edad y Sexo**



Fuente: Base de control de calidad de despacho; Elaborado por: Gestión Zonal de Planificación y Gestión Estratégica, SIS ECU 911.

### Encuestas efectivas clasificadas por Edad y Sexo

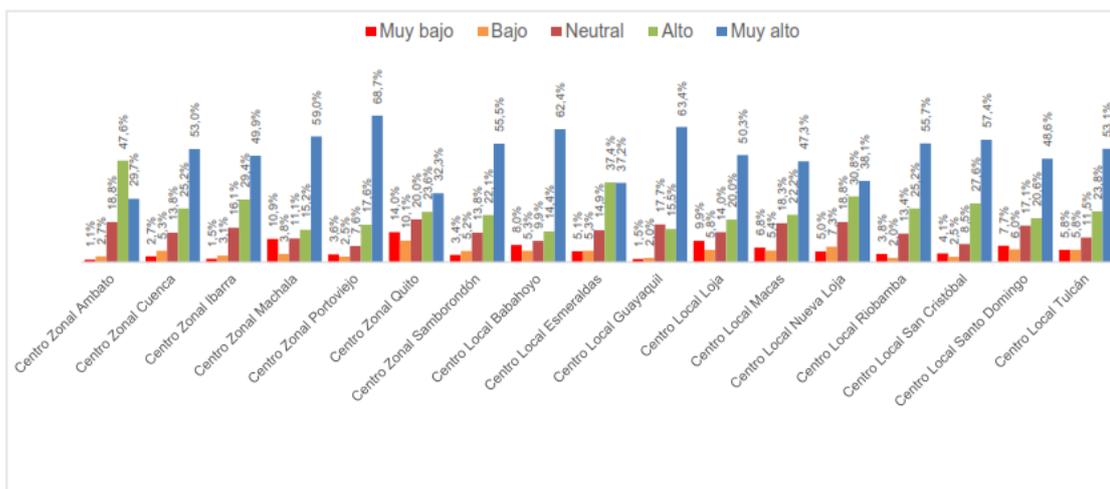


Elaborado Por: Gestión Local de Planificación y Gestión Estratégica, SIS ECU 911  
 Fuente: Base de Satisfacción Ciudadana

### Gráfico 5 Nivel de Confianza de la Ciudadanía

Gráfico No. 19

Resultados del Nivel de Confianza del SIS ECU 911



Fuente: Base de registro de encuesta de satisfacción ciudadana. Elaborado por: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad, SIS ECU 911.

### -Gestión ante el mal Uso del Servicio de Emergencia

En el período de 1 de enero al 31 diciembre año 2022, se obtuvieron los siguientes resultados en cuanto a la gestión de la suspensión de líneas por mal uso del servicio de emergencias, y la intervención para el levantamiento de la suspensión:

- Líneas suspendidas: 145 líneas
- Solicitudes de trámite: 1
- Levantamiento de suspensiones: 36 líneas

c. **ADIESTRAMIENTO, CAPACITACIONES Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS  
LABORALES**

• **Capacitación**

En cumplimiento a la normativa vigente, con fecha 15 de marzo de 2022, se aprueba el Plan de Capacitación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, por parte de la máxima Autoridad.

**Sobre la base de la planificación se han ejecutado en el período enero-diciembre 2022, 29 eventos de capacitación gratuitos a 107 servidores en el Centro Zonal Portoviejo,** y dirigidos al personal de los diferentes procesos institucionales conforme las necesidades de las Unidades Administrativas y de la oferta de capacitación del sector público y de las plataformas virtuales habilitadas para el efecto.

• **GESTIÓN DE SALUD, SEGURIDAD OCUPACIONAL Y BIENESTAR SOCIAL**

Se planifico y está en ejecución las campañas de vigilancia de la salud.

Se actualizó el plan de emergencia institucional.

Se realizó la inspección del sistema contra incendios a cargo del Cuerpo de Bomberos de Portoviejo.

Se legalizó y aprobó por parte del MDT el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional.

Se actualizó el informe de gestión del Comité Paritario.

Se ingresó Los índices de Gestión del IESS.

Se realizó los chequeos Médicos Preventivos por parte del IESS.

Se realizó Los chequeos Optométricos por parte de la Fundación Vista Para Todos.

Se realizó la programación para la ejecución de una campaña de prevención de riesgos psicosociales.

Se crearon políticas y procedimientos de bioseguridad por el inicio de la declaración de emergencia sanitario por Covid 19 en el Ecuador.

Se dotó perennemente al personal institucional de insumos de bioseguridad (Alcohol y mascarillas).

Se realizaron las Matrices de Riesgo 2022.

Se coordinó y ejecuto procesos de fumigaciones para prevenir contagios de Covid.

Se realizaron una intervención para el mejoramiento de la empatía.

Se realizaron seguimientos psicosociales para prevenir el tema de ansiedad por muertes del Covid 19.

Se realizó una campaña de chequeos nutricionales.

Se realizó una medición de riesgos ergonómicos con la metodología ROSA.

Se realizó una medición de riesgos psicosociales.

Se realizó una medición de carga mental.

Se coordinó una capacitación certificada de trabajo en alturas y riesgos eléctricos.

Se realizaron 3 simulacros de evacuación institucionales.

Se realizó el ingreso en el SUT del plan de prevención de riesgos psicosociales.

Se realizó el ingreso en el SUT del plan de prevención al uso y consumo de drogas.

Se realizó un monitoreo de ambiente laboral.

Se realizaron campañas nutricionales en coordinación con la Universidad Técnica de Manabí.

Se realizó el proyecto de re-sensibilización psicológica.

Se planifico el proyecto de salud visual con la Universidad Técnica de Manabí.

Se realizaron campañas de inoculación contra la influenza 2022.

Se actualizo el comité paritario en el SUT.

- **POLÍTICAS CUMPLIDAS**

Se cumplieron con todas las normas y políticas impartidas por las instituciones reguladoras en temas de Seguridad y Salud Ocupacional como lo es el Ministerio de Trabajo, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y Ministerio de Salud Pública.

**-Violencia de Género:** En coordinación con la dirección de comunicación se ejecutaron y participaron en actividades como charlas, casas abiertas, marchas entre otras

**-Atención con Discapacidad:** El personal con discapacidad incluido en la nómina institucional recibió atenciones como: chequeos médicos, chequeos optométricos, chequeos nutricionales, monitoreo psicosocial, acompañamiento en caso de contagio por Covid 19, dotación perenne de mascarillas y alcohol, esterilización constante de sus puestos de trabajo, Programa de Rutas Anti estrés, seguimientos psicosociales, Charlas de motivación, Risoterapias, Descargas Emocionales, Control de Ejecución de Pausas Activas, entre otros

**-Gestión de Riesgos;** Para la gestión de riesgos en el 2022 se ejecutaron actividades como: Actualización de Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, Actualización de la Matriz de Riesgo con metodología GTC 45, Actualización de Comité paritario, actualización de Plan de Emergencia, Capacitación a las Brigadas de emergencia, Ejecución de 3 Simulacros de Evacuación. Mantenimiento de extintores, mantenimiento de sistemas contra incendios, estudios ergonómicos mediante metodología Rosa, Estudios Psicosociales de carga mental y síndrome de quemado, dotación perenne de mascarillas y alcohol, esterilización constante de sus puestos de trabajo, seguimiento constante de casos Covid 19, charlas de prevención entre otras actividades.

**-Atención de Llamadas:** El personal operativo recibió actividades de reducción de estrés como: el Programa de Rutas Anti estrés, seguimientos psicosociales, Charlas de motivación, Risoterapias, Descargas Emocionales, Control de Ejecución de Pausas Activas, chequeos médicos, chequeos optométricos, chequeos nutricionales, monitoreo psicosocial, acompañamiento en caso de contagio por Covid 19, dotación perenne de mascarillas y alcohol, esterilización constante de sus puestos de trabajo.

- **CONVENIOS SUCRITOS**

Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, se suscribieron 4 Convenios Interinstitucionales, Un (1) Convenios con el Sector Público ULEAM y 3 convenios con el sector privado a nivel zonal.

- **GESTIÓN JURÍDICA**

**Número de respuestas en físico a los operadores de justicia solicitando información de personas desaparecidas.**

Una solicitud sobre estos casos de manera física.

**Número de respuestas en físico dirigidas a la ciudadanía**

Se elaboraron Treinta y cinco (35) oficios dirigidos a la ciudadanía.

**Número de respuestas en físico dirigidas a instituciones públicas**

Se elaboraron Quince (15) oficios a las diferentes instituciones públicas.

**Número de intervenciones de patrocinio legal llevadas a cabo**

Se han llevado a cabo cinco (05) intervenciones de patrocinio.

**Apoyo y asesoría a diferentes áreas de la Institución**

Se han realizado Cuatrocientas veinte (420) apoyos y asesoría a las diferentes áreas. (Vía telefónica – verbales – mensaje de WhatsApp – Correo Institucional)

**Apoyo y asesoría a Centros Zonales y locales**

Se ha realizado y brindado Trescientos cincuenta (350) apoyos a los diferentes centros zonales y locales. (Vía telefónica – verbales – mensaje de WhatsApp – correo electrónico).

### **Denuncias realizadas**

Dentro del período enero 2022 a diciembre 2022 se presentó Una (1) denuncias en el Centro Zonal.

### **CONTRATOS**

Se elaboraron Once (11) Contratos, para el Servicio Integrado de Seguridad ECU-911.

### **CONVENIOS INTERINSTITUCINALES**

Se asesoró y se dio acompañamiento al aval y borradores de Siete (7) proyectos de convenios.

### **CRITERIOS JURÍDICOS**

El las Coordinaciones Zonales y Centros Operativos Locales se realizaron, Doscientos veintidós (222) criterios jurídicos.

### **Procesos Administrativos**

Dentro del período enero 2022 a diciembre 2022 se has llevado a Cero (0), procesos administrativos y/o regímenes disciplinarios.

### **Acompañamientos jurídicos en diferentes Capacitaciones de la Institución.**

Se brindó acompañamiento jurídico en las Coordinaciones Zonales y Centros Operativos Locales Veinte (20) Capacitaciones.

### **Acuerdos de Confidencialidad para el buen uso y manejo de la herramienta Mobile Locator**

Dentro del período de enero a diciembre 2022 se elaboraron en las Coordinaciones Zonales y Centros Operativos Locales, Ocho (8) acuerdos de confidencialidad.

## **• ACCIONES TECNOLÓGICAS Y PRINCIPALES PROYECTOS EJECUTADOS CENTRO ZONAL PORTOVIEJO (TECNOLÓGICOS O DE INNOVACIÓN)**

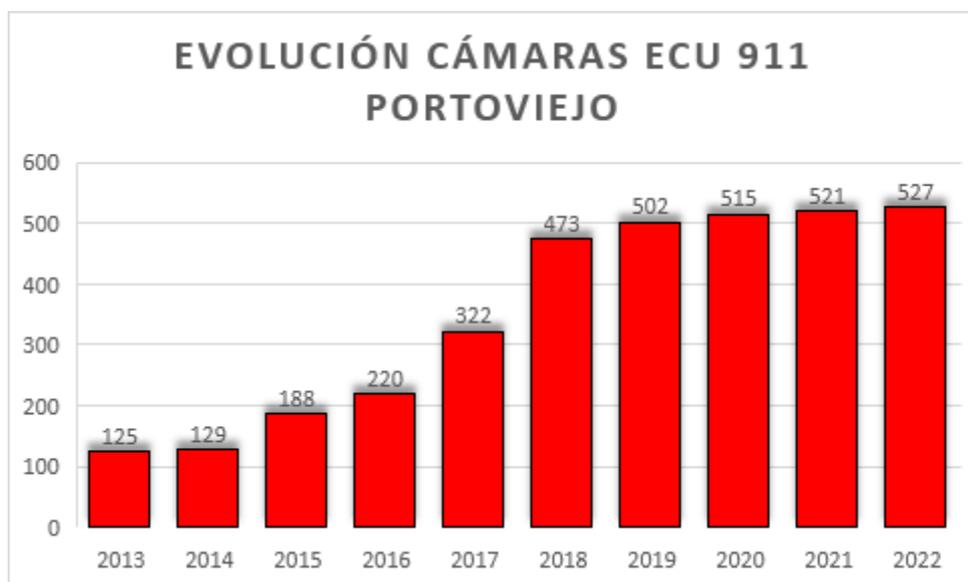
- **Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica**

**Enero-Diciembre 2022: 99.65 %**

- **Incremento de Puntos de Video Vigilancia**

**Enero-Diciembre 2022:** Se cuenta con 527 cámaras operativas hasta el 31 de enero de 2022, se registra a nivel histórico (2013 al 2022) lo siguiente:

**Gráfico 6 Incremento de Puntos de Video Vigilancia**



Fuente: Dirección De Tecnología Zonal

● **Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados**

**Enero-Diciembre 2022:** Se desarrollaron en total en el año **1 proyecto tecnológico**, que se obtuvo como beneficio:

- Disminuir el tiempo de espera en la solicitud de descargas de audios.
- Garantizar la integridad de la información solicitada por la dirección de operaciones.
- Evitar el acceso directo a las unidades de almacenamiento de los servidores de llamadas.

Se detalla a continuación:

**Nombre:** *Elaboración e implementación de un aplicativo para la búsqueda y extracción de audios de las llamadas realizadas al número de emergencia.*

**Descripción del Proyecto:** *Desarrollar un sistema que nos permita realizar las búsquedas y automatizar el proceso de extracción de información de audios de las llamadas realizadas al número de emergencia 911.*

**100 % de Avance:**

**Beneficio Obtenido:**

- Disminuir el tiempo de espera en la solicitud de descargas de audios.

- Garantizar la integridad de la información solicitada por la dirección de operaciones.
- Evitar el acceso directo a las unidades de almacenamiento de los servidores de llamadas.

### Imagen



### • ACCIONES TECNOLÓGICAS Y PRINCIPALES PROYECTOS EJECUTADOS SANTO DOMINGO (TECNOLÓGICOS O DE INNOVACIÓN)

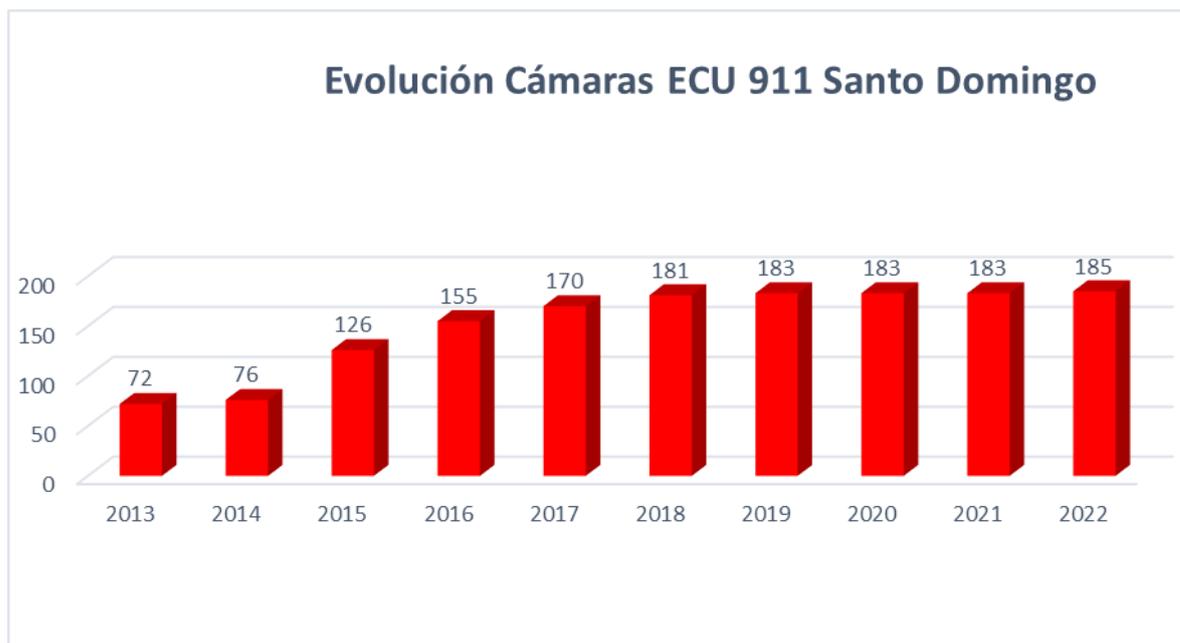
- **Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica**

**Enero-Diciembre 2022: 99.54%**

- **Incremento de Puntos de Video Vigilancia**

**Enero-Diciembre 2022:** Se cuenta con 185 cámaras operativas hasta el 31 de diciembre de 2022, se registra a nivel histórico (2013 al 2022) lo siguiente:

**Gráfico 6 Incremento de Puntos de Video Vigilancia**



Fuente: Gestión Local de Soporte Tecnológico

- **Proyectos Tecnológicos o Innovación Ejecutados**

**Enero-Diciembre 2022:** Se desarrolló en total en el año **1 proyecto tecnológico** que se obtuvo como beneficio Brindar el soporte de video vigilancia para investigaciones de Policía Nacional

*Se detalla a continuación:*

1. **Nombre:** *Instalación de Cámaras Temporales de Video Vigilancia para Policía Nacional, Eje investigativo*

**Descripción del Proyecto:** *Instalación de nuevos puntos de video vigilancia temporales*

**% de Avance:** *100%*

**Beneficio Obtenido:** *En base al apoyo y Cooperación Interinstitucional entre el SIS ECU 911 y La Policía Nacional, el SIS ECU 911 Santo Domingo implementó varias cámaras de video vigilancia a fin de colaborar con el eje investigativo de Policía Nacional.*

*Imagen*



### 3.2 Ejecución Presupuestaria

#### Gasto Permanente por grupo de gasto (1 de enero al 31 de diciembre 2022)

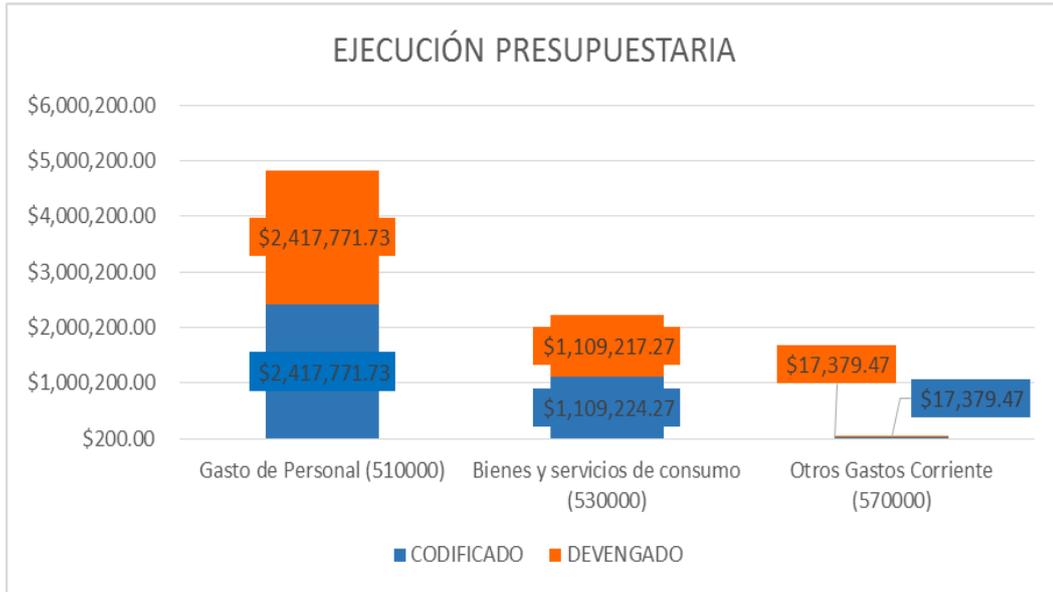
La Coordinación Zonal 4 del SIS ECU 911 en los meses de enero a diciembre contó con un valor codificado de USD \$ 3.544.375,47 y se ejecutó un valor de USD \$ 3.544.368,47 con un porcentaje de ejecución de 100%.

**Tabla 7 Ejecución total CZ4 - SIS ECU 911**

Grupo de Gasto	Aprobado	Codificado	Devengado	% Ejecución
<b>(510000) Gasto de Personal</b>	2.389.972,00	2.417.771,73	2.417.771,73	100,00%
<b>(530000) Bienes y Servicios de Consumo</b>	1.175.455,00	1.109.224,27	1.109.217,27	100,00%
<b>(570000) Otros Gastos Corrientes</b>	11.443,00	17.379,47	17.379,47	100,00%
<b>(840000) Bienes de Larga Duración</b>	0,00	0,00	0,00	0,00%
<b>(990000) Otros Pasivos</b>	0,00	0,00	0,00	0,00%
<b>Total</b>		<b>3.544.375,47</b>	<b>3.544.368,47</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por: Maribel Argandoña Álava

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF



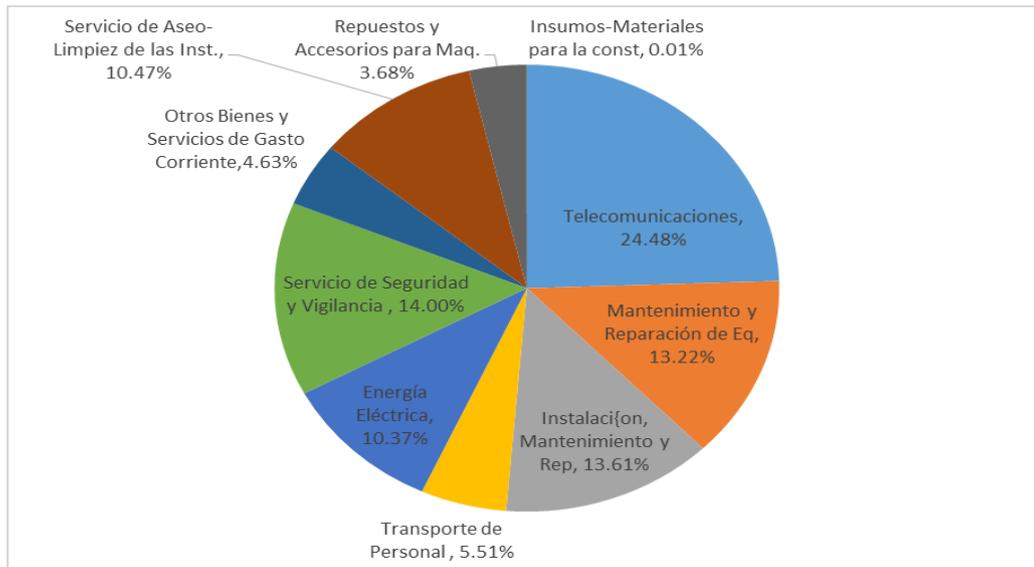
#### Principales Rubros Ejecutados en Gastos Permanentes Coordinación Zonal 4

Partidas Presupuestarias	Devengado
<b>Telecomunicaciones</b>	<b>275.837,72</b>
<b>Mantenimiento y Reparación de Equipos Informáticos</b>	<b>148.900,73</b>
<b>Seguros</b>	<b>0,00</b>
<b>Instalación, Mantenimiento y Reparación de Edificios</b>	<b>153.363,06</b>
<b>Transporte de Personal</b>	<b>62.121,35</b>
<b>Energía Eléctrica</b>	<b>116.845,87</b>
<b>Servicio de Seguridad y Vigilancia</b>	<b>157.777,24</b>
<b>Otros Bienes y servicios de gasto corriente</b>	<b>52.132,11</b>
<b>Servicio de Aseo -Limpieza de las Instalaciones</b>	<b>118.002,73</b>
<b>Maquinarias y Equipos (Bienes Muebles no Depreciables)</b>	<b>0,00</b>
<b>Repuestos y Accesorios para Maquinarias</b>	<b>41.494,76</b>
<b>Insumos- Materiales para la Construcción</b>	<b>121,17</b>
<b>Total</b>	<b>1.126.596,74</b>

Elaborado por: Maribel Argandoña Álava

Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

**Gráfico 7 Principales Rubros**



Elaborado por: Maribel Argandoña Álava  
 Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

### 3.3 Contratación Pública de Obras y Servicios

En el cuadro a continuación se detalla los diferentes procesos de contratación de obras y compras públicas de bienes y servicios ejecutados durante el año 2022:

**Tabla 8 Contratación Pública de Obras y Servicio**

Tipo de contratación	Adjudicados		Finalizados		Link al medio de verificación
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total	
Ínfima Cuantía	18	62.183,09	18	62.183,09	
Publicación					
Licitación					
Subasta Inversa Electrónica	4	176.957,88	3	160.109,99	
Procesos de Declaratoria de Emergencia					
Concurso Público					
Contratación Directa					
Menor Cuantía	4	127.997,00	4	127.997,00	
Lista corta					
Producción Nacional					
Consultoría					
Terminación Unilateral					
Régimen Especial	2	218.522,42	-	-	
Catálogo Electrónico	11	269.051,50	8	50.688,09	
Cotización					

Ferias Inclusivas					
Otras					
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>854.711,89</b>	<b>33</b>	<b>400.978,17</b>	

Elaborado por: Especialista de Adquisiciones Zonal

Fuente: Área de Adquisiciones Zonal

### 3.4 Adquisición y enajenación de bienes

#### Principales adquisiciones y enajenaciones de bienes

Nombre del Bien	Cantidad	Valor	Observación
S/N	S/N	S/N	S/N

Elaborado por: Especialista de Servicios Institucionales Zonal

Fuente: Área de Servicios Institucionales

### 3.5 Difusión y comunicación de la gestión institucional

- **Vinculación con la Comunidad**

- **114 vinculaciones** a nivel zonal en la cual se realizó a empresas públicas, privadas, unidades educativas, gobiernos autónomos descentralizados, líderes barriales, instituciones articuladas y sociedad civil; obteniendo como beneficiarios a **4.741 personas**.

VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD		
PROVINCIA	VINCULACIONES	BENEFICIARIOS
MANABI	66	2.421
SANTO DOMINGO	48	2.320
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>4.741</b>

Cuadro: Estadísticas de Vinculación con la Comunidad

Fuente: Gestión de Comunicación Social Zonal





- **366 notas comunicacionales efectuadas**, las cuales se replicaron en radio, prensa escrita, televisión y medios digitales.

PROVINCIA	BOLETINES DE PRENSA	VOCERIAS
MANABI	30	180
SANTO DOMINGO	44	112
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>292</b>

**Cuadro:** Estadísticas de notas comunicacionales

**Fuente:** Gestión de Comunicación Social Zonal



- **33.198 publicaciones** mediante las cuentas Zonal ECU911PVO y local ECU911SDT, relacionadas a la gestión institucional, emergencias relevantes, operatividad y campañas comunicacionales.

PROVINCIA	PUBLICACIONES
MANABI	31.106
SANTO DOMINGO	2.092
<b>TOTAL</b>	<b>33.198</b>

**Cuadro:** Estadísticas de publicaciones twitter  
**Fuente:** Gestión de Comunicación Social Zonal





• **4 Campañas de Comunicación:** se implementaron en los centros zonales y locales, en los Centros Zonal Portoviejo y Local Santo Domingo.

- RompeELSilencio: A partir de la campaña nacional se convocó a un Taller de sensibilización acerca de la violencia contra las mujeres con el apoyo de la Defensoría Pública Provincial en Santo Domingo. Mientras que en Manabí se efectuaron socializaciones a grupos de personas de la parroquia Charapotó del cantón Sucre, donde de acuerdo a las estadísticas del SIS ECU 911 se registra mayor porcentaje de violencia intrafamiliar.



- #LibredeHumo: Con base a esta campaña del Ministerio de Salud Pública y en coordinación del Subcomité de Salud Ocupacional se realizó una campaña interna para concientizar al personal sobre el daño que causa el tabaco en nuestro organismo.



- #CuidemosElAmbiente: Se realizó una campaña interna con recomendaciones con relación al cuidado del medio ambiente. Mediante medidas de ahorro del uso de la energía eléctrica, agua y papel de impresión.



- Se realizaron 114 vinculaciones lo que permitió beneficiar a 4.741 personas.
- Se efectuaron 336 notas comunicacionales mediante la cual se difundió la gestión institucional.

## 4 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

<b>Elaborado por:</b>	<b>Sr. Juan Pablo Quimbiurco Director Zonal de Operaciones</b>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Mgs. Juan Palma Avellán Director Zonal de Tecnología y Soporte Zonal</b>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Mgs. Orlando Cevallos Especialista de Seguridad y Salud Ocupacional Zonal</b>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Lcda. Hilda Argandoña Especialista Financiero Zonal</b>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Mgs. José Zambrano. Especialista de Talento Humano Zonal</b>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Ing. Gabriela Martínez. Analista Geoestadístico Zonal</b>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Ing. Nubia Torres Especialista de Comunicación Zonal</b>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Ab. Magdalena Zambrano Analista Jurídico Zonal</b>	
<b>Elaborado por:</b>	<b>Ing. Isabel Mendoza H. Analista de Planificación y Gestión Estratégica Zonal</b>	

<b>Elaborado por:</b>	<b>Ing. Javier Verdesoto Moyano</b> <b>Analista de Planificación y</b> <b>Gestión Estratégica Local</b>	
<b>Revisado por:</b>	<b>Ing. José Luis Holguín</b> <b>Jefe del Centro Local Santo</b> <b>Domingo (E)</b>	
<b>Validado por:</b>	<b>Sr. Fernando Javier Nolivos N.</b> <b>Coordinador Zonal 4</b>	
<b>Aprobado por:</b>	<b>Sr. Fernando Javier Nolivos N.</b> <b>Coordinador Zonal 4</b>	