

RENDICIÓN DE CUENTAS 2022



PLANTA CENTRAL

Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Indicadores	8
Tabla 2 Tiempo de Respuesta Seguridad Ciudadana	10
Tabla 3 Tiempo de Respuesta Gestión Sanitaria	11
Tabla 4 Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar	11
Tabla 5 Personas adiestradas a nivel nacional	13
Tabla 6 Grupos Objetivos Adiestrados	13
Tabla 7 Ejecución total ECU 911	16
Tabla 8 Ejecución Planta Central	17
Tabla 9 Ejecución Proyecto SAT II	18
Tabla 10 Contratación Pública de Obras y Servicio	19
Tabla 11 Participación en Medios de Comunicación	20
Tabla 12 Compromisos asumidos con la comunidad	20
Tabla 13 Detalle de Cumplimiento de Recomendaciones o Pronunciamientos	21

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Total de llamadas Recibidas	9
Gráfico 2 Total de Emergencias Coordinadas	9
Gráfico 3 Emergencias Por Servicio	10
Gráfico 4 Registro de Encuestas de Satisfacción Ciudadana	12
Gráfico 5 Nivel de Confianza de la Ciudadanía	13
Gráfico 6 Incremento de Puntos de Videovigilancia	16
Gráfico 7 Principales Rubros	18

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 las instituciones que forman parte de las funciones del Estado, medios de comunicación, instituciones de educación superior, y de otra institucionalidad del Estado, los cronogramas y plazos establecidos en el Capítulo II en el artículo 11 de la resolución antes mencionada, se considera como base legal para realizar la rendición de cuentas correspondiente al ejercicio fiscal 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 – Planta Central, 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 entre los meses de marzo, abril y mayo de 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.

Por su parte, la NCI 100-04 de las Normas de Control Interno expedidas por la Contraloría General del Estado, establece: “La máxima autoridad, los directivos y demás servidoras y servidores, según sus competencias, dispondrán y ejecutarán un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas para 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 constantes en la Planificación Estratégica y en el Plan Operativo Anual, respectivamente; la ejecución presupuestaria, la contratación de obras y servicios, entre otras, que demuestran la

gestión realizada en el año 2022 por parte de Planta Central del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

2. DATOS GENERALES

2.1. Conformación del Equipo de Trabajo

Mediante Memorando N°SIS-SIS-2023-0109-M, de fecha 14 de marzo de 2023 se realizó la designación del equipo de trabajo para la Rendición de Cuentas del año 2022, quienes son responsables de verificar 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 RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS	NOMBRES Y APELLIDOS TITULARES DE ÁREA
Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica	Ricardo Rubén Cañas Jácome

2.2. Datos generales

Nombre de la Unidad Administrativa Financiera o de la Entidad Operativa Desconcentrada que rinde cuentas:	Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 - Planta Central
Período del cual rinde cuentas:	2022

FUNCIÓN A LA QUE PERTENECE	
Función:	Ejecutiva

SECTOR AL QUE PERTENECE:	
Sector	Servicios

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

REPRESENTANTE LEGAL:	
Nombre del o la representante legal de la institución:	Bolívar Wladimir Tello Astudillo
Cargo del o la representante legal de la institución:	Director General

Fecha de designación:	27 de enero de 2023
Correo electrónico:	bolivar.tello@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	0980422911/02 3800-700

RESPONSABLE DEL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS:	
Nombre del o la responsable:	Ricardo Rubén Cañas Jácome
Cargo:	Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica
Fecha de designación:	14 de marzo de 2023
Correo electrónico:	ricardo.canas@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	3800700

RESPONSABLE DEL REGISTRO DEL INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS EN EL SISTEMA:	
Nombre del o la responsable:	Andrea Carolina Ojeda Bastidas
Cargo:	Especialista de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos
Fecha de designación:	14 de marzo de 2023
Correo electrónico:	andrea.ojeda@ecu911.gob.ec
Teléfonos:	3800700

2.3. Cobertura institucional

COBERTURA GEOGRÁFICA TERRITORIAL: ENTIDADES OPERATIVAS DESCONCENTRADAS QUE INTEGRA:	
COBERTURA	N.- DE UNIDADES
Nacional (Zonal)	7 Coordinaciones Zonales y 10 Centros Operativos Locales

COBERTURA GEOGRÁFICA: UNIDADES DE ATENCIÓN O GESTIÓN QUE INTEGRA:					
NIVEL	N.- DE UNIDADES	COBERTURA	N. USUARIOS	GÉNERO	NACIONALIDADES O PUEBLOS
Nacional Zonal	1 (17 centros ECU 911 (7 Zonal- 10 Local) 14 Salas Operativas ECU 911).	ZONA 1- Centros ECU911 Ibarra- Lago Agrio - Tulcán- Esmeraldas Provincias: Esmeraldas,	3'630,119 emergencias coordinadas	N/A	N/A

		<p>Imbabura, Carchi, Sucumbíos.</p> <p>ZONA 2-9 Centros ECU 911 Quito. Sala Operativa ECU 911 Mejía, Tena, Orellana, Cayambe, Rumiñahui, Pedro Moncayo. Provincias: Pichincha, Napó, Orellana.</p> <p>ZONA 3 Centros ECU 911 Ambato- Riobamba Sala Operativa ECU 911 Latacunga, Puyo, Provincias: Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo, Pastaza.</p> <p>ZONA 4 Centros ECU 911 Portoviejo- Santo Domingo. Sala Operativa ECU 911 Manta Provincias: Manabí, Santo Domingo de los Tsáchilas.</p> <p>ZONA 5-8 Centros ECU 911 Samborondón- Guayaquil-</p>		
--	--	--	--	--

		Babahoyo- Galápagos Sala Operativa ECU 911 Guaranda-Santa Elena-Quevedo Provincias: Santa Elena, Guayas, Bolívar, Los Ríos, Galápagos.			
		ZONA 6 Centros ECU 911 Cuenca - Morona Sala Operativa ECU 911 Azogues Provincias: Cañar, Azuay, Morona Santiago.			
		ZONA 7 Centros ECU 911 Machala- Loja Sala Operativa ECU 911 Zamora Provincias: El Oro, Loja, Zamora Chinchipe.			

2.4. Participación Ciudadana

Planificación participativa	SÍ/NO	Link al medio de verificación
Se han implementado mecanismos de participación ciudadana para la formulación de políticas y planes institucionales	SÍ	https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2022/
Se coordina con las instancias de	NO	

participación existentes en el territorio		
---	--	--

Mecanismos de participación ciudadana	Ponga sí o no	Número de Mecanismos Implementados en el año	Link al medio de verificación
Consejos Ciudadanos Sectoriales	No		
Diálogos periódicos de deliberación	No		
Consejo Consultivo	No		
Agenda pública de Consulta a la ciudadanía	No		
Audiencia pública	No		
Otros	Sí	1 (participación electrónica consultiva)	https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2022/

En este período, se realizó el mecanismo de participación ciudadana referente a la Simplificación de trámites 2.0, mediante una participación electrónica consultiva.

2.5. Mecanismos de Control Social

Mecanismos de control social generados por la comunidad	Ponga sí o no	Número de Mecanismos Implementados en el año	Link al medio de verificación	Observaciones
Veedurías ciudadanas	NO		https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2022/	
Observatorios Ciudadanos	NO			
Comités de usuarios	NO			
Defensorías comunitarias	NO			
Otros	NO			

El Servicio Integrado de Seguridad en el año 2022 realizó acercamientos con el Consejo de Participación Ciudadana solicitando veedurías ciudadanas de algunos procesos de contratación y, con respecto a ciertos procesos, se realizó la convocatoria; sin embargo, no existieron postulantes inscritos.

FECHA	ACTIVIDAD PAPP	NÚMERO DE DOCUMENTO	RESPUESTA CPCCS
04/02/2022	"CONTRATACIÓN DE PÓLIZAS DE SEGUROS PARA BIENES DEL	Oficio SIS-SG-2022-0003-OF	

	SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 A NIVEL NACIONAL”		
16/03/2022	ADQUISICIÓN DE OCHO (8) DIGITALIZADORES DE SEÑALES SÍSMICAS/GRABADORES SÍSMICOS (VELOCIDAD Y/O ACELERACIÓN) CON SUS ACCESORIOS (TARJETAS DE MEMORIA, CABLES Y ANTENAS GPS) Y REPUESTOS PARA FORTALECER LA RENSIG (RED NACIONAL DE SISMÓGRAFOS), COMO PARTE DEL SISTEMA NACIONAL DE ALERTA TEMPRANA ANTE TSUNAMIS	Oficio SIS-SG-2022-0009-OF	
12/05/2022	CONTRATACIÓN DEL SOSTENIMIENTO TECNOLÓGICO DE SITIOS DE VIDEO MONITOREO DE LA COORDINACIÓN ZONAL 2-9	Oficio Nro. SIS-SG-2022-0019-OF	
08/06/2022	CONTRATACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES QUE BRINDE EL SERVICIO DE EMISIÓN DE PASAJES AÉREOS NACIONALES PARA EL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 Y COORDINACIÓN ZONAL 2-9	Oficio Nro. SIS-SG-2022-0020-OF	
08/06/2022	"ADQUISICIÓN DE 3 DIGITALIZADORES SÍSMICOS PARA LA CALIBRACIÓN DE LOS SENSORES QUE CONFORMAN LA RED SÍSMICA DEL INSTITUTO GEOFÍSICO"	Oficio Nro. SIS-SG-2022-0021-OF	
08/06/2022	ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN Y PUESTA EN OPERACIÓN DE UNA ESTACIÓN TERRENA GRB (GOES-REBROADCAST) PARA RECEPCIÓN DE IMÁGENES DEL SATÉLITE GOES 16	Oficio Nro. SIS-SG-2022-0022-OF	
21/07/2022	ADQUISICIÓN DE CÁMARAS DE VIDEOVIGILANCIA PARA LOS CENTROS OPERATIVOS DEL SIS ECU 911	Oficio Nro. SIS-SG-2022-0029-OF	
26/07/2022	"ADQUISICIÓN DE PANTALLAS LCD DE LOS CENTROS OPERATIVOS DE MACHALA, GALÁPAGOS, SAMBORONDÓN Y PORTOVIEJO PARA REPOTENCIAR EL SUBSISTEMA DE VISUALIZACIÓN QUE MONITOREA LOS SISTEMAS DE ALERTA TEMPRANA"	Oficio Nro. SIS-SG-2022-0030-OF	
16/08/2022	"ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN DE EQUIPOS COMPUTACIONALES, QUE INCLUYE SERVIDORES, ALMACENAMIENTO, SWITCH SAN Y RACK"	Oficio Nro. SIS-SG-2022-0033-OF	
19/05/2022			Oficio No. CPCS-

			SNCS-2022-0180-OF
01/06/2022			Oficio No. CPCCS-SNCS-2022-0195-OF
13/06/2022			Oficio No. CPCCS-SNCS-2022-0228-OF

Elaborado: Subdirección General

Fuente: Subdirección General

3. PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS






3.1 Planes Operativos Anuales

- **Objetivos Estratégicos:**

1. Incrementar la calidad en la prestación del servicio de atención de emergencias a nivel nacional.
2. Incrementar la articulación interinstitucional en la prestación de servicios de atención de emergencias.
3. Incrementar el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional.

- **Indicadores Específicos:**

Tabla 1 Indicadores

OBJETIVO: Incrementar la calidad en la prestación del servicio de atención de emergencias a nivel nacional			
INDICADOR N1	FRECUENCIA	META DICIEMBRE 2022	RESULTADO DICIEMBRE 2022
Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	Mensual	98,50%	99,25% 
Tiempo de Atención de la Alerta (TAA)	Trimestral	121 segundos	110 segundos 
Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	Trimestral	118 segundos	107 segundos 
Porcentaje de satisfacción del usuario externo	Semestral	80%	83,30% 
OBJETIVO: Incrementar la articulación interinstitucional en la prestación de servicios de atención de emergencias			
INDICADOR N1	FRECUENCIA	META DICIEMBRE 2022	RESULTADO DICIEMBRE 2022
Porcentaje de cumplimiento de compromisos adoptados en las	Trimestral	85%	94,44% 

reuniones nacionales de coordinación interinstitucional			
Número de personas adiestradas por evento	Semestral	5000	12.236
OBJETIVO: Incrementar el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional			
INDICADOR N1	FRECUENCIA	META DICIEMBRE 2022	RESULTADO DICIEMBRE 2022
Número propuestas de Coordinación Interinstitucional, en el ámbito nacional e internacional, que garanticen la operatividad del SIS ECU 911	Trimestral	8	8
Porcentaje de alerta de mal uso de la línea 911	Trimestral	42%	37,19%
Nivel de confiabilidad	Semestral	77%	74.50%

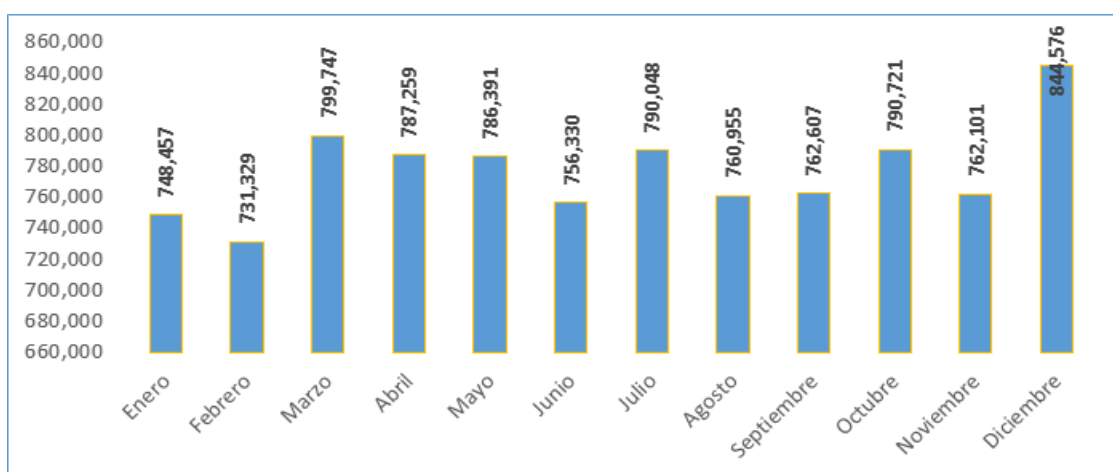
Fuente: Herramienta GPR

- **Resultados Relevantes:**

a. **ACCIONES OPERATIVAS**

- **Total de llamadas recibidas (por tipo de alerta mensual)** Del 1 de enero a 31 de diciembre 2022 fue de **9'320.521 alertas recibidas** de las cuales el 63% corresponde a alertas de buen uso mientras que el 37% corresponde a aquellas de mal uso de la línea única, cuyo costo por llamada fue \$2.40. **El mayor volumen de alertas se registró en el mes de diciembre (844.576).**

Gráfico 1 Total de llamadas Recibidas



Fuente: Base de datos SIS ECU 911(DNAD)

- **Total de emergencias coordinadas del 1 de enero a 31 de diciembre 2022 se ha coordinado la atención de 3'630.119 emergencias a nivel nacional.** El mayor volumen de emergencias se registró en mayo (318.799).

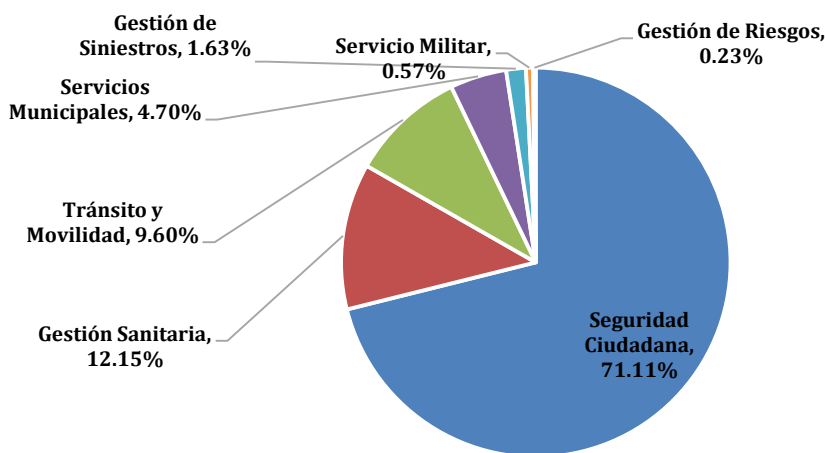
Gráfico 2 Total de Emergencias Coordinadas



Fuente: Base de datos SIS ECU 911(DNAD)

- Las emergencias por servicio indican que el **71,11% son de Seguridad Ciudadana**, **12,14% son de Gestión Sanitaria**, 9,6% son de Tránsito y Movilidad, 4,71% son de Servicios Municipales, 1,63% son de Gestión de Siniestros, 0,57% son de Servicio Militar y 0,23% son de Gestión de Riesgos.

Gráfico 3 Emergencias Por Servicio



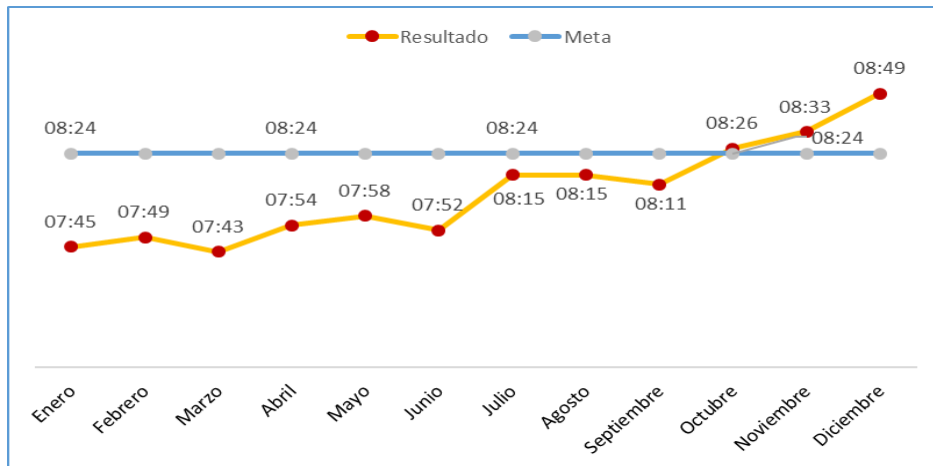
Fuente: Base de datos SIS ECU 911(DNAD)

- Tiempo de Respuesta**

Seguridad Ciudadana

Para diciembre del 2022 dentro del Servicio de Seguridad Ciudadana, se establece una Meta Nacional en el Tiempo de Respuesta de 08:24 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2022 **se obtuvo un tiempo de respuesta de 08:49** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

Gráfico 4 Tiempo de Respuesta Seguridad Ciudadana

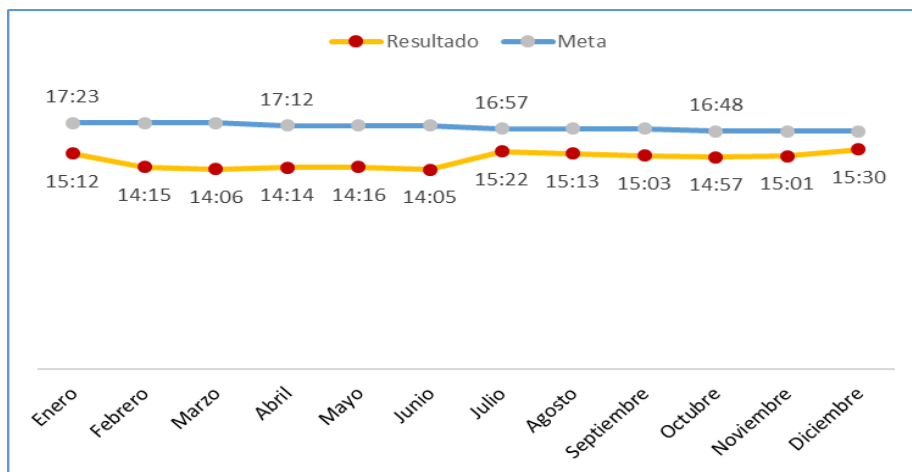


Fuente: Base de datos SIS ECU 911(DNAD)

Gestión Sanitaria

Para diciembre del 2022 dentro del Servicio de Gestión Sanitaria, se establece una Meta Nacional en el Tiempo de Respuesta de 16:48 (información presentada en minutos y segundos mm:ss), tras varias coordinaciones interinstitucionales a diciembre del año 2022 se **obtuvo un tiempo de respuesta de 15:30** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

Gráfico 5 Tiempo de Respuesta Gestión Sanitaria



Fuente: Base de datos SIS ECU 911(DNAD)

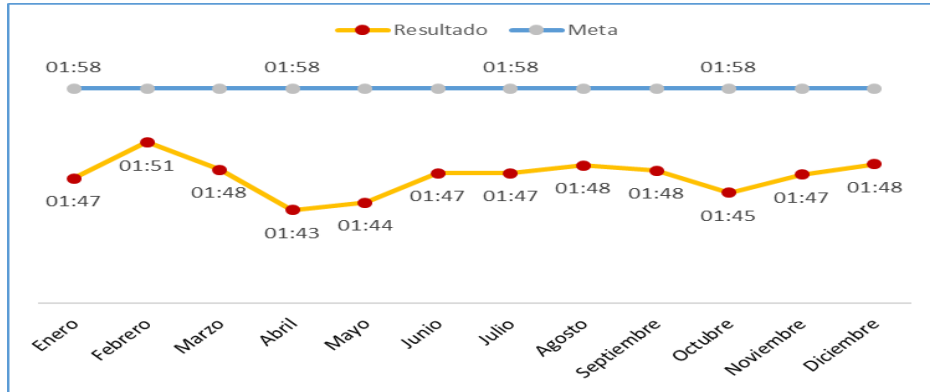
- **Tiempo de Atención de la Alerta**

Violencia Intrafamiliar

Para el año 2022 dentro de la atención de emergencias de Seguridad Ciudadana relacionadas con Violencia Intrafamiliar, se estableció la Meta Nacional en el Tiempo de Atención de la Alerta (TAA) de 01:58 (información presentada en minutos y

segundos mm:ss), tras la gestión operativa de los 17 centros a nivel nacional en el año 2022 se obtuvo un **Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar de 01:48** (información presentada en minutos y segundos mm:ss).

Gráfico 6 Tiempo de Atención de la Alerta de Violencia Intrafamiliar



Fuente: Base de datos SIS ECU 911 (DNAD)

- **Otras Acciones Operativas**

- Mediante Oficio Nro. SIS-SIS-2023-0019-OF de fecha 20 de enero de 2023 se remitió al Director Ejecutivo de la ANT un Informe de la situación actual del talento humano de la Agencia Nacional de Tránsito asignado a las consolas del SIS ECU 911 para la atención de emergencias de Transporte Seguro y se solicitó permitan la incorporación de los funcionarios de la Agencia Nacional de Tránsito, a fin de coordinar de manera oportuna las emergencias generadas por la plataforma de Transporte Seguro de la Agencia Nacional de Tránsito articulada al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y cumplir con los requerimientos realizados por Fiscalía General del Estado y por el Consejo de la Judicatura según compromisos adquiridos en el CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE EL CONSEJO DE LA JUDICATURA, LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO, EL MINISTERIO COORDINADOR DE SEGURIDAD, EL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 Y, LA AGENCIA NACIONAL DE TRÁNSITO”.
- Participación de la elaboración y revisión del “Protocolo Interinstitucional para asegurar la provisión de servicios de salud en un contexto de violencia - Código Plata”, liderado por el Ministerio de Salud Pública.
- Elaboración del Plan Operativo Nro. 2023-001-STO-SIS-ECU-911 “SECCIONALES”, para el apoyo logístico y acompañamiento operativo mediante la visualización de cámaras de videovigilancia en el levantamiento de información en el proceso electoral 2023.
- Participación y apoyo a la aplicación de la “Estrategia para el fortalecimiento de la seguridad ciudadana y convivencia social pacífica en las Instituciones de Educación Superior (IES) – Universidad Segura”, a través del apoyo visual y atención y coordinación de emergencias.

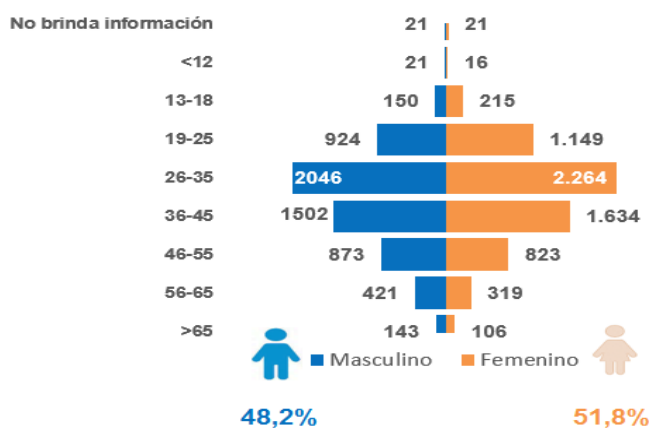
- Establecimiento de la estrategia “*Devolución de las llamadas, por parte de personal de Policía Nacional en emergencias donde se identifique que no llegue el recurso*” para mejorar la calidad del servicio de Seguridad Ciudadana, conjuntamente con la Dirección de Servicios, Procesos y Calidad.

b. CONTROL DE CALIDAD

- **90.807 controles de calidad**, realizados por el personal de Planificación y Gestión Estratégica de los centros, al proceso de atención y coordinación de emergencias a nivel nacional. Los controles de calidad permitieron generar las acciones para mejorar la calidad del servicio.
- **Se atendieron 163 inconformidades (Quejas)** con el servicio de atención de emergencias, donde se identificaron los factores más comunes de inconformidad, por lo que se generaron las acciones necesarias para mejorar la calidad del servicio.
- **14.965 encuestas de Satisfacción Ciudadana** a nivel nacional a los usuarios del SIS ECU 911, las cuales reflejan que la satisfacción ciudadana tiene una aceptación del 83.9% en el primer semestre y del 83.3% en el segundo semestre, respectivamente, en los usuarios que solicitaron el servicio. Cabe indicar que el Ministerio del Trabajo para el año 2022 estableció una periodicidad de medición de este indicador de forma semestral y una meta del 83%.

Gráfico 7 Registro de Encuestas de Satisfacción Ciudadana

Encuestas efectivas clasificadas por Edad y Sexo



Fuente: Encuesta de satisfacción ciudadana;
 Elaborado por: Dirección de Servicios, Procesos y Calidad, SIS ECU 911.

El Nivel de Confiabilidad de la Ciudadanía registra una aceptación del 76.7% en el primer semestre y del 74.5% en el segundo semestre, respectivamente, como se muestra en el siguiente gráfico:

Tabla 2 Nivel de Confiabilidad de la Ciudadanía

CENTRO	1er Semestre	2do Semestre
Centro Zonal Ambato	80,9%	77,3%
Centro Zonal Cuenca	81,1%	78,2%
Centro Zonal Ibarra	75,6%	79,3%
Centro Zonal Machala	66,7%	74,1%
Centro Zonal Portoviejo	79,5%	86,3%
Centro Zonal Quito	61,2%	55,9%
Centro Zonal Samborondón	73,4%	77,7%
Centro Local Babahoyo	73,5%	76,7%
Centro Local Esmeraldas	88,5%	74,6%
Centro Local Guayaquil	85,3%	78,9%
Centro Local Loja	75,4%	70,3%
Centro Local Macas	74,5%	69,5%
Centro Local Nueva Loja	77,9%	68,9%
Centro Local Riobamba	83,4%	80,9%
Centro Local San Cristóbal	82,7%	85,0%
Centro Local Santo Domingo	73,3%	69,2%
Centro Local Tulcán	75,3%	77,0%
Total General	76,7%	74,5%

Fuente: 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 del 1 de enero al 31 diciembre del 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: 77.478 líneas.
- Solicitudes de trámite: 1.451 a nivel nacional.
- Levantamiento de suspensiones: 251 líneas

- **Eliminación de Trámites**

En noviembre de 2022, se aplicó el mecanismo de Participación Ciudadana a través de la Plataforma Diálogo 2.0, en el cual se realizó el proceso de participación electrónica consultiva para la ciudadanía sobre la pertinencia de eliminación de alguno de los tres trámites que mantiene el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. Los trámites que se sometieron a consulta fueron:

- Solicitud de atención de emergencia a través de diferentes mecanismos de alerta.
- Verificación de uso indebido de la línea de emergencias 9-1-1 para el levantamiento de líneas suspendidas.
- Atención de solicitudes de acceso a la Información pública.

Como resultado del proceso de participación ciudadana, realizado por el Servicio

Integrado de Seguridad ECU 911, no se identificó ningún trámite para eliminar en el 2023.

Diálogo 2.0

Propuesta gubernamental Iniciativas ciudadanas Sondeo Construcción normativa Ayuda

[Volver](#)

Consulta pública - eliminación trámites administrativos del ECU 911 para el 2023

El autor de esta iniciativa considera que ya no debe seguir recogiendo apoyos.
[Revisa su explicación antes de apoyarla.](#)

SIS ECU 911 • 17/11/2022 • Sin comentarios

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

Código de la iniciativa: PROPUESTA-2022-11-183

En cumplimiento al Acuerdo Ministerial 005-2021 del MINTEL, se realiza una encuesta para conocer si la ciudadanía considera la eliminación de trámites administrativos del ECU 911.

ENCUESTA DISPONIBLE HASTA EL 25/11/2022

- Portafolio de Servicios Institucionales

Durante el año 2022 se realizó la actualización de la Taxonomía del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 bajo los lineamientos metodológicos del Ministerio del Trabajo y se actualizó la documentación de los servicios institucionales en la herramienta Gobierno Por Resultados GPR, ya que la última actualización se realizó en el año 2018.

Los servicios con los que cuenta el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en su taxonomía son:

- Gestión de la atención de emergencias.
- Entrega de información vinculada a la atención de emergencias a la Función Judicial.
- Generación y entrega de información y/o análisis estadísticos vinculados a la atención de emergencias.
- Adiestramiento vinculado en la Atención y Coordinación de Emergencias.
- Gestión para el levantamiento de líneas suspendidas por uso indebido de la línea de emergencias 9-1-1 ante la ARCOTEL.

c. ADIESTRAMIENTO, CAPACITACIONES Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES

- **Adiestramiento**

Tabla 3 Personas adiestradas a nivel nacional

NRO.	ACTIVIDAD	META PLANIFICADA	META ALCANZADA
1	Personas Adiestradas a nivel nacional	5.000	12.236

Tabla 4 Grupos Objetivos Adiestrados

GRUPOS OBJETIVOS ADIESTRADOS					
OPERACIONES ECU 911	ADMINISTRATIVOS ECU 911	INSTITUCIONES ARTICULADAS	INSTITUCIONES EXTERNAS	CIUDADANÍA	TOTAL
5.852	70	5.068	0	1.246	12.236
48%	1%	41%	0%	10%	100%

- **Capacitación**

En cumplimiento de 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, 129 eventos de capacitación gratuitos a 413 servidores a nivel nacional**, que corresponden a la capacitación planificada institucional, en función al reporte generado del sistema INC del Ministerio de Trabajo, 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.

- **CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS**

Desde el mes de octubre del año 2021, se inició el Proceso de selección de personal Examinador y Supervisor para formar parte del Comité de Organismo Evaluador de la Conformidad a nivel nacional, con la finalidad de apoyar en los siguientes procesos de Certificación de Competencias Laborales en las etapas de revisión de postulaciones y evaluación, a las personas que deseen certificarse desde cada Centro ECU 911.

Las personas que postularon para formar parte del Comité en calidad de Examinadores y Supervisores debieron cumplir con un listado de requisitos y una evaluación sobre el proceso. Es así que se recibieron 74 postulaciones a nivel nacional, con excepción de los Centros ECU 911 Macas y Esmeraldas.

De las 74 postulaciones se aceptaron 72 ya que, 2 postulaciones no cumplieron con el puntaje mínimo requerido.

Tabla 5 Número de Postulaciones Aceptadas y NO Aceptadas

NÚMERO DE POSTULACIONES ACEPTADAS Y NO ACEPTADAS			
No.	CENTRO ECU 911	POSTULACIONES ACEPTADAS	POSTULACIONES NO ACEPTADAS
1	Local Babahoyo	6	
2	Local Galápagos	5	
3	Local Loja	14	
4	Local Nueva Loja	6	
5	Local Riobamba	13	
6	Local Santo Domingo	1	
7	Local Tulcán	7	
8	Zonal Ambato	6	
9	Zonal Cuenca	1	
10	Zonal Ibarra	1	
11	Zonal Machala	1	
12	Zonal Portoviejo	3	
13	Zonal Quito	8	1
14	Zonal Samborondón	0	1
15	Local Macas	0	
16	Local Esmeraldas	0	
Total general		72	2

De las 72 postulaciones, aprobaron 71 personas, 1 persona no deseó continuar con el proceso. A continuación se presentan los resultados por cada Centro:

Tabla 6 Número de Personas Certificadas como Examinador o Supervisor.

NÚMERO DE PERSONAS CERTIFICADAS COMO EXAMINADOR O SUPERVISOR			
CENTRO ECU 911	EXAMINADOR	SUPERVISOR	TOTAL
Local Babahoyo	5	1	6
Local Galápagos	3	1	4
Local Loja	10	4	14
Local Nueva Loja	1	2	3
Local Nueva Loja	1	2	3

Local Riobamba	9	4	13
Local Santo Domingo	1	0	1
Local Tulcán	4	3	7
Zonal Ambato	4	2	6
Zonal Cuenca	1	0	1
Zonal Ibarra	1	0	1
Zonal Machala	1	0	1
Zonal Portoviejo	2	1	3
Zonal Quito	6	2	8
TOTAL GENERAL	49	22	71

- **GESTIÓN DE SALUD, SEGURIDAD OCUPACIONAL Y BIENESTAR SOCIAL
RIESGOS DEL TRABAJO**

Se realizaron mediciones ergonómicas por puesto de trabajo, para determinar el riesgo laboral en actividades con movimientos repetitivos, posturas forzadas, actividades con PDVs en las salas operativas de la Coordinación Zonal 2-9, y Administración Central las que se efectuaron con la coordinación de Riesgos de Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y con estudiantes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Sensibilización e inducción de Prevención de Riesgos Laborales en pantallas de visualización de datos, dirigido al personal operativo de la Coordinación Zonal 2-9.

- **CAPACITACIONES**

En coordinación con el Ministerio de Salud Pública se llevaron a cabo las capacitaciones en primeros auxilios básicos dirigidos al personal operativo de la Coordinación Zonal 2-9, y su posterior certificación.

Capacitación de riesgos de trabajos en altura y manejo de epis para altura, para los servidores de la Coordinación Zonal 2-9 que realizan mantenimiento de cámaras periféricas de videovigilancia.

Se capacitó al personal que cumple actividades de mantenimiento en Administración Central, en “trabajos en altura y uso adecuado de equipos de protección personal para trabajos en vertical”, actividad coordinada con el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito.

Mediante los acuerdos establecidos con la Vicepresidencia se ha realizado la campaña de sensibilización de ICTUS, la misma que está direccionada para todo el personal a nivel nacional y hasta el momento se ha realizado en las siguientes Coordinaciones zonales: Coordinación Zonal 1 (Tulcán, Ibarra, Esmeraldas, Nueva Loja), Coordinación Zonal 2-9 y Planta Central, Coordinación Zonal 7 (Loja, Machala).

Con la finalidad de tener una respuesta adecuada ante la presencia de una emergencia ante riesgos naturales o antrópicos, en los meses de octubre y noviembre se llevó a cabo capacitaciones para las brigadas de evacuación y rescate; primeros auxilios, e incendios, del SIS ECU 911 Administración Central, sobre manejo de extintores, técnicas de evacuación mismo que fue coordinado con el Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito.

Capacitación al personal de bodega, como a trabajadores de mantenimiento sobre manejo manual de cargas.

- PLANES Y PROGRAMAS INHERENTES A LA GESTIÓN DE BIENESTAR SOCIAL Y SALUD OCUPACIONAL

Plan de Emergencia del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 - Administración Central y Coordinación Zonal 2-9

Elaboración y actualización del Plan de Emergencias del Servicio Integrado de Seguridad 911 de la Administración Central y Coordinación Zonal 2-9 Quito año 2022; el plan de emergencia pretende evitar condiciones inseguras que se dan en los diferentes ambientes laborales, brindado al personal que labora dentro de la institución, a visitantes y colaboradores externos los conocimientos adecuados para reaccionar ante una emergencia, enfocado a lograr un proceso óptimo de evacuación del lugar donde se encuentre cualquier persona en el momento del siniestro, y para el que normalmente no está preparado, el plan mencionado se encuentra actualizado.

Como parte del Plan de Emergencia y con el objetivo de tener personal entrenado ante una emergencia en las edificaciones del SIS ECU 911, se conformaron las brigadas de emergencia de la institución.

Con el apoyo del Cuerpo de Bomberos del Distrito Metropolitano de Quito, se llevaron a cabo simulacros sobre sismos y conato de incendio, en los que participaron todos los servidores y trabajadores del SIS ECU 911, Administración Central y Coordinación Zonal 2-9

Plan de Contingencia para Evacuación de Servidores, Autoridades Estratégicas y Visitantes en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en Caso de Conmoción Social - Manifestaciones y Disturbios.

Con el fin de precautelar la integridad física de los servidores, autoridades y visitantes que se encuentren en el Edificio de la Administración Central y Coordinación Zonal 2-9 frente a una conmoción social, se elaboró el Plan de Contingencia para Evacuación de Servidores, Autoridades Estratégicas y Visitantes en el Servicio Integrado de Seguridad Ecu 911 en Caso de Conmoción Social - Manifestaciones y Disturbios.

Plan de Prevención Integral del Uso y Consumo de Alcohol, Tabaco u Otras Drogas en los Espacios Laborales

Con la finalidad de prevenir y reducir el uso y consumo de tabaco, alcohol y otras drogas en el espacio laboral se ejecutan mensualmente acciones estratégicas para el abordaje y atención integral en los espacios laborales con el objetivo de adoptar hábitos de vida saludable y fortaleciendo la gestión conjunta de empleadores y trabajadores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

Se realizaron campañas de sensibilización sobre del uso de alcohol, tabaco y otras drogas en el entorno laboral en coordinación con el Ministerio de Salud Pública, así como capacitación sobre la LORCT.

Programa de Prevención de Riesgos Psicosociales

Se aplicó a todo el personal del SIS ECU 911, herramientas de evaluación de riesgos psicosociales, mediante encuesta del Ministerio de Trabajo.

Socialización al personal operativo de la Coordinación Zonal 2-9 sobre los resultados finales de evaluación de riesgos psicosociales y medidas de prevención.

Se socializó a todos los servidores y trabajadores del SIS ECU 911, Administración Central y Coordinación Zonal 2-9 el “Protocolo de Prevención y atención de casos de Discriminación, Acoso Laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo”.

En coordinación con el Ministerio de Salud Pública, se ejecutaron descargas emocionales para el personal operativo de la Coordinación Zonal 2-9.

Desarrollo de Campañas Preventivas Dirigidas para el Personal a Nivel Local y Nacional

Se gestionó con la Secretaría de Salud del Municipio de Quito la campaña de Salud Mental y Nutrición la misma que fue dirigida para todo el personal del Servicio Integrado de Seguridad a nivel nacional.

Mediante convenio establecido con la Vicepresidencia se ejecutó la campaña de socialización y sensibilización sobre Evento Cerebrovascular ICTUS a nivel nacional.

Se realizaron campañas de sensibilización sobre el uso de alcohol, tabaco y otras drogas en el entorno laboral.

Vacunación

Con la finalidad de que el personal se encuentre en buenas condiciones y precautelando su estado de salud se coordinó con el Ministerio de Salud Pública para llevar a cabo las siguientes campañas de vacunación:

Influenza: Con la participación de 110 personas entre los que se encuentran familiares, personal SIS ECU y personal de instituciones articuladas.

COVID-19 Cuarta dosis (refuerzo): Con la participación de 328 personas entre los que se encuentran familiares, personal SIS ECU y personal de instituciones articulares.

Atención al personal que realiza actividades en las instalaciones del SIS ECU 911

Se realizó atención médica de los servidores y trabajadores de la Coordinación Zonal 2-9, Planta Central e instituciones articuladas que durante la jornada laboral presenten alguna molestia y/o malestar, de ser necesario se realiza la administración de medicamentos /o derivación a casa de salud para tratamiento definitivo.

SALA DE APOYO A LACTANCIA

Certificación de Lactario

Con la finalidad de garantizar las condiciones adecuadas para las madres que se reintegran luego de su periodo de maternidad, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 realizó las gestiones correspondientes con el Ministerio de Salud para Certificar la Sala de Lactancia Materna la cual se encuentra a disposición de todo el personal del SIS ECU e instituciones articuladas para el uso las 24 horas del día.

Seguimiento Servidores por Aislamiento COVID

Seguimiento diario a los servidores y trabajadores que dieron positivo para COVID 19, bajo sospecha o que estuvieron en contacto directo con pacientes COVID, mismos que fueron puestos en aislamiento y se realizó seguimiento y acompañamiento mediante llamadas telefónicas, con la finalidad de prestar atención oportuna como parte del equipo de Bienestar Laboral y Salud Ocupacional, como también de asegurarse del estado biopsicosocial.

Coordinación de Turnos para Pruebas de Detección de COVID en la PUCE y Turnos con el IESS y MSP

Mediante el convenio de cooperación con la Universidad Católica del Ecuador, se coordinaron turnos para los servidores, trabajadores y su grupo familiar para que

accedan a realizarse pruebas PCR para detección de COVID 19, así también se coordinaron turnos con médicos generales y especialistas del IESS y MSP, de acuerdo con las necesidades de servidores y trabajadores institucionales.

Matriz Actualizada de Personas con Discapacidad, Sustitutos y Grupos Prioritarios

Mensualmente se realizó la coordinación con Talento Humano de las diferentes Coordinaciones Zonales para mantener actualizada la matriz de las personas con discapacidad, sustitutos y grupos prioritarios (embarazadas, lactantes y maternidad) que trabajan en el SIS ECU 911.

Envío de información al Ministerio de Trabajo sobre casos de violencia y acoso a la mujer en los espacios de trabajo

De manera trimestral se remitió la información al MDT sobre los casos de violencia y acoso a la mujer en los espacios de trabajo, se consolida la información que remiten las Coordinaciones Zonales con sus Centros Operativos Locales.

d. POLÍTICAS CUMPLIDAS

En las Agendas de la Igualdad no se establece el desarrollo o participación en la generación de Política Pública relacionada con las competencias del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911; la prestación del servicio de atención de emergencias es el mismo para toda la ciudadanía; toma en cuenta todos los enfoques incluidos: el intercultural o generacional.

Sin embargo, en cumplimiento a lo que establece la Constitución, la Ley de Discapacidades, la LOIPEVCM (2018) y otras normas superiores, durante el año 2022 este Servicio a través de la Dirección Nacional Regulatorio en Emergencias ha promovido el establecimiento de los siguientes instrumentos normativos de carácter intersectorial para la atención diferenciada de grupos prioritarios:

-Violencia de Género: Se actualizó el “Protocolo Interinstitucional de atención de incidentes relacionados con Violencia de Género contra las Mujeres e Intrafamiliar” con el reforzamiento de temas de capacitación e inclusión del chat conversacional para derivación oportuna de casos a la SDH, de forma conjunta con la Coordinación Nacional de la Policía Nacional en el SIS ECU 911; la Dirección Nacional de Atención Prehospitalaria y Unidades Móviles del Ministerio de Salud Pública; y, la Secretaría de Derechos Humanos; instrumento que se encuentra publicado en el Registro Oficial No. 167 Segundo suplemento.

-Atención con Discapacidad: Elaboración y coordinación de la suscripción del “Protocolo Interinstitucional para la recepción de Alertas de Emergencia relacionadas a Personas con Discapacidad”. El presente Instrumento tiene por objeto 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. Este documento será de aplicación y observancia obligatoria para toda servidora o servidor involucrada/o en la atención de una alerta vinculada a personas con discapacidad, desde el fortalecimiento de capacidades al personal de salas operativas; la atención telefónica en la línea 9-1-1 u otros mecanismos de alerta; la coordinación de la atención de la emergencia con las instituciones articuladas en todo el territorio nacional. Este instrumento entró en vigencia el pasado 15 de junio de 2022 y fue publicado en Registro Oficial No. 118 primer suplemento.

-Metodología para la Elaboración del Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencia Relacionadas a Personas con Discapacidad

Se realiza la “Metodología para la Elaboración del Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Alertas de Emergencia Relacionadas a Personas con Discapacidad”, pretende compartir dentro de la comunidad de Sistemas de Emergencia y Seguridad (SES) que pertenecen a la región, una guía para la elaboración de un Protocolo de esta índole, brindando los pasos que se pueden tomar en cuenta para el desarrollo e implantación de este tipo de instrumentos que garanticen el acceso y atención hacia las personas con discapacidad.

-Gestión de Riesgos: Se coordina la elaboración de la propuesta de “Lineamientos para la Operatividad de las Consolas del SNGRE en el SIS ECU 911”, instrumento que establece un proceso estructurado para las actividades interinstitucionales involucradas en la gestión para la recepción, seguimiento y cierre de alertas ingresadas al SIS ECU 911 con competencia de atención de la Secretaría de Gestión de Riesgos.

e. CONVENIOS SUSCRITOS

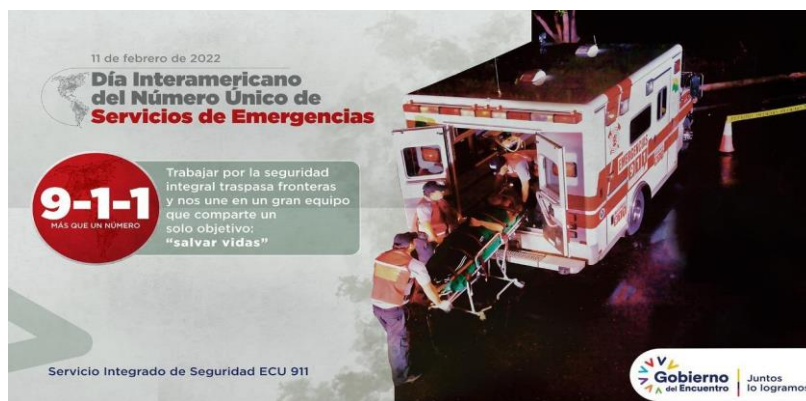
En este periodo del año, **se mantienen vigentes un total de 347 convenios a nivel nacional**; de los cuales (213) convenios se han firmado con Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), (62) convenios con instituciones del sector Público, (50) convenios con Universidades y (22) convenios con el sector Privado. Además indicar que en el mismo año **se suscribieron (71) nuevos convenios a nivel nacional** y se **finalizaron** (28) convenios.

f. COOPERACIÓN NACIONAL E INTERNACIONAL

1. CONMEMORACIÓN NÚMERO ÚNICO DE EMERGENCIA 9-1-1: En el año 2019, en la Reunión de Ministros en Materia de Seguridad Pública de las Américas de la Organización de Estados Americanos —en la que se trataron temas vinculados con el fortalecimiento de la cooperación internacional en materia de seguridad, lucha contra

la delincuencia y atención de alertas ciudadanas— se estableció el 11 de febrero de cada año como el “*Día Interamericano del Número Único de Servicios de Emergencias*”.

En Ecuador, desde hace tres años, el SIS ECU 911 celebra esta fecha especial para recordar la importancia de contar con una línea única para la atención de incidentes. En nuestro país, desde la implementación del 9-1-1 se integraron los servicios de las instituciones de seguridad, rescate y auxilio en una plataforma común lo que facilitó y optimizó la asistencia a la ciudadanía.



2. DOCUMENTO DE EXPERIENCIAS No.1: Los servicios de emergencia y seguridad y organismos afines en la región han tenido que desarrollar nuevas estrategias, herramientas y líneas de acción para responder a las emergencias que han surgido durante la pandemia.

El ejercicio de sistematización recoge las estrategias, herramientas y acciones implementadas por los sistemas de emergencia y seguridad o agencias similares en la región, clasificándolos en cinco áreas:

- TECNOLOGÍA.
- OPERACIONES.
- INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS.
- RECURSOS HUMANOS.
- COMUNICACIÓN.

Las áreas de Recursos Humanos y Comunicación se dividen a su vez en tres y dos subcategorías, respectivamente.

Este ejercicio de sistematización hemisférica está guiado e inspirado por varios propósitos:

- Conocer las experiencias de sistemas de emergencia y seguridad o similares agencias que se adaptan y abordan el COVID-19.
- Identificar puntos en común y similitudes entre entidades.
- Aprender de los éxitos y fracasos.

- Hacer los cambios necesarios basados en experiencias compartidas para estar mejor preparados para una futura crisis.

3. PRESENTACIÓN DEL PROTOCOLO INTERINSTITUCIONAL PARA LA RECEPCIÓN DE ALERTAS DE EMERGENCIAS RELACIONADAS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD GTS-SES: Según la Organización Panamericana de la Salud, se estima que un 12% de la población de América Latina y el Caribe vive con al menos una discapacidad, lo que representa alrededor de 66 millones de personas en la región.

Teniendo en cuenta esa situación regional, la cuarta recomendación indica “a los Sistemas de Emergencia y Seguridad de los Estados Miembros de la OEA a una mayor inclusión y accesibilidad de los servicios por medio de la elaboración de protocolos para la atención de emergencias de personas con discapacidades y problemas de salud mental, de la adecuada capacitación y preparación de operadores/as y despachadores/as y de la incorporación de tecnologías de la comunicación adecuadas para responder ante este tipo de emergencias, en colaboración con instituciones públicas especializadas y el apoyo de organizaciones internacionales y de la sociedad civil”.

Con la finalidad de dar cumplimiento a la recomendación establecida, **se elaboró la propuesta de plan de trabajo para el Grupo Técnico Subsidiario de Servicios de Emergencia y Seguridad en Coordinación con el Departamento de Seguridad Pública de la OEA para el periodo 2022.**

Con fecha 27 de abril de 2022 se llevó a cabo el evento: Inclusión y Accesibilidad de Personas con Discapacidad en la Atención y Respuesta a Emergencias.

4. ESTUDIO “PROSPECTIVA DELICTUAL EN PANDEMIA POR LA COVID 19”: Se elaboró la propuesta de plan de trabajo para el Grupo Técnico Subsidiario Servicio de Emergencia y Seguridad en Coordinación con el Departamento de Seguridad Pública de la OEA para el periodo 2022.

Para el segundo trimestre del año 2022 (abril-mayo-junio) se establece: Estudio Prospectiva Delictual en pandemia por la COVID 19.

En mayo se entrega el Estudio por parte de la Subdirección Técnica de Operaciones mediante la Dirección Nacional de Operaciones y la Dirección Nacional de Análisis de Datos del SIS ECU 911.

Se remite al Departamento de Seguridad Pública OEA el estudio “*Prospectiva Delictual en pandemia por COVID-19: un Análisis de Emergencias y Delitos en el Distrito Metropolitano de Quito 2019-2020*”; mismo que ha sido publicado como primer artículo en la Revista Contextos Seguridad y Convivencia Ciudadana Vol. 01 julio-

diciembre 2021, bajo el auspicio del Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y se encuentra publicado en la Comunidad Virtual SES.

5. ELABORACIÓN DE LA FICHA PARA EL DIAGNÓSTICO, PREVENCIÓN, Y REDUCCIÓN DEL MAL USO DE LA LÍNEA ÚNICA DE EMERGENCIA: El objetivo de este cuestionario es:

1. Conocer el estado de situación en materia de llamadas improcedentes en los Sistemas de Emergencia y Seguridad de la región.
2. Identificar, documentar, sistematizar y compartir las estrategias, herramientas y acciones efectivas implementadas por los Sistemas de Emergencia y Seguridad (o Agencias similares) de la región para prevenir, disminuir y sancionar el mal uso de la Línea Única de Emergencia.

La Línea Única de Emergencia es un canal directo de apoyo a la población en caso de necesidad. Esta línea de emergencias salva vidas y protege la integridad de las personas. A través de este tipo de líneas, se atienden millones de llamadas, cada una de distinta particularidad e importancia. Uno de los principales problemas en la atención de llamadas por emergencias, es la gran cantidad de llamadas improcedentes que se reciben todos los días en los Sistemas de Emergencia y Seguridad de la región.

El mal uso de la Línea Única de Emergencia obstruye la provisión efectiva y eficiente del servicio de emergencias. Adicionalmente, el despliegue innecesario de recursos genera considerables costos económicos para los Sistemas. Consecuentemente, resulta de trascendental importancia prevenir, mitigar y sancionar el mal uso del servicio de emergencias en cada país.

Luego de la respuesta de los países, y compilación de las fichas por parte del Departamento de Seguridad Pública de la OEA junto a la Presidencia del Grupo Técnico Subsidiario; se preparará un conversatorio en el mes de octubre de 2022, en donde se exponga por parte de los Servicios de Emergencia del Colombia, México, Costa Rica y Ecuador sus experiencias, normativas, estrategias, procedimientos y acciones frente al Mal Uso de la Línea de Emergencia.

6. CONVERSATORIO ESTRATEGIAS, HERRAMIENTAS Y ACCIONES PARA PREVENIR Y REDUCIR EL MAL USO DEL NÚMERO DE EMERGENCIA: Luego de la respuesta de los países, en relación a los cuestionarios para elaboración y compilación de las Fichas para el Diagnóstico, Prevención y Reducción del Mal Uso de la Línea Única de Emergencias por parte del Departamento de Seguridad Pública de la OEA junto a la Presidencia del Grupo Técnico Subsidiario; se llevó a cabo el Conversatorio de Estrategias, Herramientas y Acciones para prevenir y reducir el mal uso del número de emergencia, el mismo que se realizó los días 27 y 28 de octubre de

2022, en donde se expusieron por parte de los Servicios de Emergencia de Costa Rica, República Dominicana, Argentina, Colombia y Ecuador sus experiencias, normativas, estrategias, procedimientos y acciones frente al Mal Uso de la Línea de Emergencia.

En el marco del desarrollo del Conversatorio se llevaron a cabo presentaciones, paneles de preguntas y respuestas, así como también reflexiones finales e intercambio de experiencias.

7. DONACIÓN DE AMBULANCIAS SVA POR PARTE DEL FIEDS AL CUERPO DE BOMBEROS DE SANTO DOMINGO Y AL GAD DEL CANTÓN MORONA En el mes de noviembre de 2022, se llevó a cabo la entrega al ECU 911 por parte del FIEDS (Fondo Ítalo Ecuatoriano para el Desarrollo Sostenible), la donación de dos (2) ambulancias de Soporte Vital Avanzado, las mismas que tienen como beneficiarios el Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo y para el GAD del Cantón Morona.

Esta donación se realizó en el marco del apoyo que dicho Fondo Italiano realizó en relación a la emergencia sanitaria por la COVID-19.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, en el marco del proceso de donación de las ambulancias de SVA por parte del FIEDS, ha trabajado como GESTOR de las diferentes actividades que se han llevado a cabo, esto en coordinación con el FIEDS como financiador y la AICS como patrocinadora.



g. NORMATIVAS TÉCNICAS Y LEGALES

- **Estudio Técnico Normativo para mejorar el Sistema de Información Geográfica en el SIS ECU 911:** Cuyo propósito es desarrollar un Estudio Técnico Normativo para la mejora del Sistema de Información Geográfica que sirve para la prestación de servicios de emergencia, con la finalidad de evaluar posibles soluciones de optimización del entorno técnico y tecnológico del mismo.

Este estudio realizado en coordinación con la Dirección de Análisis de Datos y la Dirección Tecnológica, permitirá la identificación de los problemas del Sistema de Información Geográfica y las posibles soluciones; además, proporcionará la identificación de los actores y actividades del manejo, uso y actualización del Sistema de Información Geográfica, conforme al ámbito de sus competencias.

También permitirá presentar propuestas sólidas para el análisis y toma de decisiones respecto de la optimización permanente del SIG.

- **Propuesta de Reforma del “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.
- **Actualización de los insumos necesarios para el "Anteproyecto de Ley del 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.
- **Participación como miembros del Comité Técnico ante el INEN:** Se participó en la revisión de 4 normas con el estudio de los siguientes proyectos de documentos normativos:
 - ETE INEN-ISO/TS 22318, Protección y seguridad de los ciudadanos – Sistemas de gestión de la continuidad del negocio – Directrices para la continuidad de la cadena de suministro
 - INEN-ISO 31030, Gestión de Riesgo de los Viajes
 - INEN-ISO 37123, Ciudades Sostenibles
 - NTE INEN-ISO 22301 Seguridad y Resiliencia — Sistema de Gestión de Continuidad Del Negocio — Requisitos (ISO 22301:2019, IDT)
- **Aportes al Examen Periódico Universal (EPU) para la supervisión de la situación de los derechos humanos en todos los Estados:** En el mes de abril del 2022 se presentan los insumos (Informe del SIS ECU 911) respecto a las actividades realizadas para garantizar los derechos humanos durante la pandemia por la COVID-19.
- **Participación en el desarrollo de las rutas de atención en caso de vulneración de derechos:** Se participó como delegados del SIS ECU 911 en el desarrollo de los siguientes instrumentos normativos denominados rutas de atención:
 - Ruta de Protección Integral de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes

- Ruta de Protección de Derechos de Personas Adultas Mayores en el Distrito Metropolitano de Quito
- Ruta de Protección de Derechos de las Diversidades Sexo Genéricas en el Distrito Metropolitano de Quito
- Ruta de Atención, Protección y Restitución de Derechos de Mujeres en Situación de Violencia en el Marco del Sistema de Protección Integral del DMQ
- Ruta para la atención, protección y restitución de derechos para las personas con discapacidad en situación de violencia y/o vulneración de derechos del Distrito Metropolitano de Quito
- Ruta de Protección de Derechos de Personas en situación de movilidad humana en el DMQ.

h. GESTIÓN JURÍDICA

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

Se elaboraron 119 oficios de respuesta a operadores de justicia.

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

Se elaboraron 199 oficios dirigidos a la ciudadanía.

i. GESTIÓN DOCUMENTAL

- **Atención a 1.122 usuarios internos y externos en ventanilla**, referente a la recepción de documentos.
- **Se brindó capacitación a 158 funcionarios responsables de archivo de gestión y archivo central a nivel nacional.**

j. ACCIONES TECNOLÓGICAS Y PRINCIPALES PROYECTOS EJECUTADOS (TECNOLÓGICOS O DE INNOVACIÓN)

- **Acciones Tecnológicas Relevantes**
 - **Adquisición 2.372 de diademas para la atención de emergencia para los centros zonales y locales del servicio integrado de seguridad ECU 911.**
 - **Adquisición de 560 cámaras de videovigilancia** para los centros operativos del SIS ECU 911 con la finalidad de reponer las que no están operativas.
- **Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica**

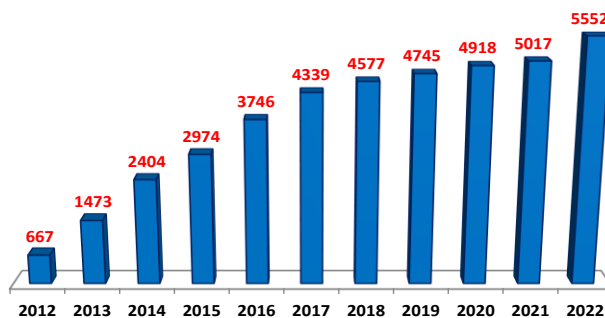
Enero-Diciembre 2022: Para el porcentaje de disponibilidad de la plataforma tecnológica se obtuvieron los siguientes resultados durante el periodo de enero a diciembre 2022:

- 99,12% enero
- 97,65% febrero
- 99,06% marzo
- 99,93% abril
- 98,09% mayo
- 98,29% junio
- 98,32% julio
- 99,24% agosto
- 99,14% septiembre
- 99,20% octubre
- 99,09% noviembre
- 99,25% diciembre

- Incremento de Puntos de Videovigilancia

Enero-Diciembre 2022: Se cuenta con 5.552 cámaras a nivel nacional por parte del SIS ECU 911 y por parte de los GAD'S 1.672 dando un total de 7.244.

Gráfico 8 Incremento de Puntos de Videovigilancia



Fuente: Dirección Nacional de Gestión de Infraestructura Tecnológica para Emergencias

- Proyectos Tecnológicos o de Innovación Ejecutados

Enero-Diciembre 2022: Se desarrollaron en el año 2022, 9 proyectos tecnológicos que permitieron mejorar la operación del SIS ECU 911.

Se detalla a continuación:

1. Nombre: *Diseño e Implementación de un Servidor de archivos Centralizado para la Sala Operativa del Centro Zonal Ecu 911 Ibarra*

Descripción del Proyecto:

El propósito de diseñar e implementar un servidor de archivos centralizado para la sala operativa del Centro Operativo Zonal ECU911 Ibarra es con el fin de concentrar la documentación, archivos y peticiones que manejan diariamente cada grupo de sala

operativa en áreas de videovigilancia, llamadas y despacho, además de llevar una administración óptima y organizada.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido: Personal de Operaciones: disponer de espacio de almacenamiento para alojar archivos e información mediante una administración centralizada que permita la retroalimentación diaria en la gestión de atención de emergencias.

Personal de la Dirección de Tecnología y Soporte Zonal: administrar, gestionar y facilitar el acceso al espacio de almacenamiento para alojamiento de archivos en sala operativa del Centro Zonal Ecu911 Ibarra.



2. Nombre: Sistema De Gestión para Permisos Vehiculares

Descripción del Proyecto:

Desarrollar un sistema que automatice la GESTIÓN PARA PERMISOS VEHICULARES que agiliza la administración de vehículos en el área Administrativa – Financiera

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido: El SISTEMA DE GESTIÓN PARA PERMISOS VEHICULARES facilita al personal de todas las áreas administrativas de la Coordinación Zonal 3 SIS Ecu 911 Ambato y Centro Operativo Local Ecu 911 Riobamba mismos que harán uso del sistema para realizar las solicitudes de vehículos.

3. Nombre: Automatización y Disponibilidad de Recursos de ambulancias de las instituciones articuladas de la coordinación zonal 2-9 del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

Descripción del Proyecto:

Desarrollo de una aplicación que permita visualizar el estado de disponibilidad de ambulancias, mostrando el estado del recurso y que permita agregar un comentario con los detalles de la emergencia registrando la fecha y hora de éste.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido:

El proyecto beneficia la gestión a los usuarios de la Coordinación: y a la ciudadanía en general.

Personal de Operaciones de la Coordinación Zonal 2-9: Facilitará el seguimiento y disponibilidad de recursos de ambulancias.

Director Operaciones / Especialista de Operaciones de la Coordinación Zonal 2-9:

Accederá a reportes de ambulancias para determinar su disponibilidad y ocupación.

Ciudadanía en general: Dispondrá de información actualizada de ambulancias disponibles y no disponibles para la atención de emergencias

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

Descripción del Proyecto:

Proteger y salvaguardar, información y bienes sensibles (servidores de comunicación y almacenamiento) que se manejen dentro del Centro Zonal 5 y 8 del ECU911 de posibles ataques cibernéticos internos y externos.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido:

Los beneficiarios serán los servidores del Centro Zonal Samborondón del ECU911 y gestiones articuladas que laboran en la dependencia.

5. Nombre: Repotenciación de las pantallas de video wall y monitores de la Coordinación Zonal 7

Descripción del Proyecto:

Realizar la migración de tecnología de retroiluminación CCFL a retroiluminación LED en las pantallas de video wall y monitores pertenecientes a la Coordinación Zonal 7 del SIS ECU911, con el objetivo de rehabilitar y prolongar la vida útil de los equipos antes mencionados.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido:

Como beneficio se tiene a los funcionarios del SIS ECU911 que operan en la sala, quienes tendrán un video wall mejorado y repotenciado.

6. Nombre: Diseño de Radio - Enlace De Comunicaciones Hacia Sala Desconcentrada Azogues

Descripción del Proyecto:

Diseñar un radio-enlace que permita la inter-conexión y funcionamiento de la plataforma de video y despacho, entre la sala desconcentrada Azogues y la Coordinación Zonal 6 Cuenca, incrementando la eficiencia y eficacia en la coordinación para la atención de emergencias.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido:

Mejorar la comunicación en toda la provincia del Cañar.

7. 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:

El SIS ECU911 gestiona emergencias a nivel nacional principalmente a través de llamadas al número de emergencia 911. Estas llamadas son grabadas en servidores de archivos a modo de respaldo. Cuando por algún motivo estos audios son requeridos, se los obtiene por medio de una solicitud al área de tecnología en donde se realiza una búsqueda física del archivo. El propósito es desarrollar un aplicativo que automatice el proceso de extracción de audios y brinde la seguridad necesaria para mantener la integridad de la información.

% de Avance: 100%

Beneficio Obtenido:

Funcionarios del SIS ECU911 de la Dirección de Tecnología y Soporte de Coordinación Zonal 4 y de Dirección de Operaciones de la Coordinación Zonal 4.

8. ACTUALIZACIÓN DE LA PLATAFORMA SAEI-FJ

En atención al requerimiento solicitado por el dueño del proceso, se llevó a cabo la actualización de la plataforma SAEI-FJ, la cual incluye la incorporación de nuevas

plantillas de respuesta de solicitudes, oficios y generación de reportes. La plataforma está actualizada y operando normalmente.

Avance %: Cumplido al 100%.

Beneficio obtenido:

Acoplar el aplicativo a las necesidades de las unidades articuladas.



ECU 911 SIS ECU 911 Sistema Automatizado de Entrega de Información Función Judicial MENDOZA CORDERO JORGE GUILLERMO

ECU SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD 911

SISTEMA AUTOMATIZADO DE ENTREGA DE INFORMACIÓN - FUNCIÓN JUDICIAL

¿Qué es?
Es un sistema que permite la entrega automatizada de información (videos, audios y datos) captada en los sistemas de video vigilancia y llamadas del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y de Transporte Seguro, a los órganos autónomos y jurisdiccionales de la Función Judicial.

¿Para qué servirá esta información?
Para que los órganos autónomos y jurisdiccionales de la Función Judicial evalúen si se puede utilizar como elemento de convicción y proceder de conformidad con la normativa vigente.

Descarga de Manuales:
[Manual de Usuario Función Judicial](#)
[Manual de Usuario Personal ECU911](#)
Para visualizar los videos del SIS ECU 911 se requiere el reproductor Play Back; en los siguientes links se puede descargar este software con su respectivo instructivo:
[Descargar software Play Back](#)
[Descargar instructivo para visualizar videos descargados](#)
[Video Instructivo Personal SISECU911](#)
[Video Instructivo Función Judicial](#)
Considerar que los videos, audios y datos remitidos por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y Transporte Seguro se podrán descargar dentro de un tiempo máximo de 30 días.

9. ACTUALIZACIÓN DE LA APP PARA REGISTRO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Descripción del Proyecto:

El SIS ECU 911 requiere fortalecer el Protocolo Institucional para la aplicación de los lineamientos en la sala operativa, a fin de que, el evaluador pueda indagar si la llamada entrante proviene de una persona con discapacidad, en este sentido se inició el trabajo con pasantes a fin de desarrollar una aplicación que permita almacenar el registro de los datos que se solicitan al momento de enrolarse en la aplicación móvil del SIS ECU 911.

La APP Móvil del SIS ECU 911 fue actualizada de forma que, al momento de la descarga de la aplicación en un teléfono inteligente, se registra a los usuarios, quienes pueden

ingresar los datos personales solicitados y además los de discapacidad en el caso que hubiere, como son: el tipo de discapacidad, grado y número telefónico de contacto y los datos adicionales de tipo de sangre y alergias, finalmente guarda los datos de un contacto de emergencia.

El aplicativo está funcionando acorde a la solicitud del área requirente y desde su inicio en la fase de producción se registra los datos señalados, cabe precisar que, esta nueva funcionalidad se ejecuta únicamente con las personas que descarguen por primera vez el aplicativo.

% de Avance: 100%

Beneficio obtenido:

Contar con información propia registrada en el SIS ECU 911 respecto a las personas que tienen una discapacidad para brindar una atención personalizada.

PROYECTO DE MODERNIZACIÓN DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA PERIODO ENERO A DICIEMBRE 2022:

El Proyecto de modernización de la plataforma tecnológica del SIS ECU 911 tiene una visión integral para lo cual es indispensable que el mismo se desglose para visualizar el resultado por componentes. Los principales temas abordados en el citado proyecto en el periodo de enero a diciembre de 2022 fueron:

- Análisis de la estructura actual del subsistema de servidores.
- Análisis de la estructura actual del subsistema de videovigilancia.
- Análisis de la estructura actual del subsistema de networking.
- Análisis de la estructura actual del subsistema de sonido y visualización.
- Análisis de la estructura actual del subsistema de consolas.
- Análisis de la estructura actual del subsistema de radiocomunicación.
- Verificación de arquitectura de nuevas soluciones para modernización de la plataforma tecnológica.
- Elaboración del RFI de los componentes de los 7 subsistemas para la modernización del sistema de atención de emergencias del SIS ECU 911.
- Levantamiento de necesidades a nivel nacional del estado actual de los componentes de los 7 subsistemas para la modernización del sistema de atención de emergencias del SIS ECU 911.
- Mesas Técnicas con fabricantes para la verificación de las diferentes soluciones para la modernización del sistema de atención de emergencias del SIS ECU 911.
- Retroalimentación de las soluciones técnicas planteadas por los diferentes fabricantes para la modernización del sistema de atención de emergencias del SIS ECU 911.
- Verificación del RFI en temas operativos referente a la modernización del sistema de atención de emergencias del SIS ECU 911.

Es necesario destacar que todos los elementos antes desarrollados implican la respectiva retroalimentación con las áreas pertinentes.

k. TEMAS PLANTEADOS POR LA CIUDADANÍA PARA RENDIR CUENTAS

Se recibieron en el correo rendicion.cuentas@ecu911.gob.ec sugerencias y opiniones ciudadanas para el informe de Rendición de Cuentas 2022.

- Sincronización de semáforos

Sincronización de semáforos.

Cristina Munchmeyer [mcmunchmeyer@gmail.com]

Para: Rendicion Cuentas

sábado, 08 de abril de 2023 15:22

Una sugerencia...

Viendo cómo está la delincuencia, sugiero se sincronicen los semáforos de vías principales y largas de manera que, cuando no hay tráfico, se puedan pasar todos los semáforos en verde sin necesidad de parar.

En otros países se usan letreros que dicen "semáforos sincronizados a 50kms", por ejemplo.

Así en las horas de menos tráfico, evitamos el riesgo de ser abordados en un semáforo.

Acciones por realizar

La Dirección de Coordinación de Interinstitucional procederá con el envío de la sugerencia a la Agencia Nacional de Tránsito, como ente rector; a fin de que se tome en consideración la misma y se solicitará además se remitan los avances de las acciones generadas.

3.2 Ejecución Presupuestaria

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

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional, durante el año 2022, contó con un presupuesto codificado de USD 35.509.483,10 y se ejecutó un valor de USD 33.770.104,56 con un porcentaje de ejecución del 95,10%.

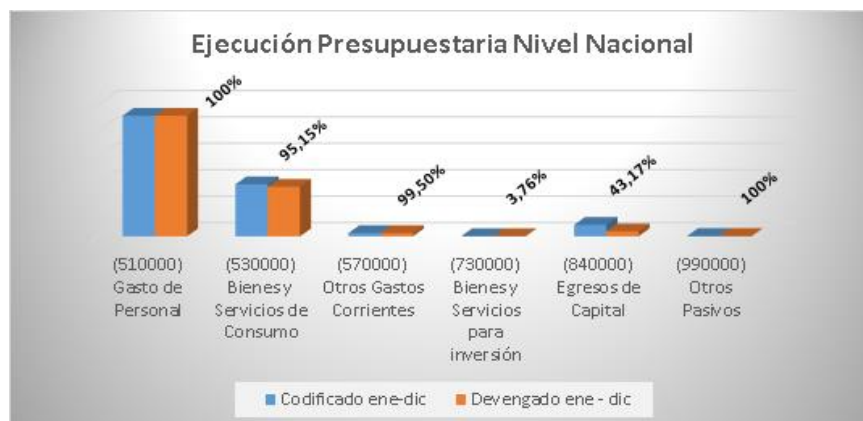
Tabla 7 Ejecución Total ECU 911

Grupo de Gasto	Aprobado	Codificado	Devengado	% Ejecución
(510000) Gasto de Personal	23.096.818,00	22.819.502,03	22.819.502,03	100,00%
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	13.282.636,00	9.850.259,98	9.372.416,00	95,15%
(570000) Otros Gastos Corrientes	1.011.565,00	600.007,47	597.028,37	99,50%
(730000) Bienes y Servicios para Inversión	0,00	27.278,70	1.026,76	3,76%

(840000) Bienes de Larga Duración	3.060.711,74	2.168.296,54	935.993,02	43,17%
(990000) Otros Pasivos	0,00	44.138,38	44.138,38	100,00%
Total	40.451.730,74	35.509.483,10	33.770.104,56	95,10%

Elaborado por: Dirección Financiera
 Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

Gráfico 9 Ejecución Presupuestaria a Nivel Nacional



Elaborado por: Dirección Financiera
 Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

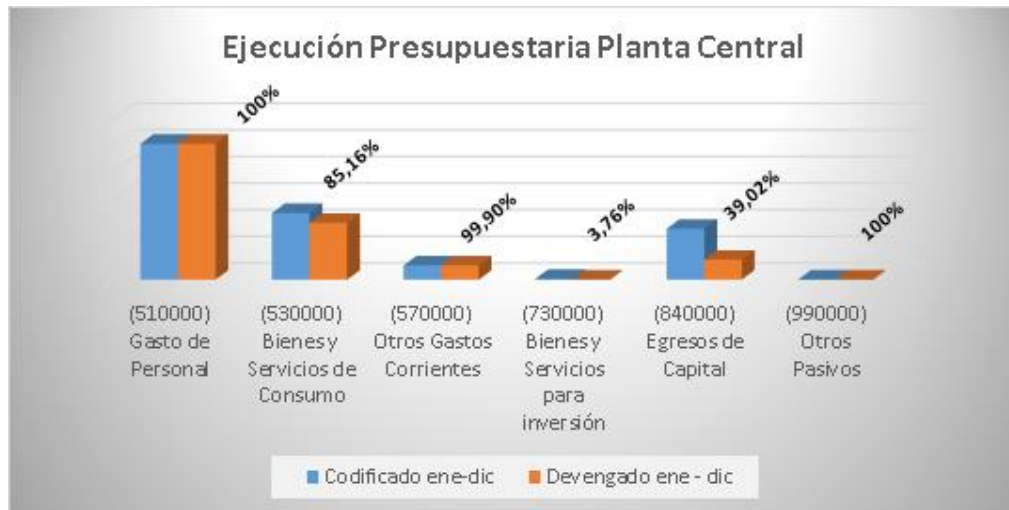
PLANTA CENTRAL

Tabla 8 Ejecución Planta Central

Grupo de Gasto	Aprobado	Codificado	Devengado	% Ejecución
(510000) Gasto de Personal	5.271.995,00	5.107.490,33	5.107.490,33	100,00%
(530000) Bienes y Servicios de Consumo	5.132.901,00	2.505.393,59	2.133.696,11	85,16%
(570000) Otros Gastos Corrientes	957.718,00	535.461,51	534.918,51	99,90%
(730000) Bienes y Servicios para Inversión	0,00	27.278,70	1.026,76	3,76%
(840000) Bienes de Larga Duración	3.060.711,74	1.912.311,87	746.238,81	39,02%
(990000) Otros Pasivos	0,00	2.465,84	2.465,84	100,00%
Total	14.423.325,74	10.090.401,84	8.525.836,36	84,49%

Elaborado por: Dirección Financiera
 Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

Gráfico 10 Ejecución Presupuestaria Planta Central



Elaborado por: Dirección Financiera
 Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

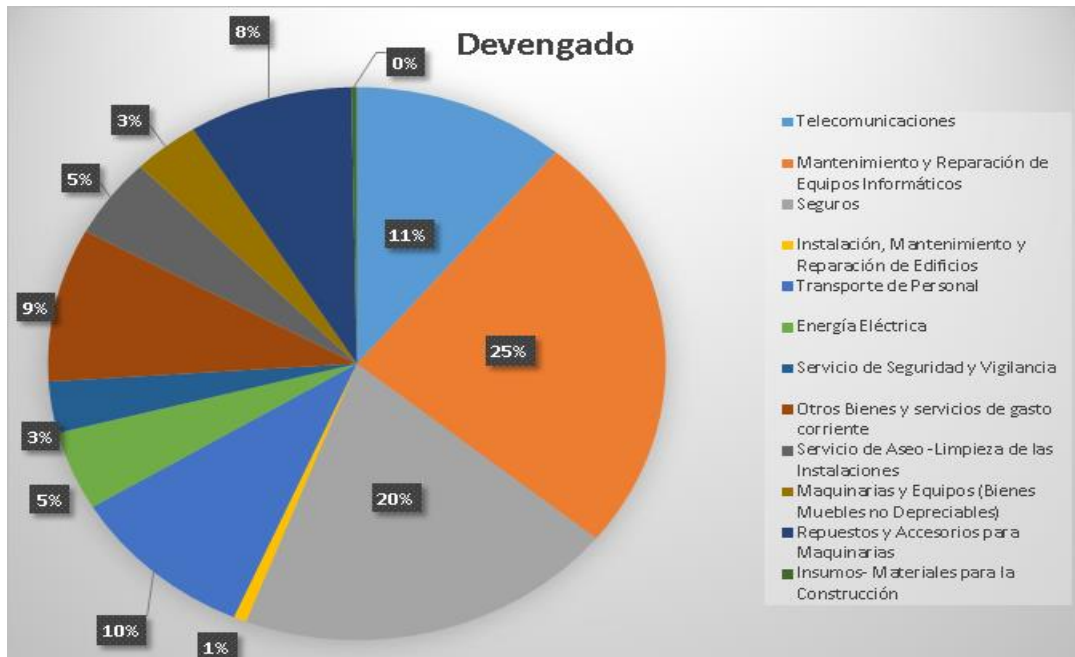
Principales Rubros Ejecutados en Gastos Permanentes (Sin Considerar Gastos de Personal) Planta Central

Tabla 9 Principales Rubros Ejecutados en Gasto Permanente

Partidas Presupuestarias	Devengado
Telecomunicaciones	29.7513,12
Mantenimiento y Reparación de Equipos Informáticos	660.480,75
Seguros	532.286,97
Instalación, Mantenimiento y Reparación de Edificios	18.150,22
Transporte de Personal	261.787,33
Energía Eléctrica	123.755,33
Servicio de Seguridad y Vigilancia	79.986,99
Otros Bienes y servicios de gasto corriente	239.737,12
Servicio de Aseo - Limpieza de las Instalaciones	124.763,97
Maquinarias y Equipos (Bienes Muebles no Depreciables)	92.508
Repuestos y Accesorios para Maquinarias	230.119,98
Insumos- Materiales para la Construcción	7.524,84
Total	2.668.614,62

Elaborado por: Dirección Financiera
 Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

Gráfico 11 Principales Rubros



Elaborado por: Dirección Financiera
 Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

Gasto No Permanente por grupo de gasto (1 de enero al 31 de diciembre 2022)

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 entre los meses de enero a diciembre de 2022 contó con un presupuesto codificado de USD 854.088,08 y ejecutó un valor de USD 397.265,57, que representa una ejecución del 46.51%.

Tabla 10 Ejecución Proyecto SAT II

Grupo de Gasto	Aprobado	Codificado	Devengado	% Ejecución
(730000) Bienes y Servicios para Inversión	0,00	27.278,70	1.026,76	3,76%
(840000) Bienes de Larga Duración	3.060.711,74	826.809,38	396.238,81	47,92%
Total	3.060.711,74	854.088,08	397.265,57	46,51%

Elaborado por: Dirección Financiera
 Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

Gráfico 12 Ejecución Proyecto SAT



Elaborado por: Dirección Financiera
 Fuente: Sistema Integrado de Gestión Financiera - eSIGEF

3.3 Contratación Pública de Obras y Servicios

En el siguiente cuadro se detallan los diferentes procesos de contratación de obras y compras públicas de bienes y servicios que el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 ejecutó durante el año 2022:

Tabla 11 Contratación Pública de Obras y Servicios

Tipo de contratación	Adjudicados		Finalizados		Link al medio de verificación
	Número Total	Valor Total	Número Total	Valor Total	
Ínfima Cuantía	33	92.294,08	33	92.294,08	https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2022/
Publicación					
Licitación	1	531.347,97	1	531.347,97	
Subasta Inversa Electrónica	7	1'008.895,00	7	1'008.895,00	
Procesos de Declaratoria de Emergencia					
Concurso Público					
Contratación Directa					
Menor Cuantía	3	113.663,79	3	113.663,79	
Lista corta					
Producción Nacional					
Consultoría					

Terminación Unilateral				
Régimen Especial	2	282.515,83	2	282.515,83
Catálogo Electrónico	19	282.108,27	19	282.108,27
Cotización				
Ferias Inclusivas				
Otras				
Total	65	2'310.824,94	65	2'310.824,94

Elaborado por: Daniel Herrera

Fuente: SOCE

3.4 Enajenación, donaciones, expropiaciones y Adquisición de bienes

Tabla 12 Principales Adquisiciones de bienes

Nombre del Bien	Cantidad	Valor	Observación
Adquisición de 4 sensores sísmicos triaxial con cables de conexión y 2 mandos de control para calibración	6	USD 51.785,70	
Adquisición de ocho (8) digitalizadores de señales sísmicas/grabadores sísmicos (velocidad y/o aceleración) con sus accesorios (tarjetas de memoria, cables y antenas GPS) y repuestos	8	USD 138.293,11	
Adquisición de cámaras de videovigilancia para los centros operativos del SIS ECU 911.	560	USD 350.000,00	
Adquisición de dispositivos de audio y voz para la atención de emergencia Headset del Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911	2372	USD 92.508,00	
Adquisición de 60 radios apx 2000 para el sistema de radiocomunicación de los cuerpos de bomberos de las provincias de Guayas, Santa Elena, El Oro y Galápagos.	60	USD 206,160,00	

Elaborado por: Diana Romero

Fuente: Acta de Adquisición

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, durante el periodo comprendido entre enero a diciembre del 2022, no ha realizado procesos relacionados con enajenación, donación y expropiación de bienes.

3.5 Difusión y comunicación de la gestión institucional

- Participación en medios de comunicación**

El ECU 911, mediante la utilización de distintos medios de comunicación, posicionó los servicios institucionales sin destinar asignaciones presupuestarias para la generación de los productos comunicacionales.

Tabla 13 Participación en Medios de Comunicación

Medios de comunicación	No. de medios	Monto contratado	Cantidad de espacio pautado y/o minutos pautados	Porcentaje del ppto. del pautaje que se destinó a medios locales y regionales	Porcentaje del ppto. del pautaje que se destinó a medios nacionales	link al medio de verificación publicado en la pág. web de la institución
Radio:	-					
Prensa:	-					
Televisión:	-					
Medios digitales:	-					

Elaborado por: Dirección de Comunicación Social
 Fuente: Dirección de Comunicación Social

- Vinculación con la Comunidad**

- **1.116 Vinculaciones** a nivel nacional, las cuales se realizaron a empresas públicas, privadas, escuelas, colegios, etc., registrándose como beneficiarios a **70.954 personas**





9 campañas de comunicación con diversos ejes temáticos, que son las siguientes:

#911EsMásQueUnNúmero

En el marco del Día Interamericano del Número Único de Servicios de Emergencias se realizó una campaña para conmemorar la fecha y al personal que trabaja de manera ininterrumpida en Ecuador y toda la región.



#El911SalvaVidas

Campaña que utiliza audios de llamadas al 9-1-1 reales para ejemplificar cómo reportar adecuadamente una emergencia. Los audios se recopilaron en el área de operaciones y corresponden a diversos tipos de incidentes.



#NoPodemosParar

Debido a las movilizaciones nacionales, se realizó una campaña para hacer un llamado a la tranquilidad y a que los ciudadanos permitan el paso del personal y vehículos de primera respuesta.



#ECU911SiempreActivo

Una campaña preventiva que contiene recomendaciones para actuar frente a eventos adversos como: Sismos, caída de ceniza, lluvias e inundaciones.



#RompeElSilencio

Campaña con enfoque intercultural e intergeneracional cuyo mensaje central es un llamado a la acción: llamar al 9-1-1. En una serie de videos y gráficas se difunden los tipos de violencias y la manera de actuar en caso de ser una víctima.



#EstadioSeguro

Por motivo de las finales de fútbol de la Copa Libertadores y la Final de la Liga Pro se difundieron mensajes preventivos para evitar emergencias en los escenarios deportivos y para comunicar los operativos de seguridad coordinados para estos eventos.



#RomeríaDeElQuinche

Recomendaciones de seguridad para la peregrinación de la Virgen de El Quinche, que en el 2022 se realizó después de estar cancelada debido a la pandemia.



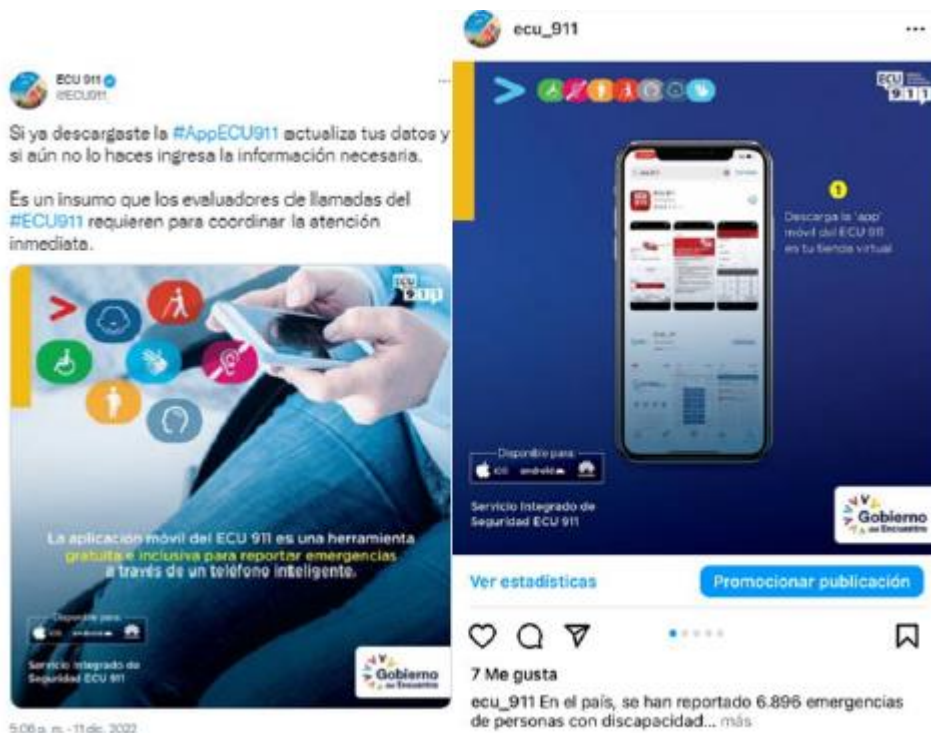
#PrevenirFestejar

Recomendaciones para prevenir ciertas emergencias que tienen mayor recurrencia debido a las características propias del último mes del año.



#AppECU911

Campaña para difundir el Protocolo Interinstitucional para la Recepción de Emergencias Relacionadas a Personas con Discapacidad’.



- **Redes Sociales Institucionales:** Durante el 2022, las cuentas de redes sociales del ECU 911 registraron los siguientes indicadores:

Tabla 14 Redes Sociales Institucionales

Plataforma	Número de publicaciones 2022	Nuevos seguidores 2022
TWITTER (16 cuentas)	48.128	24.179
FACEBOOK	814	26.858
INSTAGRAM	456	14.654
PAGINA WEB	173	-

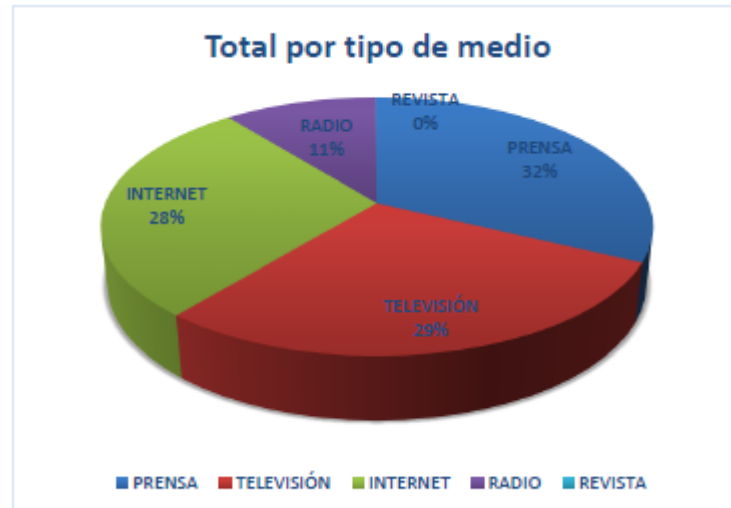
Elaborado por: Dirección de Comunicación Social
 Fuente: Redes Sociales

- **1.196** boletines de prensa sobre casos de emergencias, eventos institucionales, y actividades en cada localidad; de este total el 14% correspondió al Centro Nacional y al ECU 911 Quito.
- Para posicionar la imagen y los servicios institucionales a nivel nacional, zonal y local, durante el año 2022 se gestionaron **3.012** espacios de entrevistas en distintas

plataformas mediáticas, de este total el 47% se ejecutó con la presencia de las autoridades nacionales y de la Zonal 2-9.

- Estas y otras notas se replicaron en **19.044** ocasiones en radio, prensa escrita, televisión e Internet, sumando un valor free press de USD **208'235.272,83**.

Gráfico 13 Tipo de Medio



Elaborado por: Dirección de Comunicación Social
 Fuente: Monitoreo de Medios

3.6 Compromisos asumidos con la comunidad

Tabla 15 Compromisos asumidos con la comunidad

Compromisos asumidos con la comunidad	Espacio en el que se generó el compromiso	Resultado avance/cumplimiento	Medio de verificación
Instalación de cámaras para el sector de Turubamba y el Sur de Quito (en el año 2020)	Facebook	Se instalaron 2 puntos de videovigilancia en el Sur de Quito en los sectores de Turubamba (calles Teniente Hugo Ortiz y Cusubamba); La Bermeo (calles Ponce de León y Jaramijó)	https://www.ecu911.gob.ec/rendicion-de-cuentas-2022/

Elaborado por: DSPPP
 Fuente: Memorando de avances compromisos Coordinación Zonal 2-9

3.7 Cumplimiento de recomendaciones o pronunciamientos emanados por las entidades de la Función de Transparencia y Control Social y la Procuraduría General del Estado

Tabla 16 Detalle de Cumplimiento de Recomendaciones o Pronunciamientos

Entidad que recomienda	Recomendaciones y/o dictámenes emanados	Informe el cumplimiento de recomendaciones y dictámenes	Observaciones
Contraloría General del Estado	Informe DNA1-0041-2021	Informe presentado por la Unidad de Gestión de Activos	Avance de las recomendaciones en un 70%

Elaborado por: Héctor Martínez

Fuente: CGAF/Informes de avance recomendaciones

4 CONCLUSIONES

- Durante el ejercicio fiscal 2022, el SIS ECU 911 brindó sus servicios a nivel nacional, manteniendo su cobertura en todas las provincias y cantones del país.
- Al mes de diciembre se logra una ejecución institucional acumulada del **95,10%** a nivel nacional, considerando Gasto Corriente e Inversión. **(Fuente: DF)**
- **9'320.521 alertas a nivel nacional**, de las cuales, el 63% corresponden al buen uso del servicio, mientras que el 37% corresponden al mal uso del servicio. El costo por llamadas de Mal Uso es de USD 7'740.407,36. **(Fuente: DNAD)**
- El SIS ECU 911 ha coordinado **3'630.119 emergencias** a nivel nacional. **(Fuente: DNAD)**
- Se realizaron **14.965 encuestas de satisfacción ciudadana** a nivel nacional a los usuarios del SIS ECU 911, con una satisfacción ciudadana del **83.9%** (ene-jun) y **83.3%** (jul-dic), en los usuarios que solicitaron el servicio. **(Fuente: DSPC)**
- **El SIS ECU 911 obtuvo un 74,5% en el nivel de confianza de la ciudadanía** en el SIS ECU 911 en el segundo semestre del año. **(Fuente: DSPC)**
- Entre enero y diciembre de 2022, **se ha gestionado la suspensión de un total de 77.478 líneas por uso indebido** del servicio de emergencias, así como también, se han atendido 182 solicitudes de levantamiento y verificación de líneas suspendidas. **(Fuente: STD)**
- **Suscripción de 71 nuevos Convenios, a cargo del SIS ECU 911;** en donde (26) convenios son con GAD, (17) convenios con Universidades, (28) convenios con instituciones Públicas y Privadas. Además, se finalizaron (28) convenios con sus

correspondientes actas de finiquito. **(Fuente: DNCI)**

- **1.116 vinculaciones beneficiando a 70.954 personas**, entre estudiantes, instituciones públicas, instituciones privadas, delegados y autoridades de los GAD Municipales, líderes barriales y ciudadanía en general. **(Fuente: DC)**
- **19.044 impactos en medios** como radio, prensa escrita, televisión e Internet, sumando un valor free press de USD 208' 235.272,83 **(Fuente: DC)**
- **Adquisición de 2.372 diademas para la atención de emergencias para los centros zonales y locales del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. (Fuente: STTI)**
- **Adquisición de 560 cámaras de videovigilancia** para los centros operativos del SIS ECU 911 con la finalidad de reponer las que no están operativas **(Fuente: STTI)**
- **5.552 cámaras instaladas** cámaras a nivel nacional por parte del SIS ECU 911 y por parte de los GAD'S 1.672 dando un total de 7.244. **(Fuente: STTI-DGITPE)**
- **Desarrollo de 9 proyectos tecnológicos a nivel nacional** que permiten mejorar la operación del SIS ECU 911. **(Fuente: STTI)**
- **12.236 personas adiestradas** dirigidos al personal del ECU 911, Instituciones Articuladas y Ciudadanía. **(Fuente: DNAE)**
- Generar acciones integrales en conjunto con las instituciones articuladas al SIS ECU 911, que permitan mejorar la percepción de los ciudadanos que hacen uso del servicio de atención de emergencias. **(Fuente: DNCI)**
- El equipamiento tecnológico del SIS ECU 911 a nivel nacional ha cumplido su vida útil, por lo cual se requiere efectuar la respectiva repotenciación y modernización de la misma, adecuándose a las realidades de seguridad que demanda el país. **Fuente:(DNGITE)**

5 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Elaborado por: Andrea Ojeda	Cargo: Directora de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos Subrogante	Firma:
Revisado por: Carolina Dávila	Cargo: Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica Subrogante	Firma:
Aprobado por: Bolívar Tello	Cargo: Director General del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	Firma: