



## PLAN INSTITUCIONAL

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

COORDINACIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN  
ESTRATÉGICA

2024 - 2025



INDICE

SECCIÓN 1 .....	4
1. DESCRIPCIÓN INSTITUCIONAL .....	4
2. GESTIÓN OPERATIVA HISTÓRICA DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 .....	6
2.1. LLAMADAS RECIBIDAS NACIONAL Y POR CENTRO .....	6
2.2. LAMADAS RECIBIDAS POR TIPO NACIONAL.....	7
2.3. EMERGENCIAS GESTIONADAS NACIONAL .....	8
2.4. EMERGENCIAS GESTIONADAS NACIONAL POR SERVICIO.....	9
2.5. EMERGENCIAS GESTIONADAS Y CATALOGADAS POR CLAVES .....	11
3. COMPETENCIAS, FACULTADES, ATRIBUCIONES Y ROL .....	12
4. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL .....	15
4.1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA.....	15
4.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	16
4.3. TALENTO HUMANO .....	20
4.4. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN .....	20
4.4.1. COBERTURA DE CONECTIVIDAD NACIONAL Y POR CENTRO.....	22
4.4.2. SISTEMA DE COMUNICACIONES.....	22
4.4.3. CENTRALES TELEFÓNICAS .....	22
4.4.4. COMUNICACIONES VHF/UHF MULTIBANDA .....	23
4.4.5. COMUNICACIONES TRONCALIZADAS- RED NACIONAL TRONCALIZADA .....	23
4.4.6. CAPACIDAD .....	23
4.5. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS .....	24
5. ANALISIS SECTORIAL Y DIAGNÓSTICO TERRITORIAL .....	25
5.1. ANALISIS DEL CONTEXTO Y FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS .....	25
5.2. ANÁLISIS SECTORIAL .....	26
5.4. MAPA DE ACTORES Y ACTORAS .....	30
5.5. ANALISIS FODA .....	32
6. ELEMENTOS ORIENTADORES .....	34
6.1. VISIÓN.....	34
6.2. MISIÓN .....	34
6.3. VALORES .....	34
6.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	36
6.5. ESTRATEGIAS.....	38
6.6. PROYECTOS DE INVERSIÓN .....	45
SECCIÓN 2 .....	45



7.	PROGRAMACIÓN PLURIANUAL DE LA POLÍTICA PÚBLICA.....	45
9.	ELABORACIÓN.....	55

## SECCIÓN 1

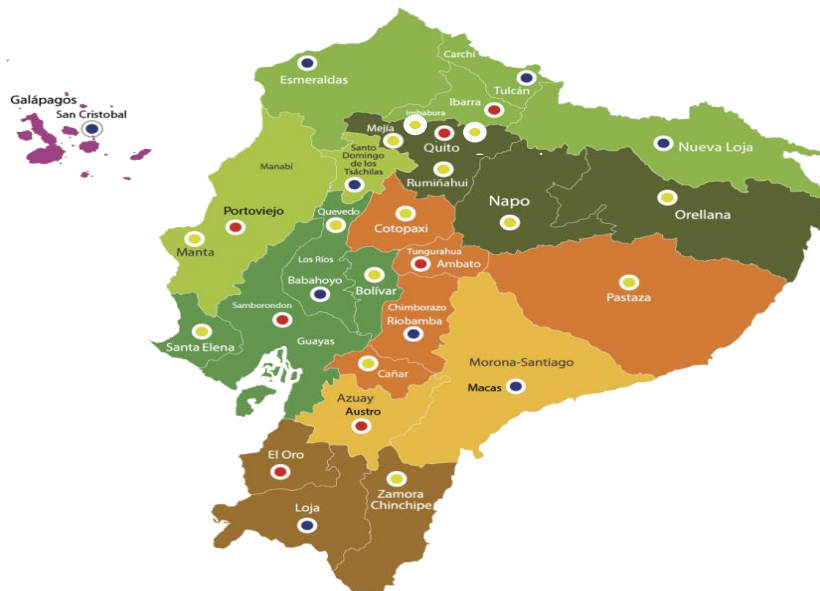
### 1. DESCRIPCIÓN INSTITUCIONAL

Mediante Decreto Ejecutivo No. 988, publicado en el Registro Oficial No. 618 de 13 de enero de 2012, se emiten disposiciones para la implementación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, como herramienta integradora de los servicios de emergencia que prestan los Cuerpos de Bomberos, las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional e instituciones que conforman el Sistema Nacional de Salud para la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía reportadas a través del número 911.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 es una entidad que coordina y articula la atención de situaciones de emergencia de la población, reportadas a través de la línea única de emergencias 911 y las que se generen por video vigilancia y monitoreo de alarmas, a través del despacho de recursos de respuesta pertenecientes a los organismos públicos y privados vinculados al sistema, con la finalidad de contribuir de manera permanente a la seguridad integral ciudadana a través de los servicios de: seguridad ciudadana, gestión sanitaria, tránsito y movilidad, gestión de siniestros, gestión de riesgos, seguridad externa y servicios municipales.

Al 2021 el SIS ECU 911 tenía presencia en todo el territorio nacional con 7 Centros Zonales, 10 Centros Locales y 14 Salas operativas.

Ilustración 1. Centros Prestadores de Servicio en el Territorio Nacional



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

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

Tabla 1. Centros Prestadores de Servicio en el Territorio Nacional



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

Fuente: Análisis de presencia Institucional en el Territorio del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, 2019

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 gestiona en todo el territorio ecuatoriano la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía, reportadas a través del número 911, y las que se generen por video vigilancia y monitoreo de alarmas, mediante el despacho de recursos de respuesta especializados pertenecientes a organismos públicos y privados articulados al sistema,

con la finalidad de contribuir, de manera permanente, a la consecución y mantenimiento de la seguridad integral ciudadana. Todas las emergencias son atendidas las 24 horas del día los 365 días del año.

## 2. GESTIÓN OPERATIVA HISTÓRICA DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

### 2.1. LLAMADAS RECIBIDAS NACIONAL Y POR CENTRO

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

**Tabla 2. Llamadas recibidas por centro y por año**

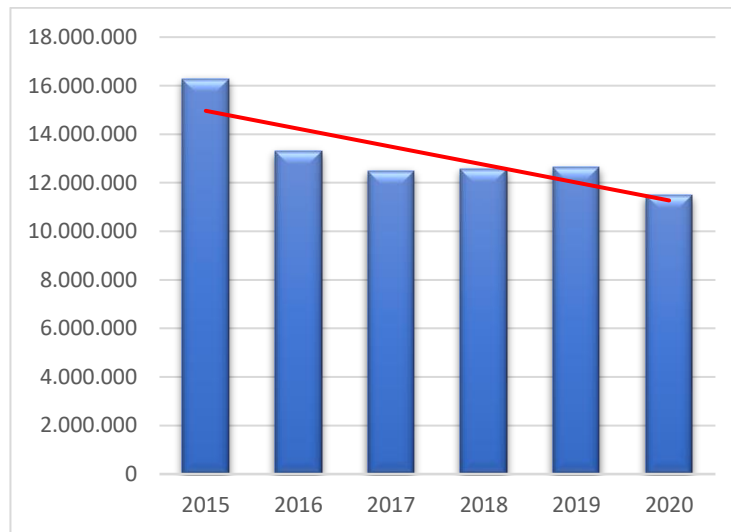
TOTAL ALERTAS RECIBIDAS POR CENTRO Y POR AÑO						
CENTRO	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AMBATO	1.157.374	952.226	888.726	883.918	897.010	790.327
BABAHOYO	1.071.291	1.011.070	928.404	895.037	849.415	792.477
CUENCA	922.053	744.063	796.122	787.834	819.197	667.912
ESMERALDAS	712.980	571.950	513.345	516.531	482.525	453.727
IBARRA	532.647	460.964	439.614	434.576	439.065	403.772
LOJA	650.018	611.547	522.477	488.423	477.701	441.768
MACAS	173.266	163.540	154.454	165.709	159.872	138.640
MACHALA	736.396	682.616	677.270	660.870	664.973	644.809
NUEVA LOJA	294.803	234.943	242.578	244.452	237.202	191.637
PORTOVIEJO	1.224.730	1.054.706	956.101	923.794	923.673	856.092
QUITO	3.214.879	2.759.294	2.430.331	2.615.305	2.648.085	2.227.590
RIOBAMBA	451.732	421.948	414.243	406.238	433.915	370.228
SAMBORONDÓN	4.245.679	2.816.016	2.812.751	2.845.653	2.884.663	2.873.011
SAN CRISTÓBAL	11.774	23.727	21.139	22.083	29.548	25.738
SANTO DOMINGO	621.412	579.707	502.724	489.317	487.020	446.891
TULCÁN	241.692	201.233	191.169	188.688	188.072	152.184
<b>TOTAL</b>	<b>16.262.726</b>	<b>13.289.550</b>	<b>12.491.448</b>	<b>12.568.428</b>	<b>12.621.936</b>	<b>11.476.803</b>

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

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

Tal como se muestra en los datos anteriores, se puede visualizar un decremento en cuanto a las llamadas recibidas por cada centro y para cada año una importante diferencia, esto responde a que desde la institucionalización del SIS ECU 911 se han realizado varias gestiones para la adecuada utilización de la línea única de emergencias, siendo en un inicio datos cercanos al 70% del total de llamadas no procedentes. En la actualidad ese porcentaje ubica en el 60,3% lo que refleja el resultado de las acciones realizadas para concientizar a la población conforme se evidencia en la siguiente gráfica:

**Ilustración 2.** Tendencia de alertas recibidas por centro y por año



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

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

## 2.2. LAMADAS RECIBIDAS POR TIPO NACIONAL

A continuación, se presentan las alertas recibidas por tipo de llamada, durante la gestión del SIS ECU 911 desde el año 2015 hasta 2020.

**Tabla 3.** Alertas recibidas por tipo nacional

TOTAL ALERTAS RECIBIDAS POR TIPO / SERVICIO								
AÑO	SIN INTERLOCUTOR	ALERTAS NORMALES	CONSULTAS	MAL USO	ERROR	PRUEBA	OTRAS LLAMADAS	TOTAL
2015	8.086.944	3.382.185	3.420.210	765.878	549.791	36.580	21.138	<b>16.262.726</b>
2016	5.242.628	3.376.878	3.328.205	1.099.066	165.814	48.429	28.530	<b>13.289.550</b>
2017	4.199.562	3.822.130	3.154.774	1.191.378	72.758	45.374	5.472	<b>12.491.448</b>
2018	4.066.934	4.241.043	3.167.741	949.331	87.232	48.462	7.685	<b>12.568.428</b>
2019	3.949.721	4.435.448	3.219.660	902.386	69.857	30.168	14.696	<b>12.621.936</b>
2020	2.786.931	4.544.717	3.072.587	968.030	54.083	26.753	23.702	<b>11.476.803</b>
<b>TOTAL</b>	<b>28.332.720</b>	<b>23.802.401</b>	<b>19.363.177</b>	<b>5.876.069</b>	<b>999.535</b>	<b>235.766</b>	<b>101.223</b>	<b>78.710.891</b>

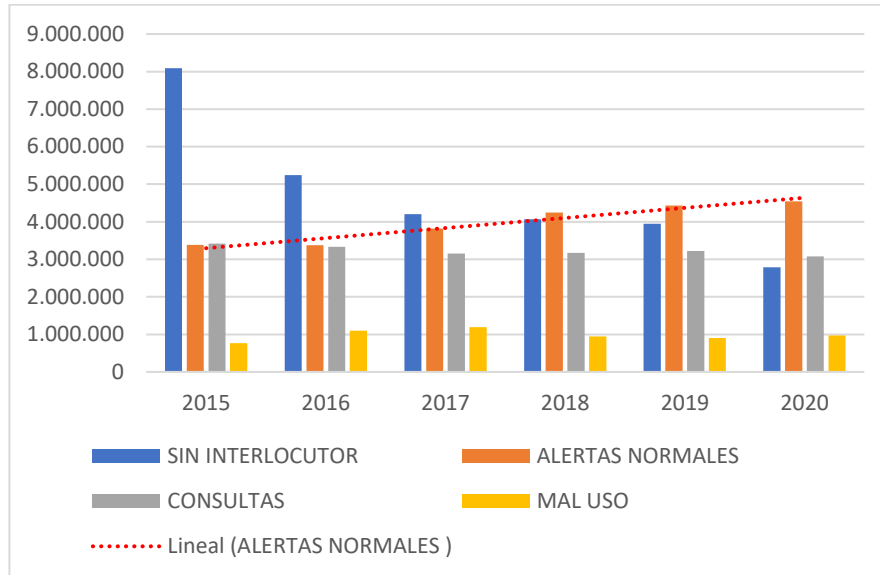
**Fuente:** Dirección Nacional de Análisis de Datos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

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

Es importante indicar que, si bien las llamadas recibidas por la línea única de emergencias muestran una tendencia decreciente, las emergencias como tal presentan un incremento dentro la temporalidad establecida, lo cual evidencia que a pesar de reducirse el número de llamadas

catalogadas como mal intencionadas, las emergencias reales se han incrementado en el tiempo en un porcentaje significativo.

**Ilustración 3. Alertas de emergencias recibidas por tipo nacional**



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

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

Con estos antecedentes, y adicional la evidencia grafica se muestra una reducción para las alertas sin interlocutor y las de mal uso, mientras que las emergencias reales denominadas como alertas normales tienden a incrementarse en el tiempo.

En este contexto, es necesario analizar las emergencias reales recibidas o las alertas normales desde la temporalidad establecida y la tendencia de su comportamiento.

### 2.3. EMERGENCIAS GESTIONADAS NACIONAL

**Tabla 4. Emergencias gestionadas por año y por centro**

TOTAL EMERGENCIAS GESTIONADAS						
CENTRO	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ambato	214.638	221.451	231.292	264.609	276.848	262.570
Babahoyo	177.656	190.646	234.122	246.620	233.908	261.977
Cuenca	199.137	218.814	235.117	258.997	269.684	260.368
Esmeraldas	92.985	101.249	111.912	120.011	113.334	126.360
Ibarra	90.585	100.560	119.963	138.365	143.851	136.008
Loja	91.574	92.248	100.244	104.960	113.755	126.505
Macas	31.447	32.235	36.420	44.427	44.197	43.102
Machala	119.315	138.411	170.516	177.300	182.551	191.752
Nueva Loja	40.355	41.181	52.092	53.478	55.578	50.593

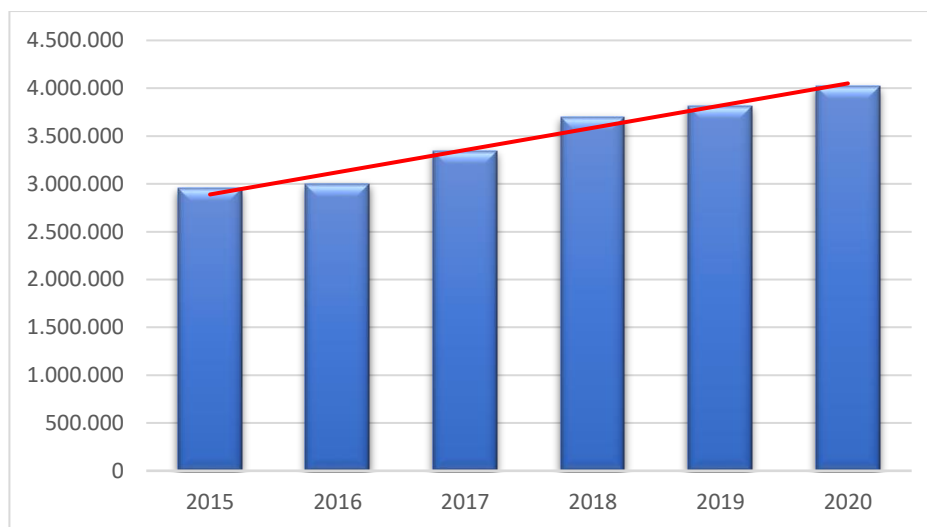


TOTAL EMERGENCIAS GESTIONADAS						
CENTRO	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Portoviejo	161.661	169.490	185.002	202.471	200.482	218.340
Quito	669.289	708.872	768.455	882.900	898.522	888.478
Riobamba	74.118	82.636	85.927	98.234	107.956	108.258
Samborondón	832.404	731.564	838.576	911.629	975.383	1.137.224
San Cristóbal	2.422	6.099	6.433	8.777	12.658	12.792
Santo Domingo	118.001	126.637	129.322	139.275	143.894	147.336
Tulcán	38.654	34.090	36.167	42.493	43.484	45.675
<b>TOTAL</b>	<b>2.954.241</b>	<b>2.996.183</b>	<b>3.341.560</b>	<b>3.694.546</b>	<b>3.816.085</b>	<b>4.017.338</b>

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

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

**Ilustración 4. Emergencias gestionadas por año**



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

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

## 2.4. EMERGENCIAS GESTIONADAS NACIONAL POR SERVICIO

Con la evidencia mostrada en los datos anteriores se puede afirmar que la demanda del servicio por parte de la ciudadanía es creciente, ante lo cual la Institución deberá incrementar la capacidad de respuesta y por tanto su oferta del servicio, incluyendo los estándares de calidad y calidez establecidos en la institucionalización del SIS ECU 911 y aplicados hasta el momento.

En consecuencia, se presentan a continuación las emergencias gestionadas por el ECU 911 catalogadas por tipo:

**Tabla 5. Emergencias gestionadas por servicio y por año**

TOTAL EMERGENCIAS GESTIONADAS POR TIPO/SERVICIO								
AÑO	Seguridad Ciudadana	Gestión Sanitaria	Tránsito y Movilidad	Servicios Municipales	Siniestros	Servicio Militar	Riesgos	Total
2015	2.022.261	445.013	286.943	86.364	78.038	28.103	7.519	2.954.241

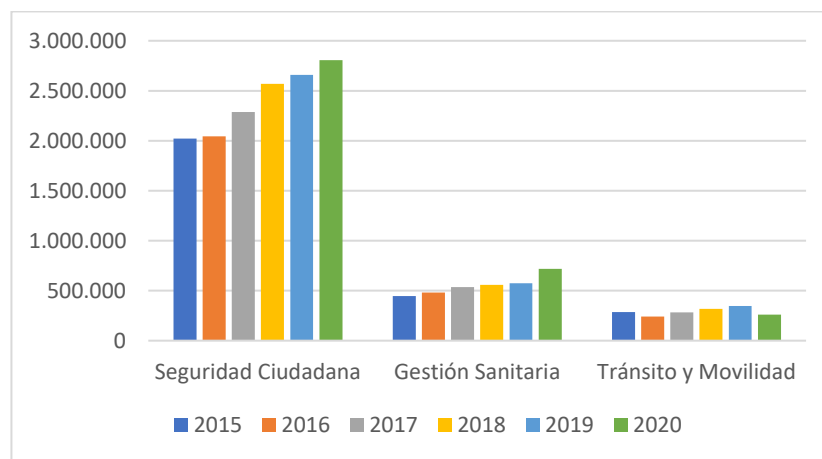


2016	2.044.588	480.934	241.547	106.482	74.446	33.714	14.472	2.996.183
2017	2.286.243	534.192	282.044	121.162	69.090	34.505	14.324	3.341.560
2018	2.569.337	559.543	319.586	126.969	80.639	21.371	17.101	3.694.546
2019	2.659.908	574.516	347.325	125.893	74.272	20.569	13.602	3.816.085
2020	2.806.587	718.524	261.547	128.486	71.639	20.074	10.481	4.017.338
Total	14.388.924	3.312.722	1.738.992	695.356	448.124	158.336	77.499	20.819.953

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

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

Ilustración 5. Emergencias gestionadas por servicio y por año

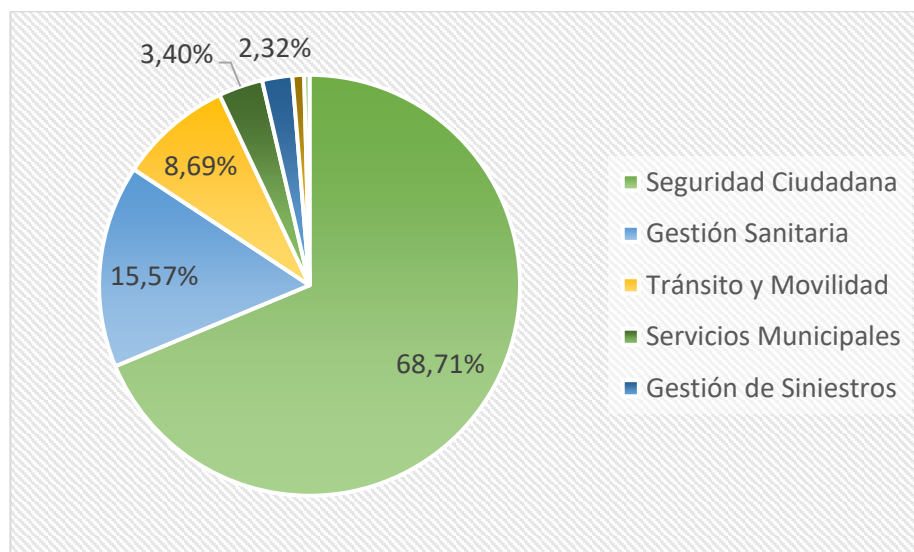


Fuente: Dirección Nacional de Análisis de Datos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

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

Así también, es importante mencionar que la mayor participación de emergencias gestionadas corresponde al servicio de Seguridad Ciudadana:

Ilustración 6. Participación de emergencias por servicio



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

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

## 2.5. EMERGENCIAS GESTIONADAS Y CATALOGADAS POR CLAVES

Con la finalidad de complementar el análisis realizado es importante conocer la categoría de las emergencias atendidas por clave, de acuerdo a la prioridad de las mismas.

Las emergencias coordinadas por el SIS ECU 911 se clasifican en claves de acuerdo a la magnitud, importancia y urgencia de la misma, en función del siguiente detalle:

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

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

**Clave Amarilla:** Es todo tipo de situación en la cual existe una urgencia relativa de prioridad menor y que por lo tanto no requiere de atención inmediata. Estos eventos podrían ser gestionados una vez que se atiendan las prioridades anteriores (roja y naranja).

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

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

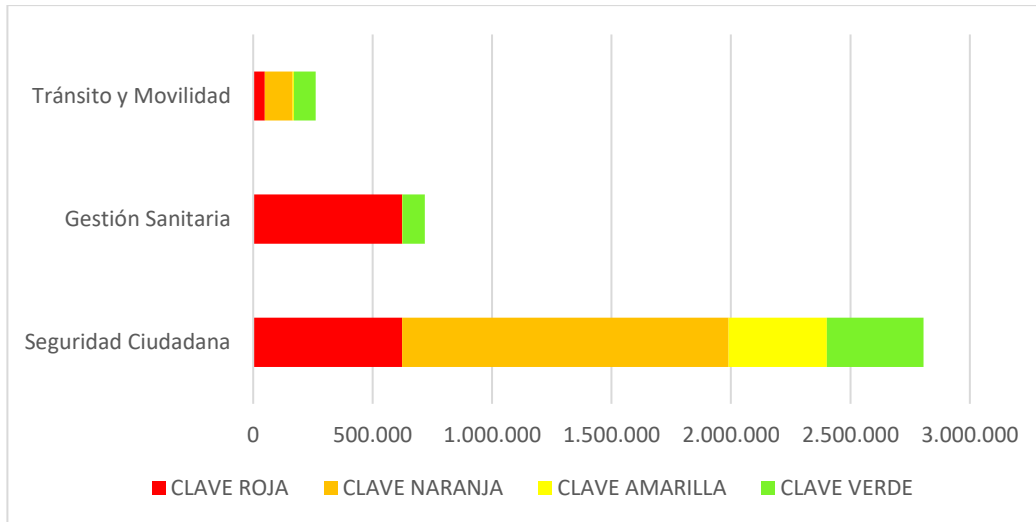
**Tabla 6. Emergencias gestionadas por tipo en el año 2020**

TOTAL EMERGENCIAS GESTIONADAS POR CLAVE AÑO 2020					
Servicio	ROJA	NARANJA	AMARILLA	VERDE	TOTAL
Seguridad Ciudadana	623.164	1.366.944	411.599	404.880	2.806.587
Gestión Sanitaria	623.610	346	201	94.367	718.524
Tránsito y Movilidad	48.994	115.922	6.036	90.595	261.547
Servicios Municipales	5.402	37.476	35.789	49.819	128.486
Gestión de Siniestros	64.084	3308	3.005	1242	71.639
Servicio Militar	666	19.400	3	5	20.074
Gestión de Riesgos	10.262	184	31	4	10.481
<b>TOTAL</b>	<b>1.376.182</b>	<b>1.543.580</b>	<b>456.664</b>	<b>640.912</b>	<b>4.017.338</b>

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

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

**Ilustración 7. Participación de emergencias gestionadas por tipo y periodo**



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

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

### 3. COMPETENCIAS, FACULTADES, ATRIBUCIONES Y ROL

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 es una entidad que tiene como rol fundamental coordinar la gestión que brindan los diferentes organismos de atención y respuesta que se encuentran articulados al servicio, ante los eventos reportados por la ciudadanía o captadas por los medios tecnológicos implementados, movilizandolos recursos necesarios para brindar una atención eficiente a la ciudadanía.

De acuerdo a la Matriz de competencias del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, misma que se encuentra en concordancia con todas las bases normativas legales vigentes. Cuenta con tres competencias denominadas:

**Tabla 7. Competencias Institucionales**

Competencia	Atribuciones	Facultades	Nivel	
			Central	Desconcentrado
Gestión de Operaciones para Servicios de Emergencias	Definir propuestas de normativa y protocolos internos e intersectoriales para la atención y coordinación de emergencias.	Regulación	X	
	Expedir normativa y protocolos internos e intersectoriales para la atención y coordinación de emergencias.	Regulación	X	



	Definir Propuestas de normativa y protocolos internos e intersectoriales para el análisis de información estadística de emergencias.	Regulación	X	
	Expedir normativa y protocolos internos e intersectoriales para el análisis de información estadística de emergencias.	Regulación	X	
	Definir propuesta de políticas intersectoriales, planes, programas y proyectos relativos a la prestación del servicio de atención y coordinación de emergencias; y, estimaciones para situaciones de crisis.	Regulación	X	
	Definir planes, programas y proyectos de información estadística basada en la plataforma tecnológica utilizada en la prestación del servicio de atención y coordinación de emergencias.	Planificación	X	
	Establecer alianzas estratégicas con instituciones para el fortalecimiento del servicio de atención y coordinación de emergencias.	Coordinación	X	X
	Coordinar con entidades nacionales y/o internacionales las políticas intersectoriales, planes, programas; proyectos, normativas y protocolos relativos a la prestación del servicio de atención y coordinación de emergencias y estimaciones para situaciones de crisis.	Coordinación	X	X
	Gestionar el servicio de atención y coordinación de emergencias.	Gestión	X	X
	Estimar la magnitud, ubicación y tiempo de situaciones de peligro vinculadas a la coordinación de emergencias de las instituciones articuladas.	Gestión	X	X
	Generar información estadística del servicio de atención y coordinación de emergencias.	Gestión	X	X
	Gestionar la información relativa y competente a los organismos establecidos para fines de análisis forense e información requerida por la justicia u otros organismos de investigación.	Gestión	X	X
	Controlar el servicio de atención y coordinación de emergencias.	Control	X	X
	Evaluar la gestión operativa del servicio de atención y coordinación de emergencias.	Evaluación	X	X
	Evaluar las situaciones de peligro vinculadas a la atención y coordinación de emergencias.	Evaluación	X	X
Gestión de Tecnología e Innovación para Servicios de Emergencias	Definir propuesta de normativa y protocolos internos e intersectoriales para la gestión tecnológica del servicio de atención y coordinación de emergencias.	Regulación	X	
	Expedir normativa y protocolos internos e intersectoriales para la gestión tecnológica del servicio de atención y coordinación de emergencias.	Regulación	X	
	Definir propuesta de planes, programas y proyectos relativos al mejoramiento de la plataforma tecnológica e incorporación de nuevas tecnologías para la prestación del servicio de atención y coordinación de emergencias y estimaciones para situaciones de crisis.	Planificación	X	



	Coordinar la ejecución de las políticas intersectoriales, planes, programas, proyectos, normativas y protocolos relativos a la gestión tecnológica para garantizar el servicio de atención y coordinación de emergencias y estimaciones para situaciones de crisis.	Coordinación	X	X
	Garantizar la operatividad de la plataforma tecnológica para la prestación del servicio de atención y coordinación de emergencias.	Gestión	X	X
	Gestionar las redes y medios de comunicación del servicio de atención y coordinación de emergencias.	Gestión	X	X
	Gestionar la disponibilidad de tecnología que permita la predicción y estimaciones de eventos y situaciones relacionadas con la seguridad integral de la ciudadanía y emergencias en general.	Gestión	X	X
	Ejecutar planes, programas y proyectos relativos al mejoramiento de la plataforma tecnológica, desarrollo tecnológico e incorporación de nuevas tecnologías para la prestación del servicio de atención y coordinación de emergencias y estimaciones para situaciones de crisis.	Gestión	X	X
	Dar seguimiento a planes, programas y proyectos tecnológicos del servicio de atención y coordinación de emergencias.	Gestión	X	X
	Controlar las redes y medios de comunicación del servicio de atención y coordinación de emergencias.	Control	X	X
	Controlar planes, programas y proyectos articulados al servicio de atención y coordinación de emergencias que incluyan componentes tecnológicos.	Control	X	X
	Controlar la gestión tecnológica en cuanto a la conectividad del servicio de atención y coordinación de emergencias.	Control	X	X
	Controlar la infraestructura tecnológica del servicio de atención y coordinación de emergencias.	Control	X	X
	Evaluar las redes de conectividad y vías de comunicación del servicio de atención y coordinación de emergencias.	Evaluación	X	X
	Evaluar los planes, programas y proyectos articulados al servicio de atención y coordinación de emergencias que incluyan componentes tecnológicos.	Evaluación	X	X
	Evaluar la gestión y la infraestructura tecnológica en cuanto a conectividad del servicio de atención y coordinación de emergencias.	Evaluación	X	X
	Evaluar la infraestructura tecnológica del servicio de atención y coordinación de emergencias.	Evaluación	X	X
Gestión de Doctrina para Servicios de Emergencias	Definir propuesta normativa y protocolos internos e intersectoriales para la institucionalidad del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y relación con la instituciones vinculadas a las emergencias a nivel nacional e internacional.	Regulación	X	
	Expedir normativa y protocolos internos e intersectoriales para la institucionalidad del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y relación con la instituciones vinculadas a las emergencias a nivel nacional e internacional.	Regulación	X	



Definir propuesta de planes, programas y proyectos para el adiestramiento de competencias y capacidades del personal vinculado a la atención y coordinación de emergencias.	Planificación	X	
Establecer con las entidades competentes nacionales e internacionales, una adecuada coordinación interinstitucional en aspectos normativos y de regulación para el correcto funcionamiento del servicio de atención y coordinación de emergencias.	Coordinación	X	X
Establecer con entidades educativas o vinculadas a servicios de emergencia nacionales e internacionales aspectos de mutuo beneficio para cooperación académica.	Coordinación	X	X
Definir normativa, estudios e insumos técnicos, legales y evaluaciones para el desarrollo y ajuste de la política intersectorial relativa a la prestación de los servicios de atención y coordinación de emergencias.	Gestión	X	X
Gestionar el adiestramiento para el desarrollo de competencias y capacidades técnicas y especializadas para la atención y coordinación de emergencias del personal vinculado con la prestación del servicio.	Gestión	X	X
Certificar cursos técnicos y especializados vinculados a la atención y coordinación de emergencias para la mejora continua en la prestación del servicio.	Gestión	X	X
Diseñar con la entidad competente perfiles para el adiestramiento de competencias técnicas y especializadas para la atención y coordinación de emergencias del personal operativo e instituciones articuladas para la mejora continua en la prestación del servicio.	Gestión	X	X
Evaluar perfiles de adiestramiento de competencias técnicas y especializadas para la atención y coordinación de emergencias del personal operativo e instituciones articuladas para la mejora continua en la prestación del servicio.	Evaluación	X	

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

#### 4. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

##### 4.1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 contempla dentro de sus facultades, atribuciones y responsabilidades la ejecución de varios proyectos institucionales de gran importancia para la seguridad integral en todo el territorio nacional, al contar con cobertura a nivel nacional, a través de 17 centros y 14 salas operativas en varias provincias y cantones; se cubre el 100% del país y al total de la población ecuatoriana y extranjera que se encuentre en el territorio continental e insular durante las 24 horas del día y los 365 días del año.

Es así que, la gestión del SIS ECU 911 es atender cualquier tipo de alerta recibida a través de la línea única y otros mecanismos, evaluar la misma para aplicar procedimientos y protocolos establecidos y coordinar con las instituciones articuladas de respuesta la movilización de recursos provenientes de: Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Cuerpo de Bomberos, Comisión Nacional de Tránsito, Ministerio de Salud Pública, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Secretaría de Gestión de Riesgos, Cruz Roja Ecuatoriana, Gestiones Municipales, entre otros.

En consecuencia, al ser la Institución que reúne y congrega a todos los actores responsables de la seguridad integral del país, El SIS ECU 911 desde su implementación es el centro físico, presencial y estratégico para la toma de decisiones ante los eventos y emergencias más trascendentales. Siendo así el ente de coordinación y articulación de atención de emergencias ciudadanas a nivel nacional, lo que significa que las instituciones de cualquier nivel de gobierno que decidan trabajar en este campo, deberán cumplir con los lineamientos enmarcados en el modelo de gestión del SIS ECU 911; para implementar cualquier tipología de centro de coordinación de atención de emergencias ciudadanas, se prevé un trabajo coordinado con los Gobiernos Autónomos Descentralizados que al momento solicitan al SIS ECU 911 la implementación de centros para la atención de emergencias ciudadanas, este trabajo tiene como base la inversión progresiva y paulatina de recursos económicos de cada uno de los GADs a lo largo del plazo del proyecto.

Asimismo, los centros cuentan con una ubicación privilegiada e infraestructuras de fácil acceso en cabeceras cantonales en donde se recibe al Presidente, Vicepresidente, Ministros, Alcaldes y demás autoridades tanto a nivel central y desconcentrado. En consecuencia, los Centros del SIS ECU 911 son esenciales para la seguridad.

En las dependencias del SIS ECU 911 se conforman los Comités de Operaciones de Emergencia (COE), los mismos que trabajan en conjunto con todas las máximas autoridades del sector seguridad e instituciones articuladas y estratégicas para determinar medidas, dictámenes y emitir directrices en virtud de las capacidades que prestan las instalaciones y la tecnología del ECU 911 debido al monitoreo de cámaras de video vigilancia estratégicamente ubicadas y los datos y análisis estadísticos de las emergencias en tiempo real.

El SIS ECU 911 ha sido vital frente a las respuestas que se han dado a los eventos más relevantes en los últimos años; empezando por la emergencia del volcán Cotopaxi, en agosto del 2015 y el durante el terremoto de abril de 2016, en donde todos los centros del SIS ECU 911 formaron parte de una impresionante sinergia para atender y coordinar más de 1 millón de alertas recibidas únicamente en abril de ese año.

Las manifestaciones en octubre del 2019, evidenciaron nuevamente la capacidad del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de atender las alertas recibidas y juntar los esfuerzos de todas las instituciones de respuesta y seguridad para hacer frente a los eventos suscitados a través de la plataforma tecnológica.

#### **4.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

A continuación, se presenta el esquema de las estructuras organizacionales, tanto a nivel central como desconcentrado:

**Ilustración 8. Estructura SIS ECU 911**



**Fuente:** Estatuto Orgánico por Procesos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, vigente.

En cuanto al relacionamiento interno para la gestión administrativa, se puede indicar que desde Planta Central se emiten los lineamientos y directrices con respecto del uso y administración de los recursos. Asimismo, en Planta Central se concentra la gestión presupuestaria a nivel nacional, lo que incluye a las unidades desconcentradas.

En el siguiente nivel, la Unidad Desconcentrada Zonal (Centros Zonales) es la encargada de dotar de bienes y servicios a las Oficinas Técnicas (Centros Locales y Salas Operativas) conforme el levantamiento de necesidades que se haya realizado y se solicite a la Unidad Zonal Desconcentrada.

La Unidad Zonal Desconcentrada en función de las necesidades identificadas podrá solicitar incrementos, ajustes y modificaciones al presupuesto a Planta Central (Unidad Desconcentrada Administrativa y Financiera) quien analizará la pertinencia y emitirá su criterio.

Las principales funciones de los diferentes niveles son las siguientes:

**PLANTA CENTRAL:**

Emite directrices y lineamientos, controla a los centros zonales y planifica a nivel nacional, aprueba modificaciones al presupuesto conforme las necesidades.

**COORDINACIONES ZONALES:**

Cumple directrices del nivel central, controla a los centros locales, gestiona la planificación zonal y de sus centros locales a cargo y reporta al nivel central. Ejecuta su propio presupuesto, aprueba modificaciones al presupuesto conforme las necesidades.

#### CENTROS LOCALES:

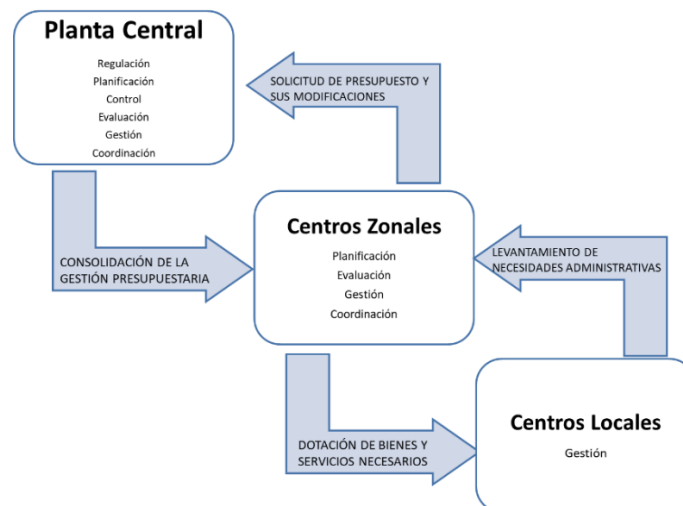
Cumple las directrices del nivel zonal y central, ejecuta su presupuesto y planificación local. Solicita modificaciones y ajustes presupuestarios al nivel zonal.

#### SALAS OPERATIVAS:

Se trata solamente de una estructura operativa que funciona en predios propios o cedidos mediante convenio. Únicamente se prestan servicios de video vigilancia y no cuenta con estructura orgánica, ni personal. No ejecuta ningún presupuesto ni ninguna planificación como tal. Se encuentra totalmente a cargo de un centro local.

A continuación, se muestra el flujo del relacionamiento interno administrativo:

Ilustración 9. Relacionamiento Institucional Interno Administrativo del ECU 911



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

#### RELACIONAMIENTO INTERNO (OPERATIVO)

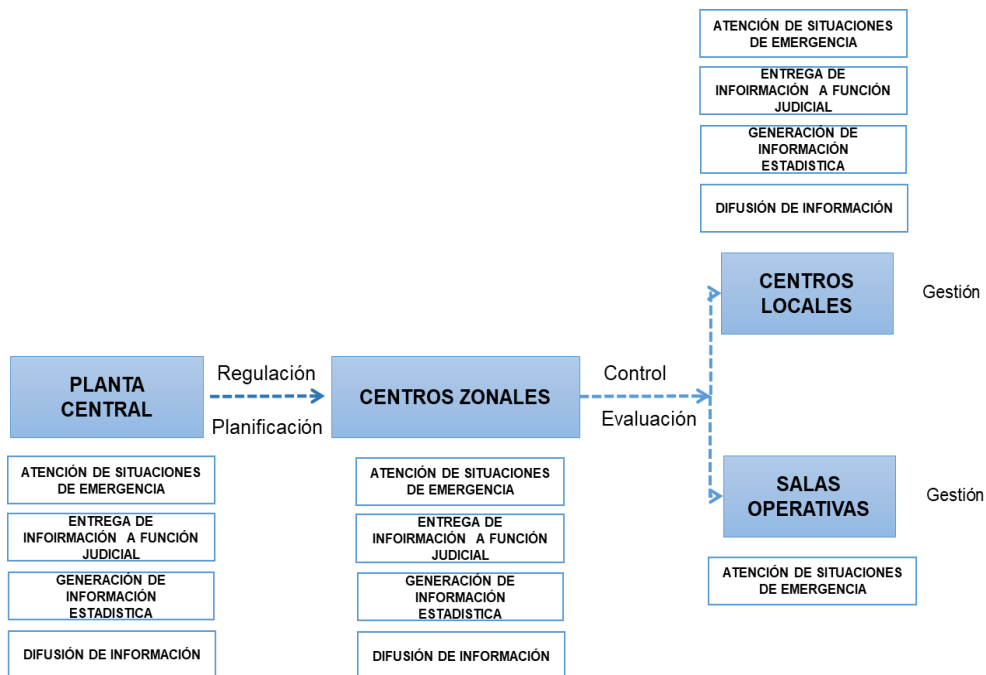
En cuanto a la gestión operativa (prestación de servicios) desde la Planta Central se emiten directrices y lineamientos, que en su mayoría han sido establecidos en el modelo de gestión del ECU 911 en forma de procesos y procedimientos a cumplir con altos estándares de calidad para la prestación del servicio, aplicando las facultades de Regulación, Planificación y Control.

Desde las Unidades Desconcentradas Zonales se prestan los servicios establecidos de la misma manera que en Planta Central, con los mismos estándares y cumpliendo los procesos y procedimientos establecidos, adicionalmente estas instancias ejercerán las facultades de Control y Evaluación con las Oficinas Técnicas (denominados por el ECU 911 como Centros Locales y Salas Operativas).

Las Oficinas Técnicas (Centros Locales) prestan los mismos servicios que una Unidad Desconcentrada Zonal, con los mismos niveles de calidad y conforme su cobertura establecida. Por otro lado, las Oficinas Técnicas (Salas Operativas) no prestan los mismos servicios que el resto de establecimientos, estas únicamente prestan el servicio de video vigilancia y no cuentan con estructura orgánica u operativa, razón por la cual se han diferenciado de las Oficinas Técnicas (Locales) en el flujo graficado.

Por la naturaleza del servicio prestado se requiere de toda la inmediatez del proceso y de los procedimientos aplicados al atender y coordinar una emergencia, por tanto, resulta imposible e insensato realizar alguna coordinación jerárquica entre las Oficinas Técnicas y las Unidades Desconcentradas Zonales ante la prestación del servicio. En este contexto, es importante recalcar que desde todos los centros o establecimientos se presta el servicio tal como se ha establecido en los procesos y procedimientos instaurados para la gestión operativa.

**Ilustración 10. Relacionamiento Institucional Interno Operativo del ECU 911**



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

#### 4.3. TALENTO HUMANO

El SIS ECU 911, cuenta con la siguiente distribución de personal, con la finalidad de viabilizar su operación en virtud de cumplir con su misión institucional, misma que se encuentra clasificado de la siguiente manera:

**Tabla 8. Composición del Talento Humano**

<b>PLANTA CENTRAL</b>			
<b>CARGO</b>	<b>GÉNERO</b>		<b>TOTAL</b>
	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	
DIRECTOR GENERAL	0	1	<b>1</b>
SUBDIRECTOR GENERAL	1	0	<b>1</b>
ASESORES	2	2	<b>4</b>
SUBDIRECTORES TÉCNICOS	0	3	<b>3</b>
COORDINADORES GENERALES	0	2	<b>2</b>
DIRECTORES	9	7	<b>16</b>
LOSEP 20 GRADOS	51	46	<b>97</b>
CÓDIGO DE TRABAJO	0	4	<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>65</b>	<b>128</b>

**Fuente y Elaboración:** Base de datos medición clima laboral 2021, Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

A continuación, se presenta la misma distribución en el nivel desconcentrado:

**Tabla 9. Composición del Talento Humano**

<b>COORDINACIONES ZONALES</b>			
<b>CARGO</b>	<b>GÉNERO</b>		<b>TOTAL</b>
	<b>FEMENINO</b>	<b>MASCULINO</b>	
COORDINADORES ZONALES / JEFES LOCALES	4	10	<b>14</b>
DIRECTORES	1	15	<b>16</b>
LOSEP 20 GRADOS	410	660	<b>1070</b>
CÓDIGO DE TRABAJO	0	17	<b>17</b>
<b>TOTAL</b>	<b>415</b>	<b>702</b>	<b>1117</b>

**Fuente y Elaboración:** Base de datos medición clima laboral 2021, Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

#### 4.4. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

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

Sin embargo, desde el año 2011, en el cual nace el ECU 911 y desde la implementación del primer centro, no se han realizado las renovaciones tecnológicas necesarias y pertinentes para el equipamiento que se utiliza día a día 24/7 los 365 días del año. Los mantenimientos preventivos y correctivos realizados a los equipos en los diferentes subsistemas en reiteradas ocasiones, indican que es necesario considerar un reemplazo urgente debido al estado actual y al cumplimiento de vida útil de los equipos periféricos y subsistema de video vigilancia.

Es fundamental mencionar que para noviembre del 2022 hay aproximadamente un 52% de las cámaras que fueron instaladas a nivel nacional y se encuentran fuera del tiempo de vida útil. Así también, el Subsistema de red de computación quien es el encargado de planificar y construir la arquitectura de red para los operadores telefónicos, los equipamientos periféricos, sistema informático exterior (software) se encuentra caduco en todos los centros a nivel nacional.

**Tabla 10. Tabla de Garantía del Software de cada centro**

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

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

**Elaboración:** Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, corte febrero 2020.

El mismo escenario se presenta para el Datacenter de casi todos centros, los cuales necesitan un reemplazo impostergable. De la misma manera existen servidores de almacenamiento que tienen

ocupado entre el 80% y 90% de su capacidad de grabación de información, misma información que es remitida a la Función Judicial como pruebas de delitos y hechos.

En este contexto, es necesaria una repotenciación de la infraestructura de video vigilancia, basada en reemplazo de cámaras, instalación de cámaras en nuevos puntos y reubicación de cámaras, así también las actualizaciones correspondientes frente a la tecnología obsoleta y aplicativos desarrollados para la gestión en la atención de las emergencias, con la finalidad de no llegar al mínimo operable y continuar brindando el servicio a la ciudadanía.

Es por esta razón y estas consideraciones que la Planificación Institucional tanto estratégica como operativa direccionará todos sus esfuerzos en la repotenciación del equipamiento tecnológico para poder brindar una atención oportuna y adecuada a la ciudadanía a través de la prestación del servicio con los más altos estándares y la aplicación de los procesos y procedimientos normados, los mismo que se encuentran a un nivel referente a nivel de la región.

#### **4.4.1.COBERTURA DE CONECTIVIDAD NACIONAL Y POR CENTRO**

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

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

#### **4.4.2.SISTEMA DE COMUNICACIONES**

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

El Sistema de Comunicaciones comprende tanto los sistemas internos como los sistemas externos de comunicación. Los sistemas internos incluyen el equipamiento necesario para permitir la recepción de llamadas y despacho interno de las emergencias.

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

#### **4.4.3.CENTRALES TELEFÓNICAS**

El sistema de telefonía del SIS ECU 911 se compone de la plataforma básica de comunicación para el funcionamiento del sistema de recepción y despacho de llamadas a los Centros de Atención de Emergencias. Las centrales telefónicas funcionan con base a un sistema de conmutación PABX.

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

#### **4.4.4.COMUNICACIONES VHF/UHF MULTIBANDA**

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

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

#### **4.4.5.COMUNICACIONES TRONCALIZADAS- RED NACIONAL TRONCALIZADA**

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

#### **4.4.6.CAPACIDAD**

El sistema tecnológico del ECU 911 tiene la capacidad de almacenar los audios recibidos y generados en la plataforma tecnológica, por un periodo de 6 meses, en caso de la información registrada a través de las fichas en la gestión de emergencias son almacenadas en una base de datos que tiene la capacidad de 40 TB en promedio lo que ha permitido almacenar la información desde la implementación de los Centros Operativos a la fecha, llegan a estar en un almacenamiento del 80%.

El subsistema de almacenamiento de video satisface la necesidad de almacenamiento permanente de los videos capturados por las cámaras de Video Vigilancia que forman parte del SIS ECU 911, actualmente es de 30 días.

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

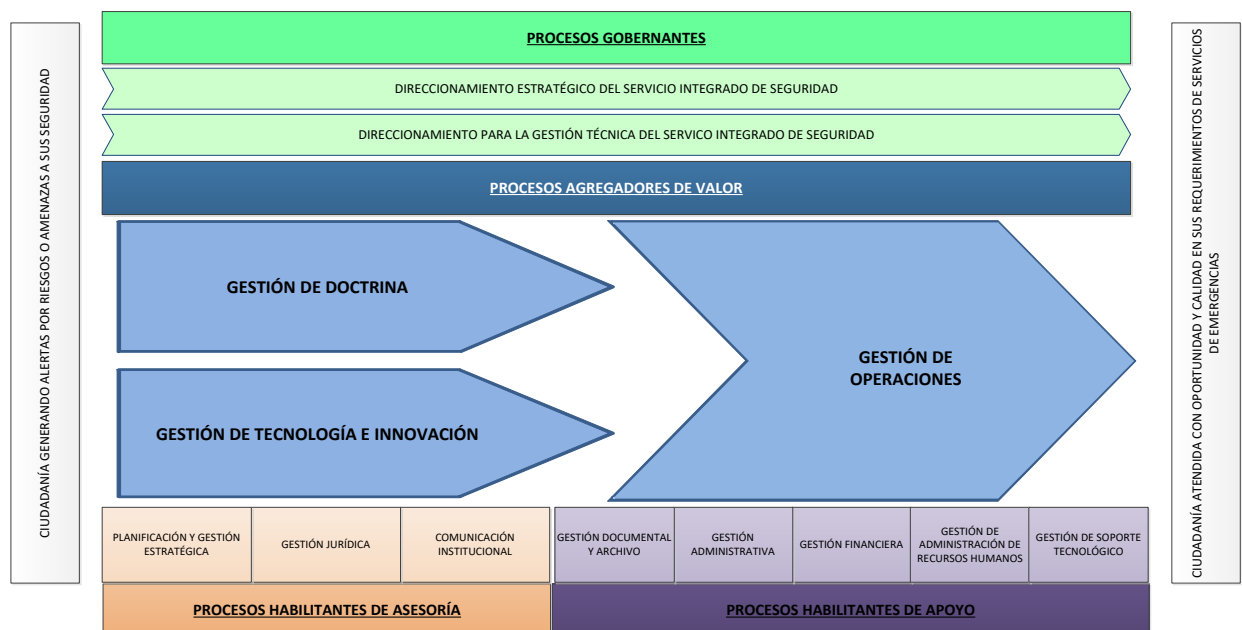
Desde la implementación del SIS ECU 911 se ha registrado varios tipos de limitaciones operativas, para solventar dichas limitaciones se han realizado varias actualizaciones en el sistema, a la fecha se encuentra la versión 3.6 del sistema de la plataforma tecnológica.

#### 4.5. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Conforme la naturaleza y el nivel de madurez de la Institución se han identificado y documentado los procesos y procedimientos institucionales correspondientes para la óptima gestión del servicio. Se cuenta con un sistema de gestión de calidad, el mismo que busca la mejora continua de los procesos institucionales y en consecuencia la provisión de un mejor servicio a la ciudadanía como cliente final, considerando que el ECU 911 proporciona un servicio ligado a la seguridad y atención de emergencias para salvaguardar la vida de los ciudadanos.

En este sentido, se presenta a continuación el Mapa de Procesos Institucional, en la cual se evidencia la generación de valor agregado en los eslabones de la cadena, a su vez los procesos que generan soporte y asesoría; con las cuales la entidad cumple con la entrega de productos y servicios a la ciudadanía y alcanza sus objetivos institucionales.

**Ilustración 11.** Mapa de Procesos SIS ECU 911



**Fuente:** Estatuto Orgánico por Procesos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

## 5. ANALISIS SECTORIAL Y DIAGNÓSTICO TERRITORIAL

### 5.1. ANALISIS DEL CONTEXTO Y FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS

Para el presente documento y el desarrollo de la planificación anual y plurianual institucional es importante tener en cuenta los factores que inciden en la gestión institucional tanto a nivel interno como externo, además de aquellos factores que pueden tener repercusiones importantes en el accionar de la seguridad integral.

Por otro lado, se toma como punto de partida este análisis para el desarrollo de Objetivos Estratégicos y estrategias considerando la influencia que pueda tener la institución en ciertos aspectos y la aquellos que no dependen de la institución sin embargo afectarían la gestión en determinada medida.

**Tabla 11.** Tabla de análisis PEST

ANÁLISIS PEST	
POLÍTICO – LEGAL	ECONÓMICO
Información expuesta al Gabinete de Seguridad sobre los requerimientos prioritarios de la plataforma tecnológica del ECU 911.	Incrementos en las ofertas para los procesos tecnológicos de mantenimiento debido a la coyuntura a nivel mundial.
Concertar en la emisión de un estado de emergencia institucional para el ECU 911, con el objeto de concretar el cambio o modernización de la plataforma tecnológica.	El ECU 911 cuenta con pendientes de pago de más de 40.000.000 USD. por concepto de la Red Nacional Troncalizada, más la facturación mensual de aproximadamente 1.000.000 USD.
Proponer a la entidad rectora competente el rediseño estructural y organizacional del ECU 911 con el propósito de garantizar la operatividad del servicio de coordinación y atención de emergencias y cubrir las brechas existentes en todas las áreas de la institución.	
Se requieren avales o viabilidades por parte de entidades externas al ECU 911 para procesos de adquisición y contratación en las diferentes áreas estratégicas de la institución.	El costo de la Red Nacional Troncalizada es asumido por el ECU 911, mientras que la mayoría de usuarios de la misma son las instituciones articuladas.
SOCIOCULTURAL	TECNOLÓGICO
Personal operativo con manifestaciones significativas de cansancio laboral, psicológico y fatiga mental.	Falta personal técnico capacitado.
Institución con requerimientos de personal altamente técnicos y no políticos.	La plataforma tecnológica (hardware y software) y sus componentes han cumplido con su vigencia operativa.
Llamadas malintencionadas o de mal uso del servicio.	



Contar con un plan de carrera que genere cohesión con las instituciones articuladas para garantizar la gestión óptima del talento humano (evaluadores de operación)	Existen riesgos muy altos al intervenir en el sistema y en la plataforma, no se puede incluir nuevas innovaciones o modificaciones.
Necesidad de contar con personal óptimo y capacitado en todas las áreas tanto agregadoras de valor como de asesoría con el propósito de cubrir las brechas de personal y cumplir con las responsabilidades y productos estatutarios.	Ausencia de un plan de repotenciación y reemplazo de equipamiento tecnológico.

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

## 5.2. ANÁLISIS SECTORIAL

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 constituye una entidad pública con autonomía para ejecutar planes, programas y actividades a fin de cumplir con su misión institucional y de esta manera contribuir, permanentemente, a la consecución y mantenimiento de la seguridad integral ciudadana y la prestación del servicio de atención de emergencias.

## 5.3. DIAGNÓSTICO TERRITORIAL

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 contaba con su nivel central en la ciudad de Quito, en la parroquia Itchimbia. A nivel desconcentrado cuenta con 7 Unidades Desconcentradas Zonales (Centros Zonales) y 23 Oficinas técnicas (9 Centros Locales a nivel provincial y 14 salas operativas a nivel distrito distribuidos estratégicamente en todo el territorio nacional.

**Tabla 12.** Unidades Desconcentradas Zonales del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

Presencia Institucional del ECU 911 (unidades zonales desconcentradas)						
Unidades Desconcentradas	Número de unidades desconcentradas Zonales	Ubicación		Cobertura	Estado	
		Provincia	Cantón		Implementada	Nueva
Unidad Desconcentrada Zona 1	1	Imbabura	Ibarra	Zona 1: Carchi, Esmeraldas, Imbabura y Sucumbíos	SI	SI
Unidad Desconcentrada Zona 9	1	Pichincha	Quito	Zona 2: Napo, Pichincha (excepto DMQ) y Orellana. Zona 9: Distrito Metropolitano de Quito	SI	SI
Unidad Desconcentrada Zona 3	1	Tungurahua	Ambato	Zona 3: Cotopaxi, Chimborazo, Pastaza y Tungurahua	SI	SI
Unidad Desconcentrada Zona 4	1	Manabí	Portoviejo	Zona 4: Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas	SI	SI



Presencia Institucional del ECU 911 (unidades zonales desconcentradas)						
Unidades Desconcentradas	Número de unidades desconcentradas Zonales	Ubicación		Cobertura	Estado	
		Provincia	Cantón		Implementada	Nueva
Unidad Desconcentrada Zona 5	1	Los Ríos	Babahoyo	Zona 5: Bolívar, Los Ríos, Galápagos, Santa Elena, y Guayas (excepto Guayaquil, Durán y Samborondón)	SI	NO
Unidad Desconcentrada Zona 6	1	Azuay	Cuenca	Zona 6: Azuay, Cañar, Morona Santiago	SI	SI
Unidad Desconcentrada Zona 7	1	El Oro	Machala	Zona 7: El Oro, Loja y Zamora Chinchipe	SI	SI
Unidad Desconcentrada Zona 8	1	Guayas	Samborondón	Zona 8: Guayaquil, Durán y Samborondón	SI	SI
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>					

**Fuente:** APIT vigente del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, enero 2020.

**Elaboración:** Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, febrero 2020.

**Tabla 13.** Presencia institucional de Oficinas Técnicas del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

Presencia Institucional del ECU 911 (oficinas técnicas)						
Presencia institucional en el territorio	Número de oficinas técnicas	Ubicación		Cobertura	Estado	
		Provincia	Cantón		Implementada	Nueva
Oficina Técnica Tulcán (Centro Local)	1	Carchi	Tulcán	Carchi – San Pedro de Huaca – Tulcán – Montufar – Bolívar – Espejo – Mira	SI	SI
Oficina Técnica Lago Agrio (Centro Local)	1	Sucumbíos	Nueva Loja	Cáscales – Gonzalo Pizarro – Sucumbíos – Lago Agrio – Cuyabeno – Putumayo – Shushufindi	SI	SI
Oficina Técnica Esmeraldas (Centro Local)	1	Esmeraldas	Esmeraldas	Esmeraldas – Eloy Alfaro – Muisne – Atacames – Quinindé – San	SI	SI



Presencia Institucional del ECU 911 (oficinas técnicas)						
Presencia institucional en el territorio	Número de oficinas técnicas	Ubicación		Cobertura	Estado	
		Provincia	Cantón		Implementada	Nueva
				Lorenzo – Río Verde		
Oficina Técnica Rumiñahui (Sala Operativa)	1	Pichincha	Rumiñahui	Rumiñahui	SI	SI
Oficina Técnica Mejía (Sala Operativa)	1	Pichincha	Mejía	Mejía	SI	SI
Oficina Técnica Cayambe (Sala Operativa)	1	Pichincha	Cayambe	Cayambe	NO	SI
Oficina Técnica Pedro Moncayo (Sala Operativa)	1	Pichincha	Pedro Moncayo	Pedro Moncayo	NO	SI
Oficina Técnica Francisco de Orellana (Sala Operativa)	1	Orellana	Francisco de Orellana	La Joya de los Sachas – Loreto – Orellana – Aguarico	SI	SI
Oficina Técnica Riobamba (Centro Local)	1	Chimborazo	Riobamba	Chambo – Riobamba – Alausí – Chunchi – Cumandá – Pallatanga – Colta – Guamote – Guano – Penipe	SI	SI
Oficina Técnica Pastaza (Sala Operativa)	1	Pastaza	Puyo	Pastaza – Mera – Santa Clara	SI	SI
Oficina Técnica Latacunga (Sala Operativa)	1	Cotopaxi	Latacunga	Latacunga – La Maná – Pangua – Pujilí – Saquisilí – Sigchos – Salcedo	SI	SI
Oficina Técnica Santo Domingo (Centro Local)	1	Santo Domingo de los Tsáchilas	Santo Domingo	Río Verde – Santo Domingo – Zaracay – Río Toachi – Chiguilpe – Alluriquín – Luz de América – Esfuerzo – Toachi – Periferia – Abraham Calazacón – Bombolí – San Jacinto del Búa – Valle Hermoso – Puerto Limón – Periferia 2 La Concordia	SI	SI



Presencia Institucional del ECU 911 (oficinas técnicas)						
Presencia institucional en el territorio	Número de oficinas técnicas	Ubicación		Cobertura	Estado	
		Provincia	Cantón		Implementada	Nueva
Oficina técnica manta (sala operativa)	1	Manabí	Manta	Jaramijó – Manta – Montecristi	SI	SI
Oficina técnica Santa Elena (sala operativa)	1	Santa Elena	Santa Elena	Santa Elena - La Libertad-Salinas	SI	SI
Oficina técnica Quevedo (sala operativa)	1	Los ríos	Quevedo	Mocache – Quevedo	SI	SI
Oficina Técnica Guaranda (Sala Operativa)	1	Bolívar	Guaranda	Chillanes – Chimbo – Guaranda – San miguel – Caluma – Echeandía – las naves	SI	SI
Oficina Técnica San Cristóbal (Centro Local)	1	Galápagos	San Cristóbal	San Cristóbal – Santa Cruz – Isabela	SI	SI
Oficina Técnica Babahoyo (Centro Local)	1	Los ríos	Babahoyo	Baba-Babahoyo- Montalvo - Pueblo Viejo-Urdaneta - Quinsaloma- Ventanas - Palenque-Vinces - Buena Fe-Valencia	SI	SI
Oficina Técnica Morona (Centro Local)	1	Morona Santiago	Macas	Morona - Huamboya-pablo sexto-Palora - Logroño – Sucúa - Gualaquiza-San Juan Bosco – Taisha - Limón Indanza-Santiago-Tiwinza	SI	SI
Oficina Técnica Azogues (Sala Operativa)	1	Cañar	Azogues	Cañar – Tambo – Suscal – Azogues – Biblián – Deleg – La Troncal	SI	SI



Presencia Institucional del ECU 911 (oficinas técnicas)						
Presencia institucional en el territorio	Número de oficinas técnicas	Ubicación		Cobertura	Estado	
		Provincia	Cantón		Implementada	Nueva
Oficina Técnica Loja (Centro Local)	1	Loja	Loja	Loja- Catamayo – Chaguarpamba – Olmedo – Paltas – Célica – Pindal – Puyango – Espíndola – Calvas – Gonzanamá – Quilanga – Macará – Sorozanga – Saraguro – Zapotillo	SI	SI
Oficina Técnica Zamora (Sala Operativa)	1	Zamora Chinchiipe	Zamora	Yacuambí – Zamora – Centinela Del Cóndor – Nangaritza – Paquisha – Chinchiipe – Palanda – El Pangui – Yantzaza	SI	SI
Oficina Técnica Tena (Sala Operativa)	1	Napo	Tena	Archidona – Carlos Julio Arosemena – Quijos – Chaco – Tena	NO	SI
TOTAL	23					

**Fuente:** APIT vigente del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, enero 2020

**Elaboración:** Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, febrero 2020.

#### 5.4. MAPA DE ACTORES Y ACTORAS

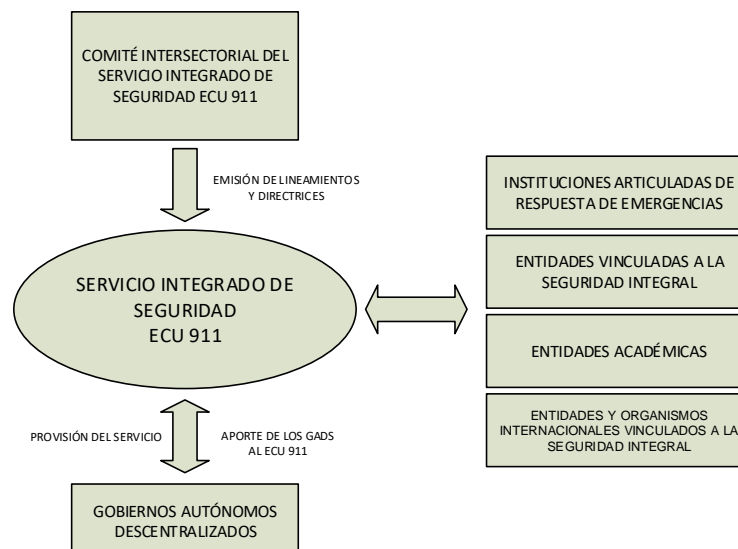
El SIS ECU 911 provee servicio de coordinación y atención de emergencias de forma efectiva y oportuna con una plataforma tecnológica, con personal competente cumpliendo estándares técnicos y normativos. El enfoque del servicio en mejora continua para la búsqueda de la satisfacción de los usuarios en el territorio ecuatoriano requiere de una cercana relación con las instituciones articuladas lo cual implica el desarrollo de un importante trabajo que articule a las instituciones involucradas en la prestación de los servicios públicos, estableciendo relacionamientos y sinergias para lograr una prestación integral al ciudadano.

La coordinación en la atención de emergencias que realiza el ECU 911 implica una serie de actividades que inician desde que la llamada del alertante ingresa a una de las consolas y los evaluadores de llamada la atienden, posteriormente se analiza la misma y dependiendo de la clave que tenga esta, se la redirige hacia un evaluador de despacho quien también labora físicamente en los Centros del ECU 911 pero pertenece y responde a su propia Institución articulada.

Una vez que se analiza la pertinencia de la emergencia y dependiendo del caso, se podría despachar un recurso (Policía Nacional, Cuerpos de Bomberos, Ministerio de Salud Pública, Fuerzas Armadas, Agencia Nacional de Tránsito, Policía Metropolitana, etc.).

Es importante indicar en este punto que la gestión realizada hasta el momento ha sido responsabilidad de cada una de las Instituciones articuladas, anteriormente mencionadas en cuanto a la atención directa a la ciudadanía para un suceso o evento ocurrido, mientras que la coordinación de la misma es de total responsabilidad del ECU 911, por lo cual se puede afirmar que ambos componentes funcionan y funcionarán juntos de manera obligatoria creando una significativa sinergia en pro de atender y salvaguardar la seguridad integral de la ciudadanía en todo el territorio ecuatoriano.

**Ilustración 12. Relacionamento Institucional Externo del ECU 911**



*Nota:*

*Al ser una institución transversal a la seguridad integral, el ECU 911 se relaciona con numerosas entidades de todo ámbito; agrupándose conforme al relacionamiento establecido en el gráfico. A continuación, se mencionan las instituciones con las que actualmente existe relacionamiento externo o podría existir en algún momento.*

- Instituciones Articuladas de respuesta de emergencias:

Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Ministerio de Salud Pública, IESS, Cuerpos de Bomberos a nivel nacional, Cruz Roja ecuatoriana, Comisiones de tránsito, Agencias de tránsito, Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias, GADS a nivel nacional, demás servicios municipales.

- Entidades vinculadas a la seguridad integral:

Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, Ministerio de Inclusión Económica y Social, Ministerio de Educación, Secretaría de Derechos Humanos, Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, Agencias de Regulación y Control, Ministerio

de Transporte y Obras Públicas, Autoridades Portuarias, Instituto Nacional Oceanográfico de la Armada, Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, Ministerio de Turismo, Gobiernos Autónomos Descentralizados.

- Entidades académicas:  
Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Cualificaciones Profesionales, Universidades, Institutos, Colegios, Escuelas, Instituciones Certificadas como Organismo de Capacitación.
- Entidades y organismos internacionales vinculados a la seguridad integral:  
Organización de los Estados Americanos, Servicios de Emergencia a Nivel Regional y Mundial, Organizaciones no Gubernamentales, Entidades de Financiamiento Internacional, Embajadas de Países Interesados en Intercambios.

### 5.5. ANALISIS FODA

Asimismo, es necesario evidenciar los aspectos internos y externos de la organización para buscar o tener claridad de aquellas oportunidades o escenarios en los cuales se puede potenciar la gestión del servicio considerando las capacidades y fortalezas de la institución toda vez que se cuenta con la experiencia y madurez necesaria para afrontar nuevos retos y desafíos.

**Tabla 14. Análisis FODA**

ANÁLISIS FODA	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1. Alta disponibilidad y capacidad operativa para coordinación de emergencias 24/7, los 365 días del año, en todo el territorio ecuatoriano.	D1. La plataforma tecnológica (hardware y software) y sus componentes han cumplido con su vigencia operativa.
F2. Presencia Institucional estratégicamente ubicada a nivel nacional.	D2. Ausencia de un plan de repotenciación y reemplazo de equipamiento tecnológico.
F3. Capacitación periódica y profesionalización del personal en atención de emergencias.	D3. Personal operativo con manifestaciones significativas de cansancio laboral, psicológico y fatiga mental.
F4. Capacidad de atención de emergencias hacia la ciudadanía a través del enrutamiento de llamadas en caso de colapsar un centro.	D4. Existen brechas que cubrir respecto al personal, no se cuenta con personal óptimo y capacitado en todas las áreas tanto agregadoras de valor como de asesoría.
F5. Mantenimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad implementado, con enfoque en la mejora continua de los procesos.	D5. Reducida asignación de recursos para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora de los Sistemas de Gestión en la Institución.
F6. Alta Dirección con decisión de continuar con el mantenimiento y/o la implementación y	D6. Solicitud de extensa información reiterativa en periodos cortos para reporte de avances de actividades.



mejoramiento de los Sistemas de Gestión en la Institución.	
F7. Liderazgo institucional en la articulación para la atención de emergencias y modelo de gestión altamente posicionado a nivel internacional.	D7. Ausencia de un plan integral de manejo y traspaso de conocimiento.
F8. Disponibilidad de línea base de información estadística, geográfica y gestión de análisis de datos para la prevención, comunicación para la toma de decisiones y generación de política pública.	D8. Ausencia de mecanismos para la contención y traspaso de conocimiento e información clave para la institución.
	D9. Reducido número de servidores capacitados en normas ISO: 9001, 37001, 27001.
	D10. Reducida asignación de tiempo por parte de los responsables de procesos y de su equipo de trabajo para el mejoramiento de procesos.
	D11. Vulnerabilidad en salas operativas que permite fuga de información sobre emergencias.
<b>ANÁLISIS FODA</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
O1. Coyuntura política y buenas relaciones para poder aprobar la ley del ECU 911, decretos y reformar la Institución.	A1. Insuficiente cantidad de recursos operativos para la atención de emergencias.
O2. Trabajar técnica y estratégicamente en una definición política para la renovación de la plataforma tecnológica con tecnología de punta adecuada al sistema.	A2. Institución con requerimientos de personal altamente técnicos y no políticos.
O3. Ejecución de mecanismos de cooperación con instituciones, organismos internacionales y entidades externas al Servicio y diferentes niveles de gobierno para el beneficio institucional.	A3. Caídas o interrupciones temporales o permanentes de la plataforma tecnológica.
	A4. Falta de apoyo estratégico interinstitucional con operadoras telefónicas para la gestión operativa (remisión de mensajes de alertas de manera gratuita a través de las operadoras).
O4. Enfoque de seguridad integral como política de Estado.	A5. Incrementos en las ofertas para los procesos tecnológicos de mantenimiento debido a la coyuntura a nivel mundial.
O5. Protocolos y procedimientos establecidos para la atención de emergencias con enfoque de género y grupos prioritarios.	A6. Austeridad fiscal del gasto.
O6. Contar con Sistemas de Gestión que se encuentren anclados a estándares internacionales que promuevan el posicionamiento de la institución.	A7. No contar con un plan de carrera que genere cohesión con las instituciones articuladas para garantizar la gestión óptima del talento humano (evaluadores de operación), depende del Ente Rector del Trabajo.



	A8. Llamadas malintencionadas o de mal uso del servicio.
	A9. Insuficiente asignación de recursos para el pago del servicio de la Red Nacional Troncalizada.
	A10. Instituciones articuladas que no cuenten con Sistemas de Gestión anclados a estándares internacionales, y por lo tanto no existan controles en la prestación del servicio que pueden afectar el posicionamiento y la imagen del SIS ECU 911.

## 6. ELEMENTOS ORIENTADORES

### 6.1. VISIÓN

Ser una institución nacional líder y modelo en la región para la coordinación de servicios de emergencia utilizando tecnología de punta en sistemas y telecomunicaciones, comprometidos con la calidad, seguridad, salud en el trabajo y el medio ambiente que permitan brindar un servicio único y permanente a la ciudadanía.

### 6.2. MISIÓN

Gestionar en todo el territorio ecuatoriano, la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía, reportadas a través del número 911 y las que se generen por video vigilancia y monitoreo de alarmas mediante el despacho de recursos de respuesta especializados pertenecientes a organismos públicos y privados articulados al sistema, con la finalidad de contribuir, de manera permanente, a la consecución y mantenimiento de la seguridad integral ciudadana.

### 6.3. VALORES

- **Productividad.** - Es el grado de utilización efectiva de cada elemento de producción, es sobre todo una actitud mental, es buscar la constante mejora de lo que ya existe, basado en la convicción de que uno pueda hacer mejor las cosas hoy que ayer. Requiere esfuerzos continuados para adaptar las actividades a las condiciones cambiantes y aplicar nuevas técnicas y métodos.
- **Responsabilidad.** - Ser responsable es llevar a cabo sus tareas con diligencia, seriedad y prudencia. Es asumir consecuencias de nuestras acciones y decisiones; es tratar de que todos nuestros actos sean realizados de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento del deber en todos los sentidos.
- **Trabajo en Equipo.** - Es un valor, que permite direccionar a los servidores en consolidarse en un equipo de trabajo de alto rendimiento en donde cada integrante es



pieza fundamental en la consecución de su desarrollo personal, profesional e institucional.

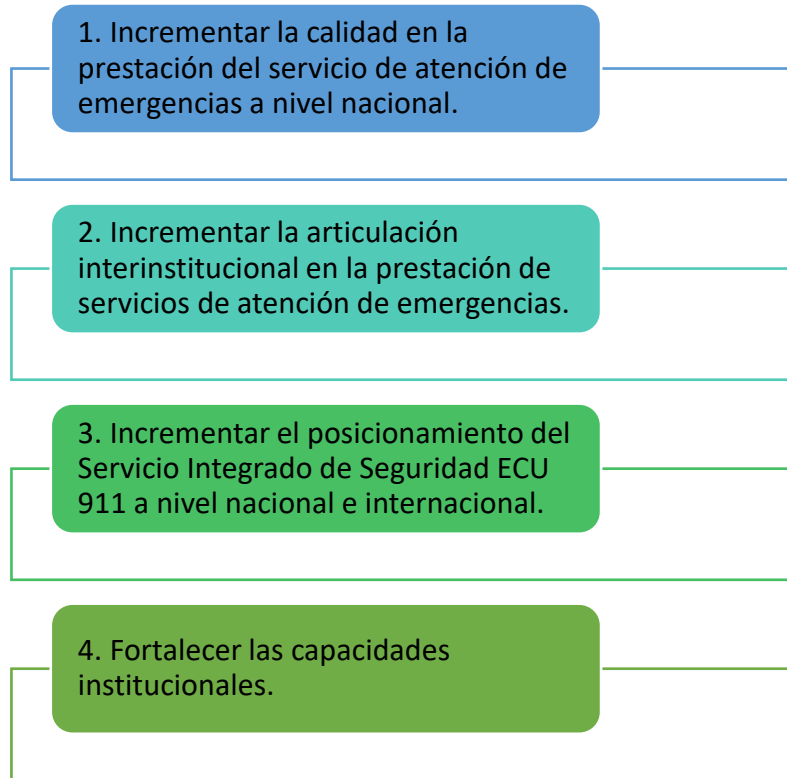
#### 6.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Toda la gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 aporta a la consecución de los objetivos planteados en el Plan de Creación de oportunidades a través de su respectiva alineación al Eje de Seguridad y en consecuencia a los objetivos descritos a continuación:

OEI	COD. OBJETIVO PND	DESC. OBJETIVO PND	COD. POLITICA PND	DESC. POLITICA PND	COD. META PND	DESC. META PND	COD. ODS	DESC. ODS	COD. META ODS	DESC. META ODS
FORTALECER LAS CAPACIDADES INSTITUCIONALES	9	9. Propender la construcción de un Estado eficiente, transparente orientado al bienestar social.	9.6	9.6 Fortalecer las capacidades del Estado que garanticen la transparencia, eficiencia, calidad y excelencia de los servicios públicos.	9.6.1	Incrementar el índice de percepción de la calidad de los servicios públicos en general de 6,05 en el año 2022 a 6,20 al 2025.	16	16. PAZ. JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	16.6	16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas
INCREMENTAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS A NIVEL NACIONAL	3.	3. Garantizar la seguridad integral, la paz ciudadana y transformar el sistema de justicia respetando los derechos humanos.	3.1	3.1 Prever, prevenir y controlar, con pertinencia territorial, los fenómenos de violencia y delincuencia que afectan a la ciudadanía y sus derechos, fortaleciendo la convivencia pacífica.		Sin meta	16	16. PAZ. JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	16.1	16.1 Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo

OEI	COD. OBJETIVO PND	DESC. OBJETIVO PND	COD. POLITICA PND	DESC. POLITICA PND	COD. META PND	DESC. META PND	COD. ODS	DESC. ODS	COD. META ODS	DESC. META ODS
INCREMENTAR LA ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS.	3.	3. Garantizar la seguridad integral, la paz ciudadana y transformar el sistema de justicia respetando los derechos humanos.	3.10	3.10 Impulsar la reducción de riesgo de desastres y atención oportuna a emergencias ante amenazas naturales o antrópicas en todos los sectores y niveles territoriales.		Sin meta	11	11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	11.b	11.b De aquí a 2020, aumentar considerablemente el número de ciudades y asentamientos humanos que adoptan e implementan políticas y planes integrados para promover la inclusión, el uso eficiente de los recursos, la mitigación del cambio climático y la adaptación a él y la resiliencia ante los desastres, y desarrollar y poner en práctica, en consonancia con el Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015 2030, la gestión integral de los riesgos de desastre a todos los niveles
INCREMENTAR EL POSICIONAMIENTO DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL.	3.	3. Garantizar la seguridad integral, la paz ciudadana y transformar el sistema de justicia respetando los derechos humanos.	3.1	3.1 Prever, prevenir y controlar, con pertinencia territorial, los fenómenos de violencia y delincuencia que afectan a la ciudadanía y sus derechos, fortaleciendo la convivencia pacífica.		Sin meta	16	16. PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	16.1	16.1 Reducir significativamente todas las formas de violencia y las correspondientes tasas de mortalidad en todo el mundo

Todos los objetivos estratégicos institucionales contribuyen con el Plan de creación de oportunidades 2021 – 2025 al igual que los indicadores y metas desarrollados y detallados en las tablas presentes en este documento.



## 6.5. ESTRATEGIAS

OBJETIVO ESTRATÉGICO ¿Qué lograr?	ESTRATEGIAS ¿Cómo lograrlo?	ALINEACIÓN ¿Quién (es) lo harán?	RELACIÓN CON PROBLEMÁTICA DETECTADA
OE1: Incrementar la calidad en la prestación del servicio de atención	OE1. E1 Ejecutar proyectos para la modernización tecnológica y la reposición del equipo tecnológico con recursos de fuente interna y externa.	STTI	D1, D2



de emergencias a nivel nacional	OE1. E2 Efectuar control de calidad a los procesos operativos de atención de emergencias.	STO / CGPGE	D10
	OE1. E3 Gestionar oportunamente los requerimientos ciudadanos (quejas y reclamos) relacionados a la prestación del servicio.	STO / CGPGE	D5
	OE1. E4 Desarrollar propuestas innovadoras con un enfoque técnico para mejorar el servicio, en el marco de las buenas prácticas para la atención de emergencias.	STO / CGPGE	D1
	OE1. E5 Gestionar los recursos necesarios para la ejecución de contingencias que permita atención y despacho alternativo de emergencias.	STO	D11
	OE1. E6 Dotar al servicio de emergencia de personal suficiente e idóneo.	STD / CGAF	D4
	OE1. E7 Fortalecer de forma integral el servicio de video vigilancia y otros mecanismos de alerta.	STO / STTI	D2
	OE1. E8. Contar con datos oportunos y confiables para la toma de decisiones.	STO	D7
OE2: Incrementar la articulación interinstitucional en la prestación de servicios de atención de emergencias	OE2. E1 Fomentar la efectiva coordinación entre el nivel desconcentrado y las instituciones articuladas.	STO	D7
	OE2. E2 Fortalecer la coordinación interinstitucional desde el nivel central con instituciones articuladas a nivel nacional.	STO	D7
	OE2. E3 Gestionar alianzas internacionales relacionadas a la	STO	D8



	atención de emergencias existentes y futuras.		
	OE2. E4 Gestionar acciones pertinentes a fin de coordinar esfuerzos y obtención de recursos con los GADs.	STO	D1, D2
	OE2. E5 Desarrollar y actualizar normativa técnica para la coordinación y atención de emergencias, con énfasis en violencia intrafamiliar.	STD / STO	D8
	OE2. E6 Fortalecer la cobertura en la prestación de servicios de emergencia y la presencia en territorio.	STO	D1, D2
	OE2. E7 Desarrollar y ejecutar proyectos académicos para los actores internos y externos a la institución.	STD	D3, D8
OE3: Incrementar el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional	OE3. E1 Fortalecer la estrategia comunicacional en trabajo conjunto con las instituciones articuladas.	DC	D8,D11
	OE3. E2 Promover acciones de relaciones públicas beneficiosas para la institución.	DC	D6
	OE 3. E3 Difundir lo relativo a la corresponsabilidad ciudadana y buen uso de la línea única de emergencias.	DC	D6, D9, D11
	OE3. E4 Fortalecer el servicio de atención de emergencias elevando el nivel de confianza de los usuarios.	STO / STTI /STD CGPGE	D3, D9, D11
OE4: Fortalecer las capacidades institucionales	OE4. E1 Mejorar los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la institución.	CGPGE	D8, D9
	OE4. E2 Implementar una metodología para la gestión de riesgos de la institución.	CGPGE	D8



OE4. E3 Automatizar procesos priorizados de acuerdo con las necesidades institucionales y normativa vigente.	CGPGE / STTI	D4, D8, D9
OE4. E4 Implementar y mantener el esquema Gubernamental de Seguridad de la Información.	DG	D5, D6
OE4. E5 Implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.	CGAF	D3
OE4. E6 Mejorar el espacio y ambiente de trabajo.	CGAF	D3
OE4. E7 Fortalecer la cultura organizacional orientada al servicio de atención de emergencias.	CGAF/CGPGE	D3
OE4. E8 Promover la mejora del clima laboral.	CGAF/CGPGE	D3
OE4. E9 Gestionar los subsistemas de talento humano con enfoque en la mejora continua.	CGAF	D3
OE4. E10 Generar acciones preventivas y correctivas para atender desviaciones a la planificación institucional y programación del presupuesto.	CGAF/CGPGE	D4, D7, D8
OE4. E11 Crear incentivos para generar dinámicas territoriales que fortalezcan el financiamiento y la cooperación institucional, enmarcados en el modelo de gestión del SIS ECU 911	STO	D5, D10
OE4. E12 Fortalecer el seguimiento a convenios institucionales desde el nivel local y central.	STO	D4



	OE4. E13. Garantizar la provisión de bienes y servicios que aseguran continuidad de la operación	CGAF	D1, D4
--	--	------	--------

## 6.6. ARTICULACIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS, INDICADORES Y METAS

Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Comportamiento	Patrón	Periodicidad	Línea base	Meta	
							2024	2025
Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	DPT= Ponderación de Disponibilidad de Llamadas (90,27%) + Ponderación de Disponibilidad de Video Vigilancia (9,67%) + Ponderación de disponibilidad de smartphone (0,06%)	Porcentaje	Discreto	Sin tendencia	Trimestral	98,50%	96,50%	95,50%
Tiempo de Atención de la alerta <sup>1</sup>	Mediana del TAA= TE+TLF TLF=Tiempo de Llenado de ficha, se denomina al tiempo divisado desde que se abre la ficha para que el evaluador de llamadas registre la información del incidente hasta que guarda la ficha. TE= Tiempo de Espera, se denomina así al tiempo de espera en el área de llamadas, el cual es calculado como una diferencia entre el tiempo en que se contesta una llamada telefónica y el tiempo cuando ingresa la emergencia al sistema del ECU 911.	Segundos	Discreto	Sin tendencia	Trimestral	0	126	126
Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar <sup>2</sup>	Mediana del TAAV= TE+TLF TLF=Tiempo de Llenado de ficha, se denomina al tiempo divisado desde que se abre la ficha para que el evaluador de llamadas registre la información del incidente hasta que guarda la ficha. TE= Tiempo de Espera, se denomina así al tiempo de espera en el área de llamadas, el cual es calculado como una diferencia entre el tiempo en que se contesta una llamada telefónica y el tiempo cuando ingresa la emergencia al sistema del ECU 911.	Segundos	Discreto	Sin tendencia	Trimestral	0	126	126
Porcentaje de satisfacción del usuario externo	Promedio de las calificaciones de las preguntas asociadas a la "Nivel de satisfacción del tiempo de espera que transcurrió hasta que su llamada fue contestada" y "Nivel de satisfacción atención brindada por la primera persona que contestó", dividido para la máxima puntuación de la escala de medición (5), expresado en porcentaje.	Porcentaje	Discreto	Sin tendencia	Semestral	80%	83%	84,50%
Porcentaje de cumplimiento de compromisos adoptados en las reuniones nacionales de coordinación interinstitucional	Número de compromisos cumplidos/Total de compromisos adoptados en las reuniones nacionales de coordinación interinstitucional	Porcentaje	Discreto	Sin tendencia	Trimestral	85%	89%	91%
Número de personas adiestradas por evento	Sumatoria de personas adiestradas por evento	Número	Continuo	Ascendente	Semestral	5.000	5.400	5.600

<sup>1</sup> Indicador que requiere ser ajustado la meta para los periodos 2024 y 2025, revisar el apartado "Programación Plurianual de la Política Pública 3era parte"

<sup>2</sup> Indicador que requiere ser ajustado la meta para los periodos 2024 y 2025, revisar el apartado "Programación Plurianual de la Política Pública 3era parte"

Indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Comportamiento	Patrón	Periodicidad	Línea base	Meta	
							2024	2025
Nivel de confiabilidad	Promedio de las calificaciones de las preguntas asociadas al "Nivel de satisfacción del tiempo de espera que transcurrió hasta que su llamada fue contestada", "Nivel de satisfacción atención brindada por la primera persona que contestó"; y, "Nivel de Confiabilidad" dividido para la máxima puntuación de la escala de medición (5), expresado en porcentaje.	Porcentaje	Discreto	Incremento	Semestral	77%	79%	80%
Porcentaje de alertas de mal uso de la línea 911	Número de alertas categorizadas como mal uso/Total de alertas receptadas por el servicio Siendo estas las subcategorías "Mal Uso del Servicio", "Sin Interlocutor" y "Presunta llamada falsa"	Porcentaje	Discreto	Sin tendencia	Trimestral	0%	40%	39%
Número de propuestas de coordinación interinstitucional, en el ámbito nacional e internacional, que garanticen la operatividad del SIS ECU 911	Sumatoria de propuestas de coordinación interinstitucional, en el ámbito nacional e internacional	Número	Continuo	Ascendente	Trimestral	6	12	12

## 6.7. PROYECTOS DE INVERSIÓN

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 al corte de este informe no tiene Proyectos de inversión en ejecución; sin embargo, se encuentra trabajando con las siguientes propuestas.

FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE ALERTA TEMPRANA ANTE MÚLTIPLES AMENAZAS, como COEJECUTOR, proyecto financiado por el Banco interamericano de Desarrollo, cuyo Organismo Ejecutor es la Secretaría de Gestión de Riesgos, al momento se encuentra pendiente la firma del contrato de préstamo.

El mismo se alinearía al OEI: INCREMENTAR LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS A NIVEL NACIONAL y al Objetivo 3 del Plan Nacional de Desarrollo: Garantizar la seguridad integral, la paz ciudadana y transformar el sistema de justicia respetando los derechos humanos.

## 6.7. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PÚBLICA CON ENFOQUE TERRITORIAL

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 no es ente rector de política pública, ya que su naturaleza es coordinar con las instituciones articuladas de respuesta la movilización de recursos provenientes de: Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Cuerpo de Bomberos, Comisión Nacional de Tránsito, Ministerio de Salud Pública, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Secretaría de Gestión de Riesgos, Cruz Roja Ecuatoriana, Gestiones Municipales, entre otros.

## SECCIÓN 2

## 7. PROGRAMACIÓN PLURIANUAL DE LA POLÍTICA PÚBLICA

**Tabla 7 Matriz para elaborar la Programación Plurianual de la Política Pública (Alineación)**

Matriz Elaboración Programación Plurianual de la Política Pública				
1era parte (alineación)				
Programación Plurianual de la Política Pública	Objetivo Estratégico Institucional 1	Plan Nacional de Desarrollo	Objetivo del PND	Objetivo 3. Garantizar la seguridad integral, la paz ciudadana y transformar el sistema de justicia respetando los derechos humanos.
			Política 1 del PND	Política 3.1 Prever, prevenir y controlar, con pertinencia territorial, los fenómenos de violencia y delincuencia que afectan a la ciudadanía y sus derechos, fortaleciendo la convivencia pacífica.
			Meta 1	Reducir la tasa de homicidios intencionales por cada 100 mil habitantes de 45,11 en el año 2023 a 39,11 al 2025
			Indicador 1	Tasa de Homicidios Intencionales por cada 100.000 habitantes
			Agenda Intersectorial	No aplica.
			Plan Sectorial	No aplica.
			Prioridad del OEI	1



		Planificación Institucional	Objetivo Estratégico Institucional	Incrementar la calidad en la prestación del servicio de atención de emergencias a nivel nacional
			Indicador 1	Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica
			Línea base indicador 1	98,50%
			Meta del indicador 1	95,50%
			Indicador 2	Tiempo de Atención de la alerta
			Línea base indicador 2	0 segundos
			Meta del indicador 2	126 segundos
			Indicador 3	Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar
			Línea base indicador 3	0 segundos
			Meta del indicador 3	126 segundos
			Indicador 4	Porcentaje de satisfacción del usuario externo
			Línea base indicador 4	80%
			Meta del indicador 4	84,50%
			Objetivo Estratégico Institucional 2	Plan Nacional de Desarrollo
Política 1 del PND	Política 3.10 Impulsar la reducción de riesgo de desastres y atención oportuna a emergencias ante amenazas naturales o antrópicas en todos los sectores y niveles territoriales.			
Meta 1	Incrementar el índice de identificación del riesgo cantonal de 41,98 en el año 2022 a 59,22 al 2025.			
Indicador 1	Índice de Identificación del Riesgo cantonal (IIRC).			
Agenda Intersectorial	No aplica.			
Plan Sectorial	No aplica.			
Prioridad del OEI	1			
Objetivo Estratégico Institucional	Incrementar la articulación interinstitucional en la prestación de servicios de atención de emergencias			
Indicador 1	Porcentaje de cumplimiento de compromisos adoptados en las reuniones nacionales de coordinación interinstitucional.			
Línea base 1	85%			
Meta del indicador 1	91%			
Indicador 2	Número de personas adiestradas por evento			
Línea base 2	5.000 personas			
Meta del indicador 2	5.600 personas			
Objetivo Estratégico Institucional 3	Plan Nacional de Desarrollo	Objetivo del PND	Objetivo 3. Garantizar la seguridad integral, la paz ciudadana y transformar el sistema de justicia respetando los derechos humanos.	
		Política 1 del PND	Política 3.1 Prever, prevenir y controlar, con pertinencia territorial, los fenómenos de violencia y delincuencia que afectan a la ciudadanía y sus derechos, fortaleciendo la convivencia pacífica	



	Objetivo Estratégico Institucional 4	Planificación Institucional	Meta 1	Reducir la tasa de homicidios intencionales por cada 100 mil habitantes de 45,11 en el año 2023 a 39,11 al 2025
			Indicador 1	Tasa de Homicidios Intencionales por cada 100.000 habitantes
			Agenda Intersectorial	No aplica.
			Plan Sectorial	No aplica.
		Planificación Institucional	Prioridad del OEI	1
			Objetivo Estratégico Institucional	Incrementar el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional.
			Indicador 1	Nivel de confiabilidad
			Línea base indicador 1	77,00%
			Meta del indicador 1	80,00%
			Indicador 2	Porcentaje de alertas de mal uso de la línea 911
			Línea base indicador 2	0,00%
			Meta del indicador 2	39,00%
			Indicador 3	Número de propuestas de coordinación interinstitucional, en el ámbito nacional e internacional, que garanticen la operatividad del SIS ECU 911.
	Línea base indicador 3	6 propuestas		
	Meta del indicador 3	12 propuestas		
	Objetivo Estratégico Institucional 4	Plan Nacional de Desarrollo	Objetivo del PND	Objetivo 9. Propender la construcción de un Estado eficiente, transparente orientado al bienestar social.
			Política 1 del PND	Política 9.6 Fortalecer las capacidades del Estado que garanticen la transparencia, eficiencia, calidad y excelencia de los servicios públicos.
			Meta 1	Aumentar el índice de percepción de la calidad de los servicios públicos en general de 6,05 en el año 2022 a 6,20 al 2025.
			Indicador 1	Índice de percepción de la calidad de los servicios públicos en general
			Agenda Intersectorial	No aplica.
Plan Sectorial			En construcción.	
Planificación Institucional		Prioridad del OEI	1	
	Objetivo Estratégico Institucional	Fortalecer las capacidades institucionales.		

**Tabla 8 Matriz para elaborar la Programación Plurianual de la Política Pública**

Programación Plurianual de la Política Pública 2da parte											
Planificación Institucional	AÑO	Presupuesto de Inversión									
		CUP del programa	Programa Inversión	CUP del proyecto	Proyecto	Presupuesto	Articulación PND	Zona	Provincia	Cantón	Parroquia
Incrementar las capacidades institucionales en la prestación de servicios de emergencia en beneficio de la ciudadanía	2022	55	Fortalecimiento de los servicios de emergencia	CUP: 032660000.0000 .381722	FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE ALERTA TEMPRANA: DESBORDAMIENTO DE RÍOS EN CUENCAS PRIORIZADAS Y TSUNAMIS	3.060.711,74	Objetivo 9. Garantizar la seguridad ciudadana, orden público y gestión de riesgos.	2 y 9	Pichincha	Quito	Itchimbía
		55	Fortalecimiento de los servicios de emergencia	CUP: 032660000.0000 .384672	MODERNIZACION DEL SISTEMA DE ATENCION DE EMERGENCIAS Y REPOTENCIACION DEL EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	0,00	Objetivo 9. Garantizar la seguridad ciudadana, orden público y gestión de riesgos.	2 y 9	Pichincha	Quito	Itchimbía
	<b>Total PI - del OEI1 Año 2022</b>					<b>\$ 3.060.711,74</b>					
	2023	55	Fortalecimiento de los servicios de emergencia	CUP: 032660000.0000 .381722	FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE ALERTA TEMPRANA: DESBORDAMIENTO DE RÍOS EN CUENCAS PRIORIZADAS Y TSUNAMIS	2.848.145,72	Objetivo 9. Garantizar la seguridad ciudadana, orden público y gestión de riesgos.	2 y 9	Pichincha	Quito	Itchimbía
		55	Fortalecimiento de los servicios de emergencia	CUP: 032660000.0000 .384672	MODERNIZACION DEL SISTEMA DE ATENCION DE EMERGENCIAS Y REPOTENCIACION DEL EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	0,00	Objetivo 9. Garantizar la seguridad ciudadana, orden público y gestión de riesgos.	2 y 9	Pichincha	Quito	Itchimbía
	<b>Total PI - del OEI1 Año 2023</b>					<b>\$ 2.848.145,72</b>					
	2024	55	Fortalecimiento de los servicios de emergencia	CUP: 032660000.0000 .381722	FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE ALERTA TEMPRANA: DESBORDAMIENTO DE RÍOS EN CUENCAS PRIORIZADAS Y TSUNAMIS	0,00	Objetivo 9. Garantizar la seguridad ciudadana, orden público y gestión de riesgos.	2 y 9	Pichincha	Quito	Itchimbía
		55	Fortalecimiento de los servicios de emergencia	CUP: 032660000.0000 .384672	MODERNIZACION DEL SISTEMA DE ATENCION DE EMERGENCIAS Y REPOTENCIACION DEL EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	0,00	Objetivo 9. Garantizar la seguridad ciudadana, orden público y gestión de riesgos.	2 y 9	Pichincha	Quito	Itchimbía
	<b>Total PI - del OEI1 Año 2024</b>					<b>\$ 0,00</b>					
	2025	55	Fortalecimiento de los servicios de emergencia	CUP: 032660000.0000 .381722	FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE ALERTA TEMPRANA: DESBORDAMIENTO DE RÍOS EN CUENCAS PRIORIZADAS Y TSUNAMIS	0,00	Objetivo 9. Garantizar la seguridad ciudadana, orden público y gestión de riesgos.	2 y 9	Pichincha	Quito	Itchimbía
		55	Fortalecimiento de los servicios de emergencia	CUP: 032660000.0000 .384672	MODERNIZACION DEL SISTEMA DE ATENCION DE EMERGENCIAS Y REPOTENCIACION DEL EQUIPAMIENTO TECNOLÓGICO DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911	0,00	Objetivo 9. Garantizar la seguridad ciudadana, orden público y gestión de riesgos.	2 y 9	Pichincha	Quito	Itchimbía
	<b>Total PI - del OEI1 Año 2025</b>					<b>\$ 0,00</b>					
	<b>TOTAL PRESUPUESTO INVERSIÓN CUATRIANUAL DE LA INSTITUCIÓN</b>					<b>\$ 5.908.857,46</b>					

**Tabla 9 Matriz para elaborar la Programación Plurianual de la Política Pública (Desglose de la Meta Anual)**

Programación Plurianual de la Política Pública 3era parte

Incrementar la calidad en la prestación del servicio de atención de emergencias a nivel nacional	Desglose anual meta	Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica			Tiempo de Atención de la alerta			Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar		
		Meta año 2022:	98,50%	porcentaje	121	segundos	118	segundos		
		Meta año 2023:	97,50%	porcentaje	120	segundos	118	segundos		
		Meta año 2024:	96,50%	porcentaje	N/A*		N/A*			
Meta año 2025:	95,50%	porcentaje	N/A*		N/A*					
Incrementar la articulación en la prestación de servicios interinstitucional en la prestación de servicios	Desglose anual meta	Porcentaje de cumplimiento de compromisos adoptados en las reuniones nacionales de coordinación interinstitucional			Número de personas adiestradas por evento					
		Línea base	85,00%	porcentaje	Línea base	5.000	personas			
		Meta cuatrianual	91,00%	porcentaje	Meta cuatrianual	5.600	personas			
		Valor absoluto	N/A	porcentaje	Valor absoluto	N/A	personas			
	Meta año 2022:	85,00%	porcentaje	5.000	personas					
	Meta año 2023:									
	Meta año 2024:									
	Meta año 2025:									

	Meta año 2023:	87,00%	porcentaje	5.200	personas					
	Meta año 2024:	89,00%	porcentaje	5.400	personas					
	Meta año 2025:	91,00%	porcentaje	5.600	personas					
Incrementar el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional	Desglose anual meta	<b>Nivel de confiabilidad</b>			<b>Porcentaje de alertas de mal uso de la línea 911</b>			<b>Número de propuestas de coordinación interinstitucional, en el ámbito nacional e internacional, que garanticen la operatividad del SIS ECU 911</b>		
		<b>Línea base</b>	77,00%	porcentaje	<b>Línea base</b>	42,00%	porcentaje	<b>Línea base</b>	6	propuestas
		<b>Meta cuatrianual</b>	80,00%	porcentaje	<b>Meta cuatrianual</b>	39,00%	porcentaje	<b>Meta cuatrianual</b>	12	propuestas
		<b>Valor absoluto</b>	N/A	porcentaje	<b>Valor absoluto</b>	N/A	porcentaje	<b>Valor absoluto</b>	N/A	propuestas
	Meta año 2022:	77,00%	porcentaje	42,00%	porcentaje	8	propuestas			
	Meta año 2023:	78,00%	porcentaje	41,00%	porcentaje	8	propuestas			
	Meta año 2024:	79,00%	porcentaje	N/A**		12	propuestas			
	Meta año 2025:	80,00%	porcentaje	N/A**		12	propuestas			

\*Nota: Para el periodo 2024 y 2025, se ha evidenciado la necesidad de ajustar las metas establecidas para los indicadores de Tiempo de Atención de la Alerta, estableciendo el tiempo de 126 segundos, debido a la implementación de nuevos protocolos, la rotación del personal operativo, la falta de recursos humanos mínimos en las salas operativas del SIS ECU 911 y la aplicación de un nuevo modelo de predicción de series temporales basado en los resultados de la serie histórica calculado en medianas; y, para el indicador Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar, al ser un apéndice del anterior indicador también se ve afectado, por lo que el ajuste de meta es a 126 segundos.

\*\* Nota: Para el periodo 2024 y 2025, es necesario el cambio de metodología de cálculo más no de metas, a fin de que se contemplen solamente las subcategorías relacionadas con lo descrito en la descripción del Indicador “Porcentaje de alertas de mal uso de la línea 911”; siendo estas las subcategorías “Mal Uso del Servicio”, “Sin Interlocutor” y “Presunta llamada falsa”, esto a fin de que sea concordante con la Resolución ARCOTEL-2021-0393 “NORMA TÉCNICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PARA EMERGENCIAS”.

A continuación, se detalla el desglose de las metas sujetas a actualización para los periodos 2024 y 2025:

Tabla 10. Matriz para elaborar la Programación Plurianual de la Política Pública (Desglose de la Meta Anual)

Programación Plurianual de la Política Pública (3era parte)							
Incrementar la calidad en la prestación del servicio de atención de emergencias a nivel nacional	Desglose anual meta	Tiempo de Atención de la alerta			Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar		
		Línea base	0	segundos	Línea base	0	segundos
		Meta cuatrianual	126	segundos	Meta cuatrianual	126	segundos
		Valor absoluto	N/A	segundos	Valor absoluto	N/A	segundos
	Meta año 2024:	126*	segundos	126*	segundos		
Meta año 2025:	126*	segundos	126*	segundos			
Incrementar el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional	Desglose anual meta	Porcentaje de alertas de mal uso de la línea 911					
		Línea base	0,00%	porcentaje			
		Meta cuatrianual	39,00%	porcentaje			
		Valor absoluto	N/A	porcentaje			
	Meta año 2024:	40,00%**	porcentaje				
Meta año 2025:	39,00%**	porcentaje					

\*Para estos indicadores tanto para los periodos 2024 y 2025, las metas plurianuales y anuales, tendrán un comportamiento **discreto** y tendrán un patrón: **sin tendencia**.

\*\* Para este indicador, la meta plurianual y anual tendrá un comportamiento **discreto** y patrón **sin tendencia** (para fines de sistematización en las herramientas (GPR y SIPeIP) tendrá un comportamiento **discreto** con patrón **sin tendencia**).

**8. PROGRAMACIÓN ANUAL DE LA POLÍTICA PÚBLICA**

**Tabla 11 Matriz para elaborar la Programación Anual de la Política Pública**

Programación Anual de la Política Pública										
1era parte										
Planificación Institucional	Semestre	Presupuesto de Inversión								
		CUP del programa	Programa Inversión	Proyecto Inversión	Presupuesto	Articulación PND	Zona	Provincia	Cantón	Parroquia
Incrementar la calidad en la prestación del servicio de atención de emergencias a nivel nacional	Semestre I de la programación anual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	<b>Total PI - del OEI Semestre 1</b>									
	Semestre II de la programación anual	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	<b>Total PI - del OEI Semestre 1</b>									
<b>TOTAL PRESUPUESTO INVERSIÓN ANUAL DE LA INSTITUCIÓN</b>					<b>0</b>					
<b>TOTAL PRESUPUESTO ANUAL DE GASTO CORRIENTE</b>					<b>31.715.341,10</b>					
<b>TOTAL PRESUPUESTO ANUAL DE LA INSTITUCIÓN</b>					<b>31.715.341,10</b>					

Tabla 12 Matriz para elaborar la Programación Anual de la Política Pública 2024 (Desglose de metas semestral)

Programación Plurianual de la Política Pública 2era parte											
Incrementar la calidad en la prestación del servicio de atención de emergencias a nivel nacional	Desglose anual meta	Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica			Tiempo de Atención de la alerta			Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar			
		Línea base	98.05	porcentaje	Línea base	0	segundos	Línea base	0	segundos	
		Meta Cuatrianual	96,50%	porcentaje	Meta Cuatrianual	126	segundos	Meta Cuatrianual	126	segundos	
		Valor absoluto	N/A	porcentaje	Valor absoluto	N/A	segundos	Valor absoluto	N/A	segundos	
		Meta anual	95,50%	porcentaje	Meta anual	126	segundos	Meta anual	126	segundos	
	Meta semestre 1:	96,50%		porcentaje	126		segundos	126		segundos	
	Meta semestre 2:	96,50%		porcentaje	126		segundos	126		segundos	
	Desglose anual meta	Porcentaje de satisfacción del usuario externo									
		Línea base	80,00%	porcentaje							
		Meta Cuatrianual	84,50%	porcentaje							
		Valor absoluto	N/A	porcentaje							
		Meta anual	83,00%	porcentaje							
	Meta semestre 1:	83%		porcentaje							
	Meta semestre 2:	83%		porcentaje							
Incrementar la articulación interinstitucional en la prestación de servicios de atención de emergencias	Desglose anual meta	Porcentaje de cumplimiento de compromisos adoptados en las reuniones nacionales de coordinación interinstitucional			Número de personas adiestradas por evento						
		Línea base	85,00%	porcentaje	Línea base	5.000	personas				
		Meta Cuatrianual	91,00%	porcentaje	Meta Cuatrianual	5600	personas				
		Valor absoluto	N/A	porcentaje	Valor absoluto	N/A	personas				
	Meta anual	89,00%	porcentaje	Meta anual	5.400	personas					
	Meta semestre 1:	89,00%		porcentaje	2.700		personas				
Meta semestre 2:	89,00%		porcentaje	5.400		personas					

Incrementar el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional	Desglose anual meta	Nivel de confiabilidad			Porcentaje de alertas de mal uso de la línea 911			Número de propuestas de coordinación interinstitucional, en el ámbito nacional e internacional, que garanticen la operatividad del SIS ECU 911		
		Línea base	77,00%	porcentaje	Línea base	0,00%	porcentaje	Línea base	8	propuestas
		Meta Cuatrianual	80,00%	porcentaje	Meta Cuatrianual	39,00%	porcentaje	Meta Cuatrianual	12	propuestas
		Valor absoluto	N/A	porcentaje	Valor absoluto	N/A	porcentaje	Valor absoluto	N/A	propuestas
		Meta anual	79,00%	porcentaje	Meta anual	40,00%	porcentaje	Meta anual	12	propuestas
Meta semestre 1:	79,00%		porcentaje	40,00%		porcentaje	6		propuestas	
Meta semestre 2:	79,00%		porcentaje	40,00%		porcentaje	12		propuestas	

**Aclaratoria:**

1. **Para el indicador Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica:** para fines de la programación plurianual tendrá un comportamiento **discreto descendente**; mientras que para los fines de sistematizar anualmente en las herramientas (GPR y SIPeIP) tendrá un comportamiento **discreto** con patrón **sin tendencia**.
2. **Porcentaje de satisfacción del usuario externo:** para fines de la programación plurianual tendrá un comportamiento **discreto**; mientras que para los fines de sistematizar anualmente en las herramientas (GPR y SIPeIP) tendrá un comportamiento **discreto** con patrón **sin tendencia**.
3. **Porcentaje de cumplimiento de compromisos adoptados en las reuniones nacionales de coordinación interinstitucional:** para fines de la programación plurianual tendrá un comportamiento **discreto**; mientras que para los fines de sistematizar anualmente en las herramientas (GPR y SIPeIP) tendrá un comportamiento **discreto** con patrón **sin tendencia**.
4. **Número de personas adiestradas por evento:** para fines de la programación plurianual tendrá un comportamiento **discreto** con patrón **sin tendencia**; mientras que para los fines de sistematizar anualmente en las herramientas (GPR y SIPeIP) tendrá un comportamiento **continuo** con patrón **ascendente**.
5. **Nivel de confiabilidad:** para fines de la programación plurianual tendrá un comportamiento discreto de incremento; mientras que para los fines de sistematizar anualmente en las herramientas (GPR y SIPeIP) tendrá un comportamiento **discreto** con patrón **sin tendencia**.
6. **Número de propuestas de coordinación interinstitucional, en el ámbito nacional e internacional, que garanticen la operatividad del SIS ECU 911:** para fines de la programación plurianual tendrá un comportamiento **discreto** con patrón **sin tendencia**; mientras que para los fines de sistematizar anualmente en las herramientas (GPR y SIPeIP) tendrá un comportamiento **continuo** con patrón **ascendente**.

## 9. ELABORACIÓN

Elaborado por:

Ing. Liliana Tirado Bermeo  
Especialista de Planificación e Inversión SIS ECU 911

Revisado por:

Mgs. Nicole Perez Rúales  
Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica SIS ECU 911

Aprobado por:

Mgs. Bolívar Tello Astudillo  
Director General SIS ECU 911