



¡línea única para emergencias!

PLAN ESTRATÉGICO

2014-2017



ÍNDICE

| | | |
|----------|---|----|
| 1. | DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN..... | 7 |
| 1.1. | ANTECEDENTES | 7 |
| 1.2. | BASE LEGAL..... | 10 |
| 1.3. | FACULTADES DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911..... | 14 |
| 1.4. | COMPETENCIAS DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 | 14 |
| 1.5. | ATRIBUCIONES DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 | 15 |
| 1.6. | ROL DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 | 16 |
| 2. | DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL | 17 |
| 2.1. | MODELO DE LA PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL | 17 |
| 2.2. | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | 19 |
| 2.2.1. | ESTRUCTURA ORGÁNICA POR PROCESOS | 19 |
| 2.2.2. | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL | 24 |
| 2.2.3. | TALENTO HUMANO | 31 |
| 2.2.4. | TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES..... | 33 |
| 2.2.4.1. | INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS VISIBLES | 34 |
| 2.2.5. | PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS | 41 |
| 2.2.5.1. | SUBSISTEMAS DE SERVICIOS..... | 41 |
| 3. | ANÁLISIS SITUACIONAL..... | 44 |
| 3.1. | CONTEXTO SOCIAL..... | 44 |
| 3.1.1. | NUESTRAS CIFRAS | 45 |
| 3.1.2. | COBERTURA DEL SERVICIO | 46 |
| 3.1.3. | EMERGENCIAS ATENDIDAS | 48 |
| 3.1.4. | SATISFACCIÓN DEL SERVICIO..... | 49 |
| 3.2. | CONTEXTO TECNOLÓGICO..... | 50 |
| 3.2.1. | TRANSPORTE SEGURO. SERVICIO DE MONITOREO DE ALARMAS EN TRANSPORTACIÓN PÚBLICA..... | 50 |
| 3.2.2. | INFRAESTRUCTURA DE SISTEMAS PARA LOS COE..... | 51 |
| 3.2.3. | LOCALIZACIÓN DE LLAMADAS | 55 |
| 3.2.4. | CNT – INFRAESTRUCTURA Y COBERTURA..... | 57 |
| 3.2.5. | RED NACIONAL TRONCALIZADA..... | 60 |
| 3.3. | INSTITUCIONES INTEGRADAS..... | 64 |

| | |
|--|----|
| 3.4. ANÁLISIS FODA | 67 |
| 3.4.1.FORTALEZAS | 67 |
| 3.4.2.OPORTUNIDADES..... | 68 |
| 3.4.3.DEBILIDADES | 68 |
| 3.4.4.AMENAZAS..... | 69 |
| 4. ELEMENTOS ORIENTADORES DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 | 70 |
| 4.1. MISIÓN | 70 |
| 4.2. VISIÓN..... | 71 |
| 4.3. VALORES..... | 71 |
| 4.4. OBJETIVOS | 72 |
| 4.4.1.OBJETIVO GENERAL..... | 72 |
| 4.4.2.OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES | 73 |
| 4.5. ALINEACIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES AL PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR..... | 73 |
| 4.6. PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR..... | 74 |
| 5. PROYECTOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 | 77 |
| 5.1. PROYECTOS GENERALES 2014-2017 | 77 |
| 5.2. PROYECTOS ESPECÍFICOS 2014..... | 78 |
| 5.3. PROYECTOS DE INVERSIÓN 2014..... | 79 |
| 6. PROGRAMACIÓN ANUAL DE LA POLÍTICA PÚBLICA – PLAN OPERATIVO ANUAL | 80 |
| 6.1. DEFINICIONES GENERALES..... | 80 |
| 7. ANEXOS..... | 81 |
| 8. BIBLIOGRAFÍA..... | 85 |

PLAN ESTRATÉGICO 2014-2017

Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

Elaborado por:

Coordinación General de Planificación y Gestión
Estratégica
Quito 2014

<http://www.ecu911.gob.ec>

PRESENTACIÓN

Con la Constitución de 2008, se instauró en nuestro país un Estado Constitucional de Derechos y Justicia, viviendo con ello una época que refleja cambios paradigmáticos que contribuyen para cumplir el anhelo fundamental de la ciudadanía ¡vivir en una sociedad con niveles adecuados de seguridad!

Determinar como deber primordial del Estado, el derecho de sus habitantes a una cultura de paz, a la seguridad integral, a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción, es sin duda un verdadero reto. Al mismo tiempo, esto es el punto de partida para trabajar en el fomento de cuerpos profesionales de seguridad al servicio de la ciudadanía, así como en el incremento de la inversión en equipamiento e infraestructura. Entre los proyectos más significativos está, sin duda, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.



Principios como constancia, disciplina y compromiso han caracterizado este servicio, pues desde el 29 de diciembre de 2011 se han llevado a cabo distintas actividades que a través de una moderna plataforma tecnológica han permitido articular el servicio de recepción de llamadas y despachos de emergencia, dando respuestas a los llamados de la ciudadanía, incluyendo la asistencia en emergencias de salud, seguridad ciudadana, extinción de incendios y

rescates, así como desastres de origen natural o antrópico.

Sin duda alguna, son momentos difíciles para la delincuencia, las cifras a nivel nacional respecto a vidas salvadas superaron las expectativas lo que hace que los desafíos sean mayores, pues se debe ir cada vez más lejos.

El camino recorrido hasta ahora es importante, se ha demostrado con acciones concretas la voluntad de contribuir con la seguridad, por ello se continuará trabajando diariamente sin escatimar esfuerzos y recursos para tener el país que queremos, uno de paz, seguridad y libre de violencia.

Bajo este contexto, se considera imprescindible contar con el Plan Estratégico Institucional, herramienta que conjuga la planificación, los conceptos técnicos y los aprendizajes de este grupo de servidores que conforman el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911, cuyos esfuerzos conjuntos se ven reflejados en la formulación de objetivos estratégicos, compartiendo el objetivo de contribuir al Buen Vivir.

Esta planificación es la ruta a seguir, y evidencia el compromiso con la sociedad diversa y plural de nuestro Ecuador.

Se ha concebido un documento práctico y con resultados inmediatos, que prevén soluciones efectivas y sencillas a la vez como la de presionar un botón de auxilio y recibir respuestas inmediatas con el propósito de seguir salvando vidas.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 continuará en el camino de coordinar los servicios de emergencia utilizando siempre tecnología de punta en sistemas y telecomunicaciones que permitan brindar un servicio permanente y de calidad a la ciudadanía. Para ello, es necesario trabajar en líneas de acción conocidas por los y las ciudadanas, razón por la cual se presenta este plan, a fin de contribuir a una política clara, transparente y de rendición de cuentas.

César Navas Vera

Director General
Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

1. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

1.1. ANTECEDENTES

Ecuador enfrentaba procesos de inseguridad en donde los índices delictivos mostraban una tendencia creciente, por lo que se determinó la necesidad de implantar las políticas Públicas de Seguridad Ciudadana con una visión integral, que contemple no solo la reforma y modernización de la Policía, sino otros organismos como son: Salud, Fuerzas Armadas, Gestión de Riesgos, Justicia, Inteligencia; además de la prevención y participación ciudadana en la seguridad.

La demanda de ayuda de la población civil se realizaba de forma independiente, para cada uno de los actores de la fuerza pública ya que existían varios números de socorro para atender las diferentes llamadas de emergencias. Además, no se contaba con la información para una correcta toma de decisiones, por parte de todas las autoridades de la Seguridad Pública.

El Estado ecuatoriano garantiza los derechos y promueve la inclusión con enfoque de género, generacional e intercultural, orientado hacia la consecución del Buen Vivir. En este sentido, son sujetos de protección tanto las personas como la naturaleza en todas sus manifestaciones ratificando la esencia pacífica del país y la renovación constante de su vínculo con la vida.

El Gobierno Nacional de Ecuador, a través del Ministerio Coordinador de Seguridad asume la responsabilidad de construir una seguridad ciudadana con enfoque integral que abarca la seguridad económica, la seguridad alimentaria, la seguridad sanitaria, la seguridad ambiental, la seguridad política, la seguridad comunitaria y la seguridad personal; Ministerio que mediante políticas públicas dirigidas a la gobernabilidad, la aplicación de la justicia, el ejercicio democrático, la solidaridad, la reducción de

vulnerabilidades, la prevención, respuesta y remediación ante riesgos y amenazas, debe coordinar, investigar, planificar, conectar, gestionar y evaluar las políticas y acciones que adopten las entidades que integran el Sistema de Seguridad Integral y asegurar la coherencia estratégica y operativa entre los procesos de seguridad interna y externa, con los objetivos planteados en el Plan Nacional para el Buen Vivir, Plan Nacional de Seguridad Integral, Plan Estratégico Institucional y políticas establecidas por el Gobierno Nacional.

Así, se plantea un nuevo enfoque de seguridad centrado en el bienestar del ser humano, como centro de sus políticas, estrategias y acciones.

El artículo 23 de la Ley de Seguridad Pública y del Estado establece: “La Seguridad Ciudadana es una política de Estado destinada a fortalecer y modernizar los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos, en especial el derecho a una vida libre de violencia y criminalidad; para lo cual se crearán adecuadas condiciones de prevención y control ante cualquier tipo de delito. ...”.

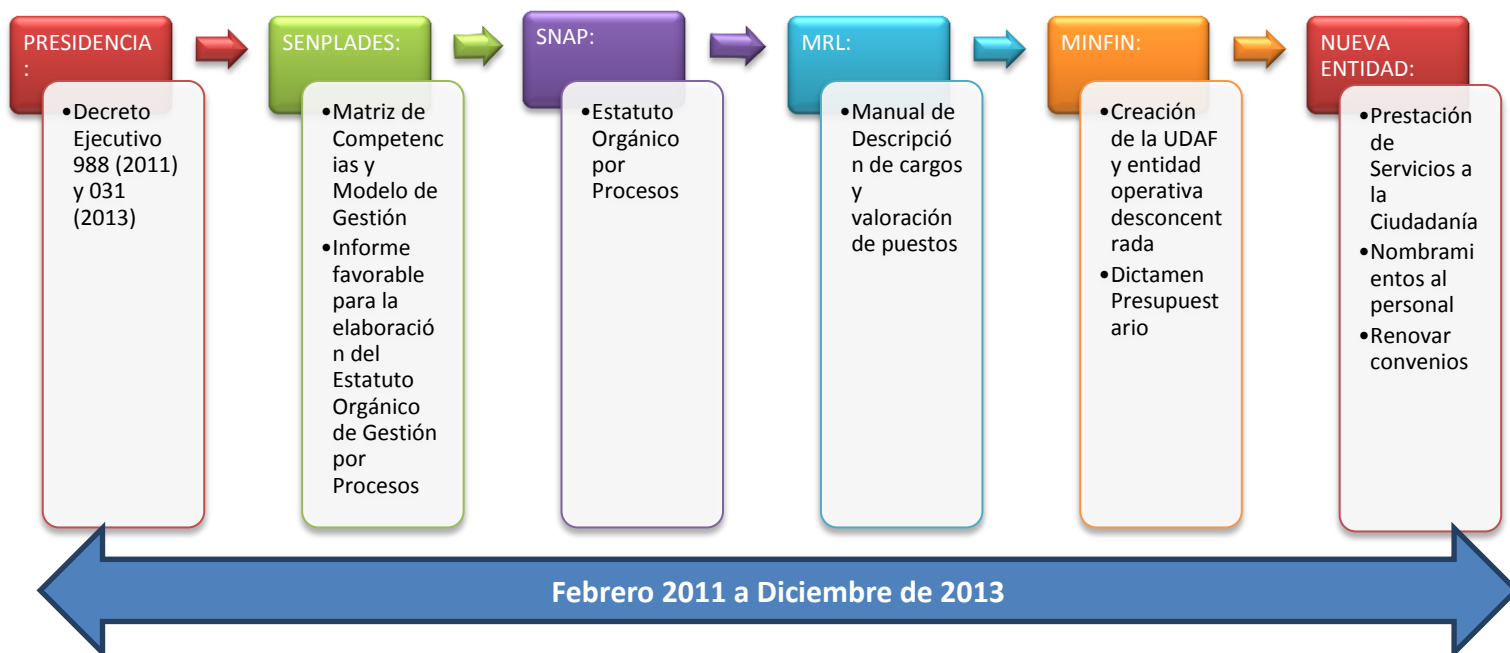
Dentro de las instituciones del Estado no se había creado un organismo que articulara las acciones del sistema de Seguridad Pública y del Estado con las del Sistema Nacional de Salud y los Gobiernos Autónomos Descentralizados, creando una sinergia entre las instituciones pertenecientes a los sectores indicados para dar una respuesta inmediata a temas como la delincuencia común, desastres naturales o antrópicos, atención eficiente a peticiones de socorro y emergencias de salud.

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.

De esta manera, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 nace como una respuesta del Estado Ecuatoriano ante la necesidad de contar con tecnología de punta, procesos técnicos y procedimientos actualizados para realizar esfuerzos conjuntos bajo una sola línea de mando de las autoridades locales, regionales y nacionales para la oportuna atención y respuesta a las emergencias y contribuir, a través de la video vigilancia, a contrarrestar el delito y la violencia contribuyendo en la seguridad ciudadana.

Actualmente, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 tiene una cobertura del 90,51% en el territorio nacional desde sus centros operativos zonales y locales con tecnología de punta apoyada en sistemas y telecomunicaciones. (Ver Anexo 1)

LÍNEA HISTÓRICA DEL SERVICIO INTEGRADO DE SERGURIDAD ECU 911



1.2. BASE LEGAL

En la **Constitución de la República**, los artículos relacionados son:

El **Artículo 3** de la Constitución Política de la República en su numeral 8, establece como uno de los deberes primordiales del Estado, garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción.

El **Artículo 66 numeral 3 literal b.-** Una vida libre de violencia en el ámbito público y privado. El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad; idénticas medidas se tomarán contra la violencia, la esclavitud y la explotación sexual.

El **Artículo 66 numeral 29 literal b.-** La prohibición de la esclavitud, la explotación, la servidumbre y el tráfico y la trata de seres humanos en todas sus formas. El Estado adoptará medidas de prevención y erradicación de la trata de personas, y de protección y reinserción social de las víctimas de la trata y de otras formas de violación de la libertad.

El **Artículo 227** de la Constitución de la República establece que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

El **Artículo 261** de la Constitución de la República establece que el Estado Central tendrá competencia exclusiva, entre otras cosas, sobre la protección interna y el orden público y el espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones.

El **Artículo 389** de la Constitución de la República reconoce como deber del Estado, proteger a las personas, las colectividades y a la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad.

El **Artículo 393** de la Constitución de la República reconoce que el Estado garantiza la seguridad humana a través de las políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y la aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno.

En la **Ley de Seguridad Pública y del Estado**, los artículos relacionados son:

El **Artículo 3** de la Ley de Seguridad Pública y del Estado. Es deber del estado promover y garantizar la seguridad de todos los habitantes, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos del Ecuador y de la Estructura del Estado, a través del Sistema de Seguridad Pública y del Estado, responsable de la seguridad pública con el fin de coadyuvar al bienestar colectivo, al desarrollo integral, al ejercicio pleno de los derechos humanos y de los derechos y garantías constitucionales.

El **Artículo 11** de la Ley de Seguridad Pública y del Estado, establece los órganos ejecutores en las diferentes áreas del Sistema de Seguridad Pública y del Estado, a saber: Defensa, Orden Público, Prevención y Gestión de Riesgo.

El **Artículo 23** de la Ley de Seguridad Pública y del Estado, establece que la seguridad ciudadana es una política de Estado destinada a fortalecer y modernizar los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos, en especial el derecho de una vida libre de violencia y criminalidad,

la disminución de los niveles de delincuencia, la protección de víctimas y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes del Ecuador.

Con el fin de lograr la solidaridad y la reconstitución del tejido social, se orientará en la creación de adecuadas condiciones de prevención y control de la delincuencia; el crimen organizado, del secuestro, de la trata de personas, del contrabando, del narcotráfico, tráfico de armas, tráfico de órganos y de cualquier otro tipo de delito; de la violencia social; y, de la violación a los derechos humanos. Se privilegiarán medidas preventivas y de servicio a la ciudadanía, registro y acceso a información, la ejecución de programas ciudadanos de prevención del delito y de erradicación de violencia de cualquier tipo, mejora de la relación entre la policía y la comunidad, la provisión y medición de la calidad en cada uno de los servicios, mecanismos de vigilancia, auxilio y respuesta, equipamiento tecnológico que permita a las instituciones vigilar, controlar, auxiliar e investigar los eventos que se producen y que amenazan a la ciudadanía.

En el **Decreto Ejecutivo 988**, los artículos relacionados son:

Artículo 1.- Objeto.- El 29 de diciembre de 2011, el señor Presidente de la República emitió disposiciones con el “objeto de regular 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.

Artículo 2.- Definición del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.- El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 es el conjunto de actividades que, a través de una plataforma tecnológica y en base a política, normativas y proceso, articula el servicio de recepción de llamadas y despacho de emergencias, con el servicio de emergencias que proveen las instituciones de carácter público, a través de sus dependencias o entes a su cargo, para dar respuestas a las peticiones de la ciudadanía de forma eficaz y eficiente.

El servicio de emergencias incluye la asistencia en emergencias de salud, de seguridad ciudadana, de extinción de incendios y rescate, riesgos de origen natural y antrópico y otros que pongan en riesgo la vida y seguridad de las persona, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos.

Artículo 3.- Del número único del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.- Establécese el número telefónico 911, como único para el acceso al servicio de recepción de llamadas y asistencia de emergencia.

Artículo 5.- Integración.- El Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 estará integrado de la siguiente manera:

- a) El Ministerio Coordinador de Seguridad o su delegado permanente, quien lo presidirá;
- b) El Ministerio de Defensa Nacional o su delegado permanente;
- c) El Ministerio del Interior o su delegado permanente;
- d) El Ministerio de Salud Pública o su delegado permanente,
- e) El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o su delegado permanente;
- f) El Secretario Nacional de Gestión de Riesgo o su delegado permanente;
- g) El Secretario Nacional de Inteligencia o su delegado permanente;
- h) El Secretario Nacional de Telecomunicaciones o su delegado permanente;
- y,
- i) El Director de la Agencia Nacional de Tránsito o su delegado permanente.

En el **Decreto Ejecutivo No. 31**, del 24 de junio de 2013, se reforma el Decreto Ejecutivo No. 988 publicado en el Registro Oficial No. 618, de 13 de enero de 2012, incrementando los miembros del Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y la administración.

Se le otorga la calidad de 'Servicio' en los términos de la letra h) del Artículo 10.1 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva y, por tanto, personalidad jurídica como organismo público con autonomía administrativa, operativa y financiera y jurisdicción nacional, con

sede principal en la ciudad de Quito, conformado por centros operativos a nivel nacional, zonal y local.

1.3.FACULTADES DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

| NIVEL | FACULTAD |
|--|---------------------------------------|
| Dirección General | Rectoría, regulación y planificación. |
| Subdirección General, Técnica Nacional | Regulación, coordinación. |
| Subdirección Técnica Zonal | Coordinación, control y gestión. |
| Centro Operativo Local | Gestión. |

1.4.COMPETENCIAS DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

Son competencias del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911:

Dirección General: Dirigir, controlar y mejorar continuamente la presentación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel Nacional como herramienta para garantizar el derecho de los habitantes a la seguridad integral establecido en la Constitución de la República.

Subdirección General, Técnica Nacional: Dirigir y regular continuamente la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 mediante la emisión regulatoria y la gestión de la plataforma tecnológica que promuevan la calidad en el servicio y la especialización del personal que interviene en la prestación de servicios de emergencia.

Subdirección Técnica Zonal: Dirigir, controlar y mejorar continuamente la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel Zonal como herramienta para garantizar el derecho de los habitantes a la seguridad integral establecido en la Constitución de la República.

Centro Operativo Local: Dirigir, controlar y mejorar continuamente la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel del centro operativo local como herramienta para garantizar el derecho de los habitantes a la seguridad integral establecido en la Constitución de la República.

1.5. ATRIBUCIONES DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

- Coordinar los servicios de emergencia para la consecución y mantenimiento de la seguridad integral en el territorio ecuatoriano.
- Ejecutar las políticas integrales con las instituciones articuladas al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 para la atención de emergencias.
- Cumplir con las políticas y directrices aprobadas por el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- Coordinar políticas de desarrollo y sostenibilidad tecnológica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- Dirigir y regular la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 mediante la emisión de normativa que promueva la calidad en la prestación del servicio de emergencia.
- Suscribir convenios con instituciones públicas o privadas, nacionales y extranjeras, para la implementación de programas y proyectos a fin de

mejorar la calidad de los servicios prestados por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

1.6.ROL DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

Dado el artículo 389 de la Constitución de la República que reconoce el deber del Estado de proteger a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad, así como, el artículo 23 de la Ley de Seguridad Pública y del Estado establece que la Seguridad Ciudadana es una política de Estado destinada a fortalecer y modernizar los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos, en especial el derecho a una vida libre de violencia y criminalidad, para lo cual se crearán adecuadas condiciones de prevención y control ante cualquier tipo de delito; se creó el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 como la materialización de la política de Seguridad Integral.

El rol asumido de la nueva institución se basa en el Decreto Ejecutivo 988 de creación del Servicio, siendo este, articular el servicio de recepción de llamadas y despacho de emergencias, con el servicio de emergencias que proveen las instituciones de carácter público y privado, para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía de forma eficaz y eficiente.

El Servicio de emergencias incluye la asistencia en emergencias de salud, de seguridad ciudadana, de extinción de incendios y rescate, riesgos de origen natural y antrópico; y otros que pongan en riesgo la vida y seguridad de las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos.

2. DIAGNOSTICO INSTITUCIONAL

El diagnóstico se basa en el proceso de búsqueda, recolección, análisis e interpretación de información respecto a la realidad social de un determinado foco de atención, cuyo objetivo es entregar los antecedentes necesarios para el diseño de políticas y estrategias de intervención que permitan dar solución o mitigar problemas de inseguridad.

Permite ubicar las áreas de mayor sensibilidad, los posibles escenarios de siniestros; determinar las frecuencias de ocurrencia y la severidad de un suceso o hechos de inseguridad, a fin de adoptar las medidas permanentes para su prevención y solución.

2.1. MODELO DE LA PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

La Planificación se concibe como una herramienta imprescindible para la identificación de prioridades y asignación de recursos en un contexto de cambios y altas exigencias para avanzar hacia una gestión comprometida con los resultados.

Los instrumentos metodológicos propuestos a la fecha por parte de SENPLADES son:

- Guía metodológica e Instructivo para la formulación de proyectos de inversión.- Documento que presenta un formato para el desarrollo de proyectos de inversión pública.
- Sistema Integral de Planificación e Inversión Pública.- Aplicativo informático cuyo objetivo es la recopilación de los elementos orientadores, la programación plurianual y anual, así como el detalle de la inversión pública

para su evaluación y priorización. La expectativa es que el mencionado sistema se integre con el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911.

- Gestión Financiera del Estado – E-Sigef, de tal forma que se pueda hacer un seguimiento y control integral de la ejecución de los programas y proyectos de inversión pública.

El Plan Estratégico Institucional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, es el resultado de un proceso participativo, de estudio, análisis y reflexión sobre la razón de ser, convirtiéndose en un instrumento de gestión que permite apoyar la toma de decisiones a partir del diagnóstico situacional, análisis FODA y del contexto político, económico, social y cultural; alineada al Plan Nacional del Buen Vivir y así mismo se regula bajo la normativa del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas y a la metodología recomendada por la SENPLADES.

Este proceso antecede al control de gestión, el cual permite hacer el seguimiento de los objetivos establecidos para el cumplimiento de la misión y alcance de la visión.

A continuación se explica brevemente cada una de las actividades de la Metodología utilizada para la confección del Plan Estratégico Institucional:



2.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

2.2.1. ESTRUCTURA ORGÁNICA POR PROCESOS

La Estructura Organizacional por Procesos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 se alinea con su misión en armonía con la Constitución de la República, decretos de creación y normas conexas, se sustenta en la filosofía y enfoque de productos, servicios y procesos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico.

En la Gestión por Procesos se concentra la atención en el resultado y no en las tareas o actividades.

La aplicación del enfoque basado en procesos en las organizaciones de servicios como el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, es la forma más eficaz para desarrollar acciones que satisfagan las necesidades de los usuarios, tanto internos como externos. Asimismo, permite identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados, analizar y seguir coherentemente su desarrollo en conjunto, así como obtener una mejora continua de los resultados por medio de la erradicación de errores y procesos redundantes en las diferentes funciones de la organización.

En estos tiempos donde la excelencia organizacional, calidad de productos y servicios y sobre todo la optimización en la utilización de los recursos, son exigencias del entorno, debemos contar con herramientas que nos permitan satisfacer estas demandas.

La Cadena de Valor es una herramienta de la Gestión por Procesos que ha resultado muy efectiva, y que se usa para crear mapas de flujo de información y materiales, tanto para los procesos inherentes

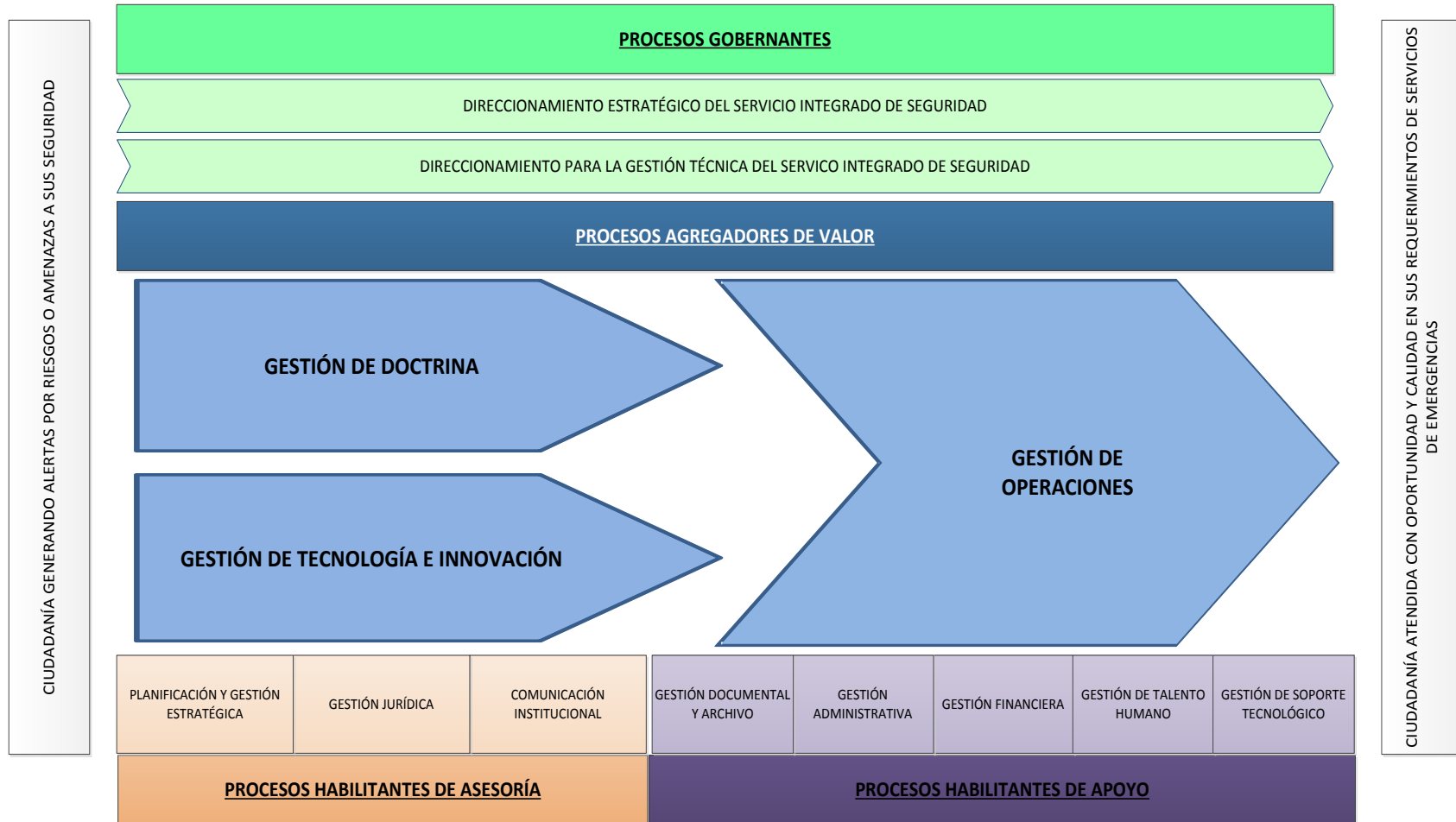
al negocio así como para los procesos administrativos de la organización.

Esta herramienta permite que las organizaciones identifiquen y diseñen sus procesos desde el flujo de los insumos, la visualización de las diferentes etapas de transformación, hasta llegar a ser un producto o servicio terminado.

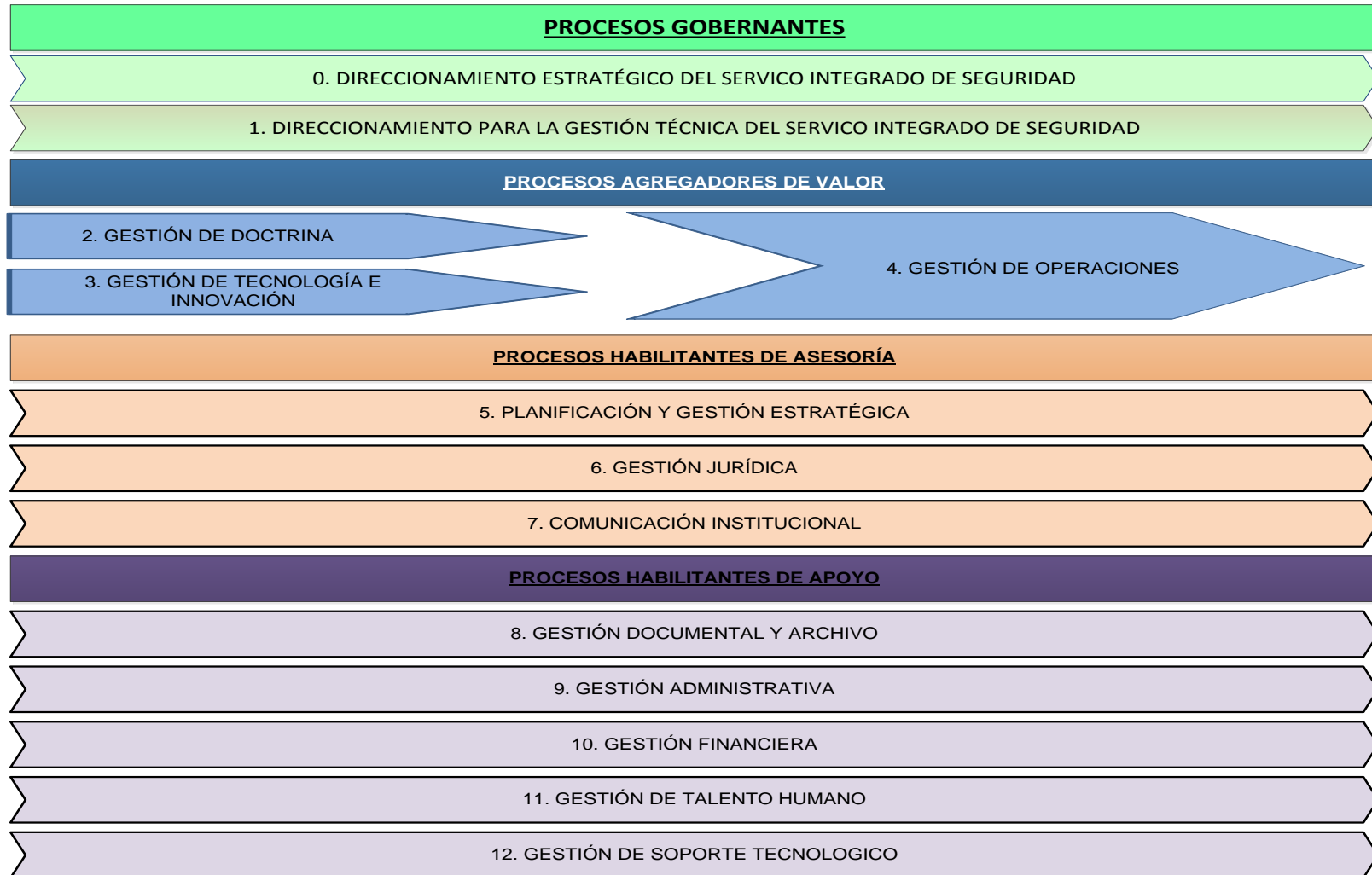
La Cadena de Valor nos permite analizar el inicio de un producto o servicio hasta que éste culmine, lo que implica desarrollar un mapa de estado actual que indica en donde nos encontramos; es decir, con qué información contamos, y como ejecutamos las actividades actualmente, luego se debe continuar con el diseño del estado futuro; el cual nos ayuda a ver hacia donde queremos que se dirija la organización y como se va a lograr ese recorrido.

Finalmente, todos estos esfuerzos concluyen o llevan a la organización hacia la eliminación o reducción de operaciones innecesarias lo que desemboca en una disminución de los costos de operación de la Institución, convirtiéndola en una entidad más eficiente.

CADENA DE VALOR



MAPA DE PROCESOS



El criterio utilizado para el diseño del Modelo propuesto incluyó:

Diseño bajo la perspectiva de una Estructura de Gestión por Procesos dentro del marco de referencia actual de la Institución, el cual considera todos los procesos interdependientes donde cada uno de ellos cumple un rol específico a fin de apalancar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

- Análisis de la “estructura funcional” actual de los diferentes Centros Operativos, así como de sus “procesos” actuales;
- Análisis en sitio de los “procesos” de la Institución, con la participación de los responsables de cada uno.
- Aplicación de metodologías, técnicas, criterios y mejores prácticas en diseño de modelos de Estructuras de Procesos.

El ordenamiento y clasificación de los procesos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 guardan relación en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional.

Procesos Gobernantes.- Son aquellos que orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas, la expedición de directrices, políticas, normas, procedimientos, planes estratégicos, resoluciones e instrumentos para el funcionamiento de la organización, la articulación, coordinación y establecimiento de mecanismos para la ejecución de los planes, programas, proyectos, directrices para el buen desempeño de la gestión institucional.

Procesos Sustantivos - Agregadores de Valor.- Son los responsables de generar, administrar y controlar el portafolio de productos y servicios, destinados a usuarios externos, permiten

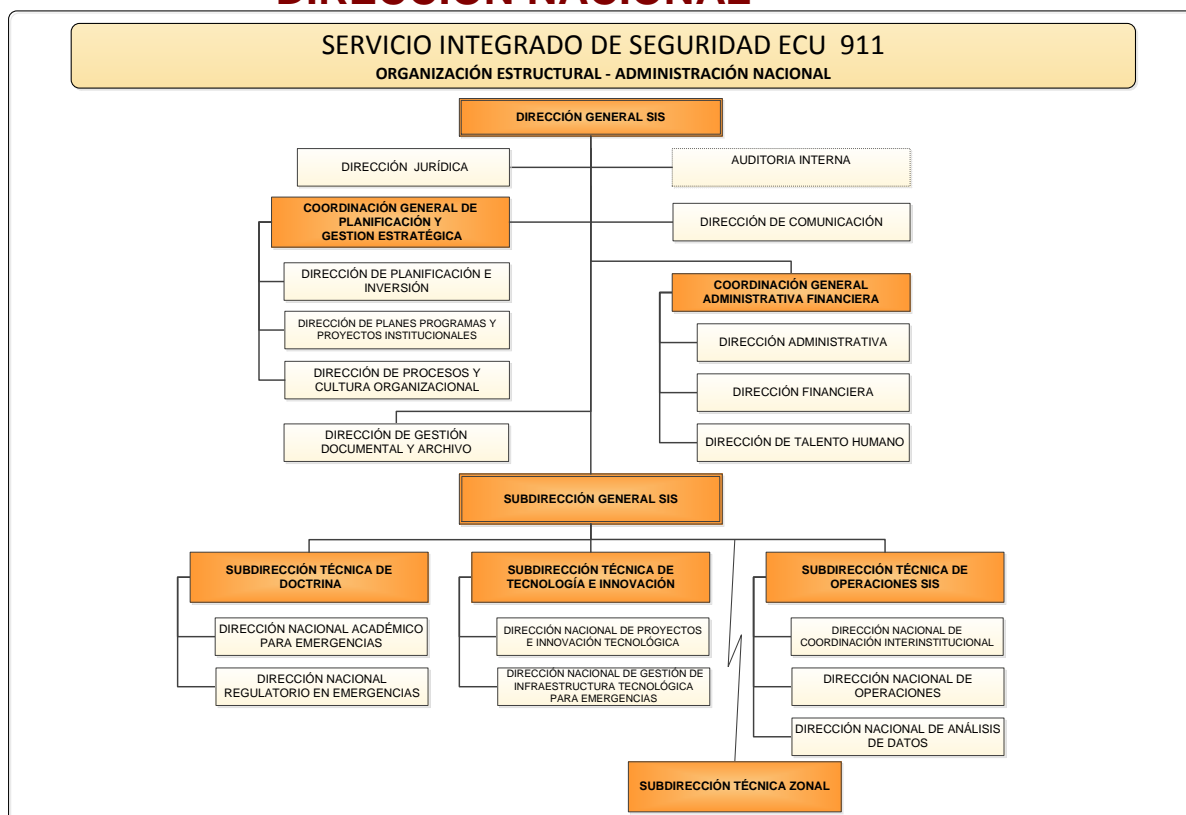
cumplir con la misión institucional, los objetivos estratégicos y constituyen la razón de ser de la Institución.

Procesos Adjetivos - Habilitantes.- Se clasifican en procesos de asesoría y procesos de apoyo, están encaminados a generar productos y servicios de asesoría y apoyo logístico para producir el portafolio de productos institucionales demandados por los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión.

Procesos desconcentrados.- Encaminados a generar productos y servicios directamente a los clientes externos, en áreas geográficas establecidas conforme la planificación territorial, contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional.

2.2.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

DIRECCIÓN NACIONAL



La Administración Nacional emite las directrices y lineamientos a cumplir, está conformada por:

Dirección General del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911:

Su misión es dirigir, controlar y mejorar continuamente la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel Nacional como herramienta para garantizar el derecho de los habitantes a la seguridad integral establecido en la Constitución de la República

Subdirección General del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911:

Su misión es dirigir, controlar y mejorar continuamente la operación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel Nacional.

Subdirección Técnica de Doctrina:

Su misión es dirigir y regular la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 mediante la emisión regulatoria que promueva la calidad en el servicio y la especialización del personal que interviene en la prestación de servicios de emergencia.

Subdirección Técnica de Tecnología e Innovación:

Su misión es gestionar la plataforma tecnológica en la cual se basa la operación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y la ejecución de nuevos proyectos encaminados al mejoramiento de los productos o servicios que brinda la institución dentro de sus competencias.

Subdirección Técnica de Operaciones:

Su misión es gestionar la coordinación institucional e interinstitucional para el aseguramiento de las operaciones del servicio a nivel nacional.

Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica:

Su misión es ejecutar, dar seguimiento y controlar a los planes de mejora de la calidad en la gestión pública, proyectos de procesos, gestión de cambio de la cultura organizacional e innovación de la gestión

pública, de acuerdo a las políticas y herramientas vigentes, y que requiera la institución para mejorar su gestión.

Auditoria Interna: Su misión es contribuir a la mejora de la gestión Institucional de forma independiente y objetiva, a través de la ejecución de auditorías y exámenes especiales, enmarcado en la normativa vigente y las mejores prácticas aplicables.

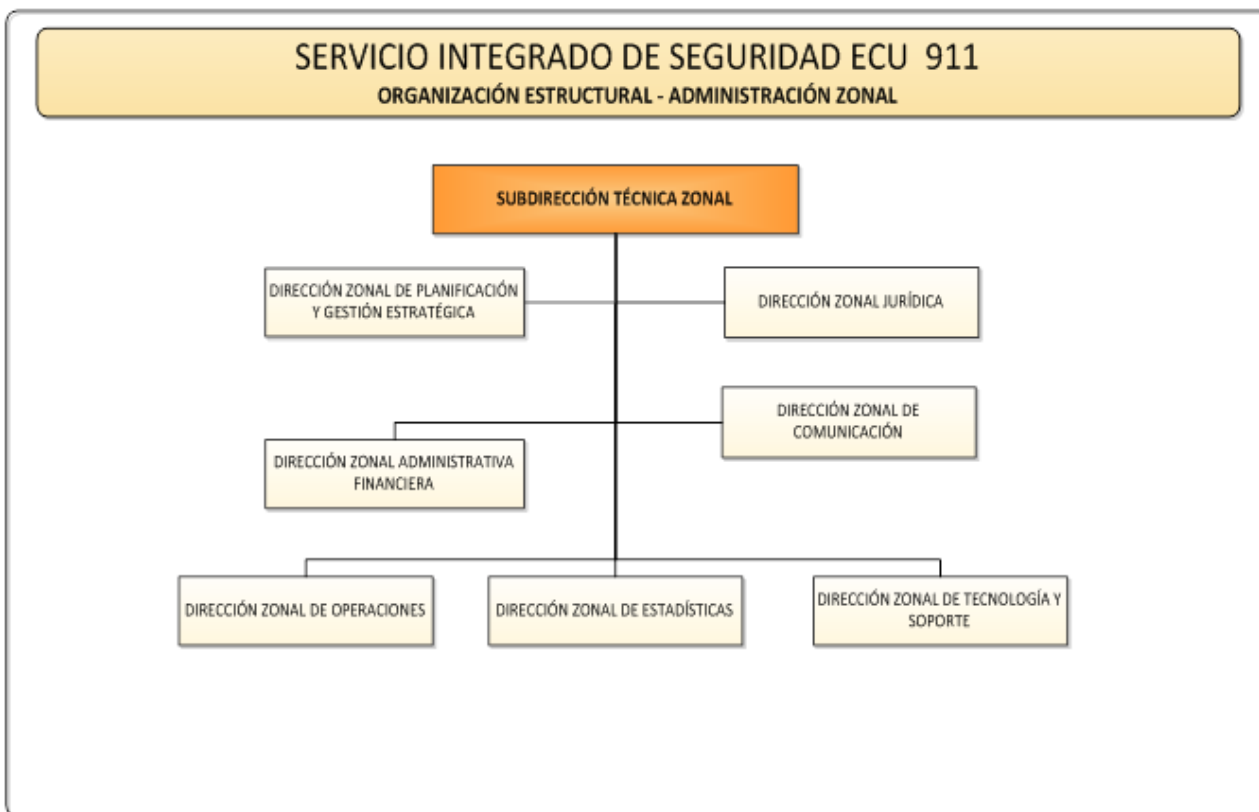
Dirección Jurídica: Su misión es brindar asesoría jurídica especializada y oportuna a la Dirección General y sus dependencias; así como, el patrocinio judicial y extrajudicial de la Institución sujetándose al cumplimiento de la normativa legal vigente.

Dirección de Comunicación: Su misión es fortalecer la imagen organizacional mediante la difusión de actividades de interés Institucional y diseñar los materiales comunicacionales para las campañas de interés institucional y de vinculación con la comunidad.

Coordinación General Administrativa Financiera: Su misión es administrar y gestionar oportunamente los recursos financieros, materiales y talento humano para apoyar de manera eficiente la gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

Dirección de Gestión Documental y Archivo: Su misión es diseñar y mantener un sistema de gestión para la administración de la documentación oficial y la certificación de documentos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, de acuerdo a las normas legales, reglamentarias y técnicas.

SUBDIRECCIÓN TÉCNICA ZONAL



La presencia en general de varios centros por zona surge con la finalidad de incidir en áreas de mayor atención de emergencias, necesidad que tienen las ciudades debido al tamaño de su población, así como fortalecer la seguridad en zonas de frontera; en tal virtud, éstos se han ubicado estratégicamente en base de un análisis minucioso e investigación con el fin de atender necesidades particulares en materia de seguridad.

La institución desconcentrada se rige por planes, protocolos de operación y normativas dispuestos desde el nivel central por la Dirección General del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

Se encuentra conformada por:

Subdirección Técnica Zonal: Tiene como misión dirigir, controlar y mejorar continuamente la prestación del Servicio Integrado de

Seguridad ECU 911 a nivel Zonal como herramienta para garantizar el derecho de los habitantes a la seguridad integral establecido en la Constitución de la República.

Dirección Zonal de Operaciones: Tiene como misión liderar, organizar y ejecutar la gestión de operaciones necesarias para garantizar la oportuna, eficiente y eficaz prestación del Servicio Integrado de Seguridad a nivel zonal.

Dirección Zonal de Estadísticas: Tiene como misión generar información estadística oportuna y confiable que sirva de base para la toma de decisiones para la evaluación y el mejoramiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel zonal y nacional.

Dirección Zonal de Tecnología y Soporte: Tiene como misión liderar y controlar la eficiente operación de la infraestructura tecnológica base para el Servicio Integrado de Seguridad a nivel zonal y dar soporte informático a la Subdirección Técnica Zonal.

Dirección Zonal de Planificación y Gestión Estratégica: Tiene como misión implementar y controlar la gestión del Sistema de Gestión de la Calidad en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, así como la planificación zonal según las directrices emitidas por la Coordinación General.

Dirección Zonal Jurídica: Tiene como misión brindar asesoría jurídica especializada y oportuna a la Subdirección Técnica Zonal y sus dependencias; así como, el patrocinio judicial y extrajudicial de la Institución en la zona, sujetándose al cumplimiento de la normativa legal vigente.

Dirección Zonal de Comunicación: Tiene como misión ejecutar las políticas definidas para el fortalecimiento de la imagen organizacional y de vinculación con la comunidad en la zona.

Dirección Zonal Administrativa Financiera y de Talento Humano:
 Tiene como misión administrar y gestionar oportunamente los recursos financieros, materiales y talento humano para apoyar de manera eficiente la gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en la zona.

CENTRO OPERATIVO LOCAL



Esta estructura no corresponde a un nivel de desconcentración, sino a una presencia a nivel territorial para la prestación de los servicios a nivel local, la misma que será coordinada a nivel zonal.

Se encuentra conformado por:

Centro Operativo Local: Tiene como misión dirigir, controlar y mejorar continuamente la prestación del Servicio Integrado de

Seguridad ECU 911 a nivel local como herramienta para garantizar el derecho de los habitantes a la seguridad integral establecido en la Constitución de la República.

Gestión Local de Operaciones: Tiene como misión liderar, coordinar, organizar y ejecutar la gestión de operaciones necesarias para garantizar la oportuna, eficiente y eficaz prestación del Servicio Integrado de Seguridad a nivel local.

Gestión Local de Estadísticas: Tiene como misión generar información estadística oportuna y confiable que sirva de base para la toma de decisiones para la evaluación y el mejoramiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel distrital.

Gestión Local de Soporte Tecnológico: Tiene como misión controlar la eficiente operación de la infraestructura tecnológica base para el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel local.

Gestión Local de Planificación y Gestión Estratégica: Tiene como misión implementar y controlar la gestión del Sistema de Gestión de la Calidad a nivel local.

Gestión Local Jurídica: Tiene como misión brindar asesoría jurídica especializada y oportuna a la Dirección Distrital y sus dependencias; así como, el patrocinio judicial y extrajudicial de la Institución en la zona, sujetándose al cumplimiento de la normativa legal vigente.

Gestión Local de Comunicación: Tiene como misión ejecutar las políticas definidas para el fortalecimiento de la imagen organizacional y de vinculación con la comunidad en la localidad.

Gestión Local de Soporte Administrativo Financiero: Tiene como misión administrar y gestionar oportunamente los recursos materiales

y talento humano para apoyar de manera eficiente la gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en la localidad.

2.2.3. TALENTO HUMANO

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 se beneficia de un modelo de gestión que articula las competencias de varias instituciones del Estado.

El Servicio presenta un personal altamente calificado, resultado de un estricto proceso de selección e inmersos en procesos permanentes de actualización y capacitación en ámbitos científicos, técnicos, tecnológicos, operativos, normativos, estadísticos, humanos, preventivos y de gestión y mitigación de riesgos.

El Talento Humano que es parte del Servicio se encarga de la atención de emergencias, la coordinación y el despacho de cualquier tipo de emergencia, cuenta con más 2.000 hombres y mujeres capacitados inversos en procesos operativos, técnicos y administrativos.

La estructura organizacional del SIS genera oportunidades de crecimiento laboral y profesional del recurso humano.

La condición más importante para el éxito de este servicio, es el nivel de compromiso y el aporte de nuestro talento humano, en el análisis objetivo, la medición de la gestión, la verificación de las fuentes de información, el control toma de decisiones y la coordinación oportuna dentro de cada una de las unidades funcionales que integran la estructura organizacional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

La tecnología implementada y desarrollada tanto a nivel de Software y Hardware para garantizar la funcionalidad de los Centros operativos del Servicio Integrado de Seguridad ECU911 es única tanto en el país como en Latino América, por lo cual ha sido necesario llevar un proceso de formación continuo por parte de expertos tanto del ámbito local como internacional, procesos que han durado periodos extensos de tiempo y que debido al tipo de competencias necesarias, actualmente continúan desarrollándose con especializaciones fuera del país, en virtud que el proyecto continúa en una etapa de implementación.

Estas competencias desarrolladas han permitido al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 contar con profesionales especializados y que actualmente brindan soporte o asesoría técnica a otras instituciones vinculadas con la prestación del Servicio e inclusive han sido reconocidos y solicitados a nivel internacional, por países que han previsto la implementación de plataformas tecnológicas similares.

El personal en mención además de liderar los procesos de implementación, desarrollo e innovación tecnológica, actualmente cumple con la función de transmitir los conocimientos adquiridos y especializar en cada una de las áreas de su competencia al personal técnico que se está vinculando en cada uno de los nuevos Centros Operativos ECU 911.

Se debe destacar que los Centros Operativos del Servicio Integrado de Seguridad están orientados a la atención y coordinación de incidentes o emergencias dentro del territorio ecuatoriano, con la finalidad de colaborar con la seguridad ciudadana y el buen vivir en coordinación con las instituciones públicas y privadas vinculadas a la atención y respuesta ante dichas emergencias, como la Policía Nacional, la Secretaria de Gestión de Riesgos, los Cuerpos de Bomberos, Ministerio de Salud, Fuerzas Armadas, entre otros; en virtud de lo cual y debido a la naturaleza y a la complejidad del

servicio, la institución cumple sus funciones las 24 horas del día, los 365 días del año, por lo tanto es necesario contar con personal especializado y comprometido con la misión y los objetivos institucionales.

La tarea delicada que prestan los Centros Operativos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a la ciudadanía ecuatoriana en la atención y coordinación de incidentes y emergencias, tiene un alto grado de responsabilidad tanto administrativa, civil y penal; es así, que los Subdirectores Zonales y Jefes de Centros Operativos Locales se han visto involucrados en procesos judiciales, en los cuales llegan a ser incluso parte procesal de manera indirecta por ejercer la representación del Centro Operativo, asistiendo a brindar declaraciones en los diferentes órganos de administración de justicia, sustentar o justificar procesos, actuaciones y resultados vinculados con la prestación del servicio, tanto de los funcionarios del Servicio Integrado de Seguridad así como de las instituciones articuladas al mismo.

2.2.4. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 es un organismo que articula las acciones del sistema de seguridad pública y del Estado, con el sistema nacional de salud y los gobiernos autónomos descentralizados, creando una sinergia entre las instituciones pertenecientes a los sectores indicados para dar respuesta inmediata a los temas como delincuencia común, desastres naturales, antrópicos, atención eficiente a peticiones de socorro, emergencias en salud, entre otros.

La infraestructura tecnológica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, es una de las fortalezas que permite atender, en forma ininterrumpida las 24 horas del día y 365 días al año, cualquier requerimiento de emergencia.

Las alertas recibidas por medio de la red telefónica pública conmutada, telefonía celular o equipos periféricos (cámaras y botones de auxilio con conectividad directa), radios troncalizados, PDA (terminal de datos portátil), ponen en operación a evaluadores, supervisores y despachadores de las distintas instituciones de respuestas.

Las pantallas gigantes, llamadas técnicamente Digital Light Processing DPL (Procesado Digital de Luz) son un sistema de visualización de imágenes captadas por cámaras ubicadas estratégicamente, en zonas sensibles que demandan seguimiento y monitoreo permanente, puntos específicos en espacios públicos, determinados desde un análisis integral.

2.2.4.1. INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS VISIBLES

TELEFONÍA

Los Centros Operativos ECU 911 tienen la capacidad de recibir llamadas de la ciudadanía y comunicarse internamente por telefonía fija o celular; además se debe destacar que toda comunicación es almacenada dentro de los equipos del Servicio.

Cuando se realiza una llamada por un incidente o emergencia a los Centros ECU 911, el software de

recepción y atención de emergencias tiene la capacidad de registrar automáticamente, dependiendo del tipo de sistema, la siguiente información:

Telefonía Fija

- Nombre del Abonado.
- Dirección del Abonado.
- Número de cédula del Abonado.
- Dirección del Abonado.
- Entre otros.

Telefonía Celular

- Nombre del Abonado.
- Numero de cedula del Abonado.
- Dirección referencial de la ubicación del dispositivo.
- Latitud y Longitud referencial de la ubicación del dispositivo.
- Entre otros.

La capacidad de llamadas simultáneas que el Centro ECU 911 puede recibir varía de acuerdo al tipo de Centro.

Botones de auxilio

Los botones de auxilio generan un despacho inmediato de las unidades de respuesta, incluso sin previa confirmación. Los Centros Operativos ECU 911 tienen la capacidad de integrar Sistemas de Botones de Auxilio por medio de conexiones Móviles GPRS y el intercambio de información mediante servicios web.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 cuenta con los siguientes tipos de botones de auxilio:

Botones de Auxilio Fijos: Se encuentran ubicados en instituciones y barrios organizados, el sistema está compuesto por un módulo de transmisión GPRS y 5 botones de auxilio que se distribuyen dentro de las instalaciones. La información que provee el sistema en este caso es:

- Nombre del Contacto o Responsable.
- Dirección del Contacto o Responsable
- Teléfono del Contacto o Responsable.
- Latitud del Contacto o Responsable.
- Longitud del Contacto o Responsable.
- Entre otros.

Botón de auxilio por medio de la aplicación para de Smartphone.-



Es una herramienta tecnológica innovadora del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 que permite al usuario de un dispositivo móvil con Sistema Operativo: Android, IOS y Blackberry OS, advertir al SIS ECU 911 incidentes o emergencias en los que se vea involucrado

Se entiende por teléfonos inteligentes (smartphones) a los dispositivos móviles que permiten además de comunicaciones de voz y mensajes de texto, la transmisión de datos a través de tecnologías inalámbricas así como la facilidad de intercambio y transferencia de información con otros dispositivos.

Deben cumplir como mínimo con las siguientes características:

- El dispositivo debe tener facilidad de conexión a Internet a través de Wi-Fi y tecnología móvil, así como facilidad de conexión a otros dispositivos a través de bluetooth.
- El dispositivo debe permitir al usuario la instalación de nuevas aplicaciones que puedan aumentar las funcionalidades de dicho equipo.
- El dispositivo debe soportar funcionalidades de navegador Web.
- El dispositivo debe soportar funcionalidades de correo electrónico, mensajería instantánea, redes sociales y visualizador de documentos.
- El dispositivo debe contener funcionalidades multimedia.

Las ventajas de esta herramienta son:

1. Tener información médica personal como tipología sanguínea, alergias, condiciones médicas y un contacto de emergencia.
2. Con esta información certera y confidencial el usuario será atendido de acuerdo a su emergencia.
3. Esta herramienta de auxilio está considerada también para personas con alguna discapacidad auditiva o física.

CÁMARAS

Las cámaras de video vigilancia son el medio por el cual los Centros Operativos ECU 911 realizan el mayor trabajo preventivo de incidentes o emergencias. Los Centros ECU 911 tienen la capacidad de integrar cámaras digitales por medio de conexiones alámbricas (fibra óptica en su gran mayoría) e inalámbricas (WiMax, entre otros); además, se debe destacar que todo video es almacenada por un tiempo máximo de 3 meses dentro de los equipos del Servicio.

El Servicio Integrado de Seguridad cuenta con los siguientes tipos de cámaras:

Cámara Fija



Figura 8.- Cámara Fija

Cámaras Esféricas o Domo



Figura 9.- Cámara Domo

- Giro Horizontal de 360 grados.
- Giro Vertical de 90 grados.
- Almacenamiento de ubicaciones predeterminadas.
- Con capacidad de visualización.

Cámaras Esféricas o Domo de Alta Definición.



Figura 10.- Cámara Domo Alta Definición

- Giro Horizontal de 360 grados.
- Giro Vertical de 90 grados.
- Almacenamiento de ubicaciones predeterminadas.
- Con capacidad de visualización
- Reconocimiento 3D.

Cámaras Lectoras de Placa



Figura 11.- Cámaras Lectoras de Placa

- Sistema de alta resolución.
- Sistema de reconocimiento automático de placas.
- Sistema de ajuste automático de luz.

La capacidad de video vigilancia de los Centro ECU 911 varía de acuerdo al tipo de Centro, de 300 cámaras en un Centro Local a un máximo de 450 a 1000 cámaras en un Centro Zonal.

2.2.5. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

2.2.5.1. SUBSISTEMAS DE SERVICIOS

La administración del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 al haber contemplado varias experiencias internacionales, adopta en su modelo las mejores prácticas para la dotación del servicio.

El sistema como tal se administra basado en una gestión por procesos y mejora continua, se han establecido procesos formales y documentados para controlar la gestión de operaciones, estadística, evaluación, tecnología, administración, finanzas, gestión ambiental, seguridad industrial, salud ocupacional, gestión y control de calidad para la recepción de llamadas, video vigilancia y despacho de recursos.

Para el seguimiento de los incidentes en un determinado periodo, es necesario implementar un sistema de información geográfica que permita determinar la distribución espacial de las alertas de incidentes recibidas y atendidas por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

SUBSISTEMA DE ATENCION DE LLAMADAS

El área de Evaluación de Llamadas de Emergencia es la encargada de recibir las alertas generadas por medio del sistema de telefonía, ya sea fija o celular, y del sistema de botones de auxilio para en base a un procedimiento de actuación y guías de indagación de cada tipo de incidente o emergencia, con el objeto de realizar una clasificación de los tipos de llamada (emergencias y no emergencias), evaluar el nivel de criticidad, determinar la institución que debe atender o brindar asistencia y recopilar la información necesaria para que se brinde una atención eficiente y efectiva por parte de la institución vinculada a la prestación del servicio de emergencia que corresponda.

SUBSISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA

El área de Evaluación de Video Vigilancia de Emergencia es la encargada de prevenir, detectar o brindar seguimiento a los incidentes y emergencias por medio de las cámaras integradas al Servicio de Integrado de Seguridad ECU 911; y, en base a un procedimiento de actuación, se evalúa el nivel de criticidad y determina la institución que debe atender o brindar la asistencia.

Una vez que el Evaluador de Video Vigilancia de Emergencia haya detectado un posible incidente o emergencia, debe registrar la información necesaria para que la institución vinculada a la prestación del servicio de emergencia pueda coordinar la asistencia de forma eficiente y efectiva.

SUBSISTEMA DE DESPACHO

El área de Despacho de Emergencia es la encargada, en base a la información provista por el área de Evaluación de Llamadas de Emergencia y el área de Evaluación de Video Vigilancia de Emergencia, de brindar el soporte, coordinar la asistencia y dar el seguimiento a los incidentes y emergencias reportados en los Centros Operativos ECU 911, para lo cual el Despachador de Emergencia para cada uno de los eventos analiza la información para validar el tipo de asistencia que se debe brindar e incluso de ser necesario se puede devolver la llamada al alertante para confirmar datos relevantes o brindar un soporte en línea mientras arriba la unidad competente.

Se debe destacar que dentro del subsistema de despacho existe la capacidad de coordinar, en caso de ser necesario, el despacho conjunto o el apoyo interinstitucional por parte de las instituciones vinculadas a la prestación del servicio de emergencia, con la finalidad de optimizar los recursos y sus tiempos de respuesta. Una vez que se ha coordinado la asistencia que corresponda, el despachador de emergencia mantiene una comunicación constante con las unidades desplegadas en territorio con la finalidad de retro alimentar la información del incidente.

3. ANÁLISIS SITUACIONAL

3.1. CONTEXTO SOCIAL

Dentro de la implementación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 se ha realizado la colocación de varios puntos de video vigilancia en lugares estratégicos de los centros poblados: urbanos y rurales.

Como resultado del despliegue de cámaras, el comportamiento delictivo ha sufrido profundos cambios que han disminuido su accionar, pero a la vez van generando nuevos focos de incidencia que deben ser cubiertos de manera inmediata con la determinación de nuevos objetivos para el desarrollo del Buen Vivir.

Hay un conjunto de objetivos de protección ciudadana de los cuales se pueden identificar:

- **Frontera y Aduanas.-** En un trabajo conjunto con el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador se ha establecido la necesidad de ubicar cámaras en los puntos de control de las fronteras norte y sur del país a fin de vigilar de mejor manera el paso internacional de bienes y personas.
- **Carreteras interprovinciales y entradas y salidas a centros urbanos.-** Se ha identificado la necesidad de no solo vigilar a través de cámaras los centros urbanos y rurales, sino además las vías que los conectan para evitar fugas criminales, controlar el exceso de velocidad y dar una atención inmediata en el caso de accidentes de tránsito.
- **Exteriores de Centros de Rehabilitación.-** En coordinación con la Policía Nacional se ha podido detectar actividades ilícitas en los exteriores de los

Centros de Rehabilitación Social que actualmente están siendo monitoreados.

- Entre otros.

3.1.1. NUESTRAS CIFRAS

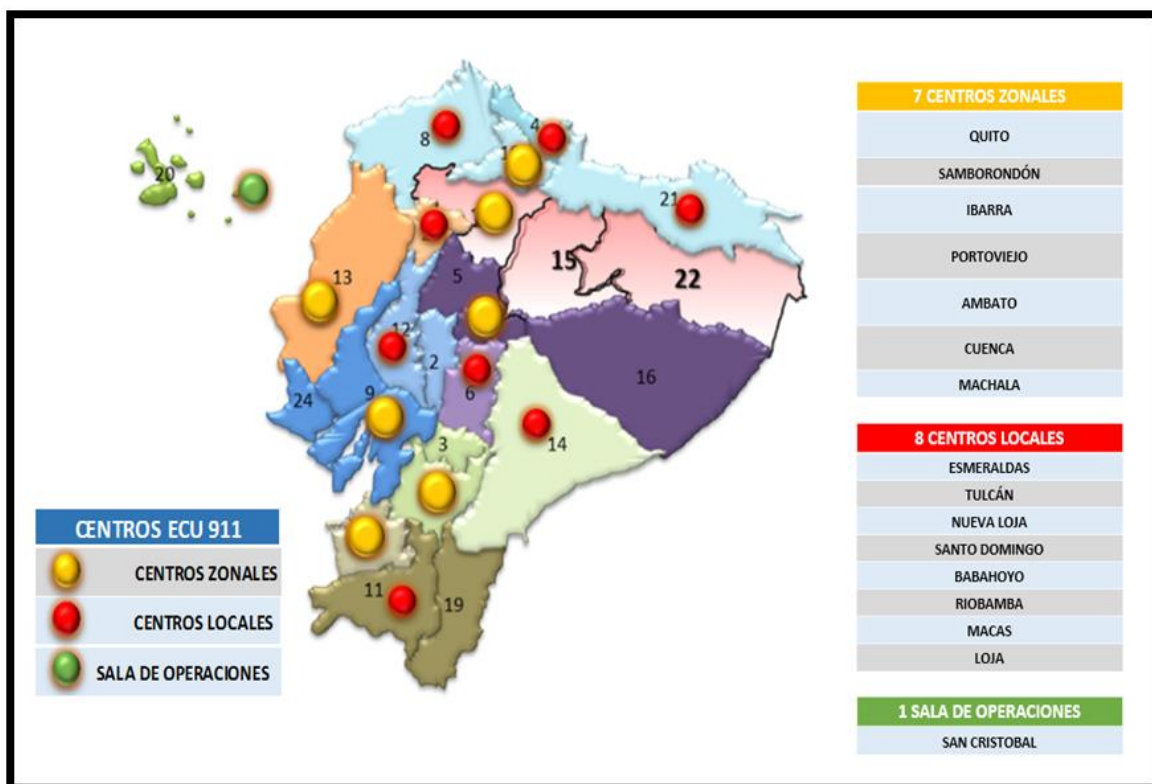


Información a diciembre 2013

El incremento en el desempeño y calidad de la atención de las instituciones coordinadas a través del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 ha tenido un impacto positivo en el año 2013.


El total de incidentes o emergencias atendidas asciende a 2.250.000, lo que representa que mensualmente el servicio propenda a mejorar la capacidad operativa la cual depende de la geografía, cantidad de habitantes y ámbito de necesidad de la jurisdicción del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.


3.1.2. COBERTURA DEL SERVICIO




El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 ha dado cobertura al 90% de la población del país con los 10 centros que se encuentran en funcionamiento, con altos estándares tecnológicos, infraestructura, ámbito administrativo y operativo; los cuales generan datos estadísticos en cuanto al desempeño, evaluación, operatividad y satisfacción del servicio










Dentro del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 existen 3 tipos de Centros:

 **Centros Zonales:** Existen 7 Centros ECU 911 Zonales, los cuales en determinada situación de emergencia, pueden coordinar la atención de un incidente o emergencia con injerencia directa en los recursos de varias provincias.

 **Centros Locales:** Existen 8 Centros ECU 911 Locales, estos Centros ECU 911 pueden coordinar la atención de un incidente o emergencia con injerencia directa en los recursos únicamente de su área de competencia.

 **Sala de Operaciones:** Existe 1 Sala de Operaciones ECU 911, misma que está diseñada para atender la necesidad particular y específica de la provincia de Galápagos.

La competencia de cada uno de los Centros ECU 911 es la siguiente:

| CENTRO | | COBERTURA | COORDINADO POR: |
|---|-----------------------|---------------------------------|--------------------|
|  | ECU 911 Quito | Pichincha – Napo – Orellana | |
|  | ECU 911 Samborondón | Guayas – Santa Elena | |
|  | ECU 911 Cuenca | Azuay – Cañar | |
|  | ECU 911 Machala | El Oro | |
|  | ECU 911 Ambato | Tungurahua - Cotopaxi – Pastaza | |
|  | ECU 911 Portoviejo | Manabí | |
|  | ECU 911 Ibarra | Imbabura | |
|  | ECU 911 Santo Domingo | Santo Domingo de los Tsáchilas | ECU 911 Portoviejo |
|  | ECU 911 Esmeraldas | Esmeraldas | ECU 911 Ibarra |

| | | | |
|---|-----------------------|-------------------------|---------------------|
|  | ECU 911 Babahoyo | Los Ríos – Bolívar | ECU 911 Samborondón |
|  | ECU 911 Tulcán | Carchi | ECU 911 Ibarra |
|  | ECU 911 Nueva Loja | Sucumbíos | ECU 911 Ibarra |
|  | ECU 911 Riobamba | Chimborazo | ECU 911 Ambato |
|  | ECU 911 Loja | Loja – Zamora Chinchipe | ECU 911 Machala |
|  | ECU 911 Macas | Morona Santiago | ECU 911 Cuenca |
|  | ECU 911 San Cristóbal | Galápagos | ECU 911 Samborondón |

3.1.3. EMERGENCIAS ATENDIDAS

Durante la gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, se han atendido a nivel nacional 2.250.000 emergencias, con el siguiente detalle:

Alertas recibidas por tipo de llamada

| CENTRO ECU 911 | CONSULTAS | INVALIDAS | NORMALES | MAL INTENCIONADAS | FALSAS | TOTALES | PORCENTAJE |
|----------------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|--------------|------------------|-------------|
| SAMBORONDÓN | 37.092 | 0 | 74.622 | 273.489 | 0 | 385.203 | 37,11% |
| QUITO | 50.621 | 1.131 | 57.532 | 154.137 | 5 | 263.426 | 25,38% |
| AMBATO | 19.306 | 0 | 21.825 | 40.738 | 1 | 81.870 | 7,89% |
| AUSTRO | 9.661 | 29875 | 11.363 | 29.699 | 7 | 80.605 | 7,77% |
| MACHALA | 10.907 | 29.083 | 9.194 | 14.570 | 20 | 63.774 | 6,14% |
| ESMERALDAS | 17.355 | 31.448 | 12.498 | 5.868 | 52 | 67.221 | 6,48% |
| SANTO DOMINGO | 23.387 | 36427 | 16.861 | 3.751 | 24 | 80.450 | 7,75% |
| PORTOVIEJO | | | 15.357 | | | 15.357 | 1,48% |
| TOTAL GENERAL | 168.329 | 127.964 | 219.252 | 522.252 | 109 | 1.037.906 | 100% |
| PORCENTAJES | 16,22% | 12,33% | 21,12% | 50,32% | 0,01% | 100% | |

Información a diciembre 2013

Las alertas recibidas por medio de llamadas telefónicas tanto celulares como de teléfonos fijos, porcentualmente constituyen el 95,56% a diciembre de 2013.

El sistema de Video Vigilancia a nivel de los ocho Centros representa 2,91% a diciembre de 2013.

Alertas recibidas por tipo de entrada

| CENTRO ECU 911 | AGREGADAS POR MANO | ALETAS POR BOTON DE AUXILIO | VIDEO VIGILANCIA | TOTAL DE LLAMADAS FIJO Y CELULAR | OTROS | TOTAL ALERTAS POR TIPO DE ENTRADA | PORCENTAJE |
|----------------|--------------------|-----------------------------|------------------|----------------------------------|-------|-----------------------------------|------------|
| SAMBORONDÓN | 607 | 18 | 712 | 73.285 | 0 | 74.622 | 34,03% |
| QUITO | 1068 | 0 | 2.623 | 53.815 | 26 | 57.532 | 26,24% |
| AUSTRO | 240 | 0 | 1009 | 20.576 | 0 | 21.825 | 9,95% |
| SANTO DOMINGO | 343 | 12 | 357 | 10.651 | 0 | 11.363 | 5,18% |
| ESMERALDAS | 270 | 0 | 429 | 8.491 | 4 | 9.194 | 4,19% |
| MACHALA | 147 | 0 | 145 | 12206 | 0 | 12.498 | 5,70% |

Información a diciembre 2013

3.1.4. SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Cada centro mide los índices de satisfacción mediante encuestas telefónicas a los usuarios del servicio. El cuestionario aplicado se encuentra homologado por todos los centros de tal forma que permite conocer la satisfacción del servicio a nivel Nacional.

Este insumo permite plantear acciones de mejora a corto, mediano y largo plazo para el servicio de atención de emergencias.

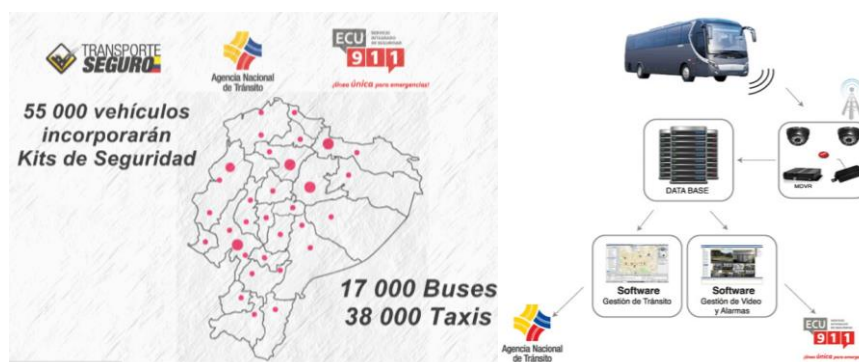
Indicadores de Satisfacción por cada Centro

| CENTRO ECU 911 | ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL OPERADOR | ASISTENCIA DE LA UNIDAD AL SITIO | PROCEDER DE LA UNIDAD EN EL SITIO DE INCIDENTE |
|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--|
| SAMBORONDÓN | 84,53% | 81,38% | 79,95% |
| QUITO | 81,44% | 58,90% | 80,70% |
| AUSTRO | 99,00% | 79,00% | 92,00% |
| SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS | 84,56% | 92,45% | 82,07% |
| ESMERALDAS | 87,29% | 73,35% | 80,23% |
| MACHALA | 79,17% | 77,87% | 85,03% |
| AMBATO | 86,78% | 82,78% | 82,44% |
| PORTOVIEJO | 87,13% | 86,89% | 84,26% |

Información a diciembre 2013

3.2. CONTEXTO TECNOLÓGICO

3.2.1. TRANSPORTE SEGURO - SERVICIO DE MONITOREO DE ALARMAS EN TRANSPORTACIÓN PÚBLICA.



La Agencia Nacional de Tránsito se encuentra implementado el Proyecto de Transporte Seguro para incrementar la seguridad de los profesionales del transporte y de la ciudadanía que utilizan sus servicios, tanto en zonas urbanas como en zonas rurales, a través de la instalación de cámaras de Video Vigilancia, equipos GPS y botones de Auxilio Inmediato en más de 38.000 taxis y 17.000 buses en todo el país.

El Proyecto de Transporte Seguro puede cumplir su objetivo gracias a su articulación con el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 que está encargado de monitorear de manera continua el Sistema de Video Vigilancia y Auxilio Inmediato instalado en cada vehículo de transporte público incluido dentro del proyecto.

3.2.2. INFRAESTRUCTURA DE SISTEMAS PARA LOS COMITÉ DE OPERACIONES DE EMERGENCIAS (COE)



El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, es un servicio de respuesta inmediata e integral a emergencias, que coordina la atención de los organismos de respuesta articulados en la institución para caso de accidentes, desastres y emergencias, movilizando recursos disponibles para la atención más rápida posible.

La Policía Nacional, las Fuerzas Armadas, Cuerpos de Bomberos de todo el país, Agencia Nacional de Tránsito, Ministerio de Salud Pública, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos, Cruz Roja Ecuatoriana y otros organismos locales encargados de la atención de emergencias de la ciudadanía unen esfuerzos para brindar la mejor atención a la ciudadanía a través de un número único: 9 1 1

Desde su conformación, los COE han aportado como espacios de coordinación para atender eventos adversos bajo el liderazgo de los Alcaldes, los Gobernadores y del Presidente de la República. La experiencia ha demostrado que la misma estructura interinstitucional y de cooperación que posibilitan los COE durante las emergencias y desastres es indispensable también para las otras tareas de la gestión de riesgos, lo cual ha llevado a la decisión de conformar los Comités de Operaciones de Emergencia.

El Comité de Operaciones de Emergencia, opera bajo el principio de descentralización subsidiaria, que implica la responsabilidad directa de las instituciones dentro de su ámbito geográfico, como lo establece el artículo 390 de la Constitución de la República.

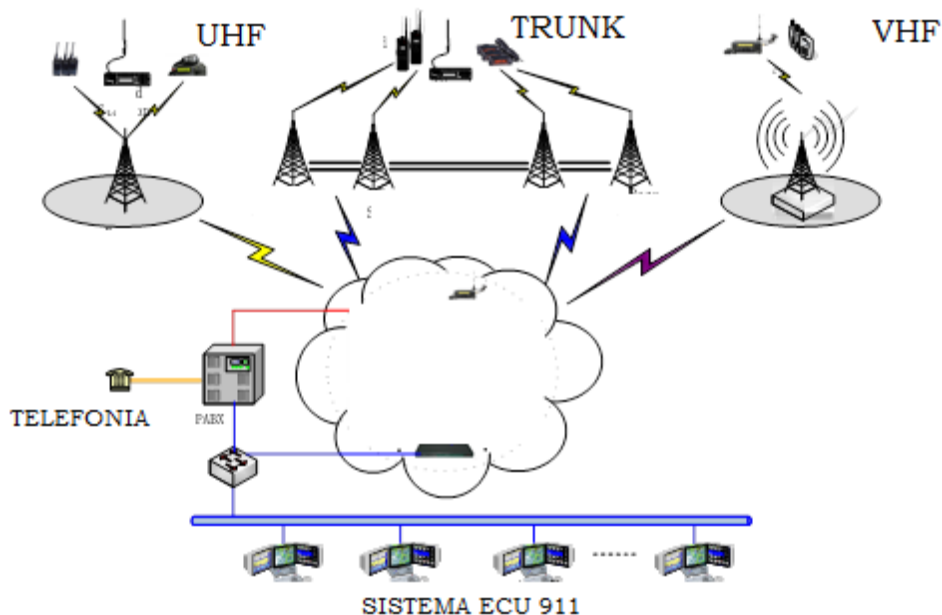
Una vez que una emergencia adquiere carácter de catástrofe, numerosas instituciones y organizaciones participarán para afrontarla. Estos colaboradores que se encuentran articulados a través del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, dentro de un mismo centro, tienen al mismo tiempo sus propias estructuras tecnológicas y

de comunicación. La coordinación de las mismas depende de los sistemas de comunicaciones.

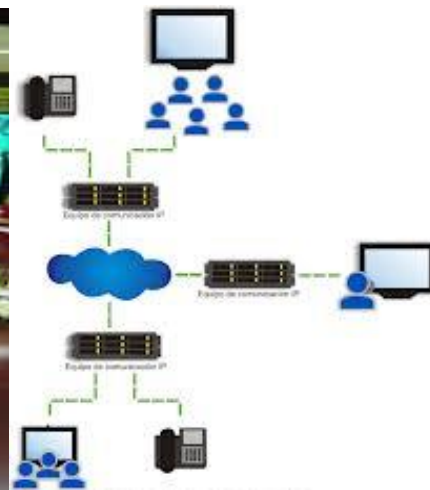
El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, posee una plataforma de comunicaciones, que permite la adhesión de todas las instituciones en un mismo centro dependiendo de su situación geográfica, y que a la vez puede coordinar sus acciones varios centros, que de acuerdo a la magnitud de la emergencia se lo requiera.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, ha permitido que los actores que pueden afrontar los diferentes tipos de emergencias, se encuentren constantemente reunidos, comunicados y coordinando acciones en los diferentes niveles de acción de la emergencia que se presente, de tal forma que en el momento que algún evento aumente su nivel, directamente se tiene a todas las instituciones integradas para su acción inmediata hasta que el COE forme sus mesas de trabajo y se reúna para las coordinaciones respectivas.

El sistema de comunicación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, permite integrar dentro de un mismo sistema, las comunicaciones de las diferentes instituciones, tales como, el sistema VHF de Secretaría de Riesgos, instituciones municipales, sistema UHF de cuerpos de bomberos, Cruz Roja, sistema troncalizado de FFAA, Policía Nacional, ANT, y otras, lo cual permitirá una mejor gestión y coordinación entre los diferentes actores, como se puede ver en la siguiente imagen.



El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, posee una plataforma tecnológica y de comunicaciones, que permite la adhesión de todas las instituciones en un solo punto, de tal forma que permite la interacción de las diferentes instituciones en toda clase de evento, dependiendo de los requerimientos y atención de las mismas. De la misma forma, la plataforma tecnológica ha permitido integrar en un solo centro de datos, todos los sistemas de comunicaciones de las diferentes instituciones que forman parte integral del Servicio, y a la vez en caso que se lo requiera, permite la interacción entre los diferentes centros ECU 911, y las diferentes instituciones a través un sistema de video conferencia confiable y redundante.



La utilización de salas de crisis en cada uno de los centros, permite la coordinación directa en el lugar que confluyen todas las emergencias, y a la vez permite la comunicación entre las diferentes autoridades que están conformando el COE, los diferentes centros que estén integrados mediante los sistemas de comunicaciones y el personal de respuesta que se encuentra en sitio, así como los coordinadores de las instituciones que lideran las acciones.

3.2.3. LOCALIZACIÓN DE LLAMADAS



La localización aproximada de llamadas de emergencias actualmente, permite ubicar un alertante en un rango mayor a 500 metros (aprox 18 KM), cabe mencionar que la tecnología que se está empleando en este momento es la tecnología de Cell ID.

Mediante resolución TEL-623-28-CONATEL-2013 de 22 de noviembre de 2013, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones estableció que las prestadoras SMA, faciliten a las entidades de atención de servicios de emergencias los siguientes grados de precisión:

| PRECISIÓN | RENDIMIENTO | CLASIFICACIÓN DE DENSIDAD DEL SITIO | DISTANCIA PROMEDIO ENTRE TORRES (MONOPOLOS, TORRETAS, ETC.) |
|-----------|-------------|-------------------------------------|---|
| ≤50m | 50% | MUY ALTA | $D \leq 500m$ |
| ≤100m | 67% | ALTA | $500m < D \leq 1000m$ |
| ≤200m | 67% | MEDIA | $1000m < D \leq 3000m$ |
| ≤500m | 67% | BAJA | $D > 3000m$ |

El plazo concedido para la implementación de las plataformas tecnológicas es de 10 meses contados desde la emisión de la resolución (hasta diciembre de 2014).

Adicionalmente dicha resolución establece que para Teléfonos inteligentes que posean incorporado un dispositivo GPS, la geolocalización se proveerá en base a esa herramienta (GPS-precisión aproximada de 10 metros).

Por los aspectos anteriormente expuestos y de conformidad a la resolución previamente mencionada se ha visto la necesidad de promover el uso de las tecnologías para mejoramiento de la geolocalización celular.

Los países que actualmente contemplan precisiones similares a las que establecen en la resolución TEL-623-28-CONATEL-2013 del Ecuador son:

| PAÍS | ESTADO |
|--|---|
|  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> Referencia Internacional (India) </div> | Se encuentra en etapa de implementación y funcionará a nivel nacional. |
|  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> Referencia regional (Brasil) </div> | Se encuentra funcionando como plan piloto en la ciudad de Vitória. |
|  | Se encuentra en fase de implementación de la infraestructura tecnológica y funcionará a nivel nacional. |

En relación a los beneficios sociales, se puede mencionar que: El uso de esta tecnología permitirá asistir oportunamente una emergencia, debido a que proporcionará una ubicación más exacta y vanguardia tecnológica en la región.

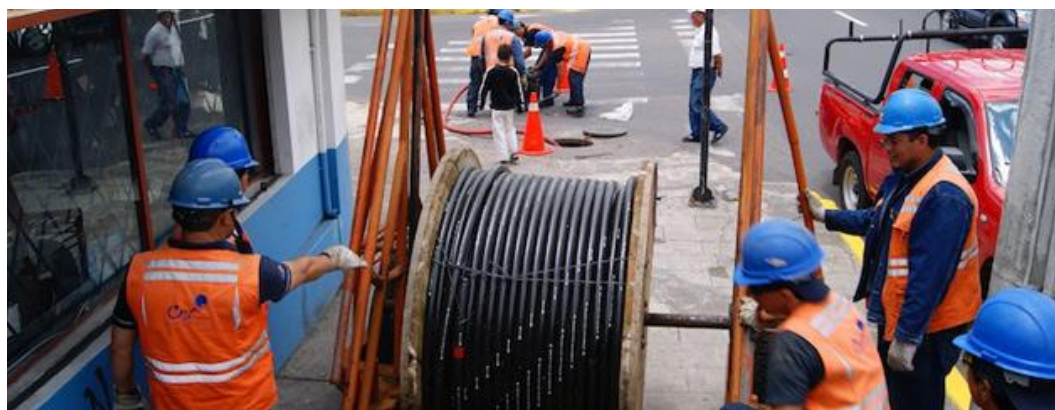
La mejora de precisión de localización geográfica de las llamadas de emergencia permitirá salvaguardar la vida humana en emergencias de diferente índole, tales como: emergencias Médicas, Seguridad, Seguridad Vial, Desastres Naturales, entre otras.

3.2.4. CNT – INFRAESTRUCTURA Y COBERTURA

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT es uno de los socios estratégicos más importantes para el Servicio Integrado de

Seguridad ECU 911 ya que son los propietarios de la red de fibra óptica más grande a nivel nacional.

La red de CNT brinda fibra óptica mono-modo que permite tener una mayor calidad de transmisión de datos y garantiza una alta disponibilidad de servicio a nivel nacional. A medida que avanza el proceso de construcción de los Centros SIS ECU 911, debido a la necesidad para la implementación de la video vigilancia la red CNT va creciendo y esto hace que la misma tenga más de 10.000 Km de fibra óptica instalada en todo el territorio ecuatoriano, el cual aparte de beneficiar los Centros del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, conlleva el aumento de servicios que proporciona la CNT a la población.



Tendido de la Fibra Óptica

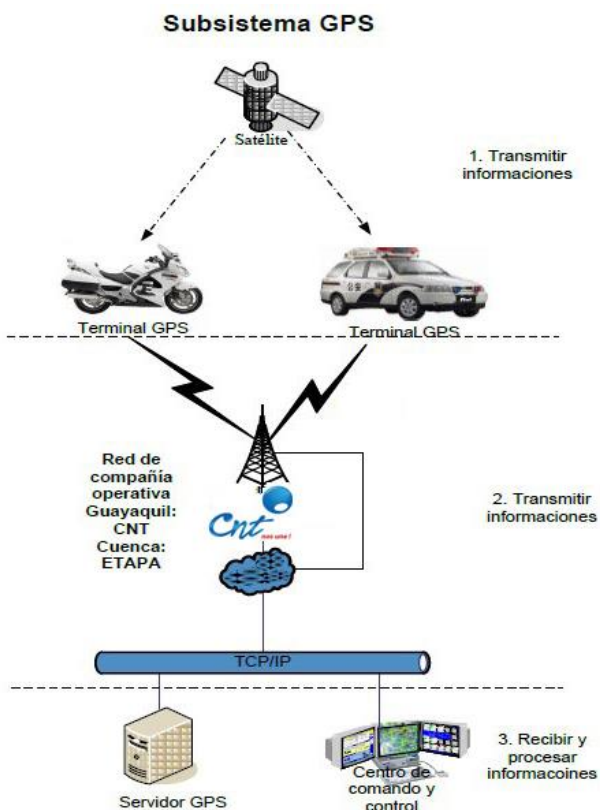


Video Vigilancia

CONECTIVIDAD DE LOS GPS's

Entre los equipos periféricos que se articula a los Centros del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, es importante la instalación de equipos GPS's en vehículos de las entidades de respuesta de los servicios de emergencias. El terminal GPS envía su posición al sistema de administración de datos GPS de cada Centro SIS ECU 911 e inmediatamente se visualiza la ubicación del vehículo en el mapa GIS de cada consola.

En los Centros del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 que se implementan a nivel nacional se realiza un estudio de cobertura celular en carreteras para a su vez emitir un informe a la SUPERTEL, y emita una resolución para que se aumente la cobertura celular. Esto, además de asegurar el correcto funcionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, también beneficia a la población ya que permite a la ciudadanía acceder a los diferentes servicios móviles.



3.2.5. RED NACIONAL TRONCALIZADA

La Red Nacional Troncalizada RNT es la integración de varias redes de comunicación del estado que cumplen el estándar digital APCO25 aprobado por el Comité Intersectorial del SIS 911, conformándose como una red de misión crítica, y mediante la cual las entidades articuladas comparten todos los canales de comunicación disponibles de manera organizada e independiente, a fin de coordinar acciones en el ámbito de la seguridad.

Su objetivo es garantizar la óptima coordinación interinstitucional en el ámbito de seguridad y atención de emergencias, a través de una única infraestructura de comunicaciones a lo largo del país como fue dispuesto por el Señor Presidente de la República, según Resolución No. GSS-2571 29/11/2011, de Sesión 25avo. del Gabinete Sectorial de Seguridad Ciudadana donde se establece que:

“Se debe integrar una sola Red de Seguridad Pública a nivel nacional sobre la base de toda la infraestructura existente de Policía Nacional, FFAA, ANT. Éste proyecto debe ser ejecutado por CNT en forma coordinada con el MICS, a fin de que se articule con el ECU 911.”

La Red Nacional Troncalizada permite el establecimiento de comunicaciones seguras entre instituciones encargadas de: seguridad, tránsito, atención de emergencias naturales y antrópicas. Generando conversaciones privadas por grupos conversacionales. Garantiza la comunicación privada entre las instituciones.

Consiste en una red ampliada por CNT con una proyección de 83 sitios desplegados a nivel nacional en las provincias de:

| | | |
|------------|------------|------------------|
| PICHINCHA | BOLIVAR | PASTAZA |
| EL ORO | IMBABURA | MORONA SANTIAGO |
| MANABI | COTOPAXI | ZAMORA CHINCHIPE |
| CHIMBORAZO | ESMERALDAS | SANTO DOMINGO |
| LOJA | GALAPAGOS | CAÑAR |
| LOS RIOS | SUCUMBIOS | AZUAY |
| TUNGURAHUA | ORELLANA | GUAYAS |
| CARCHI | NAPO | SANTA. ELENA |

Lo cual representa una cobertura del 95% de cobertura de zonas pobladas del territorio nacional.

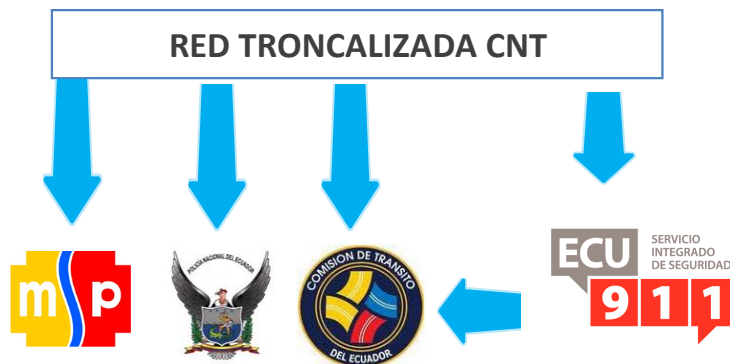
| DESCRIPCIÓN | RED BASE POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR | RED AMPLIADA CNT EP RED NACIONAL TRONCALIZADA |
|---------------------------|---------------------------------------|---|
| TECNOLOGIA | APCO 25 | APCO 25 |
| COBERTURA POBLACIONAL | COBERTURA 65 % POBLACIONAL | COBERTURA 95% POBLACIONAL APROX |
| ESTACIONES TRUNKING | 26 REPETIDORES TRUNKING INSTALADOS | 75 REPETIDORES TRUNKING INSTALADOS |
| NÚMERO DE CANALES | 229 CANALES | 702 CANALES |
| ESTACIONES CONVENCIONALES | 3 REPETIDORES | 11 REPETIDORES |
| APLICATIVOS | NO DISPONIBLE | AUTENTICACION AVL, APL |
| | NO DISPONIBLE | PROGRAMACION SOBRE EL AIRE |
| SERVICIOS | VOZ | VOZ,DATOS |
| | ND | TMS |
| CAPACIDAD MULTIZONA | NO | SI |

En lo referente a la cobertura actual de la Red Nacional Troncalizada desplegada por CNT se demuestra en el siguiente gráfico.



- Sobre la red desplegada se activa el servicio de datos (ALPR: reconocimiento de matrículas vehiculares, AVL/APL: posicionamiento vehicular y de personas, TMS mensajería de texto para consultas a la base de datos desde el aplicativo de patrulleros).
 - 52 sitios nuevos instalados
 - 473 canales nuevos
 - 702 canales de capacidad total
 - 20300 Abonados registrados
 - 25 Consolas de Despacho
 - 22 Consolas AVL/APL

Las Instituciones que se encuentran articuladas y operativas actualmente son:



En relación a la RNT se han identificado fortalezas y oportunidades, como:

- Red de Comunicación Troncalizada única con Cobertura Nacional.
- Manejo de un único estándar de comunicaciones.
- Infraestructura con capacidad de manejo de seguridad (encriptación).
- Sistema de comunicaciones que garantiza conversaciones privadas.
- Red de misión crítica con enlaces redundantes.
- Administración centralizada de las comunicaciones.
- Facilidad de articulación e integración a nivel técnico para otras instituciones.
- Baja inversión por parte de instituciones para una pronta integración.
- Uso de la última tecnología para comunicaciones troncalizadas.

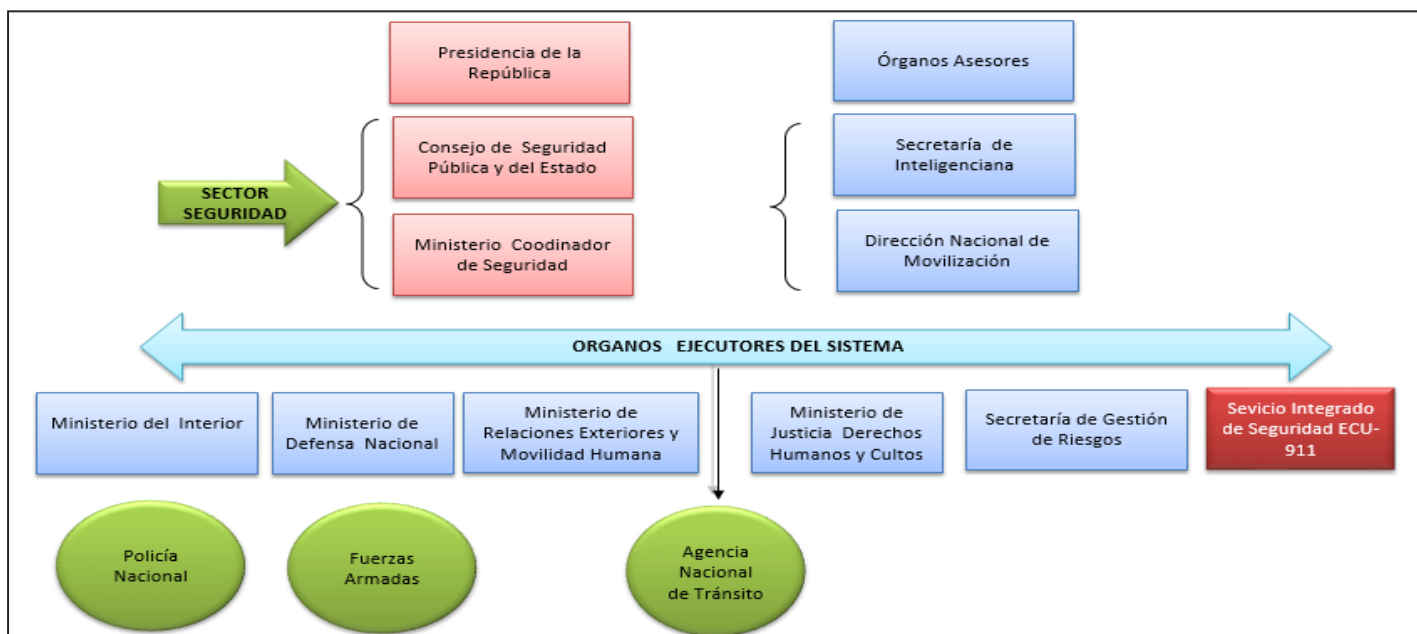
Entre los beneficios técnicos de la RNT se encuentran:

- Establecimiento de una única infraestructura de comunicación que agrupa y optimiza los recursos de telecomunicaciones de las

entidades con competencias en el ámbito de la seguridad y emergencias.

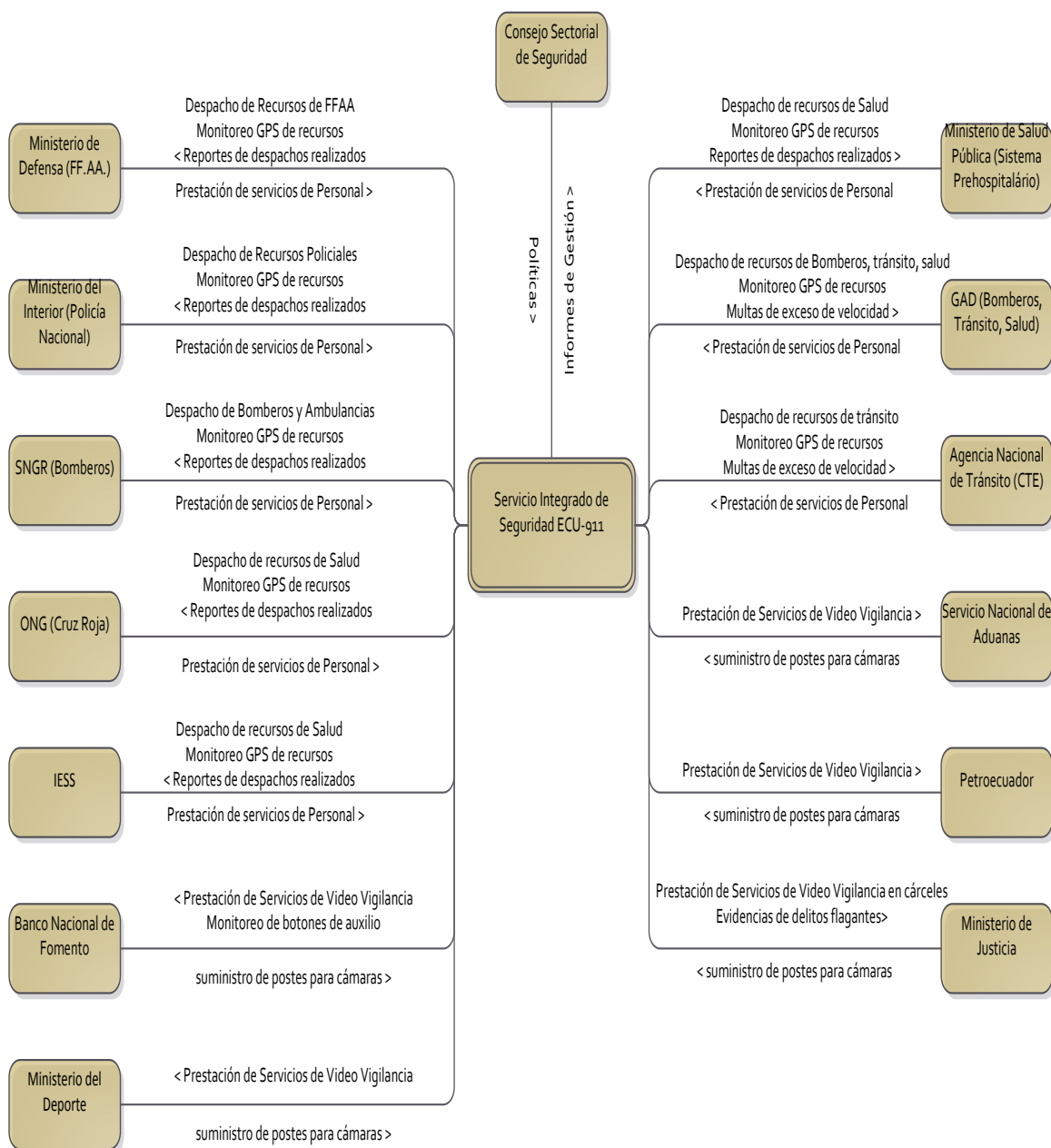
- Administración centralizada, escalabilidad y crecimiento inmediatos para rápida inclusión de otras instituciones.
- Ahorro para el estado en cuanto a inversión de infraestructuras paralelas de telecomunicaciones con el mismo propósito.
- Aumento de eficiencia para el sistema de seguridad integral.
- Mejora en las coordinaciones diarias para las instituciones articuladas al servicio.
- Sistema de comunicación eficiente y oportuna.
- Propuestas de políticas públicas en beneficio de la seguridad ciudadana.
- Disminución del riesgo país.
- Atracción de Inversión Extranjera como consecuencia de lo anterior.

3.3. INSTITUCIONES INTEGRADAS



El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 trabaja de manera conjunta con el Ministerio de Defensa Nacional, Ministerio del Interior, Ministerio de Justicia,

Derechos Humanos y Cultos, Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana , Ministerio de Salud Pública, Cruz Roja, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Ministerio de Telecomunicaciones, Agencia Nacional de Tránsito, Secretaría de Gestión de Riesgos, Secretaría de Inteligencia, Gobiernos Autónomos Descentralizados y todos los organismos que integran estas entidades como actores de la seguridad ciudadana.



Mapa de relacionamiento interinstitucional

Con los ministerios que son parte del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 se ha coordinado la prestación de servicio de personal para funciones de despacho de recursos institucionales.

Desde los centros ECU 911, todas las instituciones de respuesta, a través de la Red Nacional Troncalizada, u otras redes convencionales institucionales de comunicación, se realiza la coordinación con las unidades operativas distribuidas en territorio.

Con los ministerios, GAD's e instituciones que no son del sector Seguridad, se ha realizado convenios para dotar de botones de auxilio y/o cámaras de video vigilancia y con esto mejorar la seguridad y la respuesta ante situaciones de peligro o accidentes detectados.

Entidades de Respuestas articuladas al SIS ECU 911

Entre otras:

| INSTITUCION | LOGO |
|----------------------------------|---|
| Policía Nacional del Ecuador |  |
| Fuerzas Armadas |  |
| Secretaría de Gestión de Riesgos |  |
| Ministerio de Salud Pública |  |

| | |
|--|---|
| Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) |  |
| Comisión de Tránsito del Ecuador |  Comisión de Tránsito del Ecuador |
| Cruz Roja Ecuatoriana |  Cruz Roja Ecuatoriana |
| Cuerpos de Bomberos |  |
| Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD'S) 24 provincias, 221 cantones, 1.205 parroquias. | N/A |

3.4. ANÁLISIS FODA

3.4.1. FORTALEZAS

- Alto nivel en el conocimiento del sector de riesgos, en el aspecto técnico y del negocio.
- Cuenta con programas de capacitación, que aseguren el adecuado funcionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, en lo referente a la prestación del servicio.
- Disponibilidad de herramientas tecnológicas de alto nivel.
- Disponibilidad de personal técnico profesional con formación académica, conocimientos, y experiencia.

- Marco Normativo adecuado para la atención de emergencias.
- Coordinación Interinstitucional para respuestas integrales y eficientes por parte de: Policía Nacional, Agencia Nacional de Transito , Fuerzas Armadas, Cuerpos de Bomberos, Secretaría de Gestión de Riesgos, Cruz Roja, Ministerio de salud, y asistencia en caso de efectos adversos, fenómenos naturales, antrópicos o delincuencia común.
- Convenios y alianzas dentro y fuera del país; con gobiernos e instituciones, a fin de obtener inversión, recursos, tecnología, soporte técnico, y capacitación, entre otros.

3.4.2. OPORTUNIDADES

- Disponibilidad en el mercado de tecnología de punta en hardware y software, que permite altos desempeños en el cuidado del individuo y ambiente.
- La decisión y apoyo político del Poder Ejecutivo para desarrollar proyectos y planes de seguridad.
- Determinación de nuevos productos y servicios de seguridad integral a nivel territorio.
- Empresas privadas interesadas en alianzas estratégicas.
- Contar con el apoyo y aceptación de la ciudadanía.

3.4.3. DEBILIDADES

- Deficiente utilización de canales de comunicación interna.

- Los procesos y metodologías no se encuentran desarrolladas.
- No contar con un sistema Integrado de Gestión.
- Deficiencia en el manejo del archivo documental.

3.4.4. AMENAZAS

- Potencial demora en la entrega y asignación de los recursos económicos puede afectar al resultado de la institución.
- Posibles causas políticas que afecten la Institucionalidad del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- Falta de cooperación de los GAD en territorio por descoordinación en ideologías políticas.
- Falta de acceso a las comunicaciones en casos o eventos fortuitos.
- Incremento de llamadas telefónicas mal intencionadas.
- Déficit de cobertura telefónica móvil en el territorio Ecuatoriano.

4. ELEMENTOS ORIENTADORES DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911



4.1. 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.

4.2. 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.

4.3. VALORES

Son elementos de la cultura propia de la institución que guían el pensamiento y la acción de los servidores. Estos valores agrupan posiciones éticas, de calidad y de seguridad, los cuales deben acompañarnos en el día a día de nuestro trabajo.

- **Vocación al Servicio:** mantener una actitud orientada al servicio, caracterizada por la calidad y calidez en la atención de incidentes o emergencias de los ciudadanos en el territorio ecuatoriano.
- **Responsabilidad Social:** contribuir de manera permanente a la consecución y mantenimiento de la seguridad integral ciudadana.
- **Disciplina:** cumplir con del marco constitucional, jurídico e interno que rigen el funcionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- **Trabajo en Equipo:** fomentar el trabajo en equipo con las instituciones articuladas al servicio, a fin de asegurar la eficiencia y la efectividad de las actividades que desarrolla el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911.
- **Comunicación:** fortalecer la información interna y externa del servicio, que permita afianzar la identidad y la cultura, garantizando una relación sostenida y sustentable.

- **Ética:** actuar con profesionalismo bajo los principios de legalidad, la moral y la buena conducta en todas nuestras actividades y labores.
- **Honestidad y Transparencia:** actuar con probidad, y decoro, en concordancia con la verdad y la justicia entre lo que se piensa, se expresa y se hace, haciendo el buen uso de los recursos humanos, económicos y tecnológicos.
- **Integridad:** operar con rectitud y apego a los principios de solidaridad y transparencia para la atención de las necesidades individuales y colectivas.
- **Respeto:** implícita la tolerancia, entendida como la aceptación de las condiciones que los demás tienen.
- **Solidaridad:** se entiende como la ayuda, el apoyo, la fraternidad y la empatía hacia quien sufre un problema o se encuentra en una situación desafortunada.

4.4. OBJETIVOS

4.4.1. OBJETIVO GENERAL

Construir un Servicio Integrado de Seguridad articulado a nivel nacional, para atender todas las situaciones de emergencia que vive el ciudadano, mediante el 9-1-1, número único para todo el país; con tecnología de punta en comunicaciones, que permita la respuesta especializada, inmediata y eficaz, articulando los organismos públicos y privados que se agrupen en el Servicio.

4.4.2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

A continuación se detalla el Plan estratégico Institucional al 2014-2017

- Incrementar la cobertura de servicios del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- Incrementar la calidad de los servicios del Servicio Integrado de Seguridad SIS ECU 911

4.5. ALINEACIÓN DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES AL PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR

El Estado tiene la tarea de impulsar los procesos relativos a la Seguridad, mientras que el sector privado y comunitario, debe vincularse a los mecanismos de seguimiento y control social, mediante una participación activa y responsable.

El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, está alineado con los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir, así como los instrumentos jurídicos que garantizan la seguridad ciudadana y la convivencia pacífica en el territorio nacional como la Constitución de la República, la Ley de Seguridad Pública y del Estado y el Plan Nacional de Seguridad Integral 2014 – 2017.

4.6. PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR

| PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2013-2017 | | |
|--|---|--|
| Nro. Objetivo | Descripción del objetivo | Políticas |
| 3 | Mejorar la calidad de vida de la población. | <p>3.3. Garantizar la prestación universal y gratuita de los servicios de atención integral de salud.</p> <p>3.8. Propiciar condiciones adecuadas para el acceso a un hábitat seguro e incluyente.</p> <p>3.10. Garantizar el acceso universal, permanente, sostenible y con calidad a agua segura y a servicios básicos de saneamiento, con pertinencia territorial, ambiental, social y cultural.</p> <p>3.11. Garantizar la preservación y protección integral del patrimonio cultural y natural, y de la ciudadanía ante las amenazas y riesgos de origen natural o antrópico.</p> |

| PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2013-2017 | | |
|--|--|---|
| 6 | <p>Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos.</p> | <p>6.3. Combatir y erradicar la impunidad</p> <p>6.4. Consolidar la transformación del sistema de rehabilitación social</p> <p>6.5. Prevenir y controlar la delincuencia común y organizada.</p> <p>6.6. Mejorar la seguridad vial.</p> <p>6.7. Prevenir y erradicar la violencia de género en todas sus formas.</p> <p>6.8. Promover una cultura social de paz y la convivencia ciudadana en la diversidad</p> <p>6.9. Combatir y erradicar la violencia y el abuso contra niñas, niños y adolescentes.</p> |

| PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2013-2017 | | |
|--|---|---|
| Nro. Objetivo | Descripción del objetivo | Políticas |
| 12 | Garantizar la soberanía y la paz, profundizar la inserción estratégica en el mundo y la integración latinoamericana | <p>12.5. Preservar la integridad territorial del Estado y sus soberanías, en el marco de estricto respeto de los derechos humanos.</p> <p>a) Fortalecer el control y la vigilancia en las áreas de jurisdicción nacional dentro de los límites fronterizos establecidos, incluyendo la Antártida, la órbita geoestacionaria, el espectro radioeléctrico y los espacios marítimos jurisdiccionales.</p> |

5. PROYECTOS DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

5.1. PROYECTOS GENERALES 2014-2017

| PROYECTOS GENERALES |
|--|
| Implementar y fortalecer los mecanismos de alerta o avisoramiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. |
| Incrementar los servicios y fortalecer el sistema de llamadas del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. |
| Ampliar y fortalecer el sistema de video vigilancia del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. |
| Desarrollar y mejorar el sistema de despacho del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. |
| Incrementar el sistema de comunicación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. |
| Fortalecer los servicios que prestan las instituciones articuladas al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. |
| Incrementar y mantener la infraestructura, equipamiento y periféricos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. |
| Desarrollar publicidad y campañas informativas relacionadas con el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. |

5.2. PROYECTOS ESPECÍFICOS 2014

| OEI | ESTRATEGÍAS | PROGRAMAS PLANES PROYECTOS | RIESGOS | INDICADORES | | | | | METAS |
|---|---|---|--|---|--|------------|---|--------------|--|
| | | MACRO ACTIVIDADES | | NOMBRE | DESCRIPCION | LINEA BASE | FORMULA DE CALCULO | PERIORICIDAD | |
| Incrementar la cobertura de Servicios del SIS ECU 911 | Construir nuevos centros del SIS ECU 911 hasta cubrir los 16 programados. | Construcción e implementación de obra civil y tecnológica de los 8 centros | Falta de cooperación por parte de los GAD para facilitar la implementación del los Centros CAUSARÍA incumplimiento en los plazos establecidos. | Tasa de Cobertura del SIS | Mide el Porcentaje de cobertura del SIS | 80% | (Total de población Potencialmente atendida por el SIS/ Total de la Población País.)*100.000 h. | Anual | Al 2017 dar cobertura al las 25 provincias del país |
| | Desarrollar acciones que fomenten el correcto uso del SIS en la ciudadanía | Campañas de Promoción e Información del Servicio Integrado de seguridad (ámbito de Coordinación y gestión Institucional) | Falta de colaboración de la ciudadanía , CAUSARÍA, mal uso del sistema y desperdicio de Recursos. | | | | | | |
| Incrementar la calidad de los Servicios del SIS ECU 911 | Operar el SIS bajo estándares de calidad de forma desconcentrada y Certificación Institucional. | Estructuración del plan para la Obtención un sistema Integrado de Certificación del SIS. | Resistencia a la estandarización de procesos por parte de las Instituciones CAUSARÍA, afectaciones a la calidad de Servicio. | Porcentaje de Satisfacción del servicio a nivel nacional. | Mide el Porcentaje de satisfacción del Servicio. | 75% | (Número de encuestas satisfactorias del Servicio / total de encuestas)*100 | Trimestral | Disponer de los requisitos necesarios para obtención de un sistema integrado de Gestión 2017 |
| | Incrementar el uso y rendimiento de la infraestructura de hardware y software que soporta el servicio | Articulación de la Red Troncalizada, Transporte Seguro, Automatización de Smart Phone. | El incumplimiento en la entrega de la de la infraestructura tecnológica CAUSARÍA inconvenientes en brindar el servicio. | Tiempo Promedio total de Solución a un incidente(*) | Mide el tiempo promedio de solución Total del incidente | 47 min | Tiempo Promedio Ponderado de Respuesta al Incidente | Trimestral | |
| | Mejorar la Coordinación en situaciones de emergencias con instituciones , públicas, privadas, ONG's , GAD's , y de cooperación internacional. | Programas de Cooperación y coordinación interinstitucional y multidisciplinario de las Instituciones Involucradas para la seguridad . | Falta de voluntad política por parte de las autoridades involucrados CAUSARÍA desarticulación del Sistema y mantenimiento de los niveles de inseguridad. | | | | | | |
| | Desarrollar y fortalecer campañas de sensibilización para el uso y manejo adecuado del número de emergencias 911 . | Campañas de concienciación de Buen uso de la Línea 911. | La Falta de Aplicación de campañas de Sensibilización para el Uso y manejo adecuado del número de emergencias 911 CAUSARÍA ,reducción del nivel de | | | | | | |
| | Asegurar y mejorar los procedimientos técnicos de sanciones respectivas aplicadas a las líneas por mal uso del número de emergencias 911. | Proyecto para mejora de Procedimientos y Sanciones aplicadas a las líneas por mal uso del número de emergencias 911. | El No asegurar los Procedimientos, Técnicos de suspensión del servicio telefónico que utilizan de forma inadecuada el número de emergencias. 911. CAUSARÍA, reducción del nivel de efectividad en situaciones de emergencia. | Porcentaje de usuarios que dan mal uso al sistema | Mide el número de usuarios que no utilizan correctamente el servicio | 76% | (Números Total de llamadas mal Intencionadas /Total de llamadas del SIS)*100 | Trimestral | |

5.3.PROYECTOS DE INVERSIÓN 2014

| PROYECTOS DE INVERSIÓN |
|---|
| Sistema Nacional de Comando y Control para la Seguridad Ciudadana - C412 - Centro Local Babahoyo. |
| Sistema Nacional de Comando y Control para la Seguridad Ciudadana - C412 - Centro Local Tulcán |
| Sistema Nacional de Comando y Control para la Seguridad Ciudadana - C412 - Centro Zonal Ibarra |
| Sistema Nacional de Comando y Control para la Seguridad Ciudadana - C412 - Centro Local Riobamba |
| Sistema Nacional de Comando y Control para la Seguridad Ciudadana - C412 - Centro Local Loja |
| Sistema Nacional de Comando y Control para la Seguridad Ciudadana - C412 - Centro Local Macas |
| Sistema Nacional de Comando y Control para la Seguridad Ciudadana - C412 - Centro Local Nueva Loja |
| Sistema Nacional de Comando y Control para la Seguridad Ciudadana - C412 - Sala de Operaciones Galápagos |

6. PROGRAMACIÓN ANUAL DE LA POLÍTICA PÚBLICA – PLAN OPERATIVO ANUAL

6.1. DEFINICIONES GENERALES

La Programación Anual de la Política Pública (PAPP) es la desagregación anual de la Programación Plurianual de la Política Pública y refleja las metas esperadas y las líneas de acción para el corto plazo. La consideración Plurianual y Anual de la mencionada programación asegura la sostenibilidad en el tiempo de los programas, proyectos, planes y demás actividades dentro del a institución. Este instrumento es un símil al ya conocido Plan Operativo Anual.

Los criterios generales que se deben aplicar para la correcta clasificación, priorización y balanceo del POA pueden variar de acuerdo a las circunstancias y a los requerimientos específicos para alcanzar las metas institucionales, sin embargo, los principales que se toman en cuenta son los que se pueden ver en el cuadro siguiente:

El PAPP del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 se encuentra en periodo de desarrollo adoptando las directrices dadas desde el Gobierno Central el mismo que estará listo para la operación de la Institución.

7. ANEXOS

ANEXO 1

CENTRO ZONAL ECU 911 QUITO



CENTRO ZONAL ECU 911 SAMBORONDÓN



CENTRO ZONAL ECU 911 CUENCA



CENTRO ZONAL ECU 911 MACHALA



CENTRO ZONAL ECU 911 AMBATO



CENTRO ZONAL ECU 911 PORTOVIEJO



CENTRO ZONAL ECU 911 ESMERALDAS



CENTRO ZONAL ECU 911 SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS



8. BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Constituyente (2008), Constitución de la República del Ecuador.
- Contenidos Módulos de Inducción Personal Operativo ECU 911, Subdirección Técnica de Doctrina, Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 (2013).
- La Seguridad Nacional en el Ecuador (I Ed.) (2011), Revista Plan Nacional de Seguridad Integral.
- Modelo de Gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 (2013).
- -Plan Nacional del Buen Vivir, Recuperado de: <http://www.buenvivir.gob.ec>
- Registro Oficial Suplemento 35 (2009), Ley de Seguridad Pública y del Estado.
- Registro Oficial No. 618 (2012), Decreto No.988.
- Registro Oficial No. 44 (2013), Decreto No.31.