

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP				
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos				
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO				
1	Dirección General	1. Incrementar la eficiencia y eficacia en la calidad de servicios de emergencia enfocados a la ciudadanía	* Eficiencia en la evaluación y coordinación de la emergencia en Seguridad Ciudadana	* 9,39 minutos de respuesta en el servicio de Seguridad Ciudadana a nivel nacional, desde que ingresa la llamada al sistema hasta que el recurso llega al sitio de la emergencia.
			* Eficiencia en la evaluación y coordinación de la emergencia en Gestión Sanitaria	* 12,44 minutos de respuesta en el servicio de Gestión Sanitaria a nivel nacional, desde que ingresa la llamada al sistema hasta que el recurso llega al sitio de la emergencia.
			* Eficiencia en la evaluación y coordinación de la emergencia en Tránsito y Movilidad	* 10,08 minutos de respuesta en el servicio de Tránsito y Movilidad a nivel nacional, desde que ingresa la llamada al sistema hasta que el recurso llega al sitio de la emergencia.
2	Dirección General	2. Incrementar las capacidades institucionales en la prestación de servicios de emergencia en beneficio de la ciudadanía	* Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica del SIS ECU911	* 98% de disponibilidad de la plataforma tecnológica a nivel nacional; es decir, disponibilidad de llamadas y de video vigilancia.
			* Implementación de Políticas de Coordinación y Adiestramiento para Emergencias	* 4 políticas intersectoriales implementadas que permitan la coordinación e integración de diferentes recursos institucionales que coadyuvan a la seguridad ciudadana fortaleciendo a la coordinación y atención de emergencias.
3	Dirección General	3. Incrementar la eficiencia operacional del ECU 911	* Porcentaje de proyectos de inversión en riesgo	* 20% de proyectos de inversión que se encuentren en riesgo.
			* EFIC: Porcentaje de acciones emprendidas por el Comité de Ética Institucional	* 4 acciones emprendidas por el Comité de Ética Institucional para el empoderamiento de la ética del buen vivir.
			* EFIC: Porcentaje de procesos sustantivos priorizados mejorados	* 100% de los procesos sustantivos priorizados por la institución que hayan cumplido un ciclo de mejora continua de acuerdo a la norma técnica vigente para la administración por procesos emitida por la SNAP
			* EFIC: Número de servicios incluidos en la carta de servicios institucional	* 2 servicios incluidos en la carta de servicios institucional
			* EFIC: Porcentaje del presupuesto devengado a proyectos de investigación + desarrollo (I+D)	* 20% del presupuesto devengado a proyectos de investigación + desarrollo (I+D)
4	Dirección General	4. Incrementar el desarrollo del talento humano del ECU 911.	* TH: Porcentaje de personal con contratos ocasionales (2016)	* 20% del personal de la institución con contrato ocasional al 2016.
			* TH: Porcentaje de personal con nombramiento provisional (2016)	* 100% del personal de la institución con nombramiento provisional al 2016.
			* TH: Porcentaje de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional (2016)	* 100% de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional 2016.
			* Porcentaje de cumplimiento de la inclusión de personas con capacidades especiales	* 4% de inclusión a nivel institucional de personas con capacidades especiales.
			* TH: Índice de rotación de nivel directivo (2016)	* 2% de rotación de nivel directivo a nivel nacional al 2016.
			* TH: Índice de rotación de nivel operativo (2016)	* 2% de rotación de nivel operativo a nivel nacional al 2016.
5	Dirección General	5. Incrementar el uso eficiente del presupuesto del ECU 911	* Porcentaje ejecución presupuestaria - Inversión	* 100% de ejecución del presupuesto de inversión.
			* Porcentaje ejecución presupuestaria - Gasto Corriente	* 100% de ejecución del presupuesto de gasto corriente
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO				

6	Dirección Nacional Académico para Emergencias	Incrementar la eficacia del proceso de formación del personal vinculado con la prestación del servicio de emergencia MEDIANTE la elaboración de Planes, Programas y Proyectos Académicos, la firma de actas, acuerdos o convenios y la gestión de estudios con instituciones nacionales o internacionales.	* Porcentaje de eficacia del plan de adiestramiento	* 85% de eficacia en el cumplimiento del plan de adiestramiento.
			* Ejecución de Estudios y convenios académicos	* 1 estudio e investigación en el área de gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU911
			* Porcentaje de eficacia del plan de instrucción	* El 100% de personas capacitadas de acuerdo a la planificación de la Dirección Nacional Académica para Emergencias.
7	Dirección Nacional Regulatorio en Emergencias	Incrementar la eficiencia y eficacia en la calidad de la prestación de los servicios de emergencias MEDIANTE el desarrollo de regulaciones vinculadas a la prestación de los servicios de emergencias de acuerdo al plan regulatorio aprobado el 05 de diciembre de 2014	* Número de estudios de regulación intersectorial presentados	* 4 estudios o propuestas de regulación intersectoriales puestas en consideración de la autoridad competente (Director General y Comité del SIS ECU 911) a fin de motivar su implementación.
			* Número normativas técnicas implementadas	* 8 propuestas de regulación interna aplicada a la Gestión del SIS ECU 911 a implementarse a nivel nacional a fin de regular la atención y coordinación de emergencias
8	Dirección Nacional de Gestión de Infraestructura Tecnológica para Emergencias.	Incrementar la eficaz operación de la infraestructura base y de la plataforma tecnológica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional MEDIANTE la elaboración, control, seguimiento de normas, procesos y políticas aplicadas, desarrollando y mejorando los servicios con recursos y componentes tecnológicos.	* Porcentaje de ejecución de mantenimiento eléctrico	* 92% de ejecución de los mantenimientos de equipos y sistemas eléctricos realizados a nivel nacional.
			* Porcentaje de ejecución de mantenimientos de sistema de climatización	* 92% de ejecución de los mantenimientos a sistemas de climatización de la plataforma tecnológica realizado
			* Porcentaje de ejecución de mantenimiento de sistema de video vigilancia	* 92% de ejecución de los mantenimientos a equipos del sistema de video vigilancia que pertenecen a la plataforma tecnológica del SIS ECU 911
			* Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos	* 94% puntos de videovigilancia del SIS ECU-911 Zonales y Locales operativas, que se encuentren con visualización de imágenes dentro del área de videovigilancia.
			* Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica del SIS ECU911	* 98% de disponibilidad de la Plataforma Tecnológica del SIS ECU911
9	Dirección Nacional de Proyectos e Innovación Tecnológica	* Incrementar la eficiencia en la prestación de servicios del SIS ECU 911 MEDIANTE el análisis, aprobación y ejecución de proyectos tecnológicos, de innovación e implementación de procedimientos y metodologías de seguimiento y control.	* Porcentaje de Proyectos Tecnológicos en Ejecución	* 100% de eficiencia en la ejecución de los proyectos tecnológicos.
			* Porcentaje de proyectos revisados	* 100% de eficiencia en la gestión de los proyectos propuestos a nivel nacional
10	Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional	* Incrementar la eficiencia y eficacia en las relaciones y coordinaciones con las instituciones y organismos nacionales e internacionales vinculadas al SIS ECU 911 MEDIANTE la implementación y seguimiento de los compromisos y acuerdos interinstitucionales.	* Porcentaje de cumplimiento de compromisos y acuerdos interinstitucionales asumidos por el SIS ECU 911	* 95% de cumplimiento a los compromisos y acuerdos interinstitucionales asumidos por el SIS ECU 911
11	Dirección Nacional de Operaciones	* Incrementar la eficiencia y eficacia de la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel Nacional MEDIANTE la implementación de planes de mejora continua, seguimiento y control de ejecución de protocolos, procesos y procedimientos.	* Porcentaje de eventos detectados por el evaluador de video vigilancia (T1 y T2)	* 61,50% de eventos detectados por el paneo y monitoreo del evaluador de video vigilancia (T1 y T2)
			* Porcentaje de políticas, procedimientos, proceso, instructivos, implementados y ejecutados a Nivel Nacional	* 95% de políticas, procedimientos, proceso, instructivos, implementados y ejecutados a Nivel Nacional
12	Dirección Nacional de Análisis de Datos	* Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos de desarrollo de información estadística y análisis de datos MEDIANTE su sistematización y el incremento de las capacidades técnicas del talento humano.	* EST Número de informes estadísticos nuevos o actualizados generados	* 4 informes, reportes, análisis, tanto nuevos como mejoras a los productos existentes, que generan los centros de forma trimestral, aprobados por la Dirección Nacional.
			* EST Disponibilidad y cumplimiento de entrega de información actualizada en el tiempo establecido	* 100% de disponibilidad y cumplimiento de entrega de información actualizada en el tiempo establecido
PROCESOS DESCONCENTRADOS				
			* OPE Porcentaje de eventos detectados por el evaluador de video vigilancia (T1 y T2)	* 61,50% de eventos detectados por el paneo y monitoreo del evaluador de video vigilancia (T1 y T2)
			* TEC Porcentaje de solución de tickets internos	* 95% de solución de tickets interés.

13	Centro de Operaciones Locales	Incrementar la eficiencia y eficacia del Centro de Operaciones Local MEDIANTE el fortalecimiento de la cooperación interinstitucional, potencialización de las funcionalidades de la infraestructura tecnológica, capacitación permanente del personal y el mejoramiento continuo de los estándares de coordinación de los servicios de emergencias, procesos, clima laboral y posicionamiento institucional interno y externo.	* TEC Porcentaje de disponibilidad de equipos periféricos instalados	* 91% de disponibilidad de equipos periféricos instalados.		
			* TEC Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos	* 91% de puntos de vigilancia operativos.		
			*PLA Nivel de satisfacción de la ciudadanía	* 85% de satisfacción ciudadana en la atención del Centro Local.		
			* PLA Cumplimiento de entrega de informes de plan de implementación de procesos	* 100% en el cumplimiento de entrega de informes de plan de implementación de procesos		
			* COM Número de presencia en medios canalizada y autorizada conforme a gestión, coyuntura y proyectos a socializar	* 2 actividades mensuales en medios de comunicación.		
			* COM Número de actividades realizadas para vinculación con la comunidad en las áreas de cobertura del servicio	* 15 actividades realizadas para vinculación con la comunidad en las áreas de cobertura del servicio		
			* COM Número de activaciones y publicación de las actividades del SIS ECU 911 en Redes Sociales	* 100% de activaciones mensuales activaciones y publicación de las actividades del SIS ECU 911 en Redes Sociales		
			* COM Número de notas informativas realizadas sobre la gestión	* 9 notas informativas realizadas sobre la gestión mensual.		
			* EST Número de informes estadísticos nuevos o actualizados generados	* 100% de informes estadísticos nuevos o actualizados generados.		
			* EST Disponibilidad y cumplimiento de entrega de información actualizada en el tiempo establecido	* 92% de disponibilidad y cumplimiento de entrega de información actualizada en el tiempo establecido		
			* TH: Porcentaje de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional (2016)	* 100% de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional (2016)		
			* ARCH: Porcentaje de documentos activos ingresados al Sistema documental QUIPUX	* 100% de los documentos activos ingresados al Sistema documental QUIPUX		
			* JUR: Porcentaje de convenios suscritos	* 70% de los convenios suscritos.		
			* JUR: Porcentaje de Instrumentos jurídicos elaborados	* 90% de instrumentos jurídicos elaborados.		
			* JUR: Porcentaje de requerimientos judiciales atendidos.	* 100% de requerimientos judiciales atendidos.		
			* JUR: Porcentaje de procesos judiciales y administrativos iniciados.	* 80% de procesos judiciales y administrativos iniciados.		
			* DOC:Entrenamientos al personal ECU	* 85% al cumplimiento de los entrenamientos al personal ECU		
			* DOC: Entrenamientos al personal en la herramienta SAEIFJ	* 85% de cumplimiento de los entrenamientos al personal en la herramienta SAEIFJ		
					* OPE Porcentaje de eventos detectados por el evaluador de video vigilancia (T1 y T2)	* 61,50% de eventos detectados por el paneo y monitoreo del evaluador de video vigilancia (T1 y T2)
					* TEC Porcentaje de disponibilidad de equipos periféricos instalados	* 91% de disponibilidad de equipos periféricos instalados.

14	Subdirección Técnica Zonal	Incrementar la eficiencia y eficacia de la Subdirección Técnica Zonal MEDIANTE el fortalecimiento de la cooperación interinstitucional, potencialización de las funcionalidades de la infraestructura tecnológica, capacitación permanente del personal y el mejoramiento continuo de los estándares de coordinación de los servicios de emergencias, procesos, clima laboral y posicionamiento institucional interno y externo.	* TEC Porcentaje de solución de tickets internos	* 95% de solución de tickets interés.
			* TEC Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos	* 91% de puntos de vigilancia operativos.
			*PLA Nivel de satisfacción de la ciudadanía	* 85% de satisfacción ciudadana en la atención del Centro Local.
			* PLA Cumplimiento de entrega de informes de plan de implementación de procesos	* 100% de cumplimiento a la entrega de informes de plan de implementación de procesos
			* COM Número de presencia en medios canalizada y autorizada conforme a gestión, coyuntura y proyectos a socializar	* 4 acciones en medios de comunicación
			* COM Número de actividades realizadas para vinculación con la comunidad en las áreas de cobertura del servicio	* 15 actividades realizadas para vinculación con la comunidad en las áreas de cobertura del servicio
			* COM Número de activaciones y publicación de las actividades del SIS ECU 911 en Redes Sociales	* 80 activaciones y publicación de las actividades del SIS ECU 911 en Redes Sociales
			* COM Número de notas informativas realizadas sobre la gestión	* 9 notas informativas realizadas sobre la gestión del SIS ECU 911
			* EST Número de informes estadísticos nuevos o actualizados generados	* 1 informe estadístico nuevo o actualizado generados desde los centros.
			* EST Disponibilidad y cumplimiento de entrega de información actualizada en el tiempo establecido	* 92 % disponibilidad y cumplimiento de productos en el tiempo establecido.
			* TH: Porcentaje de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional (2016)	* 4% servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional
			* ARCH: Porcentaje de documentos activos ingresados al Sistema documental QUIPUX	*100% documentos activos ingresados al Sistema documental QUIPUX
			* DOC: Propuestas de normativa Técnica Interna	100% Estudios técnicos de regulación y normativa interna presentadas con el objeto de normar y regular la operación del SIS ECU 911
			* JUR: Porcentaje de convenios suscritos	*70% de convenios suscritos
			* JUR: Porcentaje de Instrumentos jurídicos elaborados	*90% Instrumentos jurídicos elaborados
			* JUR: Porcentaje de procesos de productos referentes a contratación pública generados	* 80% procesos generados para productos referentes a contratación pública
			* JUR: Porcentaje de requerimientos judiciales atendidos.	* 100% requerimientos judiciales atendidos
			* JUR: Porcentaje de procesos judiciales y administrativos iniciados.	* 80% procesos judiciales y administrativos iniciados.
			* DOC:Entrenamientos al personal ECU	* 85% adiestramientos ejecutados al personal del SIS ECU911
			* DOC: Entrenamientos al personal en la herramienta SAEIFJ	* 85% Entrenamientos al personal en la herramienta SAEIFJ

NIVEL DE APOYO / ASESORÍA				
15	Dirección de Comunicación	Incrementar el posicionamiento e imagen institucional de la gestión del SIS ECU 911 MEDIANTE la ejecución de campañas de comunicación interna y externa, desarrollo de productos comunicacionales del Servicio Integrado de Seguridad, el fortalecimiento de la gestión institucional y vinculación con la comunidad.	* COM: Número de presencia en medios canalizada y autorizada conforme a gestión, coyuntura y proyectos a socializar	* 4 presencia en medios canalizada conforme a gestión, coyuntura y proyectos del SIS ECU911
			* COM: Número de actividades realizadas para vinculación con la comunidad en las áreas de cobertura del servicio	* 15 actividades realizadas para vinculación con la comunidad en las áreas de cobertura del servicio
			* COM: Número de actividades de comunicación interna para fortalecimiento de la cultura organizacional	* 4 actividades de comunicación interna para fortalecimiento de la cultura organizacional
			* COM: Número de activaciones y publicación de las actividades del SIS ECU 911 en Redes Sociales	* 80% activaciones y publicación de las actividades del SIS ECU 911 en Redes Sociales
			* COM: Número de notas informativas realizadas sobre la gestión	* 8 notas informativas realizadas sobre la gestión del SIS ECU 911
16	Dirección de Gestión Documental y Archivo	Incrementar la eficiencia del sistema de gestión documental MEDIANTE la generación de lineamientos de Gestión Documental y Archivo, capacitación del personal en manejo de la información y herramientas tecnológicas.	* Porcentaje de documentos activos ingresados al Sistema documental QUIPUX	* 100% de documentos activos ingresados al Sistema documental QUIPUX
			* Porcentaje de funcionarios del SIS ECU 911 que cumplen con la Política de Uso del Sistema de Gestión Documental QUIPUX	* 70% funcionarios del SIS ECU 911 que cumplen con la Política de Uso del Sistema de Gestión Documental QUIPUX
17	Dirección Jurídica	Incrementar la eficiencia en la gestión legal MEDIANTE la atención oportuna y acertada a los requerimientos efectuados por parte de los usuarios internos y externos que incluye la mejora de los procesos, capacitación y actualización del personal en temas jurídicos.	* JUR: Porcentaje de convenios suscritos	* 70% de convenios suscritos
			* JUR: Porcentaje de Instrumentos jurídicos elaborados	* 90% de instrumentos jurídicos elaborados
			* JUR: Porcentaje de procesos de productos referentes a contratación pública generados	* 80% procesos generados para productos referentes a contratación pública
			* JUR: Porcentaje de requerimientos judiciales atendidos.	* 100% de requerimientos judiciales atendidos.
			* JUR: Porcentaje de procesos judiciales y administrativos iniciados.	* 80% procesos judiciales y administrativos iniciados.
			* Porcentaje de requerimientos judiciales atendidos a través del SAEF-J	* 90% de requerimientos atendidos en el tiempo establecido en relación al convenio Marco de Cooperación
18	Dirección Administrativa	Incrementar la eficiencia de la gestión administrativa MEDIANTE la implementación de manuales, instructivos y reglamentos internos de los subprocesos administrativos.	* Porcentaje de bienes ingresados	* 90% de bienes muebles e inmuebles de SIS ECU 911 codificados e ingresados en el sistema informático
			* Porcentaje de procesos de compras públicas que se cumplieron dentro del tiempo establecido	* 90% procesos de compras públicas que se cumplieron dentro del tiempo establecido
19	Dirección de Talento Humano	Incrementar la eficiencia y la eficacia de la Dirección de Talento Humano MEDIANTE el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, Plan Anual de Capacitación, Manual de Clasificación de Puestos, Plan de cumplimiento de la Normativa de Concursos de Méritos y Oposición.	* Porcentaje de cumplimiento de la inclusión de personas con capacidades especiales	* 4% de cumplimiento de la inclusión de personas con capacidades especiales
			* TH: Porcentaje de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional (2016)	* 100% servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional
			* TH: Índice de rotación de nivel operativo (2016)	* 2% de índice de rotación de nivel operativo
			* TH: Índice de rotación de nivel directivo (2016)	* 2% Índice de rotación de nivel directivo

			* TH: Porcentaje de personal con contratos ocasionales (2016)	* 20% de personal con contratos ocasionales
			* TH: Porcentaje de personal con nombramiento provisional (2016)	* 100% personal con nombramiento provisional
20	Dirección Financiera	Incrementar la eficiencia en la gestión financiera MEDIANTE la desconcentración de procesos financieros internos, implementación de manuales, normativas, control y seguimiento de las unidades desconcentradas.	* Porcentaje ejecución presupuestaria - Gasto Corriente	* 100% de ejecución presupuestaria - Gasto Corriente
			* Porcentaje ejecución presupuestaria - Inversión	* 100% ejecución presupuestaria - Inversión
21	Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos Institucionales	Incrementar las acciones de seguimiento, control y evaluación de planes, programas y proyectos institucionales MEDIANTE la generación e implementación de instrumentos y metodologías internas.	Porcentaje de proyectos de inversión en riesgo	* 20% de proyectos de inversión que se encuentren en riesgo.
22	Dirección de Planificación e Inversión	Incrementar la eficiencia en la planificación institucional MEDIANTE la implementación de herramientas, metodologías, asesorías técnicas y acompañamiento continuo en la formulación de planes institucionales.	* PLA: Gestión de Disponibilidades POA	* 85% de gestión de Disponibilidades POA
23	Dirección de Procesos y Cultura Organizacional	Incrementar el nivel de madurez y calidad de los procesos MEDIANTE la documentación e implementación de los procesos de la institución.	* EFIC: Número de servicios incluidos en la carta de servicios institucional	* 2 servicios incluidos en la carta de servicios institucional
			* EFIC: Porcentaje de procesos sustantivos priorizados mejorados	* 100 % de procesos sustantivos priorizados mejorados
		Incrementar la eficiencia de la gestión de cultura organizacional MEDIANTE la utilización de herramientas de clima y cultura organizacional (talleres, pastillas comunicacionales, diagnóstico de clima organizacional).	* EFIC: Porcentaje de acciones emprendidas por el Comité de Ética Institucional	* 100% acciones emprendidas por el Comité de Ética Institucional
			* EFIC: Porcentaje del presupuesto devengado a proyectos de investigación + desarrollo (I+D)	* 20% de presupuesto devengado a proyectos de investigación + desarrollo (I+D)
LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)				
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			31/07/2016	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			MENSUAL, TRIMESTRAL Y SEMESTRAL	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a):			DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):			SHIRLEY ANDREINA SALAZAR GORDILLO	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			shirley.salazar@ecu911.gob.ec	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			(02) 3 800-700 ext. 9760	