

**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
<b>PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO</b>				
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	* 8,57 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	* 11,47 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	* 13,07 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
			* Nivel de satisfacción de la ciudadanía	* 85% de satisfacción ciudadana en la atención del Centro Local.
			* Implementación de Políticas de Coordinación y Adiestramiento para Emergencias	* 100% de cumplimiento en la implementación de 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 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 casos de servicios mejorados (2017)	* 2 servicios institucionales mejorados.
4	Dirección General	4. Incrementar el desarrollo del talento humano del ECU 911.	* TH: Número de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional (2016)	* 1.593 de servidores públicos capacitados de acuerdo al plan de formación y capacitación institucional 2017.
			* 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 2017.
5	Dirección General	5. Incrementar el uso eficiente del presupuesto del ECU 911	* Porcentaje ejecución presupuestaria - Inversión	* Ejecución del presupuesto de inversión.
			* Porcentaje ejecución presupuestaria - Gasto Corriente	* 100% de ejecución del presupuesto de gasto corriente
<b>PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO</b>				
6	Dirección Nacional Académico para Emergencias	Incrementar la eficacia del proceso de formación de personas vinculadas con la prestación del servicio de emergencia MEDIANTE la elaboración de Planes Académicos, suscripción de acuerdos y/o convenios y la gestión de estudios con instituciones nacionales e internacionales.	* Porcentaje de cumplimiento del plan de adiestramiento.	* 100% en el cumplimiento del plan de adiestramiento.
			* Porcentaje de personas adiestradas con base a la planificación anual académica	* 100% de personas adiestradas con base a la planificación anual académica.
			* Número de equipos certificados como instructores por las entidades competentes	* 3 equipos certificados como instructores en la gestión de atención y coordinación de emergencias por las entidades competentes nacionales o internacionales.
		Incrementar la eficiencia en la prestación de los	* Número de estudios de regulación intersectorial presentados	* 2 estudios o propuestas de regulación intersectoriales puestas en consideración por el Comité Intersectorial a fin de motivar su implementación

**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
7	Dirección Nacional Regulatorio en Emergencias	servicios de emergencias MEDIANTE el desarrollo de regulaciones vinculadas para este propósito	Porcentaje de normativas técnicas implementadas	* 85% de propuestas de regulación interna aplicada a la Gestión del SIS ECU 911 que se implementan 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 puntos de video vigilancia operativos	* 95% puntos de video vigilancia del SIS-ECU 911 Zonales y Locales operativos, que estén con visualización de imágenes dentro del área de video vigilancia.
			* Disponibilidad de la Plataforma Tecnológica del SIS ECU911	* 98% disponibilidad de la Plataforma Tecnológica a nivel nacional, siendo esto el tiempo que la plataforma permanece operativa.
9	Dirección Nacional de Proyectos e Innovación Tecnológica	* Incrementar las acciones de mejora de los servicios tecnológicos del SIS ECU 911 MEDIANTE propuestas, análisis y ejecución de proyectos e innovación tecnológica.	* Porcentaje de avance en el desarrollo de los Proyectos Tecnológicos	* 90% de avance en el desarrollo de los proyectos tecnológicos aprobados por la dirección.
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 compromisos cumplidos entre el SIS ECU 911 y las Instituciones Articuladas	* 85% de cumplimiento de los compromisos adquiridos a nivel nacional por el SIS ECU 911 con las Instituciones Articuladas.
			* Número de convenios y/o acuerdos con instituciones en el ámbito internacional	* 2 convenios y/o acuerdos con instituciones en el ámbito internacional .
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.	* Número de simulacros ejecutados	* 2 Simulacros Ejecutados.
			* Productividad de cámaras	* 7.6 eventos detectados por los evaluadores de video vigilancia a nivel nacional
			* Tiempo de espera	* 13.4 segundos que una llamada permanece en el IVR antes de ser atendida o transferida al Sistema de Atención de Emergencias
			* Porcentaje de llamadas en espera	* 12,50% de llamadas que ingresan al IVR respecto del total de llamadas realizadas al 911
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.	* Porcentaje de propuestas innovadoras presentadas e implementadas	* 85% el desarrollo, la innovación y la aplicabilidad de las propuestas presentadas por parte de las Coordinaciones Zonales del SIS ECU 911.
			* Número de estudios de causalidad o predicción de temas vinculados a la atención de emergencias	* 2 estudios que midan las principales causas y efectos de temas asociados a la atención de emergencias; así como pueden ser estudios que permitan predecir emergencias dentro de un área de jurisdicción definida.
			* Número de estudios de eficiencia operacional	* 2 estudios asociados al incremento de la efectividad operativa del SIS ECU 911.
<b>PROCESOS DESCONCENTRADOS</b>				
			* Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos	* 95% puntos de video vigilancia del SIS-ECU 911 Zonales y Locales operativos, que estén con visualización de imágenes dentro del área de video vigilancia.
			* PLA: Nivel de satisfacción de la ciudadanía	* 85% de satisfacción ciudadana en la atención del Centro Local.
			* Porcentaje de bienes muebles de larga duración y de control administrativo codificados dentro del tiempo establecido	* 100% de bienes muebles de larga duración y de control administrativo codificados dentro de las siguientes 48 horas posteriores a su ingreso en razón de los bienes muebles de larga duración y de control administrativo recibidos.