

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	Incrementar la calidad en la prestación del servicio de atención de emergencias a nivel nacional	Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	98,50%
2			Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	118 segundos
3			Porcentaje de satisfacción del usuario externo	80%
4			Tiempo de Atención de la Alerta (TAA)	121 segundos
5	Dirección General	Incrementar la articulación interinstitucional en la prestación de servicios de atención de emergencias.	Porcentaje de cumplimiento de compromisos adoptados en las reuniones nacionales de coordinación interinstitucional	85%
6			Número de personas adiestradas por evento	5000 personas
7	Dirección General	Incrementar el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional.	Número propuestas de coordinación interinstitucional, en el ámbito nacional e internacional, que garanticen la operatividad del SIS ECU 911	8 propuestas
8	Dirección General		Nivel de confiabilidad	77%
9	Dirección General		Porcentaje de alertas de mal uso de la línea 911	42%
10	Dirección General	Fortalecer las capacidades institucionales.	N/A	De acuerdo a directrices PAC 2022 que impuso la SNP en la guía para el PAC 2022
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO				
11	Subdirección Técnica de Doctrina	Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos de emisión de normativa y el adoctrinamiento del personal vinculado con la prestación de servicios de emergencia.	Número de personas adiestradas por evento	5000 personas
12			Porcentaje de regulaciones de normativa técnica aprobada	80%
13	Subdirección Nacional Técnica de Operaciones	Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos operativos, análisis de datos y coordinación interinstitucional, vinculados a la prestación de servicios de emergencia para satisfacer la demanda de la ciudadanía con calidad y calidez.	Porcentaje de cumplimiento de compromisos adoptados en las reuniones nacionales de coordinación interinstitucional	85%
14			Número propuestas de coordinación interinstitucional, en el ámbito nacional e internacional, que garanticen la operatividad del SIS ECU 911	8 propuestas
15			Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	118 segundos
16			Tiempo de Atención de la Alerta (TAA)	121 segundos
17	Subdirección Nacional Técnica de Tecnología e Innovación	Mantener el uso, rendimiento y disponibilidad de la plataforma tecnológica para la operación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.	Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	98,50%
18			Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos	90%
19			Porcentaje de proyectos tecnológicos desarrollados a nivel nacional	100%
20			Porcentaje de ejecución presupuestaria gasto de inversión	100%
21	Dirección Nacional Académico para Emergencias	Incrementar la eficacia en el proceso de adiestramiento de personas vinculadas con la prestación del servicio de emergencia MEDIANTE la implementación y mejora de programas de adiestramiento, educación continua, técnica y avanzada para el personal operativo, instituciones articuladas al SIS ECU 911 y ciudadanía, así como también la suscripción de acuerdos y/o convenios y la gestión de estudios con instituciones nacionales e internacionales.	Número de personas adiestradas por evento	5000 personas

22	Dirección Nacional Regulatorio en Emergencias	Incrementar la eficiencia de los procesos de intervención y contribución de instrumentos normativos vinculados a la prestación de servicios de emergencia, MEDIANTE la generación de propuestas a nivel internacional, el acompañamiento técnico para la intervención de normativa interna e intersectorial y el monitoreo de la aplicación de las regulaciones técnicas y de telecomunicaciones vigentes	Porcentaje de requerimientos de intervención técnica del sector de regulación de telecomunicaciones atendidos dentro de 72 horas	90%
23			Número de estudios de regulación intersectorial propuestos	4 estudios
24			Porcentaje de regulaciones de normativa técnica aprobada	80%
25	Dirección Nacional de Gestión de Infraestructura Tecnológica para Emergencias.	Mantener la eficaz operación de la infraestructura base y de la plataforma tecnológica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional MEDIANTE la planificación, implementación y control, de normas, procesos y herramientas aplicadas, desarrollando y mejorando los servicios con recursos y componentes tecnológicos.	Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	98,50%
26			Porcentaje de disponibilidad técnica de la infraestructura tecnológica	90%
27			Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos	90%
28			Porcentaje de ejecución presupuestaria gasto de inversión	100%
29	Dirección Nacional de Proyectos e Innovación Tecnológica	Incrementar la mejora de los servicios tecnológicos del SIS ECU 911 MEDIANTE el desarrollo de proyectos de innovación y demás instrumentos relativos al mejoramiento de la prestación del servicio, fortalecimiento de la plataforma tecnológica y la incorporación de nuevos productos y servicios para el SIS ECU 911	Porcentaje de proyectos tecnológicos desarrollados a nivel nacional	100%
30			Porcentaje de gestión de proyectos tecnológicos implementados por los centros operativos zonales.	100%
31	Dirección Nacional de Análisis de Datos	Incrementar la calidad y oportunidad de la generación de información estadística MEDIANTE el desarrollo y mejora de reportes estadísticos y estudios relacionados con los hechos generadores de situaciones de emergencia para la toma de	Porcentaje de bases de datos planificados, elaborados y remitidos a usuarios externos	100%
32	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 el fortalecimiento del ciclo de coordinación interinstitucional en la prestación de servicios de emergencia y la implementación de los compromisos y acuerdos interinstitucionales	Porcentaje de cumplimiento de compromisos adoptados en las reuniones nacionales de coordinación interinstitucional	85%
33			Número propuestas de coordinación interinstitucional, en el ámbito nacional e internacional, que garanticen la operatividad del SIS ECU 911	8 propuestas
34			Porcentaje de convenios Interinstitucionales Nacionales e Internacionales reportados por las Unidades que permitan garantizar la operatividad del SIS ECU 911.	99%
35	Dirección Nacional de Operaciones	Incrementar la eficiencia y eficacia de la prestación del servicio público de coordinación para la atención de emergencias ciudadanas que presta el SIS ECU 911 a nivel Nacional MEDIANTE la implementación de planes de mejora continua, seguimiento y control de ejecución de protocolos, procesos y procedimientos operativos.	Porcentaje de eventos T1 detectados a través de las cámaras de videovigilancia	10,80%
36			Porcentaje de requerimientos de información requeridos por la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo	98,50%
37			Tiempo de Atención de la Alerta para	118 segundos
38			Tiempo de Atención de la Alerta (TAA)	121 segundos
PROCESOS DESCONCENTRADOS				
39			Porcentaje de reportes planificados, elaborados y remitidos a usuarios externos	100% de cumplimiento de reportes generados
40			Número de proyectos académicos desarrollados con la activación de los convenios con universidades	Mide el número de proyectos académicos desarrollados

41	Subdirección Técnica Zonal	Incrementar la eficiencia y eficacia de la coordinación para la atención de emergencias MEDIANTE el fortalecimiento de la cooperación interinstitucional, potenciación de las funcionalidades de la infraestructura tecnológica, capacitación permanente del personal y el mejoramiento continuo de los estándares de calidad en sus servicios, procesos, clima laboral y posicionamiento institucional.	Número de proyectos normativos de carácter intersectorial presentados en el marco de convenios sectoriales vigentes dentro de su jurisdicción	Mide el número de proyectos normativos presentados
42			Número de publicaciones en redes sociales	Mide el número de publicaciones en redes sociales realizadas en twitter mensualmente de las cuentas @ECU911_
43			Número de notas informativas publicadas y vocerías en medios de comunicación	Mide el número de notas informativas como boletines, comunicados de prensa, comunicados oficiales, entre otros
44			Porcentaje de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad	Mide actividades de vinculación enfocados en fortalecer y promover el buen uso de la línea única para emergencias.
45			Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	Mide el porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnologica.
46			Porcentaje de gestión de proyectos tecnológicos implementados por los centros operativos zonales	Mide los avances de los proyectos de innovación tecnológica priorizados a los centros operativos zonales a través de un cronograma de ejecución de dichos proyectos.
47			Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos	Mide la cantidad de puntos de video vigilancia del SIS-ECU 911 Zonales operativos, que estén en perfecto estado para su uso
48			Porcentaje de requerimientos de información requeridos por la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo	Mide el porcentaje de requerimientos de información por parte de la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo
49			Porcentaje de eventos T1 detectados a través de las cámaras de videovigilancia	Mide el promedio de eventos detectados tipo T1 (potenciales eventos detectados por el evaluador de operaciones de video vigilancia que podrían o no suscitarse, con la finalidad de prevenir incidencias, delitos, contravenciones, eventos naturales o antrópicos) respecto al promedio del total de eventos detectados.
50			Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	Mide Tiempo de Atención de la Alerta eventos de violencia intrafamiliar
51			Tiempo de Atención de la Alerta (TAA)	Mide el promedio acotado del Tiempo transcurrido para atención de la alerta desde que la llamada ingresa en la consola operativa del SIS ECU 911 hasta que la ficha es guardada y enviada al área de despacho, para alertas que ingresaron por llamadas telefónicas.
52			EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo	83% de satisfacción del usuario externo
PROCESOS DESCONCENTRADOS				
53	Centro de Operaciones Locales	Incrementar la eficiencia y eficacia de la coordinación para la atención de emergencias MEDIANTE el fortalecimiento de la cooperación interinstitucional, potenciación de las funcionalidades de la infraestructura tecnológica, capacitación permanente del personal y el mejoramiento continuo de los estándares de calidad en sus servicios, procesos, clima laboral y posicionamiento institucional.	Porcentaje de reportes planificados, elaborados y remitidos a usuarios externos	100% de cumplimiento de reportes generados
54			Número de proyectos académicos desarrollados con la activación de los convenios con universidades	Mide el número de proyectos académicos desarrollados
55			Número de publicaciones en redes sociales	Mide el número de publicaciones en redes sociales realizadas en twitter mensualmente de las cuentas @ECU911_
56			Número de notas informativas publicadas y vocerías en medios de comunicación	Mide el número de notas informativas como boletines, comunicados de prensa, comunicados oficiales, entre otros
57			Porcentaje de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad	Mide actividades de vinculación enfocados en fortalecer y promover el buen uso de la línea única para emergencias.
58			Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	Mide el porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnologica.
59			Porcentaje de puntos de video vigilancia operativos	Mide la cantidad de puntos de video vigilancia del SIS-ECU 911 Centros operativos, que estén en perfecto estado para su uso
60			Porcentaje de requerimientos de información requeridos por la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo	Mide el porcentaje de requerimientos de información por parte de la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo

61			Porcentaje de eventos T1 detectados a través de las cámaras de videovigilancia	Mide el promedio de eventos detectados tipo T1 (potenciales eventos detectados por el evaluador de operaciones de video vigilancia que podrían o no suscitarse, con la finalidad de prevenir incidencias, delitos, contravenciones, eventos naturales o antrópicos) respecto al promedio del total de eventos detectados.
62			Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	Mide Tiempo de Atención de la Alerta eventos de violencia intrafamiliar
63			Tiempo de Atención de la Alerta (TAA)	Mide el promedio acumulado del tiempo transcurrido para atención de la alerta desde que la llamada ingresa en la consola operativa del SIS ECU 911 hasta la finalización de la atención.
64			EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo	83% de satisfacción del usuario externo
NIVEL DE APOYO / ASESORÍA				
65	Coordinación General Administrativa Financiera	Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, financieros y de talento humano del SIS ECU 911.	Porcentaje procesos ejecutados del PAC	100% se mide de manera trimestral
66			Porcentaje de servidores públicos capacitados	70% de servidores capacitados
67			Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente	100%
68			Porcentaje de ejecución presupuestaria gasto de inversión	100%
69	Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica	Incrementar la efectividad de las acciones enmarcadas en el ciclo de la planificación y la mejora continua, como herramientas de gestión y cambio.	Porcentaje de cumplimiento de la Programación PAPP	90%
70			Porcentaje de cumplimiento de los objetivos estratégicos	87%
71			EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo	83% de satisfacción del usuario externo
72			Volumen de reclamos por cada 300.000 emergencias	1 Mide el número máximo de reclamos que se puede recibir por cada 300.000 emergencias, tomando como referencia la Norma de Certificación de Calidad EENA para Centros de Emergencia en Europa.
73	Dirección de Comunicación	Incrementar el nivel de reputación e imagen institucional, MEDIANTE el diseño e implementación del Plan estratégico de comunicación aplicado y homologado a nivel nacional	Número de publicaciones en redes sociales	240 Mide el número de publicaciones en redes sociales realizadas en twitter mensualmente de las cuentas @ECU911 y @ECU911Quito e Instagram
74			Número de notas informativas publicadas y vocerías en medios de comunicación	250 Mide el número de notas informativas como boletines, comunicados de prensa, comunicados oficiales, entre otros
75			Número de campañas comunicacionales del SIS ECU 911 socializadas	6 campañas socializadas a nivel nacional
76			Número de productos audiovisuales y gráficos realizados	400 productos audiovisuales y gráficos realizados
77			Porcentaje de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad	Mide actividades de vinculación enfocados en fortalecer y promover el buen uso de la línea única para emergencias.
78	Dirección de Gestión Documental y Archivo	Incrementar la eficiencia de la administración de documentos institucionales MEDIANTE la evaluación, simplificación, mejora, control de procesos, generación de lineamientos y capacitación	Porcentaje de cumplimiento de las transferencias documentales primarias a nivel nacional	Mide el cumplimiento de transferencias documentales, se evaluará en función de los centros que cumplen con esta programación. Existen 16 centros a nivel nacional, se espera que todos en el transcurso del año realicen las transferencias primarias al Archivo Central.

79		del personal en manejo de la información y herramientas tecnológicas de gestión documental y archivo.	Porcentaje de funcionarios del SIS ECU 911 que cumplen con la Guía Metodológica de Uso del Sistema de Gestión Documental QUIPIX	97% de documentación institucional cuya administración en el sistema digital garantice su eficiente organización, conservación, difusión y acceso a la información
80	Dirección Jurídica	Incrementar la eficiencia en la gestión legal MEDIANTE la evaluación, simplificación, mejora y control de los procesos y servicios de asesoría jurídica institucional, así como también de la atención oportuna y acertada a los requerimientos efectuados por parte de los usuarios internos, externos y la actualización del personal en ámbitos jurídicos.	Porcentaje de solicitudes de elaboración de Contratos tramitadas	100% de solicitudes de contratos tramitados
81			Porcentaje de actividades de procesos de Patrocinio tramitadas	100% de actividades de patrocinio tramitados
82			Porcentaje de criterios jurídicos atendidos	100% de criterios jurídicos atendidos
83	Dirección Administrativa	Incrementar la eficiencia de la gestión administrativa MEDIANTE la optimización del uso y rendimiento de los recursos	Porcentaje procesos ejecutados del PAC	100% se mide de manera trimestral
84			Porcentaje de cumplimiento de la programación de servicios institucionales	100% se mide de manera trimestral
85			Porcentaje de avance de la conciliación de bienes a nivel nacional	100% se mide de manera semestral
86	Dirección de Talento Humano	Incrementar la eficiencia y la eficacia de la gestión de Administración del Recurso Humano MEDIANTE el desarrollo de mecanismos y planes que permitan optimizar el desempeño laboral en base al cumplimiento de la normativa legal vigente.	Porcentaje de satisfacción de la inducción recibida por los servidores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911	90% se mide trimestral
87			Porcentaje de inclusión de personas con discapacidades	4%
88			Porcentaje de cumplimiento de los programas de reducción al uso y consumo de drogas y programa de prevención de riesgos psicosociales	100% se mide trimestral
89			Porcentaje de cumplimiento de procesos de selección de nuevos ingresos de nivel jerárquico superior y escala de hasta 22 grados	100% se mide trimestral
90			Porcentaje de servidores públicos capacitados	70% de servidores capacitados
91	Dirección Financiera	Incrementar la eficiencia en la gestión financiera MEDIANTE el fortalecimiento de las metodologías, mejoramiento de procesos financieros internos, aplicación de normativas y regulaciones vigentes.	Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente	100%
92			Porcentaje de ejecución presupuestaria gasto de inversión	100%
93	Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos Institucionales	Incrementar la efectividad del seguimiento y evaluación MEDIANTE la implementación de acciones que prioricen la generación de resultados relevantes y oportunos, e información para la toma de decisiones, en articulación con territorio.	Porcentaje de cumplimiento de la Programación PAPP	90%
94			Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de indicadores estratégicos con bajo desempeño	90%
95	Dirección de Planificación e Inversión	Incrementar la eficiencia en la planificación Institucional MEDIANTE el fortalecimiento de las metodologías, implementación de herramientas, asesorías técnicas y acompañamiento continuo en la formulación de planes, programas y proyectos institucionales.	Porcentaje de cumplimiento de los objetivos estratégicos	87%
96			Porcentaje de variación a la programación de la Planificación Operativa Anual (Gasto Corriente)	10%
97			Porcentaje de variación a la programación de la Planificación Anual de Inversiones	10%
98	Dirección de Procesos y Cultura Organizacional	Incrementar el nivel de madurez y calidad de los procesos MEDIANTE el diagnóstico, mejora, control y evaluación de los procesos y servicios institucionales apoyados en la cultura organizacional.	Porcentaje de cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral	100% de cumplimiento del Plan Estratégico , se mide trimestral 25% cada trimestre
99			EFIC: Porcentaje de satisfacción del usuario externo	83% de satisfacción del usuario externo
100			Volumen de reclamos por cada 300.000 emergencias	1 Mide el número máximo de reclamos que se puede recibir por cada 300.000 emergencias, tomando como referencia la Norma de Certificación de Calidad EENA para Centros de Emergencia en

101		Porcentaje de satisfacción del personal sobre el clima laboral	81% de satisfacción del personal sobre el clima laboral
LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)		Reporte Operativo - SIS ECU 911-ABRIL-2022	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:		30/04/2022	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:		MENSUAL, BIMENSUAL, TRIMESTRAL Y SEMESTRAL	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a):		DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):		ING. JENNY ELIZABETH ESTRADA VELASCO	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:		jenny.estrada@ecu911.gob.ec	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:		(02) 3 800-700	