

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP

d) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Requisitos para la obtención del servicio (Se deberá listar los requisitos que exige la obtención del servicio y donde se obtienen)	Procedimiento interno que sigue el servicio	Horario de atención al público (Detallar los días de la semana y horarios)	Costo	Tiempo estimado de respuesta (Horas, Días, Semanas)	Tipo de beneficiarios o usuarios del servicio (Describir si es para ciudadanía en general, personas naturales, personas jurídicas, ONG, Personal Médico)	Oficinas y dependencias que ofrecen el servicio	Dirección y teléfono de la oficina y dependencia que ofrece el servicio (Link para direccionar a la página de inicio del sitio web y/o descripción manual)	Tipos de canales disponibles de atención presencial: (Detallar si es por ventanilla, oficina, brigada, página web, correo electrónico, chat en línea, contacto center, call center, teléfono institución)	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último periodo (mensual),	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulado	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Acceso a la información pública	Servicio orientado a la población en general que desea conocer información adicional a la comunicada en los medios destinados para el caso, y que es reportada en cumplimiento con lo dispuesto en la LOTAIP	Los usuarios completarán el formulario digital "Solicitud de información" en el link de Contacto Ciudadano que se encuentra en la página web del SIS ECU 911 y la aceptará para que la solicitud sea enviada. En caso de solicitar la información de manera presencial se deberá completar la "Solicitud de acceso a la información pública"	1. Llenar el formulario digital de la "Solicitud de acceso a la información pública."	1. Receptar la solicitud de información pública. 2. Pasar al área que genera, produce o custodia la información. 3. Remitir a la máxima autoridad para la firma de la respuesta o a quien haya delegado oficialmente (en casos que amerite). 4. Entregar la comunicación con la respuesta al solicitante.	Lunes a Viernes 08:00 a 16:30	Gratuito	10 días, 5 días de prórroga	Usuarios Naturales: Personas Ciudadanía en General. Usuarios Jurídicas: Empresas, asociaciones, consorcios, etc. Usuarios Entidades Gubernamentales: Todas las que integran las funciones del Estado.	Se atiende en todos los centros zonales y locales a nivel nacional	Direcciones y teléfonos de las oficinas	Página Web	SI	Solicitud de acceso a la información pública	Solicitud de Información	1	1	* No Aplica*, actualmente no se mide.
2	Gestión de las emergencias	Servicio orientado a gestionar la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía, reportadas a través de diferentes mecanismos de alerta a ECU 911 y captadas por las cámaras de video vigilancia, las 24 horas del día, los 365 días del año, mediante la coordinación de recursos de respuesta especializados articulados al ECU 911 y/o soporte telefónico.	Se puede acceder al servicio a través de: La línea única de emergencias 911. La aplicación Smartphone ECU 911.	Llamar a la línea única de emergencias 911 Teléfono de cualquier operadora. La aplicación Smartphone ECU 911 Acceso a Internet.	Llamar a la línea única de emergencias 911 1.- Recibir alerta a través de la línea única de emergencias 911 2.- Evaluar la alerta 3.- Atender la alerta La aplicación Smartphone ECU 911 1.- Recibir la alerta generada por la Aplicación Smartphone ECU 911 2.- Evaluar la alerta 3.- Atender la alerta	Ininterrumpida (las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año)	Gratuito	14 minutos	Usuarios Naturales: Personas Ciudadanía en General. Usuarios Jurídicas: Empresas, asociaciones, consorcios, etc. Usuarios Entidades Gubernamentales: Todas las que integran las funciones del Estado.	Atención en todo el territorio Ecuatoriano	Direcciones y teléfonos de las oficinas	Línea única de emergencias 911 Aplicación Smartphone ECU 911	SI	* No Aplica*, no se utiliza formularios para este servicio.	* No Aplica*, no se atiende por internet este servicio.	33224	590272	83,3%
3	Entrega de información vinculada a la atención de las emergencias a la Función Judicial	Servicio orientado a suministrar información almacenada a través de los sistemas de atención de emergencia contenidos en videos, audios y datos a los órganos jurisdiccionales de la función judicial, mediante el Sistema Automatizado de Entrega de Información para la Función Judicial (SAEI-FJ).	1.- El usuario, operador de justicia ingresa a la plataforma de SAEI-FJ con su usuario y contraseña. 2.-El usuario, operador de justicia ingresa información requerida en los campos que posee la plataforma. 3.-El usuario, operador de justicia registra su solicitud dentro del sistema automatizado de entrega de información de la función judicial registrándose un código de solicitud. 4.- El usuario, operador de justicia recibe respuesta a su requerimiento misma que tiene un código único de entrega.	Acceso a la Plataforma tecnológica SAEI-FJ	1. Recibir oficio con la notificación que existe una solicitud de información en el Sistema Automatizado de entrega de Información de la Función Judicial (SAEI-FJ). 2. Revisar la solicitud de información en el Sistema Automatizado de entrega de Información de la Función Judicial (SAEI-FJ). 3. Verificar la disponibilidad de información requerida (audio, video y datos) que se encuentra almacenada en los sistemas de atención de emergencias en el SIS ECU 911. 4. Cargar la información (audio, video y datos) en el Sistema Automatizado de entrega de Información de la Función Judicial (SAEI-FJ). 5. Remitir la respuesta de solicitud de información mediante el Sistema Automatizado de entrega de Información de la Función Judicial (SAEI-FJ).	24 horas al día 365 días al año.	Gratuito	72 horas	Ciudadanía en general. Todas las Personas Jurídicas. Todas las Entidades Gubernamentales. Todas las ONG's.	Se atiende en todos los centros zonales y locales a nivel nacional.	Direcciones y teléfonos de las oficinas	Página Web	SI	SAEI-FJ	SAEI-FJ	1562	4252	73%
4	Generación y entrega de información y/o análisis estadísticos vinculados a la atención de las emergencias	Servicio orientado a generar y entregar información y/o análisis estadísticos vinculados a la atención de las emergencias, dentro de las competencias del SIS ECU 911.	1. Solicitar información estadística a través de oficio o correo electrónico. 2. Firmar acuerdo de confidencialidad por entrega de base de datos del SIS ECU 911. 3.- Receptar informes y/o análisis estadísticos.	Oficio o correo electrónico solicitando información y/o análisis estadísticos vinculados a la atención de emergencias.	1. Receptar la solicitud de información y/o análisis estadísticos. 2. Verificar si la información solicitada corresponde a datos estadísticos relacionados a emergencias atendidas por el ECU 911. 3. En caso de bases de datos, se remite al solicitante un Acuerdo de Confidencialidad para la suscripción. 4. Generar la información y/o análisis estadísticos. 5. Remitir al solicitante mediante correo electrónico u oficio la información y/o análisis estadísticos.	Lunes a Viernes 08:00 a 16:30	Gratuito	4 horas	Ciudadanía en General. Todas las Personas Jurídicas. Todas las Entidades Gubernamentales. Todas las ONG's.	Se atiende en todos los centros zonales y locales a nivel nacional.	Direcciones y teléfonos de las oficinas	Página Web Sistema de Gestión Documental	SI	Contactenos	Contactenos	63	134	82%
5	Adiestramiento vinculado a la Atención y Coordinación de Emergencias.	Servicio orientado a brindar adiestramientos especializados en la atención y coordinación de emergencias a la ciudadanía, servidores del SIS ECU 911 e instituciones Articuladas.	1. Solicitar taller Primer Respondiente. 2. Crear usuario en el Aula Virtual. 3. Ejecutar taller Primer Respondiente. 4. Descargar Certificado.	Formulario de solicitud taller Primer Respondiente	1. Receptar la notificación de ingreso de una solicitud de participación en el taller Primer Respondiente. 2. Verificar que el solicitante se creó un usuario en el Aula Virtual. 3. Generar resultados del taller Primer Respondiente. 4. Entregar certificados digitales del taller Primer Respondiente mediante el Aula Virtual.	Lunes a Viernes 08:00 a 16:30	Gratuito	30 horas	Ciudadanía en general. Todas las Personas Jurídicas. Todas las Entidades Gubernamentales. Todas las ONG's.	Se atiende en todos los centros zonales y locales a nivel nacional.	Direcciones y teléfonos de las oficinas	Página Web	SI	No Aplica	No Aplica	0	0	92%

6	Gestión para el levantamiento de líneas suspendidas por uso indebido de la línea de emergencias 911 ante la ARCOTEL.	Servicio orientado a la verificación de uso indebido de la línea única de emergencias 911 para gestionar el levantamiento de las líneas suspendidas ante ARCOTEL o su ratificación de suspensión.	<p>1. Consultar si la línea ha sido suspendida en la página web del ECU 911.</p> <p>2. Brindar o enviar la información requerida en la "Solicitud de Verificación".</p> <p>3. Recibir la notificación del resultado de la verificación del uso indebido de la línea suspendida, a través del correo electrónico registrado.</p> <p>En caso de aplicar el levantamiento de la suspensión de la línea:</p> <p>4. Anexar a la solicitud de verificación, la documentación en formato PDF de los requisitos especiales y/o la solicitada por el personal del SIS ECU 911.</p>	Solicitud de verificación de uso indebido de la línea única de emergencias 911	<p>1. Recibir la solicitud de verificación de uso indebido de la línea de emergencias 911</p> <p>2. Verificar el número de llamadas realizadas al 911, fechas de las llamadas y los audios.</p> <p>3. En caso de que se justifique el levantamiento de la suspensión de la línea; se remitirá a la ARCOTEL la solicitud para el respectivo trámite.</p> <p>4. Informar al ciudadano a través del correo electrónico registrado el resultado de la verificación del uso indebido de la línea 911.</p>	Lunes a Viernes 08:00 a 16:30	Gratuito	97 horas	<p>Usuarios Naturales: Personas Ciudadanía en General.</p> <p>Usuarios Jurídicos: Empresas, asociaciones, consorcios, etc.</p> <p>Usuarios Gubernamentales: Todas las que integran las funciones del Estado.</p>	Se atiende en todos los centros zonales y locales a nivel nacional	Direcciones y teléfonos de las oficinas	Página Web	SI	Verificación de línea suspendida	Verificación de línea suspendida	304	808	70%
Para ser llenado por las instituciones que disponen de Portal de Trámites Ciudadanos (PTC)												https://www.gob.ec						
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												31/03/2023						
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:												MENSUAL						
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL d):												DIRECCIÓN DE SERVICIOS, PROCESOS Y CALIDAD						
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL d):												ING. ANDREA CAROLINA DÁVILA ALVEAR						
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												carolina.davila@ecu911.gob.ec						
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:												3800-700 EXTENSIÓN 9724						