

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 satisfacción del usuario externo	81,5% de satisfacción del usuario externo
2			Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	118 segundos
3			Tiempo de Atención de la Alerta (TAA)	120 segundos
4			Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	97,5% de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica
5	Dirección General	Incrementar la articulación interinstitucional en la prestación de servicios de atención de emergencias.	Número de personas adiestradas por evento	5,200 personas adiestradas por evento
6			Porcentaje de cumplimiento de compromisos adoptados en las reuniones nacionales de coordinación interinstitucional	87% de cumplimiento de compromisos adoptados en las reuniones nacionales de coordinación interinstitucional.
7	Dirección General	Incrementar el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional e internacional.	Nivel de confiabilidad	78% de confiabilidad
8	Dirección General		Porcentaje de alertas de mal uso de la línea 911	41% de alertas de mal uso de la línea 911
9	Dirección General		Número propuestas de coordinación interinstitucional en el ámbito nacional e internacional que garanticen la operatividad del SIS ECU 911	2 propuestas de coordinación interinstitucional en el ámbito nacional e internacional que garanticen la operatividad del SIS ECU 911
10	Dirección General	Fortalecer las capacidades institucionales.	N/A	N/A
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO				
14	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	5,200 personas adiestradas por evento
15			Porcentaje de regulaciones de normativa técnica aprobada	100% de regulaciones de normativa técnica aprobada
16	Subdirección Técnica de Operaciones SIS	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	87% de cumplimiento de compromisos adoptados en las reuniones nacionales de coordinación interinstitucional.
17			Número propuestas de coordinación interinstitucional en el ámbito nacional e internacional que garanticen la operatividad del SIS ECU 911	2 propuestas de coordinación interinstitucional en el ámbito nacional e internacional que garanticen la operatividad del SIS ECU 911
18			Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	118 segundos
19			Tiempo de Atención de la Alerta (TAA)	120 segundos
20			Tiempo de Atención de la Alerta (TAA)	120 segundos
21	Subdirección 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 ejecución presupuestaria gasto de inversión	0,01% de ejecución presupuestaria gasto de inversión
22			Porcentaje de puntos de video vigilancia disponibles	75% de puntos de video vigilancia disponibles
23			Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	97,5% de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica
24			Porcentaje de proyectos tecnológicos desarrollados a nivel nacional	25% de proyectos tecnológicos desarrollados a nivel nacional
25			Porcentaje de proyectos tecnológicos desarrollados a nivel nacional	25% de proyectos tecnológicos desarrollados a nivel nacional

26	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	5,200 personas adiestradas por evento
27				
28	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	100% de requerimiento de intervención técnica del sector de regulación de telecomunicaciones atendidos dentro de 72 horas
29			Número de estudios de regulación intersectorial propuestos.	4 estudios de regulación intersectorial propuestos
30			Porcentaje de regulaciones de normativa técnica aprobada	100% de regulaciones de normativa técnica aprobada
31	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 técnica de la infraestructura tecnológica	90% de disponibilidad técnica de la infraestructura tecnológica
32			Porcentaje de ejecución presupuestaria gasto de inversión	0,01% de ejecución presupuestaria gasto de inversión
33			Porcentaje de puntos de video vigilancia disponibles	75% de puntos de video vigilancia disponibles
34			Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	97,5% de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica
35	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	25% de proyectos tecnológicos desarrollados a nivel nacional
36			Porcentaje de gestión de proyectos tecnológicos implementados por los centros operativos zonales	25% de gestión de proyectos tecnológicos implementados por los centros operativos zonales
37	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	87% de cumplimiento de compromisos adoptados en las reuniones nacionales de coordinación interinstitucional.
			Porcentaje de convenios Interinstitucionales Nacionales e Internacionales reportados por las Unidades que permitan garantizar la operatividad del SIS ECU 911.	95% de convenios interinstitucionales Nacionales e Internacionales reportados por las Unidades que permiten garantizar la operatividad del SIS ECU 911
38			Número propuestas de coordinación interinstitucional en el ámbito nacional e internacional que garanticen la operatividad del SIS ECU 911	2 propuestas de coordinación interinstitucional en el ámbito nacional e internacional que garanticen la operatividad del SIS ECU 911
39	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 requerimientos de información requeridos por la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo	98,5% de requerimientos de Información requeridos por la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo.
40				
41			Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	118 segundos
42			Tiempo de Atención de la Alerta (TAA)	120 segundos
43			Porcentaje de eventos T1 detectados a través de las cámaras de video vigilancia	10,80% de eventos T1 detectados a través de las cámaras de video vigilancia

44	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 decisiones.	Porcentaje de bases de datos planificados, elaborados y remitidos a usuarios externos	100% de bases de datos planificados, elaborados y remitidos a usuarios externos
45				
PROCESOS DESCENTRALIZADOS				
46	Coordinación 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.	Porcentaje de reportes planificados, elaborados y remitidos a usuarios externos	100% de cumplimiento de reportes generados
47			Número de publicaciones en redes sociales	Mide el número de publicaciones en redes sociales realizadas en twitter mensualmente de las cuentas @ECU911_
48			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
49				
50			Porcentaje de gestión de proyectos tecnológicos implementados por los centros operativos zonales	Mide el avance de los proyectos generados por las coordinaciones zonales
51			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
52			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.
53			Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	Mide Tiempo de Atención de la Alerta eventos de violencia intrafamiliar
54			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.
57			Porcentaje de satisfacción del usuario externo	Mide el porcentaje de satisfacción del usuario externo
			Número de descargas emocionales al personal operativo	Mide el número de descargas emocionales al personal operativo
58			Número de reportes técnicos de la normativa agregadora de valor e intersectorial/interinstitucional para la mejora continua de los procesos del SIS ECU 911	Mide el número de reportes técnicos de la normativa agregadora de valor e intersectorial/interinstitucional para la mejora continua de los procesos del SIS ECU 911.
59			Índice de ausentismo injustificado	Mide el índice de ausentismo injustificado
60			Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	Mide el porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica
61			Porcentaje de puntos de video vigilancia disponibles	Mide el porcentaje de puntos de video vigilancia disponibles
62	Porcentaje de satisfacción del personal sobre el clima laboral	Mide el porcentaje de satisfacción del personal sobre el clima laboral		
63	Porcentaje de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad	Mide el porcentaje de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad		
PROCESOS DESCENTRALIZADOS				
64			Porcentaje de reportes planificados, elaborados y remitidos a usuarios externos	100% de cumplimiento de reportes generados
65			Número de publicaciones en redes sociales	Mide el número de publicaciones en redes sociales realizadas en twitter mensualmente de las cuentas @ECU911_
66			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
67			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

68	Centro de Operaciones Locales	Incrementar la eficiencia y eficacia del Centro Operativo 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 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.
69			Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	Mide Tiempo de Atención de la Alerta eventos de violencia intrafamiliar
70			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.
71			Porcentaje de satisfacción del usuario externo	Mide el porcentaje de satisfacción del usuario externo
72			Número de descargas emocionales al personal operativo	Mide el número de descargas emocionales al personal operativo
73			Índice de ausentismo injustificado	Mide el índice de ausentismo injustificado
74			Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	Mide el porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica
75			Porcentaje de puntos de video vigilancia disponibles	Mide el porcentaje de puntos de video vigilancia disponibles
76			Porcentaje de satisfacción del personal sobre el clima laboral	Mide el porcentaje de satisfacción del personal sobre el clima laboral
77				
78			Porcentaje de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad	Mide el porcentaje de actividades de vinculación, socialización y concientización con la comunidad
NIVEL DE APOYO / ASESORÍA				
79	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% procesos ejecutados del PAC
80			Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente	100% ejecución presupuestaria Gasto Corriente
			Porcentaje de ejecución presupuestaria gasto de inversión	100% de ejecución presupuestaria gasto de inversión
81			Porcentaje de servidores públicos capacitados	75% de servidores públicos capacitados
82	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 los objetivos estratégicos	88% de cumplimiento de los objetivos estratégicos
83			Porcentaje de satisfacción del personal sobre el clima laboral	81% de satisfacción del personal sobre el clima laboral
			Porcentaje de cumplimiento de la Programación PAPP	90% de cumplimiento de la programación PAPP
84			Porcentaje de satisfacción del usuario externo	84% de satisfacción del usuario externo
85	Dirección de Comunicación Social	Incrementar el nivel de reputación e imagen institucional, MEDIANTE el diseño e implementación del Plan estratégico de comunicación institucional	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
86			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
87			Número de campañas comunicacionales del SIS ECU 911 socializadas	2 campañas comunicacionales del SIS ECU 911 socializadas

88		comunicación aplicado y homologado a nivel nacional	Número de productos audiovisuales y gráficos realizados	400 productos audiovisuales y gráficos realizados
89			Número de notas positivas y neutrales del ECU911 generada en medios de comunicación	11,592 notas positivas y neutrales del ECU911 generada en medios de comunicación
90			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.
91	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 del personal en manejo de la información y herramientas tecnológicas de gestión documental y archivo.	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.
92			Porcentaje de funcionarios del SIS ECU 911 que cumplen con la Guía Metodológica de Uso del Sistema de Gestión Documental QUIPUX	97% de funcionarios del SIS ECU911 que cumplen con la Guía Metodológica de Uso del Sistema de Gestión Documental QUIPUX
93				
94	Dirección de Asesoría 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 elaboración de Contratos tramitadas
95			Porcentaje de actividades de procesos de Patrocinio tramitadas	100% de actividades de procesos de Patrocinio tramitadas
96			Porcentaje de criterios jurídicos atendidos	100% de criterios jurídicos atendidos
97	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% procesos ejecutados del PAC
98				
99			Porcentaje de cumplimiento de la programación de servicios institucionales	100% de cumplimiento de la programación de servicios institucionales
100	Dirección de Administración de Recursos Humanos	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 inclusión de personas con discapacidades	4% de inclusión de personas con discapacidades
101			Porcentaje de cumplimiento de los programas de reducción al uso y consumo de drogas y programa de prevención de riesgos psicosociales	100% de cumplimiento de los programas de reducción al uso y consumo de drogas y programa de prevención de riesgos psicosociales
102			Porcentaje de servidores públicos capacitados	75% de servidores públicos capacitados
103			Índice de ausentismo injustificado	2% de ausentismo injustificado
104				
105	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% ejecución presupuestaria Gasto Corriente
			Porcentaje de ejecución presupuestaria gasto de inversión	4% de ejecución presupuestaria gasto de inversión
106	Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos	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% de cumplimiento de la programación PAPP
107			Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de indicadores estratégicos con bajo desempeño	90% de cumplimiento de planes de acción de indicadores estratégicos con bajo desempeño
108			Porcentaje de variación a la programación de la Planificación Operativa Anual (Gasto Corriente)	10% de variación a la programación de la Planificación Operativa Anual
		Incrementar la eficiencia en la planificación Institucional MEDIANTE el fortalecimiento de las metodologías, implementación de herramientas,	Porcentaje de cumplimiento de los objetivos estratégicos	88% de cumplimiento de los objetivos estratégicos

	Dirección de Planificación e Inversión	Implementación de planes, programas, asesorías técnicas y acompañamiento continuo en la formulación de planes, programas y proyectos institucionales.	Porcentaje de reformas al PAPP emitidas	100% de reformas al PAPP emitidas
109			Porcentaje de certificaciones al PAPP emitidas	100% de certificaciones al PAPP emitidas
		Incrementar el nivel de madurez y calidad de los procesos MEDIANTE el diagnóstico, mejora, control y evaluación de los procesos y servicios institucionales	Porcentaje de satisfacción del usuario externo	84% de satisfacción del usuario externo
110			Porcentaje de documentos intervenidos del Sistema de Gestión de la Calidad para su mejora continua	95% de documentos intervenidos del Sistema de Gestión de la Calidad para su mejora continua
	Dirección de Servicios, Procesos y Calidad	Incrementar el desarrollo continuo de la cultura organizacional MEDIANTE la implementación de las mejores practicas de procesos de transformación para el fortalecimiento institucional y el empoderamiento de los servidores públicos.	Porcentaje de cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral	100% de cumplimiento del Plan Estratégico , se mide trimestral 25% cada trimestre
111			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-2023
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			30/4/2023	
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. ANDREA OJEDA	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			andrea.ojeda@ecu911.gob.ec	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			(02) 3 800-700	