

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	97.50%
2			Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	118 segundos
3			Porcentaje de satisfacción del usuario externo	81.50%
4			Tiempo de Atención de la Alerta (TAA)	120 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	87%
6			Número de personas adiestradas por evento	5200 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	78%
9	Dirección General		Porcentaje de alertas de mal uso de la línea 911	41%
10	Dirección General	Fortalecer las capacidades institucionales.	N/A	N/A De acuerdo a directrices de la SNP
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	5200 personas
12			Porcentaje de regulaciones de normativa técnica aprobada	100%
13	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%
14			Número propuestas de coordinación interinstitucional, en el ámbito nacional e internacional, que garanticen la	8 propuestas
15			Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	118 segundos
16			Tiempo de Atención de la Alerta (TAA)	120 segundos
17	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 disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	97.50%
18			Porcentaje de puntos de video vigilancia disponibles	75%
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	5200 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	Porcentaje de requerimientos de intervención técnica del sector de regulación de telecomunicaciones atendidos dentro de 72 horas	100%
23			Número de estudios de regulación intersectorial propuestos	4 estudios

24		aplicación de las regulaciones técnicas y de telecomunicaciones vigentes	Porcentaje de regulaciones de normativa técnica aprobada	100%
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	97.50%
26			Porcentaje de disponibilidad técnica de la infraestructura tecnológica	90%
27			Porcentaje de puntos de video vigilancia disponibles	75%
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 decisiones.	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	87%
33			Número de 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.	95%
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 Violencia Intrafamiliar	118 segundos
38			Tiempo de Atención de la Alerta (TAA)	120 segundos
PROCESOS DESCONCENTRADOS				
39		Incrementar la eficiencia y eficacia de la	Porcentaje de reportes planificados, elaborados y remitidos a usuarios externos	100% de cumplimiento de reportes generados
40			Número de publicaciones en redes sociales	Mide el número de publicaciones en redes sociales realizadas en twitter mensualmente de las cuentas @ECU911
41			Número de notas informativas publicadas y vocerías en medios de comunicación	Mide el número de notas informativas como boletines, comunicados de prensa, comunicados
42			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.
43			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.
44			Porcentaje de requerimientos de información requeridos por la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo	Mide actividades de vinculación enfocados en fortalecer y promover el buen uso de la línea única para emergencias.
45			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.
46			Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	Mide Tiempo de Atención de la Alerta eventos de violencia intrafamiliar

47	Coordinaciones Zonales	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.	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.
48			Porcentaje de satisfacción del usuario externo	84% de satisfacción del usuario externo
49			Número de descargas emocionales al personal operativo	Mediante los convenios con las Universidades, autogestión con organismos nacionales, internacionales o empresas privadas, gestionar descargas emocionales para el personal operativo del ECU 911
50			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 la cantidad de reportes técnicos con las novedades cualitativas relacionadas a la normativa redacción del texto normativo, su aplicación y su actualización con el fin de contar con insumos de retroalimentación zonal para la mejora continua del componente regulatorio a nivel nacional.
51			Índice de ausentismo injustificado	Mide el 2% de ausentismo que podría existir
52			Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	Mide el porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica.
53			Porcentaje de puntos de video vigilancia disponibles	Mide la cantidad de puntos de video vigilancia del SIS-ECU 911 disponibles en cada centro operativo, que estén con visualización de imágenes dentro del área de video vigilancia pertenecientes al SIS ECU 911
54			Porcentaje de satisfacción del personal sobre el clima laboral	Mide el nivel de satisfacción del personal del centro zonal respecto a los componentes de liderazgo, compromiso y entorno de trabajo
PROCESOS DESCONCENTRADOS				
55	Centros Operativos 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 reportes planificados, elaborados y remitidos a usuarios externos	100% de cumplimiento de reportes generados
56			Número de publicaciones en redes sociales	Mide el número de publicaciones en redes sociales realizadas en <u>twitter mensualmente de las cuentas</u>
57			Número de notas informativas publicadas y vocerías en medios de comunicación	Mide el número de notas informativas como <u>boletines, comunicados de prensa, comunicados</u>
58			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 <u>para emergencias.</u>
59			Porcentaje de requerimientos de información requeridos por la Función Judicial y Fiscalía remitidos a tiempo	Mide actividades de vinculación enfocados en fortalecer y promover el buen uso de la línea única <u>para emergencias.</u>
60			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 <u>operaciones de video vigilancia que podrían o no</u>
61			Tiempo de Atención de la Alerta para Violencia Intrafamiliar	Mide Tiempo de Atención de la Alerta eventos de <u>violencia intrafamiliar</u>
62			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.
63			Porcentaje de satisfacción del usuario externo	84% de satisfacción del usuario externo
64			Número de descargas emocionales al personal operativo	Mediante los convenios con las Universidades, autogestión con organismos nacionales, internacionales o empresas privadas, gestionar descargas emocionales para el personal operativo del ECU 911
65			Índice de ausentismo injustificado	Mide el 2% de ausentismo que podría existir
66			Porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica	Mide el porcentaje de disponibilidad operativa de la plataforma tecnológica.
67	Porcentaje de puntos de video vigilancia disponibles	Mide la cantidad de puntos de video vigilancia del SIS-ECU 911 disponibles en cada centro operativo, que estén con visualización de imágenes dentro del área de video vigilancia pertenecientes al SIS ECU 911		
68	Porcentaje de satisfacción del personal sobre el clima laboral	Mide el nivel de satisfacción del personal del centro respecto a los componentes de liderazgo, compromiso y entorno de trabajo		
NIVEL DE APOYO / ASESORÍA				

69	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
70			Porcentaje de servidores públicos capacitados	75% de servidores capacitados
71			Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente	100%
72			Porcentaje de ejecución presupuestaria gasto de Inversión	100%
73	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%
74			Porcentaje de cumplimiento de los objetivos estratégicos	88%
75			Porcentaje de satisfacción del usuario externo	84% de satisfacción del usuario externo
76			Porcentaje de satisfacción del personal sobre el clima laboral	81%, Mide la percepción del personal del SIS ECU 911 sobre el ambiente laboral.
77	Dirección de Comunicación Social	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
78			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
79			Número de campañas comunicacionales del SIS ECU 911 socializadas	12 campañas socializadas a nivel nacional
80			Número de productos audiovisuales y gráficos realizados	400 productos audiovisuales y gráficos realizados
81			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.
82			Número de notas positivas y neutrales del ECU911 generada en medios de comunicación	Mide el Monitoreo, analiza y da seguimiento a las noticias relacionadas con el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en positivas y neutrales que se publiquen en los medios de comunicación a escala nacional, internacional, regional y local que permitan establecer alertas comunicacionales.
83	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.
84			Porcentaje de funcionarios del SIS ECU 911 que cumplen con la Guía Metodológica de Uso del Sistema de Gestión Documental QUIPUX	97% de documentación institucional cuya administración en el sistema digital garantice su eficiente organización, conservación, difusión y acceso a la información
85	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 contratos tramitados
86			Porcentaje de actividades de procesos de Patrocinio tramitadas	100% de actividades de patrocinio tramitados
87			Porcentaje de criterios jurídicos atendidos	100% de criterios jurídicos atendidos
88			Porcentaje procesos ejecutados del PAC	100% se mide de manera trimestral
89	Dirección Administrativa	Incrementar la eficiencia de la gestión administrativa MEDIANTE la optimización del uso y rendimiento de los recursos	Porcentaje de cumplimiento de la programación de servicios institucionales	100% se mide de manera trimestral
90			Índice de ausentismo injustificado	2% se mide trimestral
91	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%
92			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
93			Porcentaje de servidores públicos capacitados	75% de servidores capacitados
94	Dirección Financiera	Incrementar la eficiencia en la gestión financiera MEDIANTE el fortalecimiento de las metodologías, mejoramiento de procesos financieros internos, aplicación de	Porcentaje ejecución presupuestaria Gasto Corriente	100%
95			Porcentaje de ejecución presupuestaria gasto de inversión	100%
96	Dirección de Seguimiento de Planes,	Incrementar la efectividad del seguimiento y evaluación MEDIANTE la implementación de acciones que prioricen la generación de	Porcentaje de cumplimiento de la Programación PAPP	90%

97	Programas y Proyectos	resultados relevantes y oportunos, e información para la toma de decisiones, en articulación con territorio.	Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de indicadores estratégicos con bajo desempeño	90%
98	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	88%
99			Porcentaje de variación a la programación de la Planificación Operativa Anual (Gasto Corriente)	10%
100			Porcentaje de reformas al PAPP emitidas	100%
101			Porcentaje de certificaciones al PAPP emitidas	100%
102	Dirección de Servicios, Procesos y Calidad	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%
103			Porcentaje de documentos intervenidos del Sistema de Gestión de la Calidad para su mejora continua	95%
104		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%
105			Porcentaje de satisfacción del personal sobre el clima laboral	81%
LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)			Reporte Operativo - SIS ECU 911-AGOSTO-2023	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			31/08/2023	
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):			MGS. 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	