



# REGISTRO OFICIAL

## ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

Administración del Sr. Ec. Rafael Correa Delgado  
Presidente Constitucional de la República

### EDICIÓN ESPECIAL

Año II - Nº 314

Quito, martes 28 de  
abril de 2015

Valor: US\$ 1.25 + IVA



**ING. HUGO DEL POZO BARREZUETA**  
**DIRECTOR**

Quito: Avenida 12 de Octubre  
N23-99 y Wilson

Edificio 12 de Octubre  
Segundo Piso  
Telf. 2901 - 629

Oficinas centrales y ventas:  
Telf. 2234 - 540  
3941 - 800 Ext. 2301

Distribución (Almacén):  
Mañosca Nº 201 y Av. 10 de Agosto  
Telf. 2430 - 110

Sucursal Guayaquil:  
Malecón Nº 1606 y Av. 10 de Agosto  
Telf. 2527 - 107

Suscripción semestral: US\$ 200 + IVA  
para la ciudad de Quito  
US\$ 225 + IVA para el resto del país

Impreso en Editora Nacional

32 páginas

[www.registroficial.gob.ec](http://www.registroficial.gob.ec)

**Al servicio del país**  
**desde el 1º de julio de 1895**

### ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

No. 001

**Christian Rivera Zapata**  
**DIRECTOR GENERAL DEL SERVICIO INTEGRADO  
DE SEGURIDAD ECU 911**

#### Considerando:

Que, la Constitución de la República del Ecuador en el artículo tres numeral 8, establece como uno de los deberes primordiales del Estado, garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción;

Que, la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 227 establece que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación;

Que, la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 261 establece que el Estado Central tendrá competencia exclusiva, entre otras cosas, sobre la protección interna y el orden público y el espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones;

Que, la Ley de Seguridad Pública y del Estado, en el artículo 11 establece los órganos ejecutores en las diferentes áreas del Sistema de Seguridad Pública y del Estado, a saber: Defensa, Orden Público, Prevención y Gestión de Riegos;

Que, el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, faculta a las Ministras y Ministros de Estado, expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requieran para su gestión;

**Que**, el artículo 1 del Decreto Ejecutivo 210 emitido en Registro Oficial Suplemento 171 de 28 de Enero de 2014 decreta que las instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y que dependan de la Función Ejecutiva, fusionarán las unidades de planificación y gestión estratégica e implementarán y organizarán su estructura, atribuciones y responsabilidades de acuerdo a los tipos de estructura institucional que la Secretaría de la Administración Pública y la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, en el ámbito de sus competencias determinen para el efecto;

Que, el artículo 2 del Acuerdo Ministerial 313 emitido en Registro Oficial 108 de 24 de Octubre de 2013 establece que el nombre de las Entidades Operativas Desconcentradas, deberán empezar como "Coordinación Zonal";

Que, mediante Oficio No. SENPLADES-SGDE-2013-0226-OF de 18 de Diciembre de 2013, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – SENPLADES, aprueba el Alcance a la Matriz de Competencias y Modelo de Gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;

Que, mediante Oficio No. SIS-DG-2014-0948 de 12 de septiembre de 2014, el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, solicita se realice la reforma a la estructura y el Proyecto de Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos en aplicación a la normativa legal vigente;

Que, mediante Oficio No. SNAP-SNGP-2014-00451-O, de 31 de octubre de 2014, la Secretaria Nacional de la Administración Pública, solicita Dictamen Presupuestario para el Proyecto de Reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;

Que, mediante Oficio No. MINFIN-DM-2015-0064 de 21 de febrero de 2015, el Ministerio de Finanzas emite Dictamen Presupuestario Favorable a fin de que la Secretaria Nacional de la Administración Pública, en el ámbito de su competencia, emita la aprobación al Proyecto de Reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;

Que, mediante Oficio No. SNAP-SNDO-2015-0056-O de 26 de febrero de 2015, la Secretaria Nacional de la Administración Pública, emite el dictamen que *"Aprueba el rediseño de la estructura institucional y emite dictamen favorable al proyecto de reforma al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, a fin de que se continúe con el proceso correspondiente"*.

En uso de las facultades y atribuciones que confiere el Art. 154 de la Constitución de la República del Ecuador y el Art. 17 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

**Acuerda:**

Expedir el **ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911:**

**Art. 1.- Estructura Organizacional.-** El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 se alinea con su misión en armonía con la Constitución de la República, Decreto de creación y normas conexas, se sustenta en la filosofía y enfoque de productos, servicios y procesos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico.

**Art. 2.- Procesos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.-** Para gestionar en todo el territorio ecuatoriano, la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía, reportadas a través del número 911, y las que se generen por video vigilancia y monitoreo de alarmas, mediante el despacho de recursos de respuesta especializados perteneciente a organismos públicos y privados articulados al sistema con la finalidad de contribuir, de manera permanente, a la consecución y mantenimiento de la seguridad integral ciudadana, se ha definido dentro de su estructura los procesos gobernantes, procesos sustantivos, habilitantes de asesoría y de apoyo.

**Gobernantes.-** Son aquellos procesos que proporcionan directrices, políticas y planes estratégicos para la dirección y control de la institución.

**Sustantivos.-** Son aquellos procesos que realizan las actividades esenciales para proveer los servicios y los productos que ofrece a sus clientes una institución. Los procesos sustantivos se enfocan a cumplir la misión de la institución.

**Adjetivos.-** Son aquellos procesos que proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes y sustantivos, se clasifican en procesos adjetivos de asesoría y de apoyo.

**Desconcentrados.-** Son los procesos que permiten gestionar a la institución a nivel zonal, participan en el diseño de políticas, metodologías y herramientas; en el área de su jurisdicción en los procesos de información, planificación, inversión pública, reforma del Estado e innovación de la gestión pública, participación ciudadana y; seguimiento y evaluación.

**Art. 3.- De los puestos directivos.-** Los puestos directivos establecidos en la estructura organizacional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 son:

Director General;

Subdirector General;

Subdirectores Técnicos Nacionales;

Coordinadores Generales;

Coordinadores Zonales;

Jefes de Centros Operativos Locales;

Directores Nacionales; y,

Directores Zonales.

**Art. 4.- Comité de Gestión de Calidad y el Desarrollo Institucional.-** De conformidad con lo previsto en artículo 138 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Sector Público (LOSEP), el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 cuenta con un Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, el mismo que tendrá la responsabilidad de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficacia institucional.

El comité tendrá la calidad de permanente y estará integrado por:

La autoridad nominadora o su delegado, quien lo presidirá;

El responsable del proceso de gestión estratégica;

Una o un responsable por cada uno de los procesos o unidades administrativas; y;

La o el responsable de la UTAH o quien hiciere sus veces.

## CAPITULO I

### DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

**Art. 5.- Misión.-** Gestionar en todo el territorio ecuatoriano, la atención de las situaciones de emergencia de la ciudadanía, reportadas a través del número 911 y las que se generen por video vigilancia y monitoreo de alarmas, mediante el despacho de recursos de respuesta especializados pertenecientes a organismos públicos y privados articulados al sistema, con la finalidad de contribuir, de manera permanente, a la consecución y mantenimiento de la seguridad integral ciudadana.

**Art. 6.- Visión.-** Ser una institución nacional líder y modelo en la región para la coordinación de servicios de emergencia utilizando tecnología de punta en sistemas y telecomunicaciones, comprometidos con la calidad, seguridad, salud en el trabajo y el medio ambiente que permitan brindar un servicio único y permanente a la ciudadanía.

### Art. 7.- Principios y Valores.-

**Productividad.-** Es el grado de utilización efectiva de cada elemento de producción, es sobre todo una actitud mental, es buscar la constante mejora de lo que ya existe, basado en la convicción de que uno pueda hacer mejor las cosas hoy que ayer. Requiere esfuerzos continuados para adaptar las actividades a las condiciones cambiantes y aplicar nuevas técnicas y métodos.

**Responsabilidad.-** Ser responsable es llevar a cabo sus tareas con diligencia, seriedad y prudencia. Es asumir consecuencias de nuestras acciones y decisiones; es tratar de que todos nuestros actos sean realizados de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento del deber en todos los sentidos.

**Trabajo en Equipo.-** Es un valor, que permite direccionar a los servidores en consolidarse en un equipo de trabajo de alto rendimiento en donde cada integrante es pieza fundamental en la consecución de su desarrollo personal, profesional e institucional.

### Art. 8.- Objetivos Institucionales.-

Incrementar la eficiencia y efectividad operacional del servicio.

Incrementar la colaboración y relacionamiento Institucional.

Incrementar la eficiencia y efectividad de los procesos sustentados en sistemas de gestión orientados a la calidad, seguridad y salud en el trabajo y ambiental.

Incrementar la conciencia de la ciudadanía sobre el uso responsable del Servicio.

## CAPITULO II

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

**Art. 9.- De la estructura Orgánica.-** El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 para el cumplimiento de sus competencias, atribuciones misión y visión, desarrolla los siguientes procesos internos que estarán conformados por:

#### Procesos Gobernantes

Direccionamiento Estratégico.- Director General/ Subdirector General.

#### Procesos Sustantivos

Direccionamiento Técnico.- Subdirector Técnico de Doctrina/Director Nacional Académico para Emergencias/ Director Nacional Regulatorio en Emergencias/Subdirector Técnico de Tecnología e Innovación/Director Nacional de Proyectos e Innovación Tecnológica/Director Nacional de Infraestructura Tecnológica para Emergencias/ Subdirector Técnico de Operaciones /Director Nacional de Coordinación Interinstitucional/Director Nacional de Operaciones/Director Nacional de Análisis de Datos.

#### Procesos Adjetivos

Responsable.- Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica/ Director de Planificación e Inversión / Director de Seguimiento de Planes Programas y Proyectos / Director de Servicios de Procesos y Calidad / Director de Gestión del Cambio y Cultura Organizativa / Coordinador General Administrativo Financiero y Administración de Recurso Humano/ Director Administrativo / Director Financiero / Director de Recurso Humano / Director de

Asesoría Jurídica/Director de Comunicación Social /Director de Gestión Documental y Archivo.

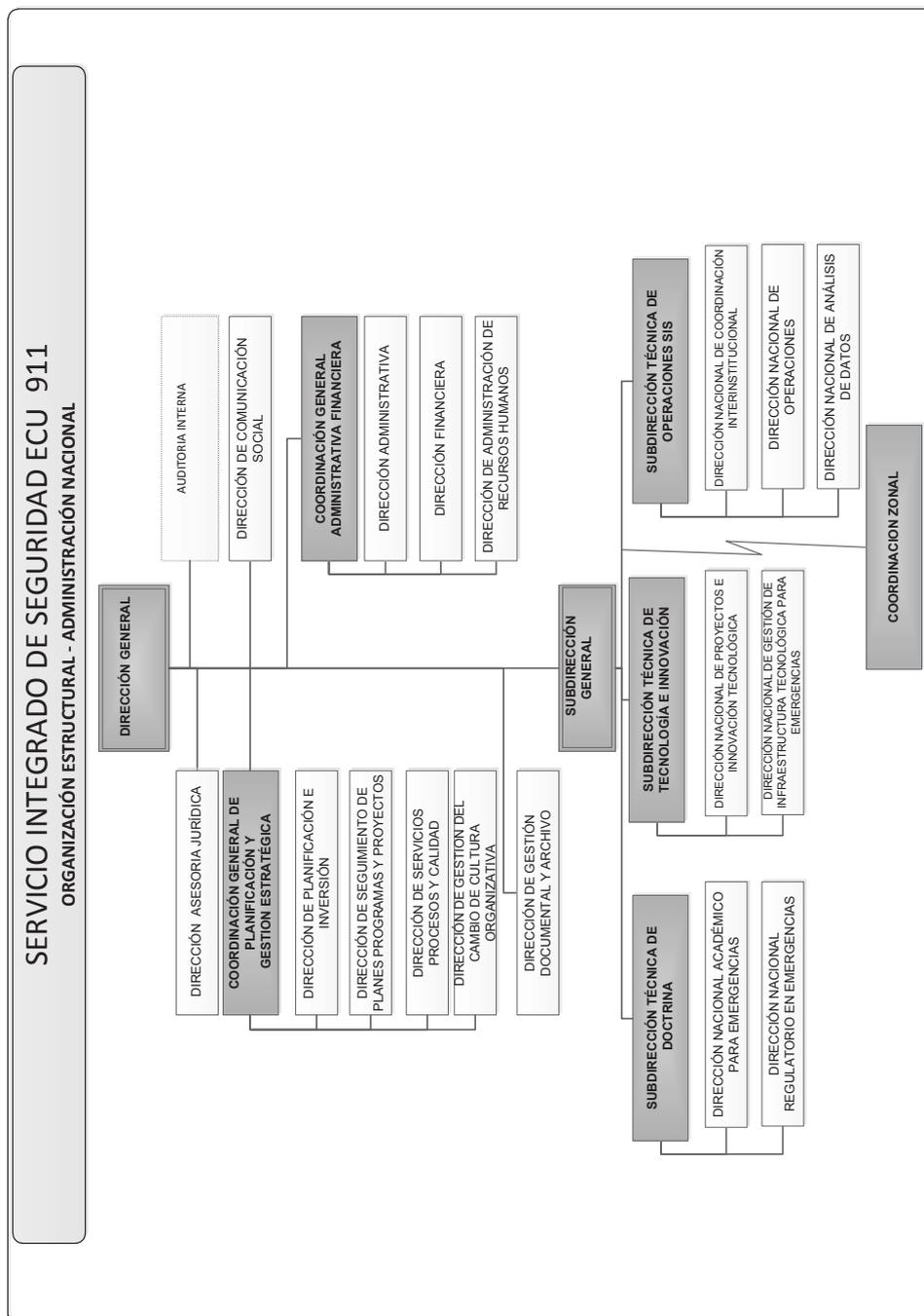
**Procesos Desconcentrados**

Responsable.- Coordinador Zonal / Director Zonal de Estadística / Director Zonal de Tecnología y Soporte / Director Zonal de Operaciones / Director Zonal de Planificación y Gestión Estratégica / Director Zonal Administrativa Financiera y de Administración de Recurso Humano / Director Zonal de Asesoría Jurídica / Director Zonal de Comunicación Social / Coordinador Local.

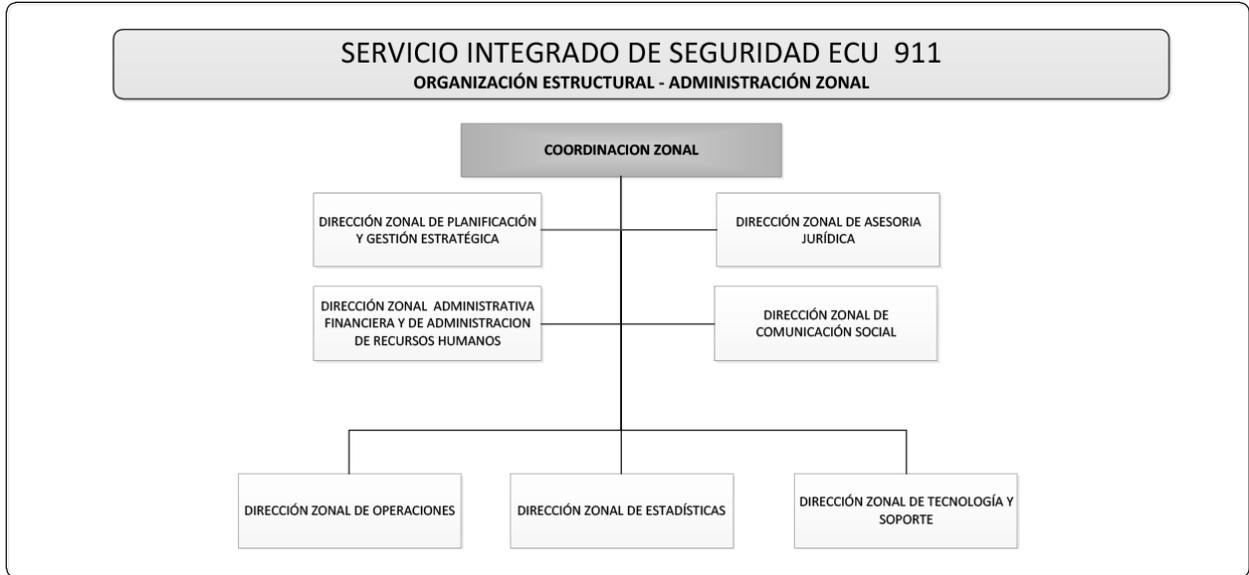
**Art. 10.- Representaciones Gráficas.-** La Estructura Orgánica, Mapa de Procesos y Cadena de Valor se muestran en los gráficos que se presentan a continuación:

**Estructura Organizacional**

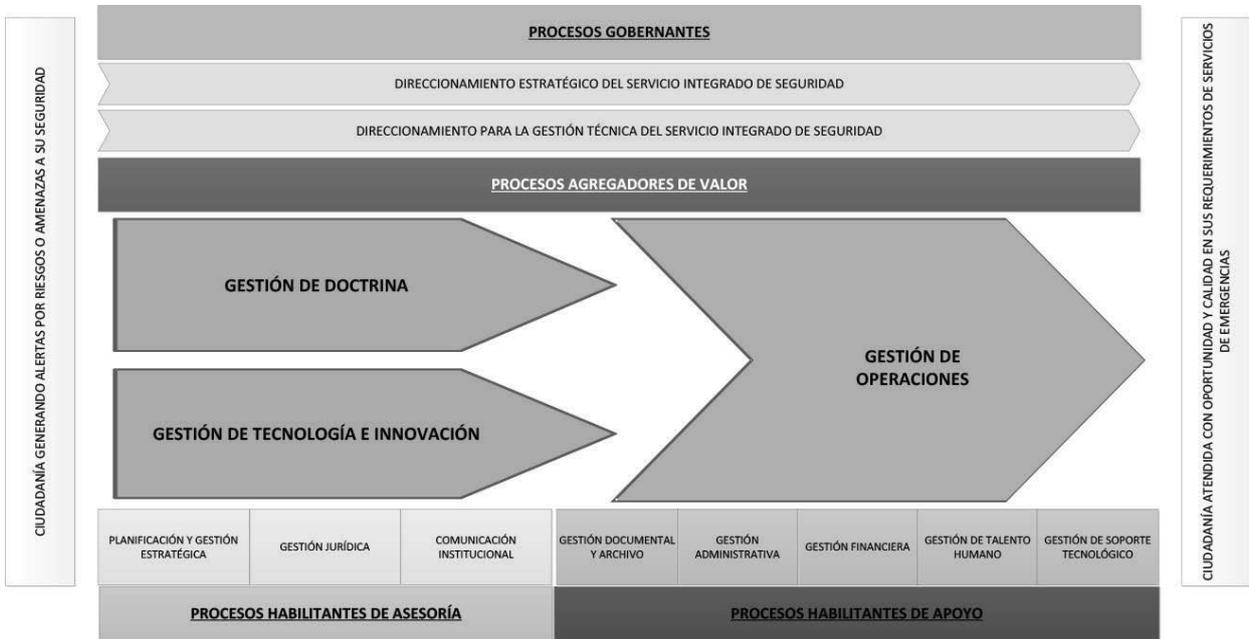
**Estructura General.-**



**Estructura Desconcentrada.-**



- a. **Cadena de Valor.-** Son las actividades que la institución debe realizar para diseñar, ordenar, producir y entregar los productos y servicios a la ciudadanía.



- b. **Mapa de Procesos.-** Deben ser formulados en relación a la matriz de competencias por niveles, identificando que macro procesos adjetivos y sustantivos son necesarios para garantizar el cumplimiento de atribuciones.



### CAPITULO III ESTRUCTURA DESCRIPTIVA

#### Art. 11.- PROCESOS GOBERNANTES.-

##### a. Dirección General

**Misión.-** Dirigir, coordinar y mejorar continuamente la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional como herramienta para garantizar el derecho de los habitantes a la seguridad integral establecido en la Constitución de la República.

**Responsable.-** Director(a) General

##### Atribuciones y Responsabilidades:

- Ejercer la representación legal, judicial y extra judicial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Ejecutar las políticas aprobadas por el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Dirigir, organizar, y coordinar la gestión integral del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 aplicando la normativa vigente;

- Delegar sus atribuciones a los funcionarios que se determinen en el Estatuto Orgánico de Gestión Institucional por Procesos;
- Aprobar el Estatuto Orgánico de Gestión Institucional por Procesos y los demás reglamentos internos que se requieren para la adecuada marcha de la entidad, así como sus reformas y someterlos a la aprobación por parte Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Nombrar y remover al personal del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, de acuerdo con la Ley;
- Destituir de sus cargos, con sujeción a la Ley y reglamentos vigentes, sin perjuicio de las demás acciones a las que hubiera lugar, a los funcionarios y empleados del SIS ECU 911 que cometieren faltas graves en el cumplimiento de sus funciones;
- Formular la Proforma de Presupuesto del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y someterla a la aprobación del Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 quien la remitirá al Ministerio de Finanzas y a la Comisión de Presupuesto para su conocimiento e inclusión en la Proforma Presupuestaria del Gobierno Central;

- Administrar el presupuesto, los recursos económicos y las adquisiciones del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
  - Suscribir convenios con instituciones públicas o privadas, gobiernos autónomos descentralizados y demás para la implementación de programas y proyectos tendientes a mejorar la calidad de los servicios prestados por el ECU 911;
  - Presentar al Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 los informes de labores, de ejecución y de seguimiento de los planes y programas del SIS ECU 911;
  - Solicitar al Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 el nombramiento de las autoridades responsables de cada uno de los centros operativos ECU 911;
  - Coordinar la elaboración de estudios e insumos técnicos, legales y evaluaciones para el desarrollo y ajuste de la política intersectorial relativa a la prestación de los servicios de recepción de llamadas y los servicios de emergencias; y,
  - Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- Formular la planificación de recursos relativo a la operación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en colaboración con los responsables de las unidades agregadoras de valor a nivel nacional, zonal y centro operativo local;
  - Participar en el proceso de planificación estratégica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
  - Dirigir el proceso de Planificación de las Operaciones del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
  - Subrogar al Director General en ausencia temporal o definitiva ; y,
  - Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

#### **b. Subdirección General**

**Misión.-** Dirigir, controlar y mejorar continuamente la operación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel Nacional.

**Responsable.-** Subdirector(a) General

#### **Atribuciones y Responsabilidades:**

- Controlar la aplicación y cumplimiento las políticas aprobadas por el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Coordinar y organizar la gestión operativa del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y cuidar de la estricta aplicación de la normativa vigente;
- Controlar el cumplimiento y la gestión de los procesos agregadores de valor para la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Evaluar los resultados de los procesos agregadores de valor para la identificación de oportunidades de mejora en la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Presentar a la Dirección General proyectos de mejoramiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Coordinar la ejecución de los proyectos tecnológicos a nivel nacional, zonal y centro operativo local;

#### **Art. 12.- PROCESOS SUSTANTIVOS**

##### **a. Gestión Técnica de Doctrina**

**Misión.-** Dirigir y regular la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 mediante la emisión de normativa que promueva la calidad en el servicio y la especialización del personal que interviene en la prestación de servicios de emergencia.

**Responsable.-** Subdirector(a) Técnico de Doctrina.

#### **Atribuciones y Responsabilidades:**

- Gestionar la normativa que regule la prestación de los servicios de emergencias en los centros operativos ECU 911;
- Formular planes, programas o proyectos necesarios para asegurar el adecuado funcionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, en lo referente a la prestación del servicio de emergencia;
- Propender el proceso de especialización del personal vinculado a la prestación de servicios de emergencia del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Promover una metodología para la enseñanza y aprendizaje acorde a las exigencias del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Desarrollar metodologías que propendan a un adiestramiento pedagógico y andragógico en la prestación de los servicios de emergencias;
- Gestionar con los organismos competentes nacionales e internacionales, una adecuada línea de coordinación interinstitucional en aspectos regulatorios y académicos para el adecuado funcionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Coordinar los acuerdos de mutuo beneficio, vinculados al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 con entidades educativas nacionales e internacionales;

- Promover y solicitar la preparación de estudios e insumos necesarios para el desarrollo y ajuste de las políticas intrasectoriales e intersectorial relativas a la prestación de los servicios de emergencias;
- Elaborar la planificación de los recursos y controlar su ejecución en base a las políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- Participar en el proceso de planificación estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Subdirección; y,
- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

#### **b. Gestión Nacional Académico para Emergencias**

**Misión.-** Dirigir el proceso de especialización del personal vinculado a la prestación de servicios de emergencia del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, mediante el adiestramiento permanente, para optimizar la prestación del servicio.

**Responsable.-** Director(a) Nacional Académico para Emergencias.

#### **Atribuciones y Responsabilidades:**

- Dirigir la ejecución de planes, programas o proyectos que contribuyan al adiestramiento vinculados a la prestación de los servicios de emergencias;
- Coordinar con los organismos competentes nacionales e internacionales, una adecuada línea de articulación interinstitucional en aspectos académicos;
- Establecer acuerdos de mutuo beneficio, vinculados al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 con entidades educativas nacionales e internacionales;
- Promover y solicitar la preparación de estudios académicos relacionados a la optimización de la prestación de los servicios de emergencia;
- Dirigir la elaboración de la planificación de recursos de la Dirección y ejecutarlos bajo lineamientos y políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección; y,
- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

#### **Productos y Servicios:**

- Planes, programas o proyectos académicos de adiestramiento vinculados a la prestación de los servicios de emergencia;
- Planes, programas o proyectos intrasectoriales e intersectoriales
- Convenios, acuerdos y actas con organismos nacionales e internacionales relacionados a la cooperación académica en temas vinculados a la prestación de servicios de emergencia;
- Convenios, acuerdos y actas con entidades educativas nacionales e internacionales para la optimización de aspectos académicos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Estudios académicos relacionados a la optimización de la prestación de los servicios de emergencia;
- Matriz de planificación de recursos de la Dirección Nacional Regulatoria bajo lineamientos y políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- Actas de reuniones de participación en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecida; e;
- Informes de cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección.

#### **c. Gestión Nacional Regulatorio en Emergencias.**

**Misión.-** Regular la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional, mediante la emisión de normativa intra e inter institucional, vinculada a la gestión de servicios de emergencia para optimizar la prestación del servicio.

**Responsable.-** Director(a) Nacional Regulatorio en Emergencias.

#### **Atribuciones y Responsabilidades:**

- Formular regulaciones para la prestación de los servicios de emergencias en los centros operativos ECU 911;
- Ejecutar planes, programas o proyectos necesarios de carácter regulatorio, que mejoren el funcionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, en lo referente a la prestación de los servicios de emergencias;
- Establecer y gestionar con los organismos competentes nacionales e internacionales, una adecuada línea de coordinación interinstitucional en aspectos regulatorios, en lo referente a la prestación de los servicios de emergencias;
- Promover y gestionar la preparación de estudios e insumos técnicos, legales para el desarrollo y ajuste de

la política intersectorial relativa a la prestación de los servicios de emergencias;

- Participar en la elaboración de la planificación de recursos de la Dirección y ejecutarlos bajo lineamientos y políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- Preparar, controlar el cumplimiento del Plan Operativo del Departamento; y,
- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

#### Productos y Servicios:

- Documentos regulatorios necesarios para la óptima prestación de los servicios de emergencia a nivel intrasectorial o intersectorial;
- Planes, programas o proyectos de carácter regulatorio, que mejoren el funcionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, en lo referente a la prestación de los servicios de emergencia;
- Planes, programas o proyectos intrasectoriales e intersectoriales de carácter regulatorio que contribuyan al mejoramiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, en lo referente a la prestación de los servicios de emergencia;
- Convenios, acuerdos o actas intrasectoriales e intersectoriales para la ejecución regulatoria vinculada a la prestación de los servicios de emergencia;
- Convenios, acuerdos o actas con organismos internacionales para la optimización de aspectos regulatorios del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Estudios regulatorios relacionados a la optimización de la prestación de los servicios de emergencia;
- Matriz de planificación de recursos de la Dirección Nacional Regulatoria bajo lineamientos y políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- Actas de reuniones de participación en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecida; e,
- Informes de cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección.

#### d. Gestión Técnica de Tecnología e Innovación

**Misión.-** Dirigir y gestionar la plataforma tecnológica en la cual se basa la operación del Servicio Integrado de

Seguridad ECU 911 y la ejecución de nuevos proyectos encaminados al mejoramiento de los productos o servicios que brinda la institución dentro de sus competencias.

**Responsable.-** Subdirector(a) Técnico de Tecnología e Innovación.

#### Atribuciones y Responsabilidades:

- Expedir y aprobar las normas necesarias para regular el funcionamiento de la plataforma tecnológica y redes de telecomunicaciones para seguridad;
- Formular planes, programas y proyectos relativos al mejoramiento de la plataforma tecnológica e incorporación de nuevos productos y servicios para el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Coordinar el cumplimiento de las políticas intersectoriales, planes, programas; proyectos, normativas y protocolos para la operación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Gestionar la mejora continua de la tecnología que usa el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de proyectos relativos a nuevas tecnologías;
- Controlar programas y proyectos articulados a los servicios de emergencias que incluyan componentes tecnológicos;
- Coordinar la gestión técnica de la plataforma tecnológica con que cuentan los Centros Operativos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Coordinar la implementación de planes de seguridad física de hardware y de seguridad informática en los Centros Operativos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Definir políticas y estándares para la sistematización y automatización de procesos sobre plataformas colaborativas;
- Revisar el análisis de factibilidad para la implementación de nuevas tecnologías y modelos de arquitectura tecnológica que garanticen la continuidad del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Coordinar con las demás direcciones la utilización de la arquitectura de TI propuesta;
- Definir estándares, parámetros y métricas de calidad de software y hardware;
- Controlar y evaluar el servicio de infraestructura tecnológica base del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Coordinar actividades con entidades públicas y privadas para el mejoramiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en lo referente al funcionamiento de la plataforma tecnológica;

- Preparar la planificación de los recursos y controlar su ejecución en base a las políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Subdirección; y,
- Las demás que le asignen las leyes y la reglamentación emitida por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**e. Gestión Nacional de Proyectos e Innovación Tecnológica.**

**Misión.-** Generar e implementar propuestas de incorporación de nuevas tecnologías que mejoren los servicios prestados por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911; así como, la adopción de nuevos servicios.

**Responsable.-** Director(a) Nacional de Proyectos e Innovación Tecnológica.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- Verificar la ejecución de planes, programas y proyectos relativos al mejoramiento de la plataforma tecnológica e incorporación de nuevos productos y servicios para el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Monitorear la mejora continua de la tecnología que usa el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a través del análisis, investigación, diseño, aprobación e implementación de proyectos relativos a nuevas tecnologías;
- Controlar y realizar el seguimiento a programas y proyectos articulados a los servicios de emergencias que incluyan componentes tecnológicos;
- Realizar el análisis de factibilidad para la implementación de nuevas tecnologías y modelos de arquitectura tecnológica que garanticen la continuidad del servicio ECU-911;
- Gestionar con las demás direcciones la utilización de la arquitectura de TI propuesta;
- Gestionar la información de la organización de acuerdo a los proyectos de innovación y tecnología;
- Gestionar las actividades con entidades públicas y privadas para el mejoramiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en lo referente a nuevos proyectos o procesos de innovación a la plataforma tecnológica;
- Elaborar la planificación de recursos de la Dirección y ejecutarlos bajo lineamientos y políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;

- Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección; y,
- Las demás que le asignen las leyes y la reglamentación emitida por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**Productos y Servicios:**

- Políticas de desarrollo y sostenibilidad tecnológica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Proyectos de mejora o creación de productos y servicios complementarios al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 articulados con las entidades de respuesta de emergencia;
- Estudio de innovaciones tecnológicas aplicables al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Proyectos de desarrollo tecnológico a nivel nacional para el mejoramiento de los servicios que ofrece el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Acuerdos o actas con las entidades correspondientes para la ejecución de planes, programas; proyectos tecnológicos relativos a la prestación del servicio de emergencias;
- Acuerdos o actas con entidades públicas y privadas de servicios tecnológicos externos para el funcionamiento y mejoramiento del servicio en los centros operativos ECU 911;
- Informes de análisis de factibilidad para la implementación de nuevas tecnologías y modelos de arquitectura tecnológica que garanticen la continuidad del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Informes de gestión de proyectos de mejora o creación de productos y servicios complementarios al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 articulados con las entidades de respuesta de emergencia;
- Informes de seguimiento y control a programas y proyectos articulados al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Informes de seguimiento y gestión de los proyectos aprobados; y,
- Informes de seguimiento de los acuerdos bajo su responsabilidad con entidades públicas y privadas.

**f. Gestión Nacional de Gestión de Infraestructura Tecnológica para Emergencias.**

**Misión.-** Dirigir y controlar la eficiente operación de la infraestructura tecnológica base para el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional asegurando la disponibilidad, integridad y confiabilidad de la infraestructura tecnológica y software de la Institución.

**Responsable.-** Director (a) Nacional de Gestión de Infraestructura Tecnológica para Emergencia.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- Formular las normas necesarias para regular el funcionamiento de la plataforma tecnológica y redes de telecomunicaciones para seguridad;
- Controlar el cumplimiento de las políticas intersectoriales, planes, programas, proyectos, normativas y protocolos relativos al funcionamiento tecnológico;
- Realizar el seguimiento a programas y proyectos articulados a los servicios de emergencias que incluyan componentes tecnológicos;
- Controlar la gestión técnica de la plataforma tecnológica con que cuentan los Centros Operativos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Dar asistencia técnica a los Centros Operativos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en base a un plan de escalamiento establecido;
- Formular políticas y estándares para la sistematización y automatización de procesos sobre plataformas colaborativas;
- Gestionar con las demás direcciones la utilización de la arquitectura de TI propuesta;
- Controlar el cumplimiento de los estándares, parámetros y métricas de calidad de software y hardware;
- Controlar el cumplimiento de planes de seguridad física de hardware y seguridad informática de los Centros Operativos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Controlar y evaluar el servicio de infraestructura tecnológica base del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Elaborar la planificación de recursos de la Dirección y ejecutarlos bajo lineamientos y políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección; y,
- Las demás que le asignen las leyes y la reglamentación emitida por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**Productos y Servicios:**

- Políticas de Seguridad informática para el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;

- Plan de Auditoría Tecnológica de los centros operativos ECU 911;
- Plan Nacional de Mantenimiento de la infraestructura tecnológica;
- Plan Nacional de Contingencia y Continuidad del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Plan de Seguridad Física del hardware de los centros de cómputo ECU 911;
- Plan de Seguridad Informática de los centros de cómputo ECU 911;
- Acuerdos o actas con las entidades correspondientes para la ejecución de planes, programas; proyectos de infraestructura tecnológica relativos a la prestación del servicio de emergencias;
- Acuerdos o actas con entidades públicas y privadas de servicios tecnológicos externos para el funcionamiento y mejoramiento del servicio en los centros operativos ECU 911;
- Informes de auditoría tecnológica de los Centros Operativos del Servicio ECU 911;
- Informes de evaluación tecnológica de los Centros Operativos del Servicio ECU 911;
- Informes de asistencia técnica a los Centros Operativos del Servicio ECU 911;
- Informes de seguimiento y cumplimiento del Plan Nacional de Mantenimiento de la infraestructura tecnológica;
- Informes seguimiento y mejoramiento del Plan Nacional de contingencia y continuidad;
- Acuerdos de niveles de servicio tecnológico;
- Informes de llamadas falsas y mal intencionadas a nivel nacional para sanciones por la autoridad competente; y,
- Informes de seguimiento de los acuerdos bajo su responsabilidad con entidades públicas y privadas;

**g. Gestión Técnica de Operaciones SIS.**

**Misión.-** Gestionar las operaciones del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 para satisfacer la demanda de la prestación del servicio de atención de emergencias de la ciudadanía, de forma eficiente y eficaz, a través de la implementación y verificación de procedimientos de operaciones, generación de información estadística y de la coordinación con las instituciones articuladas al servicio; a fin de asegurar la mejora continua del servicio.

**Responsable.-** Subdirector(a) Técnico de Operaciones SIS.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- Gestionar alianzas estratégicas con instituciones para fortalecer el servicio de emergencias;

- Coordinar la aplicación de las políticas intersectoriales, planes, programas, proyectos, normativas y protocolos relativos a la prestación del servicio de recepción de llamadas, coordinación de los servicios de emergencias y estimaciones para situaciones de crisis;
- Gestionar el servicio de recepción de alertas, llamadas, video vigilancia y coordinación del despacho del recurso por parte de las Instituciones articuladas al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 por medio de un canal único de emergencias;
- Gestionar la información de interés ciudadano, sobre aspectos relevantes que afecten el normal desempeño de la ciudadanía o la pongan en riesgo;
- Establecer políticas para la generación de información estadística del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en lo referente a la prestación del servicio;
- Gestionar la entrega información estadística del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en lo referente a la prestación del servicio;
- Coordinar el control de la gestión operativa de los centros del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Gestionar los resultados de los indicadores del servicio de recepción de llamadas, alertas de video vigilancia y despacho, utilizando un canal único para la atención de emergencias;
- Participar y proponer planes, programas y proyectos de mejoramiento relativos a la prestación de servicios de emergencias;
- Participar en la elaboración la planificación de los recursos y controlar su ejecución en base a las políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- Preparar, controlar el cumplimiento del Plan Operativo de la Subdirección; y,
- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

#### **h. Gestión Nacional de Coordinación Interinstitucional.**

**Misión.-** Gestionar, proponer y coordinar con instituciones nacionales e internacionales a los compromisos, acuerdos y actividades que garanticen la operación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**Responsable.-** Director(a) Nacional de Coordinación interinstitucional

#### **Atribuciones y Responsabilidades:**

- Coordinar y gestionar la correcta articulación de las instituciones vinculadas a la prestación de servicio de emergencia;

- Implementar y realizar el seguimiento de compromisos y acuerdos interinstitucionales, para la prestación del Servicio integrado de Seguridad ECU 911.
- Coordinar con las instituciones articuladas al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 la actualización de los recursos disponibles para la atención de emergencias;
- Participar en la implementación con las instituciones articuladas al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de los procesos, protocolos y procedimientos aprobados en Comité Intersectorial de Seguridad;
- Colaborar en la preparación y propuesta de planes, programas y proyectos de mejoramiento relativos a la prestación de servicios de emergencias en coordinación con otras instituciones públicas y privadas;
- Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección; y,
- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

#### **Productos y Servicios:**

- Acuerdos o actas con las instituciones vinculadas al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Matriz actualizada de compromisos y acuerdos interinstitucionales;
- Acuerdos o actas con las instituciones vinculadas al Servicio Integrado de Seguridad ECU para la actualización de los recursos disponibles para la atención de emergencias;
- Cuadros actualizados de los recursos de las entidades articuladas al servicio de emergencia;
- Informes de la implementación de los procesos, protocolos y procedimientos aprobados en Comité Intersectorial de Seguridad;
- Planes, programas y proyectos de mejoramiento relativos a la prestación de servicios de emergencias en coordinación con otras instituciones públicas y privadas;
- Matriz de planificación de recursos de la Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional bajo lineamientos y políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- Actas de reuniones de participación en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecida; e,
- Informes de cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección.

**i. Gestión Nacional de Operaciones.**

**Misión.-** Organizar, dirigir, evaluar y controlar las operaciones del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, a través de la implementación y verificación de procedimientos de operaciones, para satisfacer la demanda de la prestación del servicio de atención de emergencias a nivel nacional, de forma eficiente y eficaz.

**Responsable.-** Director (a) Nacional de Operaciones

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- Aplicar las políticas intersectoriales, planes, programas, proyectos, normativas y protocolos relativos a la prestación del servicio de recepción de llamadas, coordinación de los servicios de emergencias y estimaciones para situaciones de crisis;
- Monitorear el servicio de recepción de alertas, llamadas, video vigilancia y coordinación del despacho del recurso por parte de las Instituciones articuladas al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 por medio de una línea única de emergencias;
- Controlar la gestión operativa de los centros del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Ejecutar planes, programas y proyectos de mejoramiento relativos a la prestación de servicios de emergencias;
- Elaborar la planificación de recursos de la Dirección y ejecutarlos bajo lineamientos y políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección; y,
- Las demás que le asignen las leyes y la reglamentación emitida por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**Productos y Servicios:**

- Políticas, planes, programas, proyectos, informes de implementación o seguimiento relativos a la prestación de servicios de emergencias;
- Lineamientos generales para la recepción y coordinación de eventos de emergencias;
- Informe de Inspecciones Operativas;
- Informes de seguimiento y control a las directrices operativas establecidas por la Dirección General;
- Alertas de emergencia sobre aspectos relevantes que afecten el normal desempeño de los ciudadanos o que los pongan en riesgo;

- Planes, programas y proyectos de mejoramiento relativos a la prestación de servicios de emergencias y alertas;
- Proyectos o iniciativas aprobadas para el mejoramiento de los niveles de servicio en los centros zonales y locales;
- Matriz de planificación de recursos de la Dirección Nacional de Operaciones bajo lineamientos y políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- Actas de reuniones de participación en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecida; e,
- Informes de cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección.

**j. Gestión Nacional de Análisis de Datos.**

**Misión.-** Generar información oportuna y confiable sobre la atención de emergencias a través de análisis estadísticos que sirvan de base para el desarrollo de estrategias y toma de decisiones que garanticen la atención de emergencias por parte del SIS ECU 911.

**Responsable.-** Director(a) Nacional de Análisis de Datos.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- Gestionar la información estadística vinculada a la prestación de servicios de emergencia del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Emitir lineamientos para la generación de informes estadísticos de los centros operativos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Emitir lineamientos para la generación de informes geo-estadísticos para la toma de decisiones de las instituciones de emergencia articuladas al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Emitir lineamientos para la sistematización de información estadística a nivel nacional;
- Realizar análisis estadísticos de los principales indicadores de eficiencia operativa de los centros SIS ECU 911 a nivel nacional;
- Realizar estudios de evaluación de impacto de las políticas referentes a la atención de emergencias;
- Emitir lineamientos y soporte técnico a los análisis de investigación de operaciones para la optimización del servicio brindado por la institución, relacionados a los componentes de video vigilancia, llamadas y despachos;
- Elaborar la planificación de recursos de la Dirección y ejecutarlos bajo lineamientos y políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;

- Participar en el proceso de Planificación Estratégica Institucional en base a las directrices establecidas;
- Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección; y,
- Las demás que le asignen las leyes y la reglamentación emitida por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**Productos y Servicios:**

- Informe Estadístico Nacional consolidado sobre la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Informes Estadísticos puntuales solicitados por las autoridades;
- Informe Estadístico de evaluación de la atención de las instituciones articuladas en lo relacionado a la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Lineamientos para la generación de informes estadísticos de los centros operativos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Lineamientos para la generación de informes geo-estadísticos.
- Lineamientos para la sistematización de información estadística a nivel nacional.
- Informe de análisis estadísticos de los principales indicadores de eficiencia operativa de los centros SIS ECU 911 a nivel nacional.
- Estudios de evaluación de impacto de las políticas referentes a la atención de emergencias;
- Informes técnicos de soporte a los proyectos investigación de operaciones;
- Matriz de planificación de recursos de la Dirección Nacional de Análisis de Datos bajo lineamientos y políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- Actas de reuniones de participación en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecida; e,
- Informes de cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección.

**Art. 13.- PROCESOS ADJETIVOS DE ASESORIA**

**a. Auditoría Interna.**

**Misión.-** Contribuir a la mejora de la gestión Institucional de forma independiente y objetiva, a través de la ejecución de auditorías y exámenes especiales, enmarcado en la normativa vigente y las mejores prácticas aplicables.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- Realizar la evaluación posterior de las actividades de la entidad, a través de auditorías de gestión y exámenes especiales, por disposición expresa del Contralor General del Estado o de la máxima autoridad de la Institución;
- Evaluar la eficacia del sistema de control interno, la efectividad de las operaciones y el cumplimiento de leyes, normas y regulaciones aplicables;
- Identificar y evaluar los procedimientos y sistemas de control y de prevención internos para evitar actos ilícitos y de corrupción que afecten a la Institución;
- Realizar el seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones establecidas en los informes de auditoría, según el cronograma aprobado;
- Facilitar mediante sus informes que la Contraloría General del Estado, determine las responsabilidades administrativas y civiles culposas, así como también los indicios de responsabilidad penal;
- Asesorar a las autoridades, niveles directivos y servidores de la entidad, en el campo de su competencia, y en función del mejoramiento continuo del sistema de control interno;
- Preparar el plan anual de auditoría y presentarlo a la Contraloría General del Estado;
- Elaborar el informe de actividades realizadas por Auditoría Interna; y,
- Cumplir la demás obligaciones señaladas en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y su Reglamento.

**Productos y Servicios:**

- Plan Anual de Auditoría Interna;
- Informes de Ejecución del Plan Anual de Auditoría Interna;
- Informes de Auditoría;
- Informes de Exámenes Especiales;
- Informes de seguimiento a las observaciones de Auditoría.

**b. Gestión General de Planificación y Gestión Estratégica.**

**Misión.-** Coordinar, dirigir, dar seguimiento y controlar la planificación institucional y estratégica, sus planes programas y proyectos; así como mejorar la calidad de los servicios institucionales a través de la eficiente gestión por procesos, gestión de cambio de la cultura organizacional e innovación de la gestión pública, de acuerdo a las políticas y normativa vigente.

**Responsable.-** Coordinador(a) General de Planificación y Gestión Estratégica.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- Velar por el cumplimiento de la normativa vigente y políticas de planificación, control de gestión, procesos, proyectos, gestión del cambio de la cultura organizacional y de innovación institucional;
- Coordinar y controlar la ejecución de la Planificación Operativa Anual de las unidades del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Establecer directrices y lineamientos para la elaboración de la planificación institucional;
- Asesorar a las máximas autoridades y dependencias institucionales en materia de planificación, control de gestión, calidad, procesos, medición del clima y cambio de cultura organizacional;
- Canalizar la comunicación de la Institución y sus articuladas con la Institución encargada en materia de calidad, procesos, proyectos, planificación y cambio de cultura organizacional;
- Coordinar proyectos de innovación, eficiencia, calidad y mejoramiento en la gestión Institucional que requiere la Institución con enfoque a satisfacer a sus clientes internos y externos;
- Coordinar la Planificación Institucional Estratégica y Operativa;
- Coordinar e implementar el Modelo de Gestión por procesos de la Institución;
- Coordinar la Innovación Institucional en materia de Gestión Pública y los servicios públicos que brinda la Institución;
- Controlar el cumplimiento de indicadores, en coordinación con las diferentes áreas de la Institución para alcanzar las metas de calidad de gestión, establecidas a nivel central y desconcentrados;
- Controlar el presupuesto Institucional en base a las certificaciones presupuestarias emitidas por la Coordinación General Administrativa Financiera.
- Coordinar el monitoreo del cumplimiento del presupuesto institucional en coordinación con la Coordinación General Administrativa Financiera;
- Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Coordinación; y,
- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**c. Gestión de Planificación e Inversión.**

**Misión.-** Dirigir, articular y administrar los procesos relacionados con la planificación estratégica y operativa

institucional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en el marco de la normativa vigente, promoviendo el cumplimiento de los objetivos, políticas, metas e indicadores del Plan Nacional del Buen Vivir.

**Responsable.-** Director (a) de Planificación e Inversión.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- Gestionar los procesos de planificación institucional;
- Dirigir y participar en la formulación del Plan Estratégico Institucional con la participación de las unidades del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional, en el marco de la normativa legal vigente;
- Dirigir y participar en el plan cuatrienal de inversión, plan anual de inversión y plan operativo anual en coordinación con todas las dependencias del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional;
- Controlar la ejecución de la Planificación Operativa Anual de las Unidades del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Monitorear el cumplimiento del presupuesto institucional en coordinación con la Coordinación General Administrativa Financiera;
- Consolidar la planificación institucional en función de los requerimientos de la entidad;
- Implementar políticas, normas, protocolos, instrumentos, metodologías y lineamientos relativos a planificación estratégica e institucional;
- Procesar las reformas y reprogramaciones al Plan Operativo Anual;
- Articular con el organismo rector de la planificación las acciones requeridas durante el ciclo de los programas y proyectos de inversión para la institución;
- Ingresar y postular los proyectos de inversión pública postulados a través del sistema correspondiente y administrar las modificaciones que sean necesarias en el plan anual de inversiones de la institución;
- Alinear y consolidar la proforma presupuestaria con la planificación institucional;
- Aplicar las metodologías, modelos, instrumentos y procedimientos emitidos por los organismos rectores de la planificación y las finanzas públicas para el normal desenvolvimiento de la gestión de planificación institucional; y,
- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**Productos y Servicios:**

- Plan Estratégico Institucional;

- Plan Plurianual de inversión;
- Plan Anual de Inversión;
- Programación Anual de la Política Pública (PAPP);
- Reformas y reprogramaciones al PAPP;
- Reportes periódicos del cumplimiento de la planificación institucional;
- Informes y reportes de gestión en el ámbito de su competencia;
- Proyectos de inversión pública postulados;
- Proforma presupuestaria consolidada y alineada a la planificación institucional;
- Proyectos de Inversión;
- Proyectos actualizados; e,
- Instrumentos y metodologías de planificación institucional.

**d. Gestión de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos.**

**Misión.-** Dirigir y realizar el monitoreo, seguimiento y control de la planificación estratégica y operativa institucional, además de los planes, programas y proyectos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en el marco de la normativa vigente, para proveer información oportuna que facilite la toma de decisiones.

**Responsable.-** Director (a) de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- Gestionar el portafolio de proyectos institucionales;
- Elaborar e implementar políticas, metodologías y herramientas para el seguimiento y evaluación de los instrumentos de planificación;
- Ejecutar el seguimiento y evaluación de la planificación institucional;
- Establecer la metodología para el manejo de proyectos institucionales;
- Verificar el cumplimiento de indicadores, en coordinación con las diferentes unidades de la Institución para alcanzar las metas de calidad de gestión, establecidas a nivel central y desconcentrados;
- Verificar el cumplimiento de las directrices dadas por los entes de regulación y control gubernamental en el ámbito de la planificación y gestión estratégica;
- Supervisar el seguimiento al avance de los planes, programas y proyectos, a la ejecución presupuestaria,

a la herramienta gobierno por resultados, a los compromisos presidenciales y a las disposiciones internas de la institución;

- Controlar y efectuar el seguimiento de los contratos de adquisiciones de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios;
- Preparar la planificación de los recursos y controlar su ejecución en base a las políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección;
- Coordinar la elaboración del informe anual de rendición de cuentas de la gestión institucional en cumplimiento de la normativa legal vigente;
- Gestionar la actualización de información actualizada a los sistemas de seguimiento, requerido por las entidades públicas competentes; y,
- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**Productos y Servicios:**

- Portafolio de proyectos institucionales;
- Políticas, metodologías y herramientas formuladas para el seguimiento y evaluación de los instrumentos de planificación elaboradas e implementadas;
- Informes de seguimiento de la planificación elaboradas e implementadas;
- Soporte metodológico para manejo de proyectos;
- Informes de la Gestión Institucional;
- Sistema de Indicadores de Gestión;
- Reportes sistemas de seguimiento gubernamental;
- Reportes de seguimiento de contratos;
- Reporte de monitoreo y de avances de Compromisos Presidenciales y Ciudadanos;
- Informe anual de rendición de cuentas de la gestión institucional;
- Reporte de Estado de planes institucionales; y,
- Indicadores de gestión a nivel central.

**e. Gestión de Servicios, Procesos y Calidad.**

**Misión.-** Aplicar las mejores prácticas de administración por procesos y diagnosticando continuamente la gestión

institucional, con la finalidad de mejorar los estándares de atención y servicio que brinda el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a los usuarios internos y externos.

**Responsable.-** Director (a) de Servicios, Procesos y Calidad.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- Dirigir y velar por el cumplimiento de la normativa vigente y políticas de procesos y de innovación institucional que emita el ente rector.
- Promover proyectos de innovación, eficiencia, calidad y mejoramiento en la gestión Institucional que requiere la Institución con enfoque a satisfacer a sus clientes internos y externos;
- Coordinar e implementar el Modelo de Gestión por Procesos de la Institución;
- Planificar, promover y desarrollar la Innovación Institucional en materia de Gestión Pública y los servicios públicos que brinda la Institución;
- Gestionar la Cadena de Valor de los Procesos Institucionales, así como de verificar el cumplimiento de indicadores, en coordinación con las diferentes unidades de la Institución. Preparar la planificación de los recursos y controlar su ejecución en base a las políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección; y,
- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**Productos y Servicios**

- Documentos institucionales de procesos;
- Proyectos de innovación, eficiencia, calidad y mejoramiento en la gestión Institucional.
- Catálogo de procesos y productos actualizados;
- Mapa de procesos institucionales;
- Ficha de procesos;
- Portafolio de Servicios Institucionales mejorados.
- Indicadores de procesos con sus responsables;
- Informe de medición de la calidad de procesos a nivel nacional;
- Matriz de planificación de recursos de la Dirección Servicios, Procesos y Calidad bajo lineamientos y políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;

- Actas de reuniones de participación en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecida; e,

- Informes de cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección.

**f. Gestión del Cambio de Cultura Organizativa**

**Misión.-** Administrar, implementar y supervisar las mejores prácticas de procesos de transformación transversales dentro y fuera de la Institución, a través de la gestión institucional y empoderamiento a los servidores públicos, orientando a un desarrollo continuo de la cultura organización y/o madurez institucional.

**Responsable.-** Director (a) de Gestión del Cambio de Cultura Organizativa

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- Formular e implementar prácticas para medir el Clima y Cultura organizacional;
- Coordinar los planes de acción de mejora o fortalecimiento con todas las unidades de la institución;
- Identificar la línea base y presentar las variaciones anuales del clima y cultura institucional;
- Elaborar e implementar políticas y/o estrategias transversales de fortalecimiento de clima y de cultura organizacional;
- Conformar y supervisar a equipos de alto rendimiento internos y externos para procesos de crisis o cambios institucionales transversales;
- Difundir y sensibilizar sobre los procesos y resultados de los cambios transversales y su afectación en la gestión y cultura institucional;
- Coordinar la implementación del Modelo de Gestión Pública Institucional y/o Reestructuración;
- Identificar la línea base institucional sobre los procesos de responsabilidad social y ambiental;
- Elaborar y coordinar políticas y proyectos de responsabilidad social y ambiental con las diferentes unidades de la institución;
- Preparar la planificación de los recursos y controlar su ejecución en base a las políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección;
- Hacer cumplir el Código de Ética y establecer mecanismos que fomenten la adopción de valores y principios éticos profesionales; y;

- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**Productos y Servicios**

- Informes de medición de clima y cultura organizacional;
- Planes de acción de mejora o fortalecimiento con las unidades de la institución;
- Informe de la situación actual (línea base) y deseada de la Institución y estadísticas de variaciones anuales del clima y cultura institucional;
- Políticas y/o estrategias transversales de fortalecimiento de clima y de cultura organizacional;
- Proyectos y programas de Gestión del Cambio e Innovación;
- Informes de implementación de planes y programas de Gestión del Cambio de Cultura Organizacional en la Institución, para traducir las estrategias organizacionales en planes concretos, monitorear su ejecución y ofrecer una visualización completa de la gestión y desempeño de las operaciones;
- Actas de talleres de sensibilización y comunicación sobre la resistencia al cambio, entendimiento institucional y otros;
- Informe de implementación y ejecución del Modelo de Gestión Pública Institucional y/o reestructuración;
- Manuales de clima y cultura institucional;
- Informe de situación actual (línea base) institucional sobre los procesos de responsabilidad social y ambiental;
- Informe de avances de la implementación del Modelo de Gestión Pública Institucional y/o Reestructuración;
- Informe de implementación de buenas prácticas ambientales;
- Matriz de planificación de recursos de la Dirección de Gestión del Cambio de Cultura Organizativa bajo lineamientos y políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- Actas de reuniones de participación en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecida;
- Informes de cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección; y,
- Código de Ética.

**g. Gestión de Asesoría Jurídica**

**Misión.-** Brindar asesoría jurídica especializada y oportuna a la Dirección General y sus dependencias, a través del planteamiento de soluciones jurídicas, a efectos de sujetarse a la normativa legal vigente.

**Responsable.-** Director (a) de Asesoría Jurídica.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- Asesorar y emitir criterios jurídicos para la correcta aplicación de las normas legales y administrativas en temas relacionados con las áreas del Derecho Público, Constitucional, Procesal, Administrativo, Contratación Pública, Laboral, entre otras;
- Coordinar la aplicación de los preceptos y procesos jurídicos con las Direcciones Zonales y Centros Operativos Locales;
- Asesorar en la aplicación de las normas que rigen los procesos de Contratación Pública en sus etapas: precontractuales y contractuales, para la adquisición de bienes, prestación de servicios (incluidos los de consultoría) y ejecución de obras;
- Asesorar a las autoridades, funcionarios y servidores en asuntos de carácter jurídico relacionados con la gestión institucional;
- Elaborar, revisar y avalar los convenios interinstitucionales y convenios de cooperación económica, asistencia técnica y legal con organismos públicos o privados nacionales e internacionales previa la firma del Director General;
- Socializar a todas las áreas de la Institución las actualizaciones de las leyes, reglamentos, ordenanzas, normas, procedimientos y disposiciones jurídicas relacionadas con el normal desenvolvimiento de la Institución;
- Administrar el archivo de los juicios, controversias, contratos, convenios, acuerdos, resoluciones y demás documentos relacionados con sus funciones;
- Representar al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, en actos judiciales, extrajudiciales y carácter procesal Jurídico que el Director General considere pertinente;
- Conocer, analizar y emitir criterios a los requerimientos de información solicitada por las entidades de la administración pública, en especial a aquellas que conforman la Función Judicial y a las articuladas al SIS ECU 911;
- Emitir pronunciamientos a solicitudes formuladas por entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, dentro de su competencia;
- Preparar la planificación de los recursos y controlar su ejecución en base a las políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- Preparar, controlar e informar el Cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección; y,

- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

#### GESTIONES INTERNAS

#### GESTIÓN DE CONSULTAS JURÍDICAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA

##### Productos y Servicios:

- Informes jurídicos que contengan los criterios para la aplicación de las normas del ordenamiento jurídico interno y externo;
- Criterios jurídicos sobre las consultas realizadas;
- Registro actualizado de delegaciones otorgadas por la máxima autoridad;
- Proyectos de consultas jurídicas a los órganos de control e Instituciones Públicas competentes;
- Contratos para adquisición de bienes, servicios o consultoría, así como de ejecución de obra;
- Contratos complementarios y/o modificatorios de los contratos suscritos en función de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública;
- Declaratorias de contratista incumplido;
- Resoluciones de terminación unilateral de los contratos suscritos al amparo de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública;
- Contratos o convenios de terminación de mutuo acuerdo de los contratos y convenios.

#### GESTION DE PATROCINIO Y NORMATIVA

##### Productos y Servicios:

- Resoluciones Administrativas para la buena marcha de la institución;
- Contestaciones y/o excepciones a las demandas, denuncias y/o querellas;
- Alegatos jurídicos tanto escritos como verbales;
- Oficios de respuesta para solicitudes formuladas por entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, dentro de su competencia;
- Sustanciación de procesos administrativos;
- Informes sobre procesos judiciales, administrativos y medios alternativos de resolución de conflictos, a pedido de las autoridades;
- Informes jurídicos sobre propuestas y proyectos de generación de normativa;

- Instrumentos jurídicos para la organización y gestión institucional;
- Instrumentos jurídicos para la reforma y/o derogatoria de resoluciones o normas internas; e,
- Informes y reportes de seguimiento y difusión de los cambios normativos inherentes a la Institución.

#### h. Gestión de Comunicación Social

**Misión.-** Diseñar estrategias de comunicación que permitan difundir y posicionar el accionar del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, a través de campañas de comunicación y diseño de productos comunicacionales, así como el fortalecimiento de la vinculación con la comunidad.

**Responsable.-** Director (a) de Comunicación Social

##### Atribuciones y Responsabilidades:

- Dirigir la elaboración e implementación del Plan Nacional de Comunicación;
- Dirigir los procesos de Comunicación, estableciendo mecanismos y estrategias de corto, mediano y largo plazo para posicionar y difundir las decisiones, directrices, acciones de la política Institucional y alertas ciudadanas;
- Realizar alianzas estratégicas con instituciones y medios de comunicación para difundir temas que concienticen a la ciudadanía sobre el adecuado uso del servicio de emergencia;
- Establecer y dirigir los procesos de vinculación con la comunidad como una estrategia para el posicionamiento de la imagen institucional;
- Coordinar y gestionar los eventos comunicacionales, que se generen en los procesos de operación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Analizar y ejecutar respuestas tácticas ante hechos comunicacionales que representan riesgos o daños a la imagen institucional;
- Coordinar acciones comunicacionales con los procesos desconcentrados del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Asesorar y manejar la imagen pública de las autoridades;
- Gestionar los procesos de Relaciones Públicas, mediante el establecimiento de la agenda institucional de medios, logística y guiones para la implementación de programas en eventos institucionales;
- Administrar y actualizar el registro de datos de públicos estratégicos (LOTAIP) del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Administración de contenidos de la Intranet;

- Dirigir los procesos de Imagen Corporativa, del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Gestionar la elaboración de memorias e informes sobre la gestión de la Institución como mecanismo de rendición de cuentas;
- Preparar la planificación de los recursos y controlar su ejecución en base a las políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección; y,
- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**Productos y Servicios:**

**GESTION DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

- Plan comunicacional;
- Informe de Administración de la Intranet;
- Campañas de comunicación;
- Eventos de comunicación;
- Documentos informativos: Boletines, reportes, reportajes, artículos, avisos, trípticos, folletos, imágenes audio visuales, memorias, afiches, entre otros;
- Diagramación de productos comunicacionales;
- Gráficas e ilustraciones
- Informes de Alertas Institucionales;
- Vídeos y Producción de interés Institucional;
- Plan de mejoramiento de imagen corporativa;
- Plan de campañas de posicionamiento institucional;
- Informe de acciones y participación en eventos BTL;
- Memoria Institucional y,
- Memoria gráfica, auditiva y visual de la gestión institucional.

**GESTION DE PÁGINA WEB Y REDES SOCIALES**

- Actualización de los contenidos del portal web institucional;
- Informe de manejo de medios alternativos y redes sociales; y,

- Informe de administración y seguimiento de redes sociales.

**GESTION DE VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD**

- Plan de vinculación con la comunidad;
- Convenios para concientizar sobre el uso responsable del servicio y campañas para el fortalecimiento del servicio de emergencias; y,
- Informes de cumplimiento del Plan de vinculación con la comunidad.

**Art. 14.- PROCESOS ADJETIVOS HABILITANTES DE APOYO**

**a. Gestión Administrativa, Financiera y de Administración de Recursos Humanos.**

**Misión.-** Administrar y gestionar oportunamente los recursos financieros, materiales y de recurso humano para apoyar de manera eficiente la gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, de conformidad con la normativa legal vigente.

**Responsable.-** Coordinador (a) General Administrativo Financiero.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- Controlar la gestión administrativa, financiera y de recurso humano institucional;
- Gestionar los recursos financieros, materiales y servicios necesarios para el cumplimiento de las actividades del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Definir los mecanismos de control interno y previo;
- Garantizar la integridad del personal y la seguridad de los bienes institucionales;
- Garantizar la disponibilidad de los bienes institucionales, mediante la adquisición y el mantenimiento de los mismos;
- Coordinar para conocimiento y aprobación de la Dirección General, la elaboración de las resoluciones para ejecutar los procesos de venta, remate, donación o destrucción de bienes institucionales;
- Supervisar la ejecución de los procesos relacionados con los ingresos y egresos institucionales;
- Aplicar y gestionar el sistema integrado de recurso humano y sus subsistemas;
- Administrar las estructuras posicionales, en función de la misión, objetivos, procesos y actividades de la organización y productos;
- Coordinar la planificación del recurso humano necesario para la ejecución de los procesos en las diferentes Unidades Administrativas de la Institución;

- Establecer y ejecutar políticas y normas para la gestión disciplinaria y el régimen sancionatorio acorde a la normativa vigente;
- Controlar el cumplimiento del Código de Ética y establecer mecanismos que fomenten la adopción de valores y principios éticos profesionales;
- Preparar y controlar el presupuesto Institucional;
- Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- Coordinar y controlar la gestión de las Coordinaciones Zonales en el ámbito de su competencia;
- Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Coordinación; y,
- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

#### **b. Gestión Administrativa.**

**Misión.-** Administrar eficaz y eficientemente los recursos y servicios administrativos demandados para la gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de conformidad con la normativa vigente.

**Responsable.-** Director (a) Administrativa

#### **Atribuciones y Responsabilidades:**

- Planificar y controlar la gestión administrativa institucional;
- Gestionar los recursos materiales y servicios necesarios para el cumplimiento de las actividades del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Asegurar la integridad del personal y la seguridad de los bienes institucionales;
- Gestionar la disponibilidad de los bienes institucionales, mediante la adquisición y el mantenimiento de los mismos;
- Preparar para conocimiento y aprobación de la Dirección General, las resoluciones para ejecutar los procesos de venta, remate, donación o destrucción de bienes institucionales;
- Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- Preparar documentos precontractuales previos a las contrataciones de bienes y servicios en el ámbito de su competencia;
- Elaborar y ejecutar el plan de mantenimiento y estructura física de las instalaciones del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;

- Elaboración del Plan Anual de Contrataciones Públicas;
- Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección; y,
- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

#### **GESTIONES INTERNAS**

- Gestión Interna de Adquisiciones;
- Gestión Interna de Servicios Institucionales;
- Gestión Interna de Activos;

#### **Productos y Servicios:**

#### **GESTIÓN DE ADQUISICIONES**

- Plan Anual de Contratación Pública;
- Procesos de Contratación Pública;
- Pliegos para contratación de bienes, obras, servicios y consultoría;
- Términos de referencia revisados conforme la normativa aplicable;
- Informe de seguimiento y monitoreo del cumplimiento del Plan Anual de Contratación;
- Registros de documentación precontractual; y,
- Registro consolidado del ciclo de compras públicas.

#### **GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES**

- Plan de necesidades de servicios administrativos;
- Plan de movilización y recorrido de personal;
- Informe de siniestros para ejecución de Pólizas de Seguros;
- Plan anual de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles,
- Informes de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles;
- Reportes de las cámaras de seguridad CCTV;
- Reporte de control de pasajes aéreos nacionales e internacionales; y,
- Informe de administración de vehículos.

#### **GESTIÓN DE ACTIVOS**

- Informe de consumo y control de suministros y materiales;

- Informe de administración de bodegas;
- Reporte de inventarios de equipos, bienes muebles e inmuebles y bienes sujetos a control administrativo;
- Actas de administración de bienes institucionales;
- Informes de constatación física;
- Inclusiones a las pólizas de seguros;
- Registros de Vigencia de pólizas; y,
- Informe de siniestros.

### c. Gestión Financiera.

**Misión.-** Administrar eficaz y eficientemente los recursos financieros demandados para la gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de conformidad con la normativa vigente.

**Responsable.-** Director (a) Financiero

#### Atribuciones y Responsabilidades:

- Planificar y controlar la gestión financiera institucional;
- Gestionar los recursos financieros necesarios para el cumplimiento de las actividades del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Definir los mecanismos de control previo;
- Supervisar la ejecución de los procesos relacionados con los registros de los ingresos y egresos institucionales;
- Preparar y controlar el presupuesto institucional;
- Preparar y controlar el proceso de nómina institucional;
- Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección; y,
- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

#### GESTIONES INTERNAS:

- Gestión Interna Presupuestaria;
- Gestión Interna Contable;
- Gestión Interna de Tesorería;
- Gestión Interna de Nómina.

#### Productos y Servicios:

#### GESTIÓN PRESUPUESTARIA

- Proforma presupuestaria basada en el Programación Anual de la Política Pública;

- Programación Indicativa Anual;
- Comprobantes de Modificación Presupuestaria;
- Certificación de Disponibilidad Presupuestaria;
- Comprobante Único de Registro del Compromiso Presupuestario;
- Informe de situación presupuestaria;
- Reprogramación Financiera del Gasto;
- Comprobantes de Programación Financiera;
- Reportes de Ejecución Presupuestaria;
- Liquidaciones Presupuestarias; y,
- Archivo de documentos generados en la unidad.

#### GESTIÓN CONTABLE

- Comprobantes Únicos de Registro de Ingresos, Gasto, Ajustes y Reclasificaciones;
- Fondos de Caja Chica;
- Actas de Arqueos de Caja Chica;
- Creación y liquidación de fondos generales a rendir cuentas;
- Informe de Análisis de Cuentas Contables;
- Estados Financieros para Organismos Internacionales cuando el convenio lo establece;
- Informe de situación contable;
- Comprobante único de registro contable de liquidación de viáticos, subsistencias, movilizaciones y de reposición del fondo de caja chica;
- Declaración de Impuestos;
- Conciliaciones Bancarias;
- Comprobante único del Registro de ingreso y gastos aprobados;
- Talón Resumen de Anexos Transaccionales; de Cuentas de beneficiarios y proveedores registradas en el e-SIGEF;
- Comprobantes de Retención de Impuestos;
- Talón Resumen del Anexo de Retenciones en la Fuente por Ingresos del Trabajo en Relación de Dependencia; y,
- Archivo de documentos generados en la Unidad.

#### GESTIÓN DE TESORERÍA

- Comprobante de Ingresos de Recursos Financieros;

- Comprobantes de Pago a Proveedores;
- Informes de Saldos de Cuentas Bancarias;
- Registro del control de vigencia de garantías; y,
- Custodia y archivo de expedientes de pago.

#### **GESTIÓN DE NÓMINA**

- Distributivo de Movimientos de Personal;
- Nómina de la Institución;
- Informe de liquidación de haberes para servidores cesantes;
- Anexos de Retenciones en la Fuente por Ingresos en Relación de Dependencia;
- Formularios 107 de Retenciones en la Fuente por ingresos en relación de dependencia; y,
- Distributivo de Remuneraciones para la elaboración de la Proforma Presupuestaria.

#### **d. Gestión de Administración de Recursos Humanos.**

**Misión.-** Administrar eficaz y eficientemente el Recurso Humano demandado para la gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de conformidad con la normativa legal vigente.

**Responsable.-** Director (a) de Administración de Recursos Humanos.

#### **Atribuciones y Responsabilidades:**

- Aplicar y gestionar el sistema integrado de recurso humano y sus subsistemas;
- Administrar las estructuras posicionales, en función de la misión, objetivos, procesos y actividades de la organización y productos;
- Coordinar la planificación del recurso humano necesario para la ejecución de los procesos en las diferentes Unidades Administrativas de la Institución;
- Establecer y ejecutar políticas y normas para la gestión disciplinaria y el régimen sancionatorio acorde a la normativa vigente;
- Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección; y,
- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

#### **GESTIONES INTERNAS**

- Gestión del Sistema Integrado de Recurso Humano;
- Gestión de Bienestar Laboral y Seguridad Ocupacional.

#### **Productos y Servicios:**

#### **GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE RECURSOS HUMANOS**

- Registro y control de los contratos de servicios ocasionales, profesionales, de asesoría y Código de trabajo de la Institución;
- Sanciones Disciplinarias;
- Sumarios administrativos;
- Proyectos de Resoluciones Institucionales para subrogaciones o encargos;
- Reglamento Interno de Administración de Recurso Humano;
- Informe para crear y suprimir puestos;
- Plan anual de vacaciones;
- Expedientes de Contrataciones, Liquidaciones, Jubilaciones y Retiros de personal voluntario y obligatorio;
- Control de asistencia;
- Acciones de Personal;
- Informes y registros actualizados de movimientos de personal;
- Informe de horas suplementarias y/o extraordinarias;
- Planificación de recurso humano;
- Plan de desvinculación laboral;
- Expedientes de Contrataciones, Liquidaciones, Jubilaciones y Retiros de personal voluntario y obligatorio;
- Informe de selección de aspirantes;
- Inducción del personal;
- Evaluación del desempeño;
- Plan de movilización y recorrido de personal;
- Plan de mejoramiento sobre resultados de evaluación del desempeño; y,
- Plan anual de formación y capacitación.

**GESTION DE BIENESTAR LABORAL Y SALUD OCUPACIONAL**

- Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional;
- Plan de Seguridad y Salud Ocupacional de los servidores de la Institución;
- Informe de cumplimiento del Plan de Seguridad y Salud Ocupacional;
- Implementación del sistema de gestión para el SART;
- Programa de Higiene y Seguridad Ocupacional;
- Índices de Rotación de Personal;
- Fichas socioeconómicas; e,
- Informes de visitas domiciliarias y hospitalarias.

**e. Gestión Documental y Archivo.**

**Misión.-** Mantener y custodiar un sistema de gestión para la administración de la documentación oficial y la certificación de documentos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, de acuerdo a las normas legales, reglamentarias y técnicas.

**Responsable.-** Director (a) de Gestión Documental y Archivo.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- Definir y administrar el Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo del Servicio;
- Integrado de Seguridad ECU 911, de conformidad a las disposiciones reglamentarias;
- Emitir y controlar el cumplimiento de las políticas y normas para la gestión documental y archivo institucional;
- Promover e implantar reformas tendientes a modernizar los sistemas y procedimientos de documentación y archivo de la institución;
- Coordinar, administrar, controlar y ejecutar la recepción, clasificación, registro y distribución de la documentación que ingresa y egresa al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, así como llevar a conocimiento de las autoridades Institucionales, en forma prioritaria y oportuna los asuntos urgentes y reservados;
- Establecer y coordinar períodos cronológicos de transferencias documentales de los archivos de las unidades administrativas hacia el archivo central pasivo;
- Certificar las copias de los documentos que reposan en el archivo central del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, con excepción de aquellos que hayan sido declarados como reservados;

- Coordinar y promover la elaboración de la tabla de plazos de conservación documental conjuntamente con las unidades administrativas;
- Preparar la planificación de los recursos y controlar su ejecución en base a las políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección; y,
- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**Productos y Servicios:**

- Políticas para la administración del archivo activo y pasivo institucional;
- Registro de egresos de correspondencia;
- Sistema de administración de archivos;
- Informes de administración del sistema de documentación y archivo activo y pasivo;
- Informe de validación de documentación previa a certificación;
- Registro de numeración y clasificación de resoluciones y acuerdos;
- Archivo digital institucional;
- Inventarios consolidados de la documentación institucional;
- Registro cronológico de resoluciones institucionales;
- Archivo activo y pasivo clasificado y codificado;
- Informe de transferencias documentales de los archivos de las unidades administrativas hacia el archivo pasivo;
- Recepción, control e ingreso de documentación al sistema de Gestión Documental; y,
- Entrega de información a los ciudadanos referentes a requerimientos y plazos para trámites en la institución.

**Art. 15.- PROCESOS DESCONCENTRADOS**

**a. PROCESO GOBERNANTE ZONAL**

**Coordinación Zonal.**

**Misión.-** Dirigir, controlar y mejorar continuamente la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

a nivel Zonal como herramienta para garantizar el derecho de los habitantes a la seguridad integral establecido en la Constitución de la República.

**Responsable.-** Coordinador(a) Zonal.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- Implementar a nivel zonal las políticas aprobadas por el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y las disposiciones emitidas por la Dirección Nacional;
- Dirigir, organizar, coordinar y controlar la gestión operativa y administrativa de la Coordinación Zonal y de los Centros Operativos Locales bajo su jurisdicción, Coordinar con instituciones públicas o privadas, gobiernos autónomos descentralizados y demás, la planificación y ejecución de simulacros.
- Participar en la formulación del Plan Estratégico Institucional en base a la políticas definidas por la Dirección Nacional;
- Dirigir la elaboración y presentación de la Planificación Operativa y la Proforma Presupuestaria de la Coordinación Zonal articuladas al Plan Estratégico Institucional, a las definiciones y políticas de la Dirección Nacional;
- Dirigir la elaboración y presentación de los informes relativos a la gestión de la Coordinación Zonal;
- Administrar el Presupuesto y las adquisiciones del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en su Zona de competencia;
- Coordinar y promover programas, proyectos y suscripción de convenios con instituciones públicas o privadas, gobiernos autónomos descentralizados; y,
- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**b. PROCESOS SUSTANTIVOS ZONALES**

**Gestión Zonal de Operaciones.**

**Misión.-** Dirigir, organizar y ejecutar la gestión de operaciones necesarias para garantizar la oportuna, eficiente y eficaz prestación del Servicio Integrado de Seguridad a nivel zonal.

**Responsable.-** Director (a) Zonal de Operaciones.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- Ejecutar las políticas intersectoriales, planes, programas; proyectos, normativas y protocolos relativos a la prestación del servicio de recepción de llamadas, coordinación de los servicios de emergencias y estimaciones para situaciones de crisis;

- Realizar la recepción de alertas, llamadas, video vigilancia y coordinación del despacho del recurso por parte de las Instituciones articuladas al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 por medio de un canal único de emergencias;

- Comunicar la información de interés ciudadano, sobre aspectos relevantes que afecten el normal desempeño de la ciudadanía o la pongan en riesgo;
- Presentar la información relacionada con la atención del servicio de emergencias; y
- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**Productos y Servicios:**

- Proyectos o iniciativas de mejoramiento de los niveles de servicio en los centros zonales y operativos locales;
- Ficha de Registro de incidentes o emergencias;
- Informes de la atención de eventos de emergencias;
- Informes de monitoreo por medio del sistema de video vigilancia;
- Fichas de despacho de recursos para atención de emergencias;
- Informes de coordinación para la atención de eventos de emergencias con las instituciones articuladas al Servicio;
- Documentos, Audios o Videos para estudios o investigaciones solicitados por instituciones articuladas al Servicio o la autoridad competente;
- Alertas sobre aspectos relevantes que afecten el normal desempeño de los ciudadanos o que los pongan en riesgo; y,
- Informes de evaluación del desempeño de despachos.

**Gestión Zonal de Estadística**

**Misión.-** Generar información oportuna y confiable sobre la atención de emergencias a través de análisis estadísticos que sirvan de base para la generación de políticas, desarrollo de estrategias y toma de decisiones que garanticen la atención de emergencias por parte del SIS ECU 911.

**Responsable.-** Director(a) Zonal de Estadística.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- Gestionar la información estadística y geo-estadística vinculada a la prestación de los servicios de emergencia del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de acuerdo a las directrices emitidas por la Dirección Nacional de Análisis de Datos;

- Realizar análisis estadísticos de los principales indicadores de eficiencia operativa del centro zonal;
- Realizar estudios de evaluación de impacto de las políticas referentes a la atención de emergencias en el ámbito zonal;
- Supervisar los productos y servicios generados por las unidades locales de estadística que se encuentran bajo su zona de planificación;
- Brindar soporte técnico a los análisis de investigación de operaciones para la optimización del servicio brindado por la institución, relacionados a los componentes de video vigilancia, llamadas y despachos; y,
- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

#### **Productos y Servicios:**

- Informes Estadísticos Zonales sobre la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Informes Estadísticos puntuales solicitados por la Coordinación Zonal y por la Dirección Nacional de Análisis de Datos;
- Informes Estadísticos de evaluación de la atención de las instituciones articuladas en lo relacionado a la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Informes geo-estadísticos que incluyan la elaboración de mapas temáticos y análisis espacial;
- Muestra de alertas/emergencias/despachos para el control de calidad de las operaciones;
- Informes de análisis estadísticos de los principales indicadores de eficiencia operativa del centro zonal;
- Estudios de evaluación de impacto de las políticas referentes a la atención de emergencias en el ámbito zonal;
- Reporte de observaciones sobre los productos y servicios generados por las unidades locales de estadística que se encuentran bajo su zona de planificación, bajo solicitud de la Dirección Nacional de Análisis de Datos; y,
- Informes técnicos de soporte a los proyectos investigación de operaciones.

#### **Gestión Zonal de Tecnología y Soporte.**

**Misión.-** Dirigir y controlar la eficiente operación de la infraestructura tecnológica base para el Servicio Integrado de Seguridad a nivel zonal y dar soporte informático a la Coordinación Zonal.

**Responsabilidad.-** Director Zonal de Tecnología y Soporte

#### **Atribuciones y Responsabilidades:**

- Ejecutar los programas y proyectos tecnológicos articulados al servicio de emergencias en la zona;
- Ejecutar el plan de mantenimiento tecnológico de la zona;
- Garantizar y custodiar la información generada en la Dirección. Asegurar la operatividad de los sistemas que soportan las operaciones del Centro, en coordinación con la Subdirección Técnica de Tecnología e Innovación; y,
- Brindar el soporte técnico al usuario, para asegurar la utilización óptima de los sistemas y equipos informáticos, bajo los lineamientos y estándares establecidos.

#### **Productos y Servicios:**

- Acuerdos o actas con las entidades correspondientes para la ejecución de planes, programas; proyectos tecnológicos relativos a la prestación del servicio de emergencias;
- Informes de Seguimiento a programas y proyectos tecnológicos articulados al servicio de emergencias;
- Plan de mantenimiento tecnológico de la zona;
- Reportes de problemas tecnológicos de la zona;
- Reportes de cumplimiento del mantenimiento tecnológico de los Centros Operativos ECU 911 en la zona;
- Proyectos de mejoramiento tecnológico del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en la zona;
- Informe de avance de proyectos de mejoramiento e innovación tecnológica de la zona;
- Back-ups de información;
- Datos de operación para el análisis estadístico;
- Informe de funcionamiento tecnológico de la Zona;
- Plan de Seguridad física del hardware de los centros de cómputo de la zona;
- Plan de Seguridad informativa de los centros de cómputo de la zona;
- Respaldos de la infraestructura tecnológica; y,
- Informe de Mesa de Servicios o Help Desk zonal.

#### **c. PROSESOS ADJETIVOS DE ASESORÍA**

##### **Gestión Zonal de Planificación y Gestión Estratégica.**

**Misión.-** Implementar y controlar la gestión del Sistema de Gestión de la Calidad en el Servicio Integrado de

Seguridad ECU 911, así como la planificación zonal según las directrices emitidas por la Coordinación General.

**Responsable.-** Director Zonal de Planificación y Gestión Estratégica

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- Aplicar la normativa vigente y políticas de planificación, control de gestión, procesos, proyectos, gestión del cambio de la cultura organizacional y de innovación institucional;
- Ejecutar la Planificación Operativa Anual en conjunto de las unidades del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Ejecutar proyectos de innovación, eficiencia, calidad y mejoramiento en la gestión Institucional que requiere la Institución con enfoque a satisfacer a sus clientes internos y externos;
- Coordinar la correcta aplicación de la Planificación Estratégica Institucional y Operativa Institucional;
- Controlar el cumplimiento de indicadores zonales, en coordinación con las diferentes áreas de la Institución para alcanzar las metas de calidad de gestión;
- Elaborar los documentos institucionales en base a la metodología establecida, de acuerdo a la asignación de la Dirección de Gestión de la Calidad;
- Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- Participar en la formulación del Plan Operativo de la Coordinación Zonal; y,
- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**Productos y Servicios:**

- Reporte de Estado de planes institucionales de la zona;
- Reporte de cumplimiento de indicadores de la zona;
- Informes de Capacidad Operativa de la zona;
- Informes de Satisfacción de calidad y prestación del servicio;
- Informes de Evaluación de cumplimiento de estándares de procesos; y,
- Informes de Medición de Clima y Cultura a nivel zonal y planes de acción.

**Gestión Zonal de Asesoría Jurídica.**

**Misión.-** Brindar asesoría jurídica especializada y oportuna a la Coordinación Zonal y sus dependencias; así como, el

patrocinio judicial y extrajudicial de la Institución en la zona, sujetándose al cumplimiento de la normativa legal vigente.

**Responsable.-** Director Zonal de Asesoría Jurídica

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- Asesorar a la Coordinación Zonal y sus unidades, en asuntos de carácter legal;
- Elaborar los proyectos de contratos y convenios necesarios para la gestión del Centro;
- Patrocinar los litigios y controversias judiciales, los procedimientos alternativos de solución de conflictos y los administrativos de impugnación de la zona;
- Conocer, analizar y dar contestación a los requerimientos de información solicitada por las entidades de la administración pública, en especial a aquellas que conforman la Función Judicial y a las articuladas al SIS ECU 911;
- Asesorar en la aplicación de disposiciones legales en materia administrativa, de contratación, penal y aspectos procesales; y,
- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**Productos y Servicios:**

- Informes y/o criterios jurídicos sobre asuntos de carácter legal;
- Contratos para adquisición de bienes, servicios o consultoría y convenios de carácter general;
- Contratos complementarios y o modificatorios de los contratos suscritos en función de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública;
- Declaratoria de contratista incumplido;
- Demandas, denuncias y/o querellas;
- Contestaciones y/o excepciones a las demandas, denuncias y/o querellas;
- Alegatos jurídicos tanto escritos como verbales;
- Oficios de respuesta para solicitudes formuladas por entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, dentro de su competencia;
- Sustanciación de procesos administrativos;
- Informes sobre procesos judiciales, administrativos y medios alternativos de resolución de conflictos, a pedido de las autoridades; y,
- Registro actualizados de Procesos.

### **Gestión Zonal de Comunicación Social.**

**Misión.-** Ejecutar políticas comunicacionales para la difusión y el posicionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en territorio, así como el fortalecimiento de vinculación con la comunidad.

**Responsable.-** Director Zonal de Comunicación Social

#### **Atribuciones y Responsabilidades:**

- Elaborar el Plan Comunicacional Zonal;
- Aplicar los mecanismos y estrategias de corto, mediano y largo plazo para posicionar y difundir las decisiones, directrices, acciones de la política Institucional y alertas ciudadanas;
- Dirigir los procesos de vinculación con la comunidad como una estrategia para el mejoramiento de la imagen institucional en el ámbito zonal;
- Coordinar y gestionar los eventos comunicacionales en la zona, que se generen en los procesos de operación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Ejecutar las acciones comunicacionales con los procesos desconcentrados del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911; y,
- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

#### **Productos y Servicios:**

- Boletines, Reportes, Reportajes, artículos, avisos, trípticos, folletos, imágenes audio visuales, memorias, afiches;
- Plan zonal de comunicación interna;
- Reporte de manejo de medios alternativos;
- Reporte de administración de Redes;
- Informe de cumplimiento del plan de mejoramiento de la imagen corporativa;
- Informe de cumplimiento de las campañas de posicionamiento institucional;
- Informe de participación en eventos BTL;
- Plan zonal de vinculación con la comunidad; y,
- Informes de cumplimiento del Plan de vinculación con la comunidad.

### **d. PROCESOS ADJETIVOS ZONALES**

#### **Gestión Zonal Administrativa Financiera y de Administración Recursos Humanos.**

**Misión.-** Administrar y gestionar oportunamente los recursos financieros, materiales y recurso humano para

apoyar de manera eficiente la gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en la zona.

**Responsable.-** Director(a) Zonal Administrativo Financiero y de Administración de Recursos Humanos

#### **Atribuciones y Responsabilidades:**

- Planificar y controlar la gestión administrativa institucional;
- Gestionar los recursos materiales y servicios necesarios para el cumplimiento de las actividades del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Asegurar la integridad del personal y la seguridad de los bienes institucionales;
- Gestionar la disponibilidad de los bienes institucionales, mediante la adquisición y el mantenimiento de los mismos;
- Preparar para conocimiento y aprobación de la Coordinación General Administrativa Financiera, las resoluciones para ejecutar los procesos de venta, remate, donación o destrucción de bienes institucionales;
- Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- Preparar documentos precontractuales previos a las contrataciones de bienes y servicios en el ámbito de su competencia;
- Elaborar y ejecutar el plan de mantenimiento y estructura física de las instalaciones del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Planificar y controlar la gestión financiera institucional;
- Gestionar los recursos financieros necesarios para el cumplimiento de las actividades del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Definir los mecanismos de control previo;
- Supervisar la ejecución de los procesos relacionados con los registros de los ingresos y egresos institucionales;
- Preparar y controlar el presupuesto institucional;
- Preparar y controlar el proceso de nómina institucional; y,
- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

#### **GESTIONES INTERNAS**

- Gestión Administrativa
- Gestión Financiera
- Gestión de Recursos Humanos

**Productos y Servicios:**

**Gestión Administrativa**

- Plan Anual de Contratación Pública;
  - Procesos de Contratación Pública;
  - Pliegos para contratación de bienes, obras, servicios y consultoría;
  - Términos de referencia revisados conforme la normativa aplicable;
  - Informe de seguimiento y monitoreo del cumplimiento del Plan Anual de Contratación;
  - Registros de documentación precontractual;
  - Registro consolidado del ciclo de compras públicas;
  - Plan de necesidades de servicios administrativos;
  - Plan de movilización y recorrido de personal;
  - Informe de siniestros para ejecución de Pólizas de Seguros;
  - Plan anual de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles;
  - Informes de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles;
  - Reportes de las cámaras de seguridad CCTV;
  - Reporte de control de pasajes aéreos nacionales e internacionales;
  - Informe de administración de vehículos;
  - Informe de consumo y control de suministros y materiales;
  - Informe de administración de bodegas;
  - Reporte de inventarios de equipos, bienes muebles e inmuebles y bienes sujetos a control administrativo;
  - Actas de administración de bienes institucionales;
  - Informes de constatación física; y,
  - Informe de siniestros.
- Gestión Financiera**
- Proforma presupuestaria basada en el Programación Anual de la Política Pública;
  - Programación Indicativa Anual;
  - Comprobantes de Modificación Presupuestaria;
  - Certificación de Disponibilidad Presupuestaria;
  - Comprobante Único de Registro del Compromiso Presupuestario;
  - Informe de situación presupuestaria;
  - Reprogramación Financiera del Gasto;
  - Comprobantes de Programación Financiera;
  - Reportes de Ejecución Presupuestaria;
  - Liquidaciones Presupuestarias;
  - Comprobantes Únicos de Registro de Ingresos, Gasto, Ajustes y Reclasificaciones;
  - Fondos de Caja Chica;
  - Actas de Arqueos de Caja Chica;
  - Creación y liquidación de fondos generales a rendir cuentas;
  - Informe de Análisis de Cuentas Contables;
  - Estados Financieros para Organismos Internacionales cuando el convenio lo establece;
  - Informe de situación contable;
  - Comprobante único de registro contable de liquidación de viáticos, subsistencias, movilizaciones y de reposición del fondo de caja chica;
  - Declaración de Impuestos;
  - Conciliaciones Bancarias;
  - Comprobante único del Registro de ingreso y gastos aprobados;
  - Talón Resumen de Anexos Transaccionales; de Cuentas de beneficiarios y proveedores registradas en el e-SIGEF;
  - Comprobantes de Retención de Impuestos;
  - Talón Resumen del Anexo de Retenciones en la Fuente por Ingresos del Trabajo en Relación de Dependencia;
  - Comprobante de Ingresos de Recursos Financieros;
  - Comprobantes de Pago a Proveedores;
  - Informes de Saldos de Cuentas Bancarias;
  - Registro del control de vigencia de garantías;
  - Custodia y archivo de expedientes de pago;
  - Distributivo de Movimientos de Personal;

- Nómina de la Institución;
- Informe de liquidación de haberes para servidores cesantes;
- Anexos de Retenciones en la Fuente por Ingresos en Relación de Dependencia;
- Formularios 107 de Retenciones en la Fuente por ingresos en relación de dependencia;
- Distributivo de Remuneraciones para la elaboración de la Proforma Presupuestaria; y,
- Archivo tributario físico y digital;

#### **Gestión de Recursos Humanos**

- Registro y control de los contratos de servicios ocasionales, profesionales, de asesoría y Código de trabajo de la Institución;
- Sanciones Disciplinarias;
- Sumarios administrativos;
- Plan anual zonal de vacaciones;
- Expedientes de Contrataciones, Liquidaciones, Jubilaciones y Retiros de personal voluntario y obligatorio;
- Acciones de Personal;
- Informe de selección de aspirantes;
- Inducción del personal;
- Evaluación del desempeño;
- Informe de cumplimiento del plan de formación y capacitación;
- Informe de cumplimiento del Plan de Seguridad y salud ocupacional; y,
- Informes de visitas domiciliarias y hospitalarias.

#### **Art. 16.- PRESTACIÓN DE SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS CENTROS OPERATIVOS LOCALES.**

##### **a. CENTRO OPERATIVO LOCAL**

#### **Gestiones Internas Locales**

- Gestión Local de Operaciones;
- Gestión Local de Estadística;
- Gestión Local de Soporte Tecnológico;
- Gestión Local de Planificación y Gestión Estratégica;

- Gestión Local de Asesoría Jurídica;
- Gestión Local de comunicación;
- Gestión Local Administrativa Financiera y de Administración de Recurso Humano.

#### **Gestión Local de Operaciones**

##### **Productos y Servicios:**

- Informes de la atención de eventos de emergencias;
- Informes de monitoreo por medio del sistema de video vigilancia;
- Informes de coordinación para la atención de eventos de emergencias con las instituciones articuladas al Servicio;
- Documentos, Audios o Videos para estudios o investigaciones solicitados por instituciones articuladas al Servicio o la autoridad competente; y,
- Informes de evaluación del desempeño de despachos.

#### **Gestión Local de Estadística**

##### **Productos y Servicios:**

- Informes Estadísticos Locales sobre la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Informes Estadísticos puntuales solicitados por la Coordinación Local y por la Dirección Nacional de Análisis de Datos;
- Informes Estadísticos de evaluación de la atención de las instituciones articuladas en lo relacionado a la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- Informes geo-estadísticos que incluyan la elaboración de mapas temáticos y análisis espacial;
- Base de datos de la muestra de alertas/emergencias/despachos para el control de calidad de las operaciones; e,
- Informes de análisis estadísticos de los principales indicadores de eficiencia operativa del centro local.

#### **Gestión Local de Soporte Tecnológico.**

##### **Productos y Servicios:**

- Reportes de problemas tecnológicos en los centros operativos ECU 911;
- Plan local de mantenimiento tecnológico;
- Reportes de cumplimiento del mantenimiento de tecnología del ECU 911;

- Proyectos de mejoramiento tecnológico del servicio ECU 911 en la localidad;
- Datos de operación para el análisis estadístico;
- Informes de funcionamiento tecnológico del Centro Operativo Local;
- Plan local de Seguridad física del hardware de los centros de cómputo;
- Plan local de Seguridad Informática de los centros de cómputo; y,
- Informe de atención de Mesa de Servicios o Help – Desk.

#### **Gestión Local de Planificación y Gestión Estratégica**

##### **Productos y Servicios:**

- Reporte de Estado de planes institucionales de la localidad;
- Reporte de cumplimiento de indicadores de la localidad;
- Informes de Capacidad Operativa de la localidad;
- Informes de Satisfacción de calidad y prestación del servicio;
- Informes de Evaluación de cumplimiento de estándares de procesos; y,
- Informes de Medición de Clima y Cultura a nivel local y planes de acción.

#### **Gestión Local Jurídica**

##### **Productos y Servicios:**

- Contratos para adquisición de bienes, servicios o consultoría;
- Demandas, denuncias y/o querellas;
- Contestaciones y/o excepciones a las demandas, denuncias y/o querellas;
- Alegatos jurídicos tanto escritos como verbales;
- Oficios de respuesta para solicitudes formuladas por entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, dentro de su competencia;
- Sustanciación de procesos administrativos;
- Informes sobre procesos judiciales, administrativos y medios alternativos de resolución de conflictos, a pedido de las autoridades; y,
- Matriz de Registro de Procesos.

#### **Gestión Local de Comunicación Social**

##### **Productos y Servicios:**

- Documentos informativos: Boletines, Reportes, Reportajes, artículos, avisos, trípticos, folletos, imágenes audiovisuales, memorias, afiches;
- Plan local de comunicación interna;
- Reporte de manejo de medios alternativos;
- Reporte de administración de Redes;
- Informe de cumplimiento del plan de mejoramiento de la imagen corporativa;
- Informe de cumplimiento de las campañas de posicionamiento institucional;
- Informe de participación en eventos BTL;
- Plan local de vinculación con la comunidad; y,
- Informes de cumplimiento del Plan de vinculación con la comunidad.

#### **Gestión Local Administrativa Financiera y de Administración de Recursos Humanos**

##### **Productos y Servicios:**

##### **Gestión Administrativa**

- Requerimiento de Contratación Pública de acuerdo a delegación;
- Pliegos para contratación de bienes, obras, servicios y consultoría;
- Términos de referencia revisados conforme la normativa aplicable;
- Informes y administración de servicios contratados;
- Plan local de movilización y recorrido de personal;
- Informe de siniestros para ejecución de Pólizas de Seguros;
- Plan local anual de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles;
- Informes de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles;
- Reportes de las cámaras de seguridad CCTV;
- Informe de administración de vehículos;
- Informe de control de suministros y materiales;
- Informe de administración de bodegas;

- Reporte de Inventarios de equipos, bienes muebles e inmuebles y bienes sujetos a control administrativo;
- Ingresos y egresos de bodega de bienes de larga duración y bienes sujetos a control administrativo;
- Actas de administración de bienes institucionales;
- Informes de constatación física;
- Registros de Vigencia de pólizas; y,
- Informe de siniestros.

#### **Gestión Financiera**

- Fondos de Caja Chica;
- Actas de Arqueos de Caja Chica;
- Administración de Fondos Rotativos; y,
- Archivo de documentos generados en la unidad.

#### **Gestión de Recursos Humanos**

- Registro y control de los contratos de servicios ocasionales, profesionales, de asesoría y Código de trabajo de la Institución;
- Sanciones Disciplinarias;
- Sumarios administrativos;
- Plan anual local de vacaciones;
- Expedientes de Contrataciones, Liquidaciones, Jubilaciones y Retiros de personal voluntario y obligatorio;
- Acciones de Personal;
- Informe de selección de aspirantes;
- Inducción del personal;
- Evaluación del desempeño;
- Informe de cumplimiento del plan de formación y capacitación
- Informe de cumplimiento del Plan de Seguridad y salud ocupacional; y,
- Informes de visitas domiciliarias y hospitalarias.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA.-** La estructura básica, productos y servicios que se gestionen en las Unidades Administrativas Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, se sustentarán conforme

la misión y el portafolio de productos establecidos en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de cada una de las unidades administrativas, tanto de los procesos Habilitantes de Asesoría y Apoyo, como en los procesos Agregadores de Valor.

**SEGUNDA.-** El portafolio de Productos y servicios determinado en el presente Estatuto Orgánico podrá ser reformado (incorporar, fusionar o transferir) conforme se ejecute el proceso de implementación de la nueva Estructura Orgánica, mediante acto resolutivo interno, de conformidad a los procedimientos y normativa legal vigente y previa aprobación de la entidad rectora.

**TERCERA.-** Los servidores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, tienen la obligación de sujetarse a la jerarquía establecida en la estructura orgánica por procesos, así como al cumplimiento de las normas, atribuciones, responsabilidades, productos y servicios, determinados en el presente Estatuto Orgánico. Su inobservancia será sancionada de conformidad con las leyes y reglamentos vigentes.

**CUARTA.-** El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 gestionará su operación en relación a lo estipulado en el Modelo de Gestión aprobado por la SENPLADES y la distribución del Ejecutivo en el Territorio y según las necesidades de prestación de servicios de emergencia.

**QUINTA.-** Las estructuras a nivel desconcentrado se encuentran aprobadas de conformidad al modelo de gestión. Para la implementación de estructuras desconcentradas en nuevas localidades se deberá contar con la aprobación de Ministerio del Trabajo y Ministerio de Finanzas sin necesidad de reforma al Estatuto Orgánico.

#### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**PRIMERA.-** Encargase la aplicación del presente Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos, al Director General del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**SEGUNDA.-** El portafolio de productos o servicios del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, se podrá ampliar o reducir de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente; así como a las decisiones del Director General, dentro de sus competencias, previa la aprobación de la entidad rectora.

El presente Acuerdo, entrará en vigencia a partir de la fecha de suscripción del presente Instructivo y su respectiva publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, a 11 de marzo de 2015.

Comuníquese y publíquese.

f.) Christian Rivera Zapata, Director General del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.