



# REGISTRO OFICIAL

## ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

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

### EDICIÓN ESPECIAL

**Año I - Nº 106**

**Quito, viernes 28 de  
febrero de 2014**

**Valor: US\$ 1.25 + IVA**



*¡línea única para emergencias!*

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

Quito: Avenida 12 de Octubre  
N 23-99 y Wilson

Edificio 12 de Octubre  
Segundo Piso

Dirección: Telf. 2901 - 629  
Oficinas centrales y ventas:  
Telf. 2234 - 540

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 anual: US\$ 400 + IVA  
para la ciudad de Quito  
US\$ 450 + 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**

**SERVICIO INTEGRADO DE  
SEGURIDAD ECU 911**

**RESOLUCIÓN:**

**No. SIS-DG00001-2013**

**ESTATUTO ORGÁNICO**

**DE GESTIÓN**

**ORGANIZACIONAL**

**POR**

**PROCESOS**

No. SIS-DG00001-2013

**EL DIRECTOR GENERAL DEL  
SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD  
ECU 911**

**Considerando:**

Que, el Artículo 3 de la Constitución Política de la República en su 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, El artículo 227 de la Constitución de la República 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, el Artículo 261 de la Constitución de la República 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, El Servicio Integrado de Seguridad ECU-911 nace como una herramienta tecnológica integradora para articular y coordinar los servicios de emergencia en las diferentes áreas, con la finalidad de contribuir a la consecución y mantenimiento de la seguridad integral en el territorio ecuatoriano, orientando sus servicios al pleno desarrollo de los derechos y al interés social, pudiendo considerarse entonces como pieza fundamental para un verdadero cambio social y un sector estratégico en la seguridad, ya que como lo establece el artículo 313 de la Constitución, sectores estratégicos son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental.

Que, el Artículo 389 de la Constitución de la República reconoce como deber del Estado, proteger a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivos de minimizar la condición de vulnerabilidad;

Que, el Artículo 11 de la Ley de Seguridad Pública y del Estado, 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 Riesgos;

Que, el Artículo 23 de la Ley de Seguridad Pública y del Estado, establece que la seguridad ciudadana es una política de Estado destinada a fortalecer y modernizar los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos, en especial el derecho de una vida libre de violencia y criminalidad;

Que, el Artículo 6 de la Ley Orgánica de Salud, en su numeral 12, establece como funciones del Ministerio del ramo, entre otras, elaborar el Plan de Salud en Gestión de Riesgos en desastres y en sus consecuencias, en coordinación con la Dirección Nacional de Defensa Civil y demás organismos competentes;

Que, el Artículo 7 de la Ley Orgánica de Salud, en su literal j), establece como uno de los derechos de las personas, en relación a la salud, ser atendidas inmediatamente con servicios profesionales de emergencia, suministro de medicamentos e insumos necesarios en los casos de riesgo inminente para la vida, en cualquier establecimiento de salud público o privado, sin requerir compromiso económico ni trámite administrativo previos;

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 988, publicado en el Registro Oficial No. 618 de 13 de enero de 2012, se emitieron disposiciones con el objeto de regular la implementación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, como herramienta integradora de los servicios de emergencia que prestan los Cuerpos de Bomberos, la Fuerzas Armadas, la Policía Nacional e instituciones que conforman el Sistema Nacional de Salud;

Que, mediante Oficio No. SENPLADES-SGDE-2013-0173-OF de 03 de Septiembre de 2013, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – SENPLADES, aprueba su Matriz de Competencias y Modelo de Gestión;

Que, mediante Resolución 076-CI-SIS-911 del 19 de Septiembre de 2013 del Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 se asignan las atribuciones del Director General;

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. MINFIN-DM-2013-1010, de 19 de Diciembre de 2013, el Ministerio de Finanzas, emite dictamen presupuestario favorable al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;

Que, mediante Oficio No. SNAP-SNADP-2013-000695-O, de 26 de diciembre del 2013, la Secretaría Nacional de la Administración Pública, emite dictamen favorable al Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;

**Resuelve:**

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

## SECCIÓN I

DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL  
POR PROCESOS

## CAPÍTULO I

## DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

**Art. 1.- Misión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.-** 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. 2.- Visión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.-** 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. 3.- Objetivos Estratégicos**

1. Incrementar la eficiencia y efectividad operacional del servicio
2. Incrementar el nivel de colaboración y relacionamiento interinstitucional.
3. Incrementar la eficiencia y efectividad de los procesos sustentados en sistemas de gestión orientados a la calidad, seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental y seguridad BASC.
4. Incrementar el nivel del uso responsable del servicio por parte de la ciudadanía.

## CAPÍTULO II

DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE CALIDAD Y  
DESARROLLO INSTITUCIONAL

**Art. 4.- Comité de Gestión de Calidad y el Desarrollo Institucional .-** El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, de conformidad con lo estipulado en el artículo 138 del Reglamento General a la Ley del Servicio Público, ha conformado el Comité de Gestión de Calidad y el Desarrollo Institucional, el mismo que tendrá la calidad de permanente y estará integrado por:

- Director General o su delegado, quien lo presidirá;

- Subdirector General;
- Subdirectores Técnicos Nacionales;
- Coordinadores Generales;
- Subdirectores Técnicos Zonales; y
- Jefes de Centros Operativos Locales

**Art. 5.- Responsabilidades del Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional.-** El Comité de Gestión de Calidad y el Desarrollo Institucional, tendrá las siguientes responsabilidades:

- a. Proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional.
- b. Instrumentar, controlar y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al desarrollo institucional, talento humano, remuneraciones y capacitación, en cumplimiento y apoyo a las competencias específicas previstas en las Ley Orgánica del Servicio Público y leyes que regulan la gestión institucional, sus reglamentos y las correspondientes normas conexas.

Este comité se reunirá ordinariamente cada trimestre y extraordinariamente cuando el Director General o su delegado, así lo requiera.

## CAPÍTULO III

DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL POR  
PROCESOS

**Art. 6.- Estructura organizacional.-** La Estructura Organizacional por Procesos del 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. 7.- Procesos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.-** Las actividades que se desarrollan por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 conforman los procesos necesarios para generar productos demandados por clientes internos o externos.

**Art. 8.- Ordenamiento y clasificación de los procesos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.-** Se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión institucional.

- a. **Procesos Gobernantes.-** Son aquellos que orientan la gestión institucional a través de la formulación de políticas, la expedición de directrices, políticas, normas, procedimientos, planes estratégicos, resoluciones e instrumentos para el funcionamiento de la organización, la articulación, coordinación y establecimiento de mecanismos para la ejecución de los planes, programas, proyectos, directrices para el buen desempeño de la gestión institucional.

- b. **Procesos Sustantivos - Agregadores de Valor.-** Son los responsables de generar, administrar y controlar el portafolio de productos y servicios, destinados a usuarios externos, permiten cumplir con la misión institucional, los objetivos estratégicos y constituyen la razón de ser de la Institución.
- c. **Procesos Adjettivos - Habilitantes.-** Se clasifican en procesos de asesoría y procesos de apoyo, están encaminados a generar productos y servicios de asesoría y apoyo logístico para producir el portafolio de productos institucionales demandados por los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión.
- d. **Procesos desconcentrados.-** Encaminados a generar productos y servicios directamente a los clientes externos, en áreas geográficas establecidas conforme la planificación territorial, contribuyendo al cumplimiento de la misión institucional.

**Art. 9.- 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;
- Subdirectores Técnicos Zonales;
- Directores Zonales
- Jefes de Centros Operativos Locales
- Directores Nacionales; y,
- Directores

**Art. 10.- Estructura Básica Alineada a la Misión.-** El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 para el cumpli-

miento de su misión, atribuciones y responsabilidades, desarrolla los siguientes procesos internos:

#### 1. PROCESO GOBERNANTE

- 1.1 Direccionamiento Estratégico del Servicio Integrado de Seguridad
- 1.2 Direccionamiento para la gestión técnica del Servicio Integrado de Seguridad

#### 2. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

- 2.1 Gestión de Doctrina
- 2.2 Gestión de Tecnología e Innovación
- 2.3 Gestión de Operaciones

#### 3. PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA

- 3.1 Auditoría Interna
- 3.2 Planificación y Gestión Estratégica
- 3.3 Gestión Jurídica
- 3.4 Comunicación Institucional

#### 4. PROCESOS HABILITANTES DE APOYO

- 4.1 Gestión Administrativa
- 4.2 Gestión Financiera
- 4.3 Gestión de Talento Humano
- 4.4 Gestión Documental y Archivo

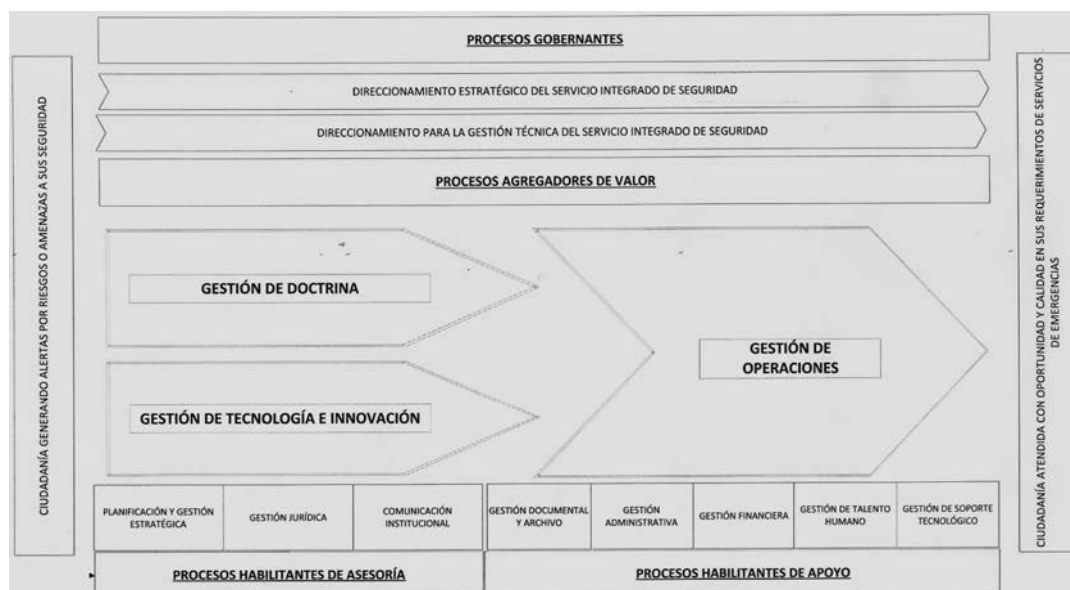
#### 5. PROCESOS DESCONCENTRADOS ZONALES

- 5.1 Gestión de Tecnología e Innovación
- 5.2 Gestión de Operaciones
- 5.3 Planificación y Gestión Estratégica
- 5.4 Gestión Jurídica
- 5.5 Comunicación Institucional
- 5.6 Gestión Administrativa, Financiera y de Talento Humano

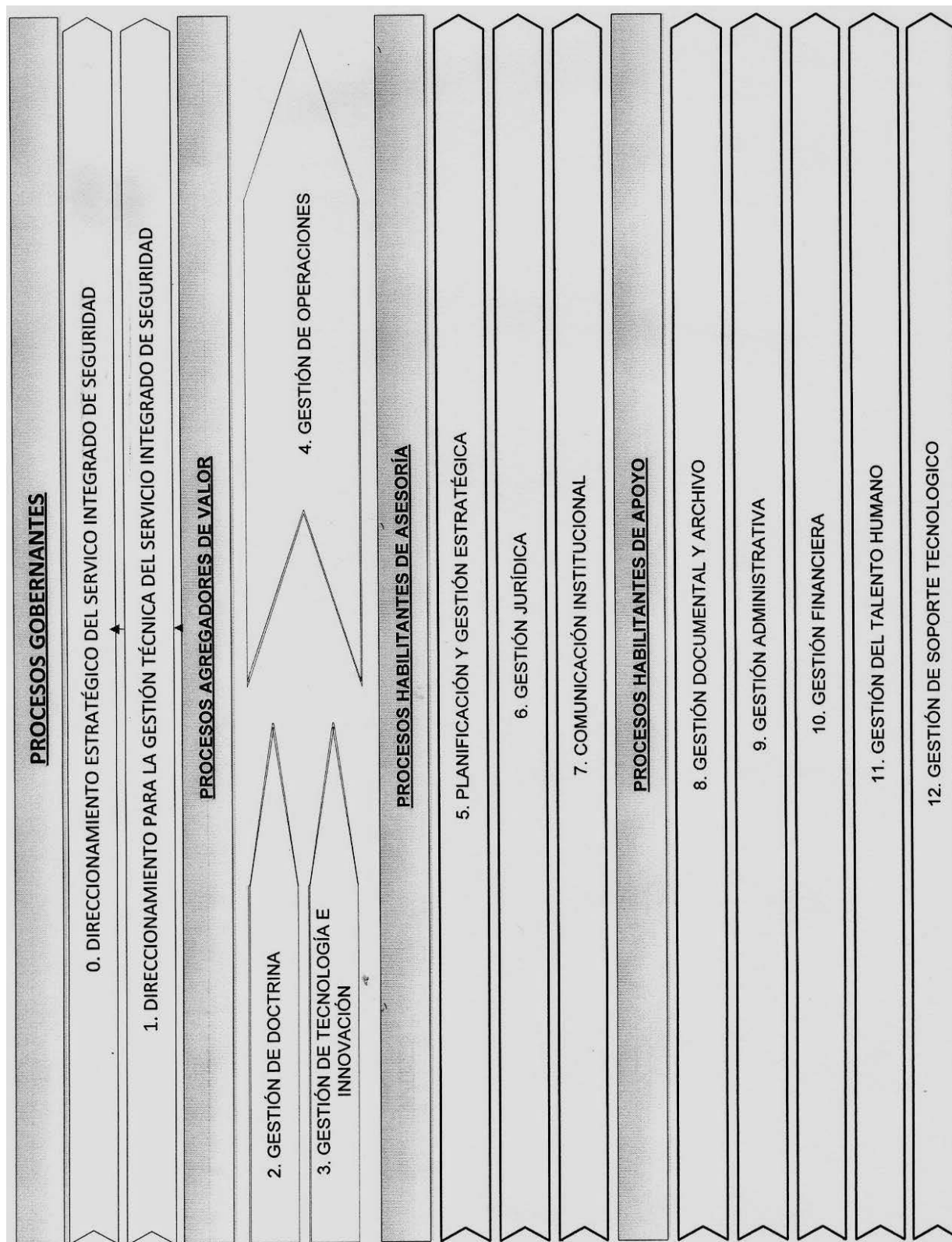
#### 6. PRESTACIÓN DE SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS CENTROS OPERATIVOS LOCALES.

**Art. 11.- Representaciones gráficas.-** Se definen las siguientes representaciones gráficas para el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911:

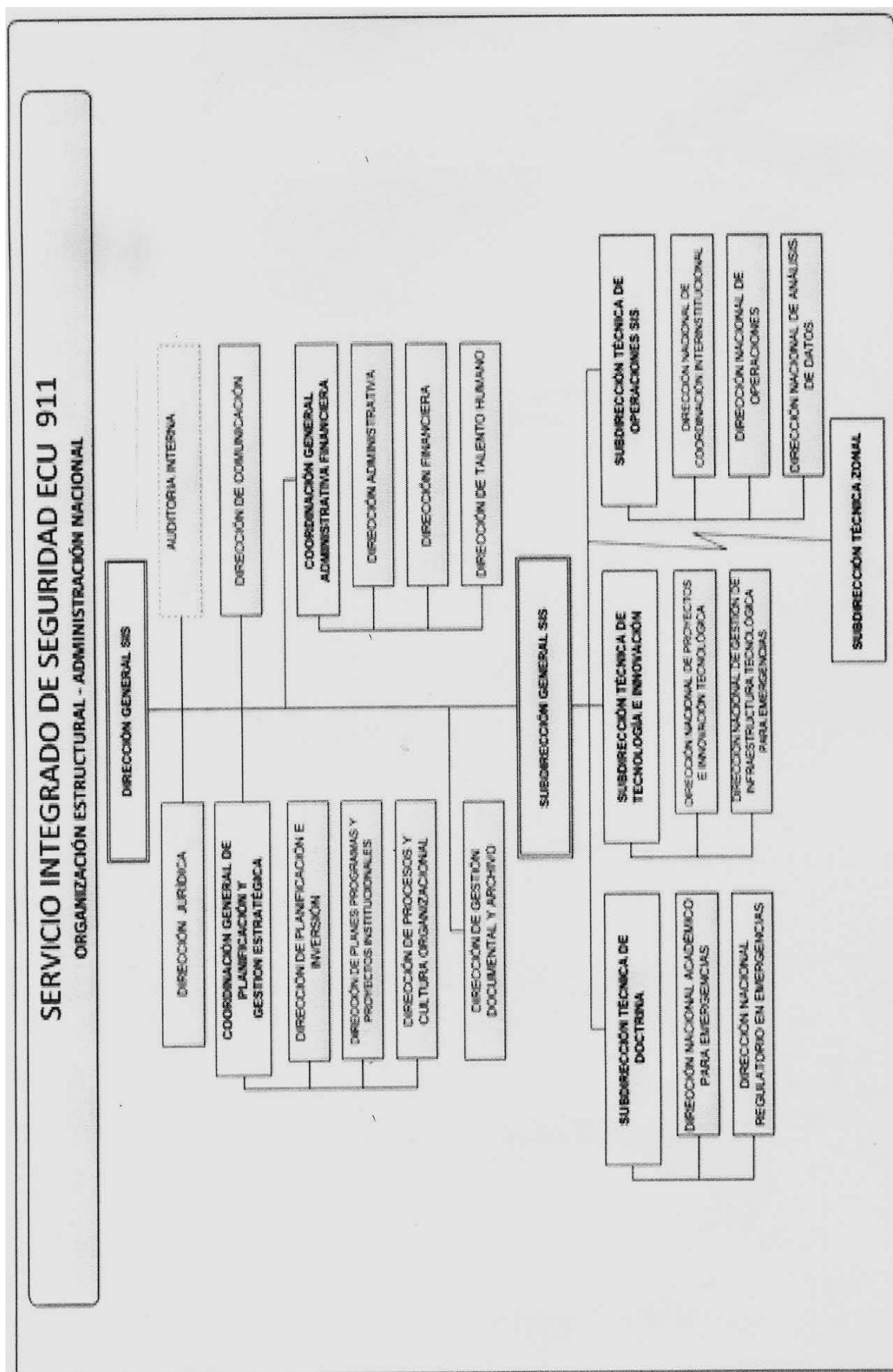
#### a. Cadena de Valor



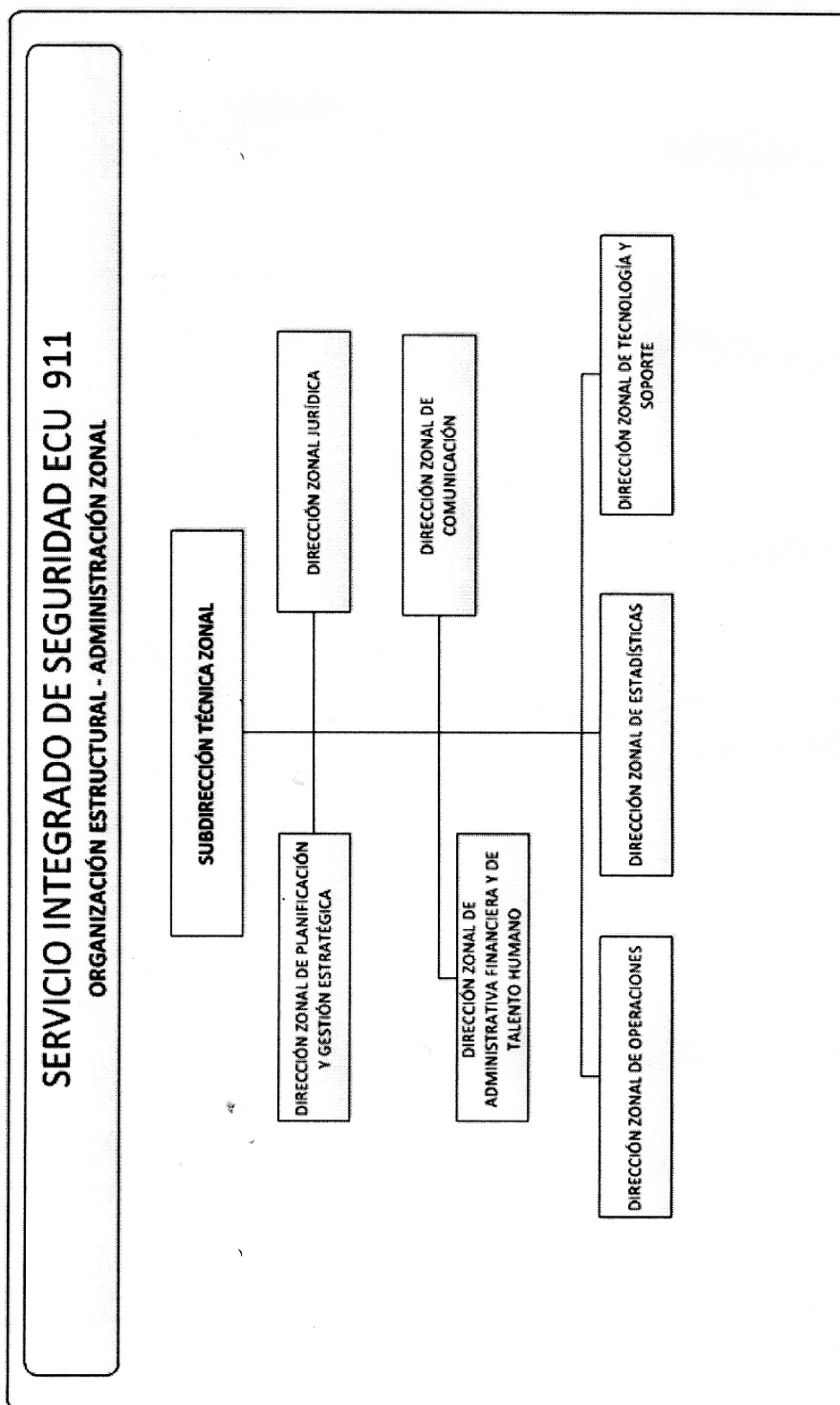
b. Mapa de procesos



c. Estructura orgánica - Dirección Nacional



d. Estructura orgánica – Subdirección Técnica Zonal



## SECCIÓN II

## DE LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS

**Art. 12.- Estructura Orgánica Descriptiva.-** La Estructura Orgánica Descriptiva del Servicio Integrado de Seguridad ECU-911 está constituida por la misión, atribuciones y responsabilidades, así como los productos y servicios de los diferentes procesos internos.

## CAPÍTULO I

## DE LOS PROCESOS GOBERNANTES

**Art. 13.-** Los procesos Gobernantes son los que dan el Direccionamiento Estratégico de las políticas públicas y coordinación interinstitucional en materia de seguridad integral para emergencias.

Los procesos Gobernantes están integrados por:

- Direccionamiento Estratégico del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911
- Direccionamiento para la Gestión Técnica para el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911

**Art. 13.1.- DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911.**

## DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

**Misión:** Dirigir, controlar 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:

- a) Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- b) Ejecutar las políticas aprobadas por el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- c) Dirigir, organizar, coordinar y controlar la gestión integral del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y cuidar de la estricta aplicación de la normativa vigente;
- d) Delegar sus atribuciones a los funcionarios que se determinen en el Estatuto Orgánico de Gestión Institucional por Procesos;
- e) 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;

- f) Nombrar y remover al personal del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, de acuerdo con la Ley;
- g) 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;
- h) 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 Crédito Público y a la Comisión de Presupuesto para su conocimiento e inclusión en la Proforma Presupuestaria del Gobierno Central;
- i) Administrar el Presupuesto, los recursos económicos y las adquisiciones del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- j) 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;
- k) 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;
- l) 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;
- m) Preparar 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,
- n) Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**Art. 13.2.- DIRECCIONAMIENTO PARA LA GESTIÓN TÉCNICA PARA EL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911**

## SUBDIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

**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:

- a) Controlar la aplicación y cumplimiento las políticas aprobadas por el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;



- b) Coordinar, organizar, y controlar la gestión operativa del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 y cuidar de la estricta aplicación de la normativa vigente;
- c) Controlar el cumplimiento y la gestión de los procesos agregadores de valor para la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- d) 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;
- e) Presentar a la Dirección General proyectos de mejoramiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- f) Coordinar la ejecución de los proyectos tecnológicos a nivel nacional, zonal y centro operativo local;
- g) Formular la planificación de recursos relativo a la operación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en colaboración con los responsables de la unidades agregadoras de valor a nivel nacional, zonal y centro operativo local;
- h) Participar en el proceso de planificación estratégica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- i) Liderar el proceso de Planificación de las Operaciones del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- j) Subrogar al Director General en ausencia temporal o definitiva; y,
- k) Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

## CAPÍTULO II

### DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

**Art. 14.-** El Nivel Agregador de Valor comprende los procesos que se ejecutan para la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

Los procesos agregadores de valor están integrados por:

- Gestión de Doctrina
- Gestión de Tecnología e Innovación
- Gestión de Operaciones

#### **Art. 14.1.- GESTIÓN DE DOCTRINA**

##### **SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE DOCTRINA**

**Misión:** Dirigir y regular la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 mediante la emisión regulatoria 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:**

- a) Proponer normativa que regule la prestación de los servicios de emergencias en los centros operativos ECU 911;
- b) Proponer 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;
- c) Propender al desarrollo profesional del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, mediante la especialización del personal operativo sobre la base de las competencias establecidas;
- d) Promover una metodología para la enseñanza y aprendizaje acorde a las exigencias del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- e) Desarrollar metodologías para la enseñanza y aprendizaje que propendan a un adiestramiento pedagógico y andragógico de los involucrados en la prestación de los servicios de emergencias;
- f) Coordinar 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;
- g) Coordinar los acuerdos de mutuo beneficio, vinculados al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 con entidades educativas nacionales e internacionales;
- h) 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;
- i) 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;
- j) Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- k) Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Subdirección; y,
- l) Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

##### **Art. 14.1.1.- Dirección Nacional Académico para Emergencias.**

**Misión:** Liderar el proceso de especialización del personal articulado a la prestación de servicios de emergencia del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

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

- a) Ejecutar planes, programas o proyectos que contribuyan al adiestramiento vinculados a la prestación de los servicios de emergencias;

- b) Establecer 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;
- c) Establecer acuerdos de mutuo beneficio, vinculados al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 con entidades educativas nacionales e internacionales
- d) Elaborar la planificación de recursos de la Dirección y ejecutarlos bajo lineamientos y políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- e) Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- f) Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección; y,
- g) 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:**

1. Planes académicos de adiestramiento vinculados a la prestación de los servicios de emergencias;
2. Propuestas de planes, programas o proyectos en el ámbito académico, que mejoren el funcionamiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, en lo referente a la prestación de los servicios de emergencias;
3. Propuestas de planes, programas o proyectos intrasectoriales e intersectoriales de adiestramiento académico que contribuyan al mejoramiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, en lo referente a la prestación de los servicios de emergencias;
4. Estudios académicos relacionados a la optimización de la prestación de los servicios de emergencia;
5. Actas, acuerdos o convenios intrasectoriales e intersectoriales relacionados a la cooperación académica en temas vinculados a la prestación de servicios de emergencia; y,
6. Actas, acuerdos o convenios con organismos internacionales para la optimización de aspectos académicos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**Art. 14.1.2.- Dirección Nacional Regulatorio en Emergencias.**

**Misión:** Regular la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional para la atención de servicios de emergencia.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Elaborar regulaciones para la prestación de los servicios de emergencias en los centros operativos ECU 911;

- b) 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;
- c) Establecer 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;
- d) Promover y solicitar 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;
- e) Elaborar la planificación de recursos de la Dirección y ejecutarlos bajo lineamientos y políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- f) Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- g) Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo del Departamento; y,
- h) 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:**

1. Propuestas regulatorias necesarias para la óptima prestación de los servicios de emergencia a nivel intrasectorial o intersectorial;
2. Propuestas de 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 emergencias;
3. Propuestas de 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 emergencias
4. Actas, acuerdos o convenios intrasectoriales e intersectoriales para la ejecución regulatoria vinculada a la prestación de los servicios de emergencias;
5. Actas, acuerdos o convenios con organismos internacionales para la optimización de aspectos regulatorios del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911; y,
6. Estudios regulatorios relacionados a la optimización de la prestación de los servicios de emergencia.

**Art. 14.2.- GESTIÓN DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN**

**Misión:** 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:**

- a) Expedir y aprobar las normas necesarias para regular el funcionamiento de la plataforma tecnológica y redes de telecomunicaciones para seguridad;
- b) Proponer 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;
- c) Coordinar el cumplimiento de las políticas intersectoriales, planes, programas; proyectos, normativas y protocolos relativos al funcionamiento tecnológico de la plataforma base para la operación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- d) Gestionar 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;
- e) Controlar programas y proyectos articulados a los servicios de emergencias que incluyan componentes tecnológicos;
- f) Coordinar la gestión técnica de la plataforma tecnológica con que cuentan los Centros Operativos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- g) Definir políticas y estándares para la sistematización y automatización de procesos sobre plataformas colaborativas;
- h) 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;
- i) Coordinar con las demás direcciones la utilización de la arquitectura de TI propuesta;
- j) Definir estándares, parámetros y métricas de calidad de software y hardware;
- k) Controlar y evaluar el servicio de infraestructura tecnológica base del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- l) 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;
- m) 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;

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

**Art. 14.2.1- Dirección Nacional de Proyectos e Innovación Tecnológica**

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

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Ejecutar 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;
- b) 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;
- c) Dar seguimiento a programas y proyectos articulados a los servicios de emergencias que incluyan componentes tecnológicos;
- d) Realizar el análisis de factibilidad para la implementación de nuevas tecnologías y modelos de arquitectura tecnológica que garanticen la continuidad del servicio ECU-911;
- e) Gestionar con las demás direcciones la utilización de la arquitectura de TI propuesta;
- f) Gestionar la información de la organización;
- g) 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;
- h) Elaborar la planificación de recursos de la Dirección y ejecutarlos bajo lineamientos y políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- i) Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- j) Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo del Departamento; y,
- k) 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:**

1. Propuestas de políticas de desarrollo y sostenibilidad tecnológica del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
2. Propuestas 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;
3. Estudio de innovaciones tecnológicas aplicables al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
4. Proyectos de desarrollo tecnológico a nivel nacional para el mejoramiento de los servicios que ofrece el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
5. Actas o acuerdos con las entidades correspondientes para la ejecución de planes, programas; proyectos tecnológicos relativos a la prestación del servicio de emergencias;
6. Actas o acuerdos con entidades públicas y privadas de servicios tecnológicos externos para el funcionamiento y mejoramiento del servicio en los centros operativos ECU 911;
7. 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;
8. 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;
9. Informes de seguimiento y control a programas y proyectos articulados al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
10. Informes de seguimiento y gestión de los proyectos aprobados; y,
11. Informes de seguimiento de los acuerdos bajo su responsabilidad con entidades públicas y privadas.

**Art. 14.2.2.- Dirección Nacional de Gestión de Infraestructura Tecnológica para Emergencias**

**Misión:** Liderar 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.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Proponer las normas necesarias para regular el funcionamiento de la plataforma tecnológica y redes de telecomunicaciones para seguridad;
- b) Controlar el cumplimiento de las políticas intersectoriales, planes, programas; proyectos,

normativas y protocolos relativos al funcionamiento tecnológico de la plataforma base para la operación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;

- c) Dar seguimiento a programas y proyectos articulados a los servicios de emergencias que incluyan componentes tecnológicos;
- d) Controlar la gestión técnica de la plataforma tecnológica con que cuentan los Centros Operativos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- e) Proponer políticas y estándares para la sistematización y automatización de procesos sobre plataformas colaborativas;
- f) Gestionar con las demás direcciones la utilización de la arquitectura de TI propuesta;
- g) Controlar el cumplimiento de los estándares, parámetros y métricas de calidad de software y hardware;
- h) Controlar y evaluar el servicio de infraestructura tecnológica base del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- i) Elaborar la planificación de recursos de la Dirección y ejecutarlos bajo lineamientos y políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- j) Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- k) Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo del Departamento; y,
- l) 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:**

1. Normas que regulen el funcionamiento de las unidades de tecnología de los centros operativos ECU 911;
2. Propuestas de políticas de Seguridad informática para el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
3. Plan de Auditoría tecnológica de los centros operativos ECU 911;
4. Plan Nacional de Mantenimiento de la infraestructura tecnológica;
5. Plan Nacional de contingencia y continuidad del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
6. Plan de Seguridad física del hardware de los centros de cómputo ECU 911;
7. Actas o acuerdos con las entidades correspondientes para la ejecución de planes, programas; proyectos de infraestructura tecnológica relativos a la prestación del servicio de emergencias;

8. Actas o acuerdos con entidades públicas y privadas de servicios tecnológicos externos para el funcionamiento y mejoramiento del servicio en los centros operativos ECU 911;
9. Informes de auditoría tecnológica de los Centros Operativos del Servicio ECU 911;
10. Informes de evaluación tecnológica de los Centros Operativos del Servicio ECU 911;
11. Informes de seguimiento y cumplimiento del Plan Nacional de Mantenimiento de la infraestructura tecnológica;
12. Informes seguimiento y mejoramiento del Plan Nacional de contingencia y continuidad;
13. Acuerdos de niveles de servicio tecnológico;
14. Informes de llamadas falsas y mal intencionadas a nivel nacional para sanciones por la autoridad competente; y,
15. Informes de seguimiento de los acuerdos bajo su responsabilidad con entidades públicas y privadas;

#### **Art. 14.3.- GESTIÓN DE OPERACIONES**

##### **SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE OPERACIONES**

**Misión:** Gestionar la coordinación institucional e interinstitucional para el aseguramiento de las operaciones del servicio a nivel Nacional

**Responsable:** Subdirector(a) Técnico de Operaciones.

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

- a) Gestionar alianzas estratégicas con instituciones para fortalecer el servicio de emergencias;
- b) 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;
- c) 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;
- d) Gestionar la información de interés ciudadano, sobre aspectos relevantes que afecten el normal desempeño de la ciudadanía o la pongan en riesgo;
- e) Establecer políticas para la generación de información estadística del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en lo referente a la prestación del servicio;
- f) Gestionar la entrega información estadística del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en lo referente a la prestación del servicio;
- g) Coordinar el control de la gestión operativa de los centros del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;

- h) 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;
- i) Preparar y proponer planes, programas y proyectos de mejoramiento relativos a la prestación de servicios de emergencias;
- j) 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;
- k) Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- l) Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Subdirección; y,
- m) Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

#### **Art. 14.3.1.- Dirección Nacional de Coordinación Interinstitucional**

**Misión:** Gestionar y coordinar con organismos nacionales e internacionales, actividades tendientes a dar cumplimiento a los planes, programas y proyectos relacionados con la operación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

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

- a) Realizar el seguimiento a los compromisos y acuerdos interinstitucionales para la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- b) Coordinar con las instituciones vinculadas al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 la actualización de los recursos disponibles para la atención de emergencias;
- c) Analizar la aplicabilidad y coordinar la actualización de los procedimientos de escalamiento de las instituciones articuladas al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- d) 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;
- e) Elaborar la planificación de recursos de la Dirección y ejecutarlos bajo lineamientos y políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- f) Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- g) Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección; y,
- h) 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:**

1. Informe de seguimiento y control al cumplimiento de los compromisos y acuerdos interinstitucionales;
2. Actas o acuerdos con las instituciones vinculadas al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 para la actualización de los recursos disponibles para la atención de emergencias;
3. Actas o acuerdos con las instituciones vinculadas al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 para la resolución de novedades existentes dentro de los Centros Operativos ECU 911; y,
4. Procedimientos de escalamiento actualizados de las instituciones articuladas al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;

**Art. 14.3.2.- Dirección Nacional de Operaciones**

**Misión:** Liderar, organizar y evaluar la gestión de operaciones necesarias para garantizar la oportuna, eficiente y eficaz prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) 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;
- b) 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;
- c) Controlar la gestión operativa de los centros del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- d) Ejecutar planes, programas y proyectos de mejoramiento relativos a la prestación de servicios de emergencias;
- e) Políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- f) Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- g) Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo del Departamento; y,
- h) 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:**

1. Planes, programas y proyectos relativos a la prestación de servicios de emergencias;

2. Actas y acuerdos con las entidades correspondientes para la ejecución de las políticas intersectoriales, planes, programas, proyectos, normativas y protocolos relativos a la prestación del servicio de emergencias;
3. Lineamientos generales para la recepción y coordinación de eventos de emergencias;
4. Proyectos o iniciativas aprobadas para el mejoramiento de los niveles de servicio en los centros zonales y locales;
5. Informes de seguimiento y control a las directrices operativas establecidas por la Dirección General;
6. Proyectos o iniciativas de mejoramiento de los niveles de servicio en los centros zonales y centros operativos locales;
7. Documentos, audios o videos para estudios o investigaciones solicitados por instituciones articuladas al Sistema Integrado de Seguridad ECU 911 o la autoridad competente; y,
8. Alertas sobre aspectos relevantes que afecten el normal desempeño de los ciudadanos o que los pongan en riesgo.

**Art. 14.3.3.-Dirección Nacional de Análisis de Datos**

**Misión:** Generar información estadística oportuna y confiable que sirva de base para la toma de decisiones para la evaluación y el mejoramiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel nacional.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Gestionar la información estadística de interés ciudadano, sobre aspectos relevantes que afecten el normal desempeño de la ciudadanía o la pongan en riesgo;
- b) Gestionar las estadísticas de los centros operativos del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- c) Analizar los indicadores del servicio de recepción de llamadas, alertas de video vigilancia y despacho, utilizando un número único para la atención de emergencias;
- d) Preparar el Informe Estadístico Nacional consolidado sobre la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- e) Realizar estudios de evaluación de impacto de las políticas referentes a la atención de emergencias emitidas por el Consejo Sectorial de Seguridad;
- f) Elaborar la planificación de recursos de la Dirección y ejecutarlos bajo lineamientos y políticas definidas por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- g) Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;

- h) Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo del Departamento; y,
- i) 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:**

1. Informe Nacional consolidado sobre la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
2. Informe de evaluación de la atención de las Instituciones articuladas en lo relacionado a la prestación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
3. Informes de evaluación de impacto de las políticas referentes a la atención de emergencias emitidas por el Consejo Sectorial de Seguridad; e,
4. Informes Estadísticos puntuales solicitados por las autoridades.

**CAPÍTULO III**

**DE LOS PROCESOS HABILITANTES  
DE ASESORÍA**

**Art. 15.-** El Nivel habilitante de asesoría comprende las áreas encargadas de brindar asesoría especializada y orientación a las autoridades y dependencias de la Institución. Por otra parte, se encuentran las instancias internas de control que están encaminadas a velar por el cumplimiento de las Leyes, normas y procedimientos que aseguren el adecuado funcionamiento institucional.

Los procesos de asesoría están integrados por:

- Auditoría Interna
- Planificación y Gestión Estratégica
- Gestión Jurídica
- Comunicación Institucional.

**Art. 15.1.- AUDITORIA INTERNA 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:**

- a) 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;
- b) Evaluar la eficacia del sistema de control interno, la efectividad de las operaciones y el cumplimiento de leyes, normas y regulaciones aplicables;

- c) 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;
- d) Realizar el seguimiento del cumplimiento de las recomendaciones establecidas en los informes de auditoría, según el cronograma aprobado;
- e) 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;
- f) 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;
- g) Preparar el plan anual de auditoría y presentarlo a la Contraloría General del Estado;
- h) Elaborar el informe de actividades realizadas por Auditoría Interna;
- i) Cumplir la demás obligaciones señaladas en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y su Reglamento.

**Productos y Servicios:**

1. Plan Anual de Auditoría Interna;
2. Informes de Ejecución del Plan Anual de Auditoría Interna;
3. Informes de Auditoría;
4. Informes de Exámenes Especiales;
5. Informes de seguimiento a las observaciones de Auditoría.

**Art. 15.2.- PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA**

**COORDINACIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN ESTRATÉGICA**

**Misión:** Ejecutar, dar seguimiento y controlar a los planes de mejora de la calidad en la gestión pública, proyectos de procesos, gestión de cambio de la cultura organizacional e innovación de la gestión pública, de acuerdo a las políticas y herramientas vigentes, y que requiera la institución para mejorar su gestión.

**Responsable:** Coordinador General de Planificación y Gestión Estratégica.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Controlar 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;

- b) Controlar la ejecución de la Planificación Operativa Anual de las unidades del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- c) Establecer directrices y lineamientos para la elaboración de la planificación institucional;
- d) 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;
- e) Canalizar la comunicación de la Institución y sus adscritas con la Institución encargada en materia de calidad, procesos, proyectos, planificación y cambio de cultura organizacional;
- f) 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;
- g) Coordinar la Planificación Institucional Estratégica y Operativa;
- h) Coordinar e implementar el Modelo de Gestión por procesos de la Institución;
- i) Coordinar la Innovación Institucional en materia de Gestión Pública y los servicios públicos que brinda la Institución;
- j) 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;
- k) Controlar el presupuesto Institucional en base a las certificaciones presupuestarias emitidas por la Coordinación Administrativa Financiera.
- l) Coordinar el monitoreo del cumplimiento del presupuesto institucional en coordinación con la Coordinación General Administrativa Financiera;
- m) Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Coordinación; y,
- n) Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**Art. 15.2.1.- Dirección de Planificación e Inversión**

**Misión:** Liderar los procesos de planificación e inversión institucionales.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Controlar la ejecución de la Planificación Operativa Anual de las Unidades del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- b) Establecer directrices y lineamientos para la elaboración de la planificación institucional;

- c) Promover y llevar la Planificación Estratégica Anual y Operativa Institucional;
- d) Planificar, promover y desarrollar la Innovación Institucional en materia de Gestión Pública y los servicios públicos que brinda la Institución;
- e) Monitorear el cumplimiento del presupuesto institucional en coordinación con la Coordinación General Administrativa Financiera;
- f) Consolidar la planificación institucional en función de los requerimientos de la entidad;
- g) 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:**

1. Plan Estratégico Institucional;
2. Programación Anual de la Política Pública (PAPP);
3. Informe de acciones específicas del PAAP;
4. Informe de cierre PAPP;
5. Plan Anual de Inversión; y,
6. Instrumentos y metodologías de planificación institucional.

**Art. 15.2.2.- Dirección de Planes, Programas y Proyectos**

**Misión:** Liderar los procesos seguimiento y evaluación institucional, para garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas de la estrategia institucional.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Gestionar el portafolio de proyectos institucionales;
- b) Establecer la metodología para el manejo de proyectos institucionales;
- c) 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;
- d) Verificar el cumplimiento de las directrices dadas por los entes reguladores de control gubernamentales;
- e) 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;
- f) Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección; y,
- g) 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:**

1. Portafolio de proyectos institucionales;
2. Soporte metodológico para manejo de proyectos;
3. Informes de la Gestión Institucional;
4. Sistema de Indicadores de Gestión;
5. Reportes sistemas de seguimiento gubernamental;
6. Reporte de Estado de planes institucionales; y,
7. Indicadores de gestión a nivel central.

**Art. 15.2.3.- Dirección de Procesos y Cultura Organizacional**

**Misión:** Liderar la implementación y gestión del Sistema de Gestión de la Calidad en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Difundir y aplicar el cumplimiento de la normativa vigente y políticas de procesos, gestión del cambio de la cultura organizacional y de innovación institucional que emita el ente rector.
- b) 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;
- c) Coordinar e implementar el Modelo de Gestión por procesos de la Institución;
- d) Planificar, promover y desarrollar la Innovación Institucional en materia de Gestión Pública y los servicios públicos que brinda la Institución;
- e) 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 para alcanzar las metas de calidad de gestión, establecidas a nivel central y desconcentrados;
- f) 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;
- g) Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección; y,
- h) 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: GESTIÓN DE PROCESOS**

1. Catálogo de procesos y productos actualizados;
2. Mapa de procesos institucionales;

3. Ficha de procesos;
4. Indicadores de procesos con sus responsables;
5. Documentos institucionales de procesos; y,
6. Medición de la calidad de procesos a nivel nacional.

**CULTURA ORGANIZACIONAL**

7. Políticas, herramientas y proyectos de gestión del cambio;
8. Planes de Gestión del Cambio;
9. Informes Consolidados de Satisfacción de calidad;
10. Base de conocimiento institucional;
11. Estructura Orgánica por procesos;
12. Informes de evaluación de cumplimiento de estándares de procesos;
13. Informes de medición de Clima laboral y Cultura organizacional y planes de acción; y,
14. Políticas y prácticas de responsabilidad social y ambiental.

**Art. 15.3.- GESTIÓN JURÍDICA DIRECCIÓN JURÍDICA**

**Misión:** Brindar asesoría jurídica especializada y oportuna a la Dirección General y sus dependencias; así como, el patrocinio judicial y extrajudicial de la Institución sujetándose al cumplimiento de la normativa legal vigente.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) 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;
- b) Coordinar la aplicación de los conceptos jurídicos unificados con las Direcciones Zonales y Centros Operativos Locales;
- c) Asesorar en la aplicación de las normas que rigen los procesos de Contratación Pública en sus etapas: precontractuales, contractuales y postcontractuales, para la adquisición de bienes, prestación de servicios (incluidos los de consultoría) y ejecución de obras;
- d) Asesorar a las autoridades, funcionarios y servidores en asuntos de carácter jurídico relacionados con la gestión institucional;
- e) Elaborar, revisar y avalar los convenios interinstitucionales y convenios de cooperación económica, asistencia técnica y legal con organismos públicos o privados nacionales e internacionales para la firma del Director General;

- f) 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;
- g) Administrar el archivo de los juicios, controversias, contratos, convenios, acuerdos, trámites, resoluciones y demás documentos relacionados con sus funciones;
- h) Representar al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en los actos de carácter procesal Jurídico que el Director General considere pertinente;
- i) Atender los requerimientos de información solicitada por la Función Judicial o Policía Nacional;
- j) Dar respuesta a solicitudes formuladas por entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, dentro de su competencia;
- k) 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;
- l) Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- m) Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección; y,
- n) 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:**

**CONSULTAS JURÍDICAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA**

1. Informes jurídicos que contengan los criterios para la aplicación de las normas del ordenamiento jurídico interno y externo;
2. Criterios jurídicos sobre las consultas realizadas;
3. Registro actualizado de delegaciones otorgadas por la máxima autoridad;
4. Proyectos de consultas jurídicas a los órganos de control e Instituciones Públicas competentes;
5. Resoluciones de terminación unilateral de los contratos de administración de talento humano;
6. Memorias jurídicas referidas a acciones administrativas y legales derivadas de todos los procesos contractuales de adquisición de bienes, prestación de servicios (incluidos los de Consultoría y de administración de talento humano) y ejecución de obra;
7. Contratos para adquisición de bienes, servicios o consultoría;
8. Declaratorias de contratista incumplido;

9. Resoluciones de terminación unilateral de contratos; y,
10. Actas de terminación de mutuo acuerdo de los contratos y convenios.

**PATROCINIO**

11. Contestaciones y/o excepciones a las demandas, denuncias y/o querellas;
12. Alegatos jurídicos tanto escritos como verbales;
13. Oficios de respuesta para solicitudes formuladas por entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, dentro de su competencia;
14. Sustanciación de procesos administrativos; y,
15. Informes sobre procesos judiciales, administrativos y medios alternativos de resolución de conflictos, a pedido de las autoridades.

**NORMATIVA**

16. Informes jurídicos sobre propuestas y proyectos de generación de normativa;
17. Instrumentos jurídicos para la organización y gestión institucional;
18. Instrumentos jurídicos para la reforma y/o, derogatoria de resoluciones o normas internas; e,
19. Informes y reportes de seguimiento y difusión de los cambios normativos inherentes a la Institución.

**Art. 15.4.- COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN**

**Misión:** Fortalecer la imagen organizacional mediante la difusión de actividades de interés Institucional y diseñar los materiales comunicacionales para las campañas de interés institucional y de vinculación con la comunidad.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Dirigir la elaboración e implementación del Plan Comunicacional;
- b) Dirigir los procesos de Comunicación, mediante el establecimiento de mecanismos y estrategias de corto, mediano y largo plazo para posicionar y difundir las decisiones, directrices, acciones de la política Institucional y alertas ciudadanas;
- c) Realizar alianzas estratégicas con instituciones y medios de comunicación para difundir temas que concienticen sobre el uso del servicio para fortalecer el servicio de emergencias;
- d) Dirigir los procesos de vinculación con la comunidad como una estrategia para el mejoramiento de la imagen institucional;
- e) Coordinar y gestionar los eventos comunicacionales, que se generen en los procesos de operación del Sistema Integrado de Seguridad ECU 911;

- f) Analizar y ejecutar respuestas tácticas ante hechos comunicacionales que representan riesgos o daños a la imagen institucional;
- g) Coordinar acciones comunicacionales con los procesos desconcentrados del Sistema Integrado de Seguridad ECU 911;
- h) Asesorar y manejar la imagen pública de las autoridades;
- i) 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;
- j) Administrar y actualizar el registro de datos de públicos estratégicos (LOTAIP) del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- k) Administración de la Intranet;
- l) Dirigir los procesos de Imagen Corporativa, del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- m) Gestionar la elaboración de memorias e informes sobre la gestión de la Institución como mecanismo de rendición de cuentas;
- n) 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;
- o) Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- p) Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección; y,
- q) 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:**

**COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

- 1. Plan comunicacional;
- 2. Informe de Administración de la Intranet;
- 3. Campañas de comunicación;
- 4. Eventos de comunicación;
- 5. Documentos informativos: Boletines, reportes, reportajes, artículos, avisos, trípticos, folletos, imágenes audiovisuales, memorias, afiches, entre otros;
- 6. Diagramación de productos comunicacionales;
- 7. Gráficas e ilustraciones
- 8. Informes de Alertas Institucionales;

- 9. Videos y Producción de interés Institucional;
- 10. Memoria Institucional y,
- 11. Memoria gráfica, auditiva y visual de la gestión institucional.

**PÁGINA WEB Y REDES SOCIALES**

- 12. Actualización de los contenidos del portal web institucional;
- 13. Informe de manejo de medios alternativos y redes sociales; y,
- 14. Informe de administración y seguimiento de redes sociales.

**IMAGEN CORPORATIVA**

- 15. Plan de mejoramiento de imagen corporativa;
- 16. Plan de campañas de posicionamiento institucional;
- 17. Informe de acciones y participación en eventos BTL; y,

**PROYECTO DE ESTATUTO ORGANICO POR PROCESOS**

- 18. Informe de acciones y participación en eventos ATL.

**VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD**

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

**CAPÍTULO IV**

**DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO**

**Art. 16.-** El Nivel Habilitante de Apoyo comprende las áreas requeridas para la gestión y control de Talento Humano, recursos financieros y bienes necesarios para la generación de productos y servicios que presta la Institución.

Los procesos habilitantes de apoyo están integrados por:

- Gestión Administrativa
- Gestión Financiera
- Gestión de Talento Humano
- Gestión Documental y Archivo

**Art. 16.1.- GESTIÓN ADMINISTRATIVA, GESTIÓN FINANCIERA Y GESTIÓN DE TALENTO HUMANO****COORDINACIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA FINANCIERA**

**Misión:** Administrar y gestionar oportunamente los recursos financieros, materiales y talento humano para apoyar de manera eficiente la gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**Responsable:** Coordinador (a) General Administrativo Financiero

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Monitorear la planificación y controlar la gestión administrativa, financiera y de talento humano institucional;
- b) Garantizar los recursos financieros, materiales y servicios necesarios para el cumplimiento de las actividades del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- c) Definir los mecanismos de control interno y previo;
- d) Garantizar la integridad del personal y la seguridad de los bienes institucionales;
- e) Garantizar la disponibilidad de los bienes institucionales, mediante la adquisición y el mantenimiento de los mismos;
- f) 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;
- g) Supervisar la ejecución de los procesos relacionados con los ingresos y egresos institucionales; y,
- h) Aplicar y gestionar el sistema integrado de talento humano y sus subsistemas;
- i) Administrar las estructuras posicionales, en función de la misión, objetivos, procesos y actividades de la organización y productos;
- j) Coordinar la planificación del talento humano necesario para la ejecución de los procesos en las diferentes Unidades Administrativas de la Institución;
- k) Establecer y ejecutar políticas y normas para la gestión disciplinaria y el régimen sancionatorio acorde a la normativa vigente;
- l) Controlar el cumplimiento del Código de Ética y establecer mecanismos que fomenten la adopción de valores y principios éticos profesionales;
- m) Preparar y controlar el presupuesto Institucional;
- n) Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;

- o) Coordinar y controlar la gestión de las Subdirecciones Técnicas Zonales en el ámbito de su competencia.
- p) Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Coordinación; y,
- q) Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**Art. 16.1.1.- Dirección 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.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Planificar y controlar la gestión administrativa institucional;
- b) Gestionar los recursos materiales y servicios necesarios para el cumplimiento de las actividades del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- c) Asegurar la integridad del personal y la seguridad de los bienes institucionales;
- d) Gestionar la disponibilidad de los bienes institucionales, mediante la adquisición y el mantenimiento de los mismos;
- e) Preparar para conocimiento y aprobación de la Dirección General, las resoluciones para ejecutar los procesos de venta, remate, donación o destrucción de bienes institucionales;
- f) Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- g) Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección;
- h) Administrar la UDAF; y,
- i) 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:****GESTIÓN DE ADQUISICIONES**

1. Plan Anual de Contratación Pública;
2. Procesos de Contratación Pública de acuerdo a delegación;
3. Pliegos para contratación de bienes, obras, servicios y consultoría;
4. Términos de referencia revisados conforme la normativa aplicable;
5. Registros de documentación precontractual; y,
6. Registro consolidado del ciclo de compras públicas.

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

7. Plan de necesidades de servicios administrativos.
8. Informes de administración de servicios contratados;
9. Plan de movilización y recorrido de personal;
10. Informe de siniestros para ejecución de Pólizas de Seguros;
11. Plan anual de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles,
12. Informes de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles;
13. Reportes de las cámaras de seguridad CCTV;
14. Reporte de control de pasajes aéreos nacionales e internacionales; y,
15. Informe de administración de vehículos.

#### **GESTIÓN DE ACTIVOS**

16. Informe de consumo y control de suministros y materiales;
17. Informe de administración de bodegas;
18. Reporte de inventarios de equipos, bienes muebles e inmuebles y bienes sujetos a control administrativo;
19. Actas de administración de bienes institucionales;
20. Informes de constatación física;
21. Inclusiones a las pólizas de seguros;
22. Registros de Vigencia de pólizas; y,
23. Informe de siniestros.

#### **Art. 16.1.2.- Dirección 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.

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

- a) Planificar y controlar la gestión financiera institucional;
- b) Gestionar los recursos financieros necesarios para el cumplimiento de las actividades del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- c) Definir los mecanismos de control interno y previo;
- d) Supervisar la ejecución de los procesos relacionados con los ingresos y egresos institucionales; y,
- e) Preparar y controlar el presupuesto institucional;

- f) Preparar y controlar el proceso de nómina institucional;
- g) Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- h) Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección; y,
- i) 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:**

#### **GESTIÓN PRESUPUESTARIA**

1. Proforma presupuestaria basada en el Plan Estratégico Institucional;
2. Programación Indicativa Anual;
3. Comprobantes de Modificación Presupuestaria;
4. Certificación de Disponibilidad Presupuestaria;
5. Comprobante Único de Registro del Compromiso Presupuestario;
6. Informe de situación presupuestaria;
7. Reprogramación Financiera del Gasto;
8. Comprobantes de Programación Financiera;
9. Reportes de Ejecución Presupuestaria;
10. Liquidaciones Presupuestarias; y,
11. Archivo de documentos generados en la unidad.

#### **GESTIÓN CONTABLE**

12. Comprobantes Únicos de Registro de Ingresos, Gasto, Ajustes y Reclasificaciones;
13. Fondos de Caja Chica;
14. Actas de Arqueos de Caja Chica;
15. Liquidación de fondos a rendir cuentas;
16. Informe de Análisis de Cuentas Contables;
17. Estados Financieros para Organismos Internacionales cuando el convenio lo establece;
18. Informe de situación contable;
19. Comprobante único de registro contable de liquidación de viáticos, subsistencias, movilizaciones y de reposición del fondo de caja chica;
20. Declaración de Impuestos; y,
21. Archivo de documentos generados en la Unidad.

## GESTIÓN DE TESORERÍA

22. Comprobante de Ingresos de Recursos Financieros;
23. Comprobantes de Pago a Proveedores;
24. Informes de Saldos de Cuentas Bancarias;
25. Registro del control de vigencia de garantías;
26. Talón Resumen de Anexos Transaccionales; de Cuentas de beneficiarios y proveedores registradas en el e-SIGEF;
27. Comprobantes de Retención de Impuestos;
28. Talón Resumen del Anexo de Retenciones en la Fuente por Ingresos del Trabajo en Relación de Dependencia; y,
29. Archivo tributario físico y digital.

## GESTIÓN DE NÓMINA

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

### Art. 16.1.3.- Dirección de Talento Humano.

**Misión:** Administrar eficaz y eficientemente el talento humano demandado para la gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 de conformidad con la normativa vigente.

#### Atribuciones y Responsabilidades:

- a) Aplicar y gestionar el sistema integrado de talento humano y sus subsistemas;
- b) Administrar las estructuras posicionales, en función de la misión, objetivos, procesos y actividades de la organización y productos;
- c) Coordinar la planificación del recurso humano necesario para la ejecución de los procesos en las diferentes Unidades Administrativas de la Institución;
- d) Establecer y ejecutar políticas y normas para la gestión disciplinaria y el régimen sancionatorio acorde a la normativa vigente;

- e) Hacer cumplir el Código de Ética y establecer mecanismos que fomenten la adopción de valores y principios éticos profesionales;
- f) Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- g) Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección; y,
- h) 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:

## GESTIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE TALENTO HUMANO

1. Registro y control de los contratos de servicios ocasionales, profesionales, de asesoría y Código de trabajo de la Institución;
2. Sanciones Disciplinarias;
3. Sumarios administrativos;
4. Proyectos de Resoluciones Institucionales para subrogaciones o encargos;
5. Reglamento Interno de Administración de Talento Humano;
6. Informe para crear y suprimir puestos;
7. Plan anual de vacaciones;
8. Expedientes de Contrataciones, Liquidaciones, Jubilaciones y Retiros de personal voluntario y obligatorio;
9. Control de asistencia;
10. Acciones de Personal;
11. Informes y registros actualizados de movimientos de personal;
12. Informe de horas suplementarias y/o extraordinarias;
13. Planificación del talento humano;
14. Plan de desvinculación laboral;
15. Expedientes de Contrataciones, Liquidaciones, Jubilaciones y Retiros de personal voluntario y obligatorio;
16. Informe de selección de aspirantes;
17. Inducción del personal;
18. Evaluación del desempeño;
19. Plan de mejoramiento sobre resultados de evaluación del desempeño;

20. Plan anual de formación y capacitación; y,

21. Código de Ética.

#### **BIENESTAR LABORAL Y SALUD OCUPACIONAL**

22. Plan de Seguridad y Salud Ocupacional de los servidores de la Institución;

23. Informe de cumplimiento del Plan de Seguridad y Salud Ocupacional

24. Programa de Higiene y Seguridad Ocupacional; e,

25. Informes de visitas domiciliarias y hospitalarias.

#### **Art. 16.2.- GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO DIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO Responsable:**

Director (a) de Gestión Documental y Archivo

**Misión:** Diseñar y mantener 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.

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

- a) Definir y administrar el Sistema Integrado de Gestión Documental y Archivo del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, de conformidad a las disposiciones reglamentarias;
- b) Emitir y controlar el cumplimiento de las políticas y normas para la gestión documental y archivo institucional;
- c) Promover e implantar reformas tendientes a modernizar los sistemas y procedimientos de documentación y archivo de la institución;
- d) 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;
- e) Establecer y coordinar períodos cronológicos de transferencias documentales de los archivos de las unidades administrativas hacia el archivo central pasivo;
- f) 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;
- g) Coordinar y promover la elaboración de la tabla de plazos de conservación documental conjuntamente con las unidades administrativas.

h) 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;

i) Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;

j) Preparar, controlar e informar el cumplimiento del Plan Operativo de la Dirección; y,

k) 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:**

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

### **SECCIÓN III**

#### **DE LOS PROCESOS DESCONCENTRADOS ZONALES**

#### **CAPÍTULO I**

#### **DE LOS PROCESOS GOBERNANTES ZONALES**

#### **Art. 17.- SUBDIRECCIÓN TÉCNICA 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:** Subdirector (a) Técnico Zonal.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) 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;
- b) Dirigir, organizar, coordinar y controlar la gestión operativa y administrativa de la Subdirección Técnica Zonal y de los Centros Operativos Locales bajo su jurisdicción, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes; y de los procedimientos establecidos por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- c) Coordinar con instituciones públicas o privadas, gobiernos autónomos descentralizados y demás, la planificación y ejecución de simulacros.
- d) Participar en la formulación del Plan Estratégico Institucional en base a la políticas definidas por la Dirección Nacional;
- e) Dirigir la elaboración y presentación de la Planificación Operativa y la Proforma Presupuestaria de la Subdirección Técnica Zonal articuladas al Plan Estratégico Institucional, a las definiciones y políticas de la Dirección Nacional;
- f) Dirigir la elaboración y presentación de los informes relativos a la gestión de la Subdirección Técnica Zonal;
- g) Administrar el Presupuesto y las adquisiciones del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en su Zona de competencia;
- h) Coordinar y promover programas, proyectos y suscripción de convenios con instituciones públicas o privadas, gobiernos autónomos descentralizados y demás para el mejoramiento de la calidad de los servicios prestados por el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en coordinación con la Dirección Nacional; y,
- i) Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

**CAPÍTULO II**

**DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR ZONALES**

**Art. 18.- Dirección Zonal de Operaciones**

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

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) 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;
- b) 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;
- c) Comunicar la información de interés ciudadano, sobre aspectos relevantes que afecten el normal desempeño de la ciudadanía o la pongan en riesgo;
- d) Presentar la información relacionada con la atención del servicio de emergencias; y
- e) 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:**

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

**Art. 19.- Dirección Zonal de Estadísticas**

**Misión:** Generar información estadística oportuna y confiable que sirva de base para la toma de decisiones para la evaluación y el mejoramiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel zonal y nacional.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Generar la información estadística del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en lo referente a la prestación del servicio en base a las directrices emitidas;



- b) Entregar la información estadística del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en lo referente a la prestación del servicio;
- c) Presentar 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; y,
- d) 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:**

- 1. Informes estadísticos zonales de recepción y atención de eventos de emergencias;
- 2. Informes estadísticos zonales de alertas recibidas como no emergencias por el sistema;
- 3. Mapas temáticos;
- 4. Mapas de zonas de mayor ocurrencia de incidentes;
- 5. Informes geoestadísticos zonales;
- 6. Cuadros de control de los recursos actualizados de las entidades articuladas al servicio de emergencia; y,
- 7. Informes solicitados por la Subdirección Técnica Zonal y por la Dirección Nacional de Análisis de Datos.

**Art. 20.- Dirección Zonal de Tecnología y Soporte.**

**Misión:** Liderar 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 Subdirección Técnica Zonal.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Ejecutar los programas y proyectos tecnológicos articulados al servicio de emergencias en la zona;
- b) Ejecutar el plan de mantenimiento tecnológico de la zona;
- c) Realizar el respaldo de la información;
- d) Asegurar la operatividad de los sistemas que soportan las operaciones del Centro, en coordinación con la Subdirección Técnica de Tecnología e Innovación; y,
- e) 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:**

- 1. Actas o acuerdos con las entidades correspondientes para la ejecución de planes, programas; proyectos tecnológicos relativos a la prestación del servicio de emergencias;

- 2. Informes de Seguimiento a programas y proyectos tecnológicos articulados al servicio de emergencias;
- 3. Plan de mantenimiento tecnológico de la zona;
- 4. Reportes de problemas tecnológicos de la zona;
- 5. Reportes de cumplimiento del mantenimiento tecnológico de los Centros Operativos ECU 911 en la zona;
- 6. Propuesta de proyectos de mejoramiento tecnológico del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en la zona;
- 7. Informe de avance de proyectos de mejoramiento e innovación tecnológica de la zona;
- 8. Back-ups de información;
- 9. Datos de operación para el análisis estadístico;
- 10. Informe de funcionamiento tecnológico de la Zona.
- 11. Plan de Seguridad física del hardware de los centros de cómputo de la zona;
- 12. Respallos de la infraestructura tecnológica; y,
- 13. Informe de Mesa de Servicios o Help Desk zonal.

**CAPÍTULO III**

**DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE  
ASESORÍA ZONALES**

**Art. 21.- Dirección 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.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Aplicar la normativa vigente y políticas de planificación, control de gestión, procesos, proyectos, gestión del cambio de la cultura organizacional y de innovación institucional;
- b) Ejecutar la Planificación Operativa Anual en conjunto de las unidades del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911;
- c) 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;
- d) Coordinar la Planificación Estratégica Institucional y Operativa Institucional;

- e) Controlar el cumplimiento de indicadores zonales, en coordinación con las diferentes áreas de la Institución para alcanzar las metas de calidad de gestión;
- f) Elaborar los documentos institucionales en base a la metodología establecida, de acuerdo a la asignación de la Dirección de Gestión de la Calidad;
- g) Participar en el proceso de Planificación Estratégica institucional en base a las directrices establecidas;
- h) Participar en la formulación del Plan Operativo de la Subdirección Técnica Zonal; y,
- i) 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:**

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

#### **Art. 22.- Dirección Zonal Jurídica**

**Misión:** Brindar asesoría jurídica especializada y oportuna a la Subdirección Técnica 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.

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

- 1. Asesorar a la Subdirección Técnica Zonal y sus unidades, en asuntos de carácter legal;
- 2. Elaborar los proyectos de contratos y convenios necesarios para la gestión del Centro;
- 3. Patrocinar los litigios y controversias judiciales, los procedimientos alternativos de solución de conflictos y los administrativos de impugnación de la zona;
- 4. Asesorar en la aplicación de disposiciones legales en materia administrativa, de contratación, penal y aspectos procesales; y,
- 5. 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:**

- 1. Resoluciones de terminación unilateral de los contratos de administración de talento humano;
- 2. Memorias jurídicas referidas a acciones administrativas y legales derivadas de todos los procesos contractuales de adquisición de bienes, prestación de servicios (incluidos los de Consultoría y de administración de talento humano) y ejecución de obra;
- 3. Contratos para adquisición de bienes, servicios o consultoría;
- 4. Declaratoria de contratista incumplido;
- 5. Demandas, denuncias y/o querellas;
- 6. Contestaciones y/o excepciones a las demandas, denuncias y/o querellas;
- 7. Alegatos jurídicos tanto escritos como verbales;
- 8. Oficios de respuesta para solicitudes formuladas por entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, dentro de su competencia;
- 9. Sustanciación de procesos administrativos;
- 10. Informes sobre procesos judiciales, administrativos y medios alternativos de resolución de conflictos, a pedido de las autoridades; y,
- 11. Registro de Procesos.

#### **Art. 23.- Dirección Zonal de Comunicación**

**Misión:** Ejecutar las políticas definidas para el fortalecimiento de la imagen organizacional y de vinculación con la comunidad en la zona.

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

- a) Elaborar el Plan Comunicacional Zonal;
- b) 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;
- c) Dirigir los procesos de vinculación con la comunidad como una estrategia para el mejoramiento de la imagen institucional en el ámbito zonal;
- d) Coordinar y gestionar los eventos comunicacionales en la zona, que se generen en los procesos de operación del Sistema Integrado de Seguridad ECU 911;
- e) Ejecutar las acciones comunicacionales con los procesos desconcentrados del Sistema Integrado de Seguridad ECU 911; y,
- f) 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:**

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

**CAPÍTULO IV**

**DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO ZONALES**

**Art. 24.- Dirección Zonal Administrativa Financiera**

**Misión:** Administrar y gestionar oportunamente los recursos financieros, materiales y talento humano para apoyar de manera eficiente la gestión del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en la zona.

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- a) Ejecutar los procesos de adquisiciones de su jurisdicción, de conformidad a los montos autorizados y a las políticas de gasto establecidas;
- b) Ejecutar las políticas y procedimientos para el registro y control de los bienes institucionales zonales;
- c) Aplicar las políticas, normas y procedimientos para el manejo de los recursos humanos;
- d) Participar en la elaboración del Plan Anual de Capacitación y coordinar su ejecución en el ámbito zonal;
- e) Registrar las operaciones económicas y financieras zonales de conformidad a las disposiciones legales y técnicas, y a los procedimientos establecidos;
- f) Preparar información para la generación del presupuesto institucional y solicitar los recursos financieros necesarios para la operación del Centro; Custodiar las garantías y otros valores entregados a nombre del SRI;
- g) Ejecutar las normas y procedimientos de control previo;
- h) Asegurar por la integridad del personal y la seguridad de los bienes institucionales regionales; y,

- i) 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:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

1. Procesos de Contratación Pública de acuerdo a delegación;
  2. Pliegos para contratación de bienes, obras, servicios y consultoría;
  3. Términos de referencia revisados conforme la normativa aplicable;
  4. Registros de documentación precontractual;
  5. Registro zonal consolidado del ciclo de compras públicas;
  6. Plan de necesidades de servicios administrativos;
  7. Informes y administración de servicios contratados;
  8. Plan zonal de movilización y recorrido de personal;
  9. Informe de siniestros para ejecución de Pólizas de Seguros;
  10. Plan zonal anual de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles;
  11. Informes de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles;
  12. Reportes de las cámaras de seguridad CCTV;
  13. Informe de administración de vehículos;
  14. Informe de control de suministros y materiales;
  15. Informe de administración de bodegas;
  16. Reporte de Inventarios de equipos, bienes muebles e inmuebles y bienes sujetos a control administrativo;
  17. Ingresos y egresos de bodega de bienes de larga duración y bienes sujetos a control administrativo;
  18. Actas de administración de bienes institucionales;
  19. Informes de constatación física;
  20. Inclusiones a las pólizas de seguros;
  21. Registros de Vigencia de pólizas; y,
  22. Informe de siniestros.
- GESTIÓN FINANCIERA**
23. Comprobantes de Modificación Presupuestaria;
  24. Certificación de Disponibilidad Presupuestaria;

25. Comprobante Único de Registro del Compromiso Presupuestario;
26. Informe de situación presupuestaria;
27. Reprogramación Financiera del Gasto;
28. Comprobantes de Programación Financiera;
29. Reportes de Ejecución Presupuestaria;
30. Informe de Evaluación y Ejecución Presupuestaria;
31. Liquidaciones Presupuestarias;
32. Comprobantes Únicos de Registro de Ingresos, Gasto, Ajustes y Reclasificaciones;
33. Fondos de Caja Chica;
34. Actas de Arqueos de Caja Chica;
35. Liquidación de fondos a rendir cuentas;
36. Informe de Análisis de Cuentas Contables;
37. Comprobante único de registro contable de liquidación de viáticos, subsistencias, movilizaciones y de reposición del fondo de caja chica;
38. Declaración de Impuestos;
39. Pagos con documentos comprobatorios y justificativos.
40. Comprobante de Ingresos de Recursos Financieros;
41. Comprobantes de Pago a Proveedores;
42. Informes de Saldos de Cuentas Bancarias;
43. Comprobante Electrónico de Pago del SRI;
44. Registro del control de vigencia de garantías;
45. Talón Resumen de Anexos Transaccionales; de Cuentas de beneficiarios y proveedores registradas en el e-SIGEF;
46. Comprobantes de Retención de Impuestos;
47. Talón Resumen del Anexo de Retenciones en la Fuente por Ingresos del Trabajo en Relación de Dependencia; y,
48. Archivo tributario físico y digital;

#### **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

49. Registro y control de los contratos de servicios ocasionales, profesionales, de asesoría y Código de trabajo de la Institución;
50. Sanciones Disciplinarias;

51. Sumarios administrativos;
52. Plan anual zonal de vacaciones;
53. Expedientes de Contrataciones, Liquidaciones, Jubilaciones y Retiros de personal voluntario y obligatorio;
54. Control de asistencia;
55. Acciones de Personal;
56. Informe de selección de aspirantes;
57. Inducción del personal;
58. Evaluación del desempeño;
59. Informe de cumplimiento del plan de formación y capacitación
60. Informe de cumplimiento del Plan de Seguridad y salud ocupacional; y,
61. Informes de visitas domiciliarias y hospitalarias.

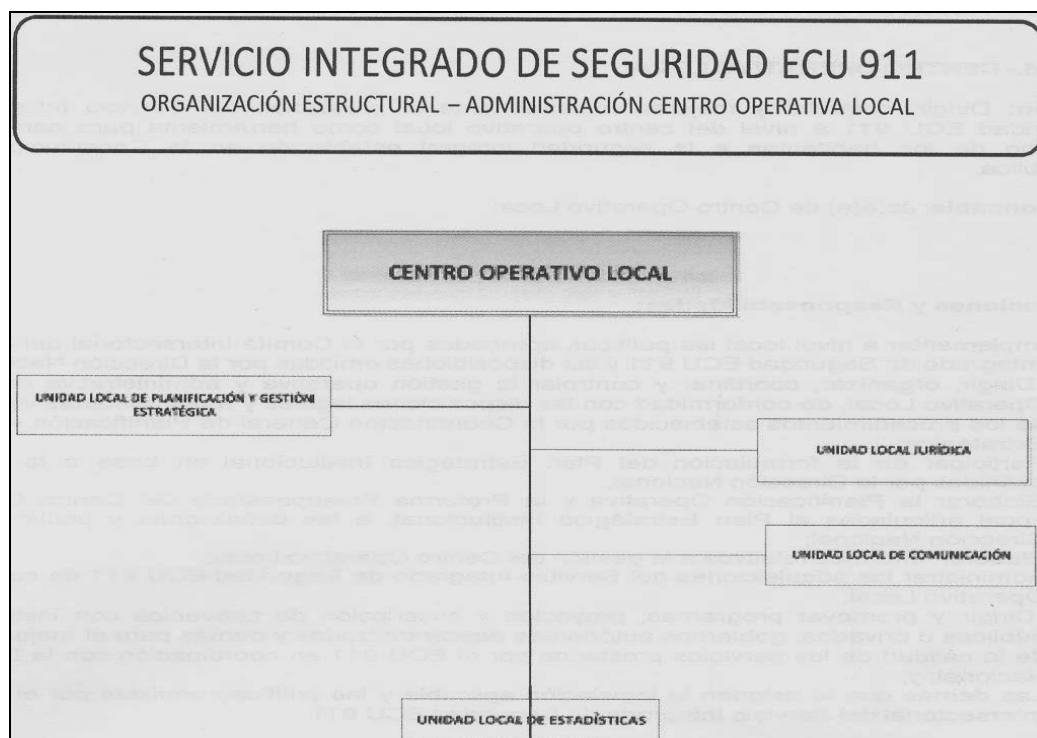
#### **SECCIÓN IV**

Adicionalmente la Subdirección Técnica Zonal tiene prestación de servicios en otros espacios territoriales a través de los centros locales de acuerdo al siguiente detalle:

| <b>Zona de Planificación</b> | <b>Ubicación</b>     | <b>Cobertura</b>           |
|------------------------------|----------------------|----------------------------|
| <b>9</b>                     | <b>Quito</b>         | Pichincha, Napo y Orellana |
| <b>5</b>                     | <b>Samborondón</b>   | Guayas y Santa Elena       |
| <b>1</b>                     | <b>Ibarra</b>        | Imbabura                   |
| <b>4</b>                     | <b>Portoviejo</b>    | Manabí                     |
| <b>3</b>                     | <b>Ambato</b>        | Cotopaxi y Pastaza         |
| <b>6</b>                     | <b>Cuenca</b>        | Cañar y Azuay              |
| <b>7</b>                     | <b>Machala</b>       | El Oro                     |
| <b>7</b>                     | <b>Loja</b>          | Loja, Zamora Chinchipe     |
| <b>1</b>                     | <b>Esmeraldas</b>    | Esmeraldas                 |
| <b>1</b>                     | <b>Tulcán</b>        | Carchi                     |
| <b>1</b>                     | <b>Nueva Loja</b>    | Sucumbíos                  |
| <b>4</b>                     | <b>Santo Domingo</b> | Santo Domingo              |
| <b>5</b>                     | <b>Babahoyo</b>      | Los Ríos y Bolívar         |
| <b>3</b>                     | <b>Riobamba</b>      | Chimborazo                 |
| <b>6</b>                     | <b>Macas</b>         | Morona Santiago            |
| <b>5</b>                     | <b>San Cristóbal</b> | Galápagos                  |

#### **ESTRUCTURA CENTROS OPERATIVOS LOCALES**

La siguiente estructura no corresponde a un nivel de desconcentración, si no a una presencia a nivel territorial para la prestación de servicios a nivel local, la misma que será coordinada a nivel zonal.



## CAPÍTULO I

### PRESTACIÓN DE SERVICIOS A TRAVÉS DE LOS CENTROS OPERATIVOS LOCALES.

#### Art. 25.- CENTRO OPERATIVO LOCAL

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

**Responsable:** Jefe(a) de Centro Operativo Local.

#### Atribuciones y Responsabilidades:

- Implementar a nivel local 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 Centro Operativo Local, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes; y de los procedimientos establecidos por la Coordinación General de Planificación y Gestión Estratégica;
- Participar en la formulación del Plan Estratégico Institucional en base a la políticas definidas por la Dirección Nacional;
- Elaborar la Planificación Operativa y la Proforma Presupuestaria del Centro Operativo Local articuladas al Plan Estratégico Institucional, a las definiciones y políticas de la Dirección Nacional;

- Elaborar informes relativos a la gestión del Centro Operativo Local;
- Administrar las adquisiciones del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en su Centro Operativo Local;
- Dirigir y promover programas, proyectos y suscripción de convenios con instituciones públicas o privadas, gobiernos autónomos descentralizados y demás para el mejoramiento de la calidad de los servicios prestados por el ECU 911 en coordinación con la Dirección Nacional; y,
- Las demás que le asignen la legislación aplicable y las políticas emitidas por el Comité Intersectorial del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

## CAPÍTULO II

### DE LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR A NIVEL DE CENTROS OPERATIVOS LOCALES

#### Art. 26.- Gestión Local de Operaciones

**Misión:** Liderar, coordinar, organizar y ejecutar la gestión de operaciones necesarias para garantizar la oportuna, eficiente y eficaz prestación del Servicio Integrado de Seguridad a nivel local.

#### Productos y Servicios:

- 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;

4. Fichas de despacho de recursos para atención de emergencias
5. Informes de coordinación para la atención de eventos de emergencias con las instituciones articuladas al Sistema;
6. Documentos, Audios o Videos para estudios o investigaciones solicitados por instituciones articuladas al Sistema o la autoridad competente;
7. Alertas sobre aspectos relevantes que afecten el normal desempeño de los ciudadanos o que los pongan en riesgo;
8. Informes de evaluación del desempeño de despachos.

**Art. 27.- Gestión Local de Estadísticas**

**Misión:** Generar información estadística oportuna y confiable que sirva de base para la toma de decisiones para la evaluación y el mejoramiento del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel local.

**Productos y Servicios:**

1. Informes estadísticos locales de recepción y atención de eventos de emergencias;
2. Informes estadísticos locales de alertas recibidas como no emergencias por el sistema;
3. Mapas temáticos;
4. Mapas de zonas de mayor ocurrencia de incidentes;
5. Informes geoestadísticos locales;
6. Cuadros de control de los recursos actualizados de las entidades articuladas al servicio de emergencia;
7. Informes solicitados por la Subdirección Técnica Zonal y por la Dirección Nacional de Análisis de Datos.

**Art. 28.- Gestión Local de Soporte Tecnológico.**

**Misión:** Controlar la eficiente operación de la infraestructura tecnológica base para el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a nivel local y dar soporte informático al Centro Operativo Local.

**Productos y Servicios:**

1. Reportes de problemas tecnológicos en los centros operativos ECU 911;
2. Plan local de mantenimiento tecnológico;
3. Reportes de cumplimiento del mantenimiento de tecnología del ECU 911;
4. Propuestas de proyectos de mejoramiento tecnológico del servicio ECU 911 en la localidad;
5. Back-ups de información;
6. Datos de operación para el análisis estadístico;

7. Informes de funcionamiento tecnológico del Centro Operativo Local;
8. Plan local de Seguridad física del hardware de los centros de cómputo;
9. RespalDOS de la infraestructura tecnológica; y,
10. Informe de atención de Mesa de Servicios o Help - Desk.

**CAPÍTULO III**

**DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA A NIVEL DE CENTROS OPERATIVOS LOCALES**

**Art. 29.- Gestión Local 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 local según las directrices emitidas por la Coordinación General.

**Productos y Servicios:**

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

**Art. 30.- Gestión Local Jurídica**

**Misión:** Brindar asesoría jurídica especializada y oportuna a la Subdirección Técnica Local y sus dependencias; así como, el patrocinio judicial y extrajudicial de la Institución en la zona, sujetándose al cumplimiento de la normativa legal vigente.

**Productos y Servicios:**

1. Resoluciones de terminación unilateral de los contratos de administración de talento humano;
2. Memorias jurídicas referidas a acciones administrativas y legales derivadas de todos los procesos contractuales de adquisición de bienes, prestación de servicios (incluidos los de Consultoría y de administración de talento humano) y ejecución de obra;
3. Contratos para adquisición de bienes, servicios o consultoría;
4. Demandas, denuncias y/o querrellas;

5. Contestaciones y/o excepciones a las demandas, denuncias y/o querellas;
6. Alegatos jurídicos tanto escritos como verbales;
7. Oficios de respuesta para solicitudes formuladas por entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, dentro de su competencia
8. Sustanciación de procesos administrativos;
9. Informes sobre procesos judiciales, administrativos y medios alternativos de resolución de conflictos, a pedido de las autoridades; y,
10. Registro de Procesos.

#### **Art. 31.- Gestión Local de Comunicación**

**Misión:** Ejecutar las políticas definidas para el fortalecimiento de la imagen organizacional y de vinculación con la comunidad en la localidad.

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

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

### **CAPÍTULO IV**

#### **DE LOS PROCESOS HABILITANTES DE APOYO A NIVEL DE CENTROS OPERATIVOS LOCALES**

##### **Art. 32.- Gestión Local Administrativa Financiera**

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

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

##### **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

1. Procesos de Contratación Pública de acuerdo a delegación;
2. Pliegos para contratación de bienes, obras, servicios y consultoría;

3. Términos de referencia revisados conforme la normativa aplicable;
4. Registros de documentación precontractual;
5. Registro local consolidado del ciclo de compras públicas;
6. Plan de necesidades de servicios administrativos;
7. Informes y administración de servicios contratados;
8. Plan local de movilización y recorrido de personal;
9. Informe de siniestros para ejecución de Pólizas de Seguros;
10. Plan local anual de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles;
11. Informes de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles;
12. Reportes de las cámaras de seguridad CCTV;
13. Informe de administración de vehículos;
14. Informe de control de suministros y materiales;
15. Informe de administración de bodegas;
16. Reporte de Inventarios de equipos, bienes muebles e inmuebles y bienes sujetos a control administrativo;
17. Ingresos y egresos de bodega de bienes de larga duración y bienes sujetos a control administrativo;
18. Actas de administración de bienes institucionales;
19. Informes de constatación física;
20. Inclusiones a las pólizas de seguros;
21. Registros de Vigencia de pólizas; y,
22. Informe de siniestros.

##### **GESTIÓN FINANCIERA**

1. Informe de situación presupuestaria de proyectos;
2. Reprogramación Financiera del Gasto;
3. Comprobantes de Programación Financiera;
4. Reportes de Ejecución Presupuestaria;
5. Liquidaciones Presupuestarias;
6. Fondos de Caja Chica;
7. Actas de Arqueos de Caja Chica;
8. Liquidación de fondos a rendir cuentas;
9. Comprobante único de registro contable de liquidación de viáticos, subsistencias y movilizaciones;

10. Comprobante único de registro contable de reposición del fondo de caja chica;
11. Registro del control de vigencia de garantías;
12. Informe de garantías para solicitar el registro de baja a Contabilidad; y,
13. Archivo de documentos generados en la unidad.

#### **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

14. Registro y control de los contratos de servicios ocasionales, profesionales, de asesoría y Código de trabajo de la Institución;
15. Sanciones Disciplinarias;
16. Sumarios administrativos;
17. Plan anual local de vacaciones;
18. Expedientes de Contrataciones, Liquidaciones, Jubilaciones y Retiros de personal voluntario y obligatorio;
19. Control de asistencia;
20. Acciones de Personal;
21. Informe de selección de aspirantes;
22. Inducción del personal;
23. Evaluación del desempeño;
24. Informe de cumplimiento del plan de formación y capacitación
25. Informe de cumplimiento del Plan de Seguridad y salud ocupacional; y,
26. Informes de visitas domiciliarias y hospitalarias.

#### **SECCIÓN V**

#### **DISPOSICIONES GENERALES CAPÍTULO I**

##### **Art. 33.- 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 determinados 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.-** En el caso de ausencia o impedimento temporal del Director General, lo reemplazará el Subdirector General, designado mediante el acto administrativo correspondiente;

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

**SEXTA.-** Liderar, ejecutar y administrar los proyectos, procesos, sistemas de información y contratos asignados a cada Unidad Administrativa; y,

**SÉPTIMA.-** Colaborar con la Unidad Administrativa correspondiente en la definición de las necesidades de capacitación para los servidores del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en su ámbito.

**OCTAVA.-** 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 MRL y Finanzas sin necesidad de reforma al Estatuto Orgánico.

##### **Art. 34.- DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**PRIMERA.-** Encargase de 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.

Dado en el Distrito Metropolitano de la ciudad de Quito, a los 26 días del mes de diciembre de 2013.

f.) Ing. César Navas Vera, Director General del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.

El REGISTRO OFICIAL no se responsabiliza por los errores ortográficos, gramaticales, de fondo y/o de forma que contengan los documentos publicados, dichos documentos remitidos por las diferentes instituciones para su promulgación, son transcritos fielmente a sus originales, los mismos que se encuentran archivados y son nuestro respaldo.