



***DISEÑO, ESTABLECIMIENTO Y
GESTIÓN INTEGRAL DE LOS
SISTEMAS NACIONALES DE
EMERGENCIA***

PROBLEMÁTICA EN MATERIA DE EMERGENCIAS EN EL ECUADOR AL 2011

2011

3 de 224 ciudades tenían servicios atención.

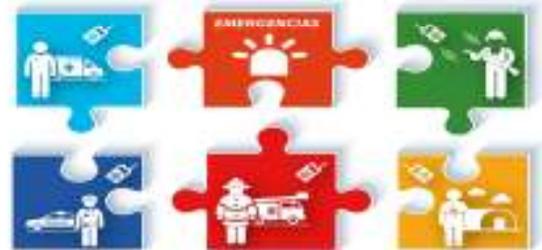
Telecomunicaciones y sistemas independientes

Varios canales de atención de emergencias

Información estratégica dispersa



Sistema desarticulado para la coordinación de emergencias



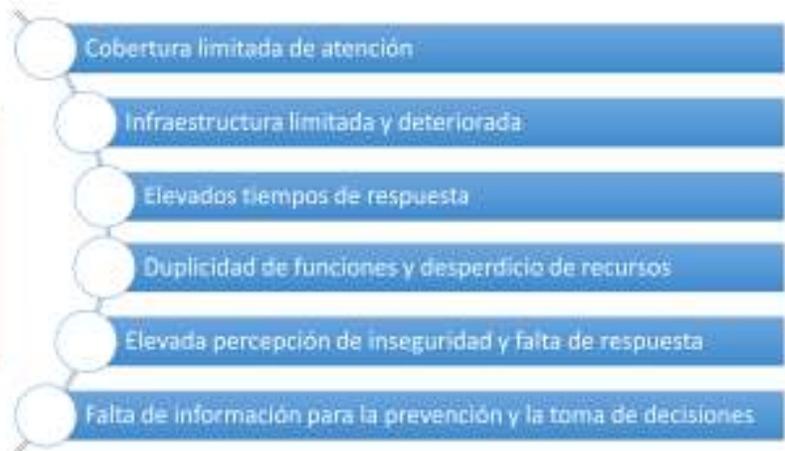
SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

EN EL AÑO 2011 EN EL ECUADOR

- SOLAMENTE 3 DE 224 CIUDADES TENÍAN SISTEMAS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS DONDE SE INCLUÍAN SISTEMAS DE VIDEO VIGILANCIA
- LOS SISTEMAS DE TELECOMUNICACIONES PARA ATENDER EMERGENCIAS ERAN INDEPENDIENTES, LOS MANEJABAN DIFERENTES INSTITUCIONES Y NO ESTABAN INTEGRADOS
- EXISTÍAN VARIOS CANALES PARA ENTENDER EMERGENCIAS Y POR TIPOS DE SERVICIOS
- LA INFORMACIÓN ESTRATÉGICA QUE SE DEPENDE DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS ESTABA DISPERSA Y NO SE CONSOLIDABA PARA LA TOMA DE DECISIONES Y PEOR AÚN PARA LA PREVENCIÓN
- EN DEFINITIVA EL SISTEMA DE ATENCIÓN ESTABA DESARTICULADO

LIMITACIONES POR DESCOORDINACIÓN AL 2011

ATENCIÓN ANTES DEL 2011



SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911



LAS CONSECUENCIAS DE ESTA DESCOORDINACIÓN FUE:

- CONTAR CON UNA LIMITADA COBERTURA DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS
- INFRAESTRUCTURA NO ADECUADA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
- ELEVADOS TIEMPOS DE RESPUESTA EN LA ATENCIÓN – CAUSANDO UNA AFECTACIÓN DIRECTA A LA VIDA Y LA INTEGRIDAD DE LAS PERSONAS
- FALTA DE OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS POR LA DUPLICIDAD DE FUNCIONES
- NO EXISTÍA INFORMACIÓN CONSOLIDADA NACIONAL PARA TOMAR DECISIONES Y PEOR AÚN PARA REGENERAR POLÍTICAS RELACIONADAS CON LA PREVENCIÓN

NUEVO MODELO DE GESTIÓN EN LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS



POR ESTA RAZÓN ERA IMPRESCINDIBLE PENSAR EN LA IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO MODELO DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS DONDE EL SER HUMANO SEA EL EJE FUNDAMENTAL DEL MISMO.

DE ESTA FORMA SE IMPLEMENTA EL MODELO DE GESTIÓN DE SISTEMA INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911:

EL MODELO CONSISTE Y SE FUNDAMENTA EN:

- CONTAR CON UN SOLO CANAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EL MISMO QUE CONTIENE 5 MECANISMOS DE ALERTA QUE SON:
 - LÍNEA TELEFÓNICA
 - APLICATIVO DE LOS TELÉFONOS INTELIGENTES
 - BOTONES DE PÁNICO (280)
 - CÁMARAS DE SISTEMA DE VIDEO VIGILANCIA (4500) Y
 - EL SISTEMA DE ALERTA TEMPRANA DE: (TSUNAMIS , DESBORDAMIENTO DE RÍOS (EN CUENCAS PRIORIZADAS), ERUPCIONES VOLCÁNICAS, SISMOS)

EL PERSONAL DEL SERVICIO INTEGRADO EVALÚA LA ALERTA Y COORDINA CON LAS INSTITUCIONES ARTICULADAS AL SERVICIOS PARA EL DESPECHO DEL RECURSO DEPENDIENDO EL TIPO DE EMERGENCIA, LAS INSTITUCIONES ARTICULAS SON:

- MINISTERIO DE SALUD

- INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
- CRUZ ROJA
- POLICÍA NACIONAL
- CUERPO DE BOMBEROS
- SERVICIO NACIONAL DE GESTIÓN DE RIESGOS
- MINISTERIO DE DEFENSA
- AGENCIA NACIONAL DE TRANSITO
- GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS CON SUS INSTITUCIONES ADSCRITAS

ORGANIZACIÓN TERRITORIAL



COBERTURA EN LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS - NUEVO MODELO DE GESTIÓN

El ECU 911 articula y coordina los servicios de emergencia a nivel nacional.



7 CENTROS ZONALES
9 CENTROS LOCALES
12 SALAS OPERATIVAS

100% COBERTURA NACIONAL



SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911



CON ESTE MODELO DE GESTIÓN SE CUBRE EL 100% DEL TERRITORIO ECUATORIANO A TRAVÉS DE 7 CENTROS ZONALES, 9 CENTROS LOCALES Y 12 SALAS OPERATIVAS

SERVICIOS Y ARTICULACIÓN DE INSTITUCIONES



SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

TODOS LOS CENTROS ECU 911 (ZONALES, LOCALES O SALAS OPERATIVOS) CUENTAN DE MANERA PERMANENTE (24/7, 365 DÍAS DEL AÑO) CON LAS INSTITUCIONES ARTICULADAS AL SERVICIO: POLICÍA NACIONAL, MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA, IESS, SECRETARÍA DE GESTIÓN DE RIESGOS, CUERPOS DE BOMBEROS, FUERZAS ARMADAS, CRUZ ROJA ECUATORIANA Y SERVICIOS MUNICIPALES.

ESTAMOS CAPACITADOS PARA ARTICULAR Y LISTOS COORDINAR A TODAS LAS INSTITUCIONES DE RESPUESTA ANTE UN LLAMADO DE EMERGENCIA, PORQUE CONTAMOS CON LOS RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS PARA HACERLO.

EL ECU 911 CUENTA CON 7 SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

- SEGURIDAD CIUDADANA
 - ROBO
 - VIOLENCIA
 - DESAPARICIÓN DE PERSONAS
 - RESGUARDO POLICIAL
- GESTIÓN SANITARIA
 - ACCIDENTES DE TRANSITO CON HERIDOS
 - EVENTOS CLÍNICOS
 - EVENTOS GINECO_OBSTETRICOS
 - TRAUMATISMOS, LESIONES, CAÍDAS
- TRANSITO Y MOVILIDAD

- ACCIDENTES DE TRÁNSITO SIN HERIDOS
- CONGESTIÓN VEHICULAR
- VEHÍCULOS MAL ESTACIONADOS
- GESTIÓN DE RIESGOS
 - DESASTRES NATURALES
 - DESASTRES ANTRÓPICOS
- GESTIÓN DE SINIESTROS
 - INCENDIOS
 - RESCATES
- SERVICIOS MILITARES
 - CONTROL DE ARMAS
 - CONTROL DE ESPACIOS ACUÁTICOS Y AÉREOS
 - PROTECCIÓN DE FRONTERAS
- SERVICIOS MUNICIPALES
 - AGUA POTABLE
 - ENERGIA ELERCTRICA
 - ASEO Y LIMPIEZA

VIDEO



SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911



ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS



Agregadores de Valor	Gobernantes, Asesoría y Apoyo	Total
5	7	12
4	4	8
33	47	80
42	5	47
9	2	11
28	4	32
171	192	363
TOTAL		553

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911



PARA IMPLEMENTAR ESTE MODELO DE GESTIÓN FUE NECESARIO LEVANTAR Y ESTANDARIZAR LOS PROCESOS GOBERNANTES, AGREGADORES DE VALOR O OPERATIVOS, DE ASESORÍA Y DE APOYO.

CON ESTA FINALIDAD SE GENERO NORMATIVA INTERNA QUE PERMITE EJECUTAR LOS PROCESOS DE UNA MANERA ARMÓNICA, INTEGRADA QUE POSIBILITA LA MEDICIÓN A TRAVÉS DE INDICADORES SIEMPRE BUSCANDO LA MEJORA CONTINUA.

EL SISTEMA CUENTA CON 553 INSTRUMENTOS NORMATIVOS 287 DIRIGIDOS A ESTANDARIZAR PROCESOS OPERATIVOS Y 261 DIRIGIDOS A PROCESOS GOBERNANTES, DE ASESORÍA Y DE APOYO

PRINCIPALES PROCESOS ESTANDARIZADOS PARA IMPLEMENTAR EL MODELO



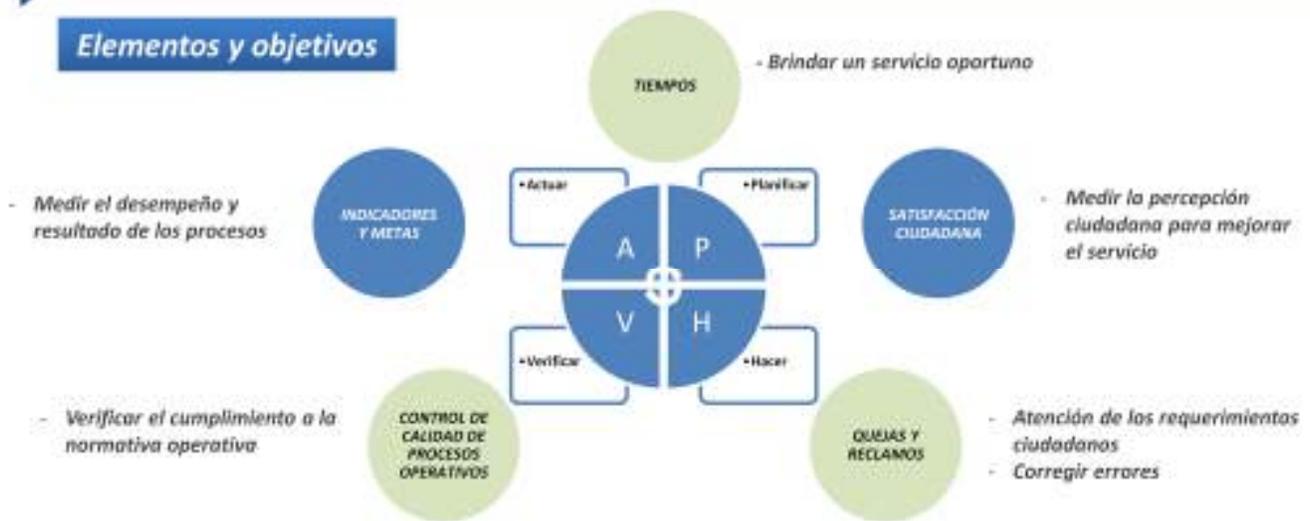
SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911



COMO EJEMPLO SE MUESTRA EN ESTA LAMINA UN PEQUEÑO RESUMEN LA NORMATIVA EXISTENTE PARA NORMATOS LOS PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Elementos y objetivos



SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911



EL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 TIENE COMO POLÍTICA EL MEJORAMIENTO CONTINUO PARA ESTO HA IMPLEMENTADO UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD QUE PARA ESTABLECER LAS LÍNEAS GENERALES QUE PERMITAN LLEGAR PROGRESIVAMENTE A LA EXCELENCIA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

LOS ELEMENTOS Y OBJETIVOS QUE INTEGRAN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SON:

- MEDICIÓN Y MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS
- MEDICIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA DE LOS USUARIOS QUE RECIBIERON LOS SERVICIOS
- ATENCIÓN, MONITOREO PARA LA SOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS
- CONTROL DE CALIDAD EN LOS PROCESOS OPERATIVOS PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS, DONDE SE VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
- MEDICIÓN Y MONITOREO DE INDICADORES Y METAS RELACIONADAS AL DESEMPEÑO DE LAS UNIDADES OPERATIVAS Y ADMINISTRATIVAS DE LAS INSTITUCIÓN

EL SISTEMA SE BASA FUNDAMENTALMENTE EN LA APLICACIÓN DEL CICLO DEMING O PHVA PLANIFICAR, HACER, VERIFICAR Y ACTUAR DONDE:

- EN LA FASE DE PLANIFICACIÓN SE ESTABLECEN LOS OBJETIVOS DONDE SE QUIERE

LLEGAR, SE DEFINE LOS RECURSOS CON LOS QUE SE CUENTA Y SE IDENTIFICAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

- EN LA FASE DEL HACER SE DEBE IMPLEMENTAR LO PLANIFICADO,
- EN LA FASE VERIFICAR SE DEBE MONITOREAR Y HACER SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS
- EN LA FASE ACTUAR Y CON LA INFORMACIÓN LEVANTADA DE LA FASE ANTERIOR SE TOMA ACCIONES PARA CORREGIR, PREVENIR O REDUCIR LOS EFECTOS NO DESEADOS Y SE IDENTIFICA OPORTUNIDADES DE MEJORA, PARA INICIAR NUEVAMENTE EL CICLO

% de satisfacción ciudadana segundo semestre 2018 – 81% de satisfacción

Indice de quejas y reclamos 26 /300.0000 emergencias (0,009%)

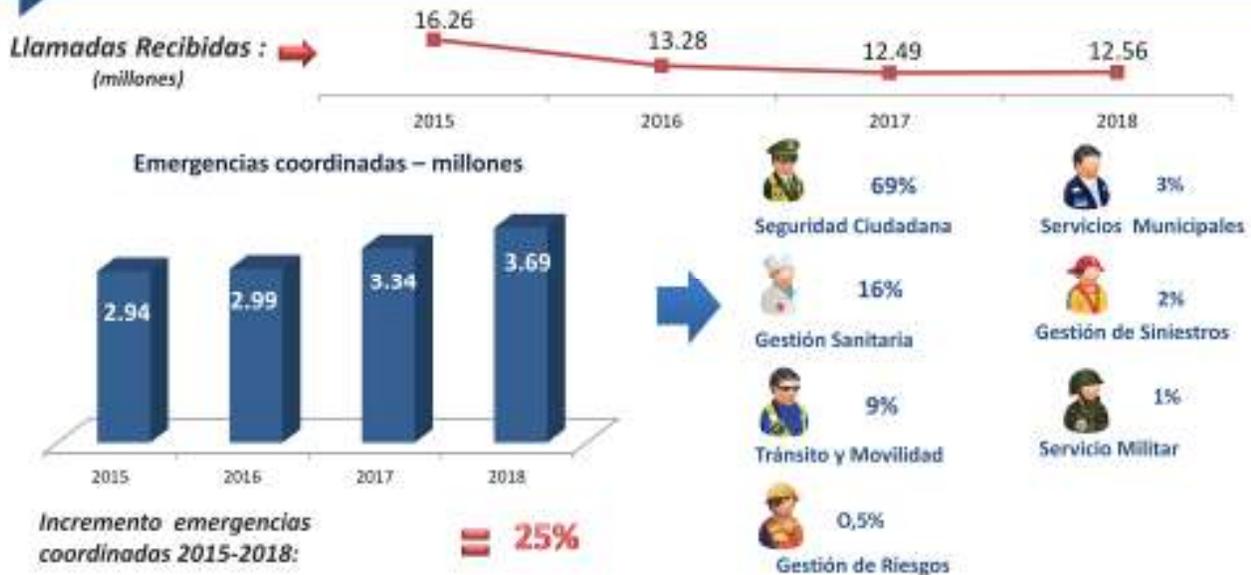


EL MODELO DE GESTIÓN, LA ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SE FUNDAMENTA EN NUESTRO PRINCIPAL PILAR, EL TALENTO HUMANO DE LAS INSTITUCIONES QUE INTEGRAN EL SERVICIOS DE SEGURIDAD ECU 911, PERSONAL CAPACITADO Y COMPROMETIDO QUE TRABAJAN EN LOS 16 CENTROS A NIVEL NACIONAL

DEL PERSONAL OPERATIVO DESIGNADO PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

- EL 20% SE ENCUENTRA EJECUTANDO PROCESOS DE EVALUACIÓN DE LLAMADAS
- EL 15% EN FUNCIONES DE VIDEO VIGILANCIA Y
- 65% EN PROCESOS DE DESPACHO DE RECURSOS PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS, CABE INDICAR QUE ESTE PERSONAL PERTENECE A LAS INSTITUCIONES ARTICULADAS,
- DE LA PARTICIPACIÓN DEL TALENTO HUMANO DESIGNADO PARA FUNCIONES DE DESPACHO SE PUEDE DESTACAR QUE EN EL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA SE CONCENTRA EL 40% DEL PERSONAL Y EN GESTIÓN SANITARIA Y TRANSITO Y MOVILIDAD SE CONCENTRA EL 17% Y EL 15% RESPECTIVAMENTE

PRINCIPALES RESULTADOS – LLAMADAS Y EMERGENCIAS



SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

CON LOS ELEMENTOS DESCRITOS EN LAS LAMINAS ANTERIORES SE PUDIERON GENERAR LOS SIGUIENTES RESULTADOS:

- DESDE EL 2015 AL 2018 SE ATENDIDO 54,6 MILLONES DE LLAMADAS, EN EL 2018 SE ATENDIERON 12,56 LLAMADAS NO TODAS DE ELLAS SE CONVIRTIERON EN EMERGENCIAS
- EN EL 2018 SE HA COORDINADO 3,69 EMERGENCIAS A NIVEL NACIONAL Y COMO SE PUEDE ANALIZAR DESDE EL 2015 SE HAN INCREMENTADO EN UN 25% LAS EMERGENCIAS COORDINADAS EN EL SERVICIOS
- EN EL PERIODO DE ANÁLISIS ÓSEA 2015 – 2018 LA PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR SERVICIOS SE ESTABLECE DE LA SIGUIENTE MANERA
 - 69% SEGURIDAD CIUDADANA, 16% GESTIÓN SANITARIA, 9% TRANSITO Y MOVILIDAD Y 2% GESTIÓN DE SINIESTROS

PRINCIPALES RESULTADOS – LLAMADAS NO PROCEDENTES



SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

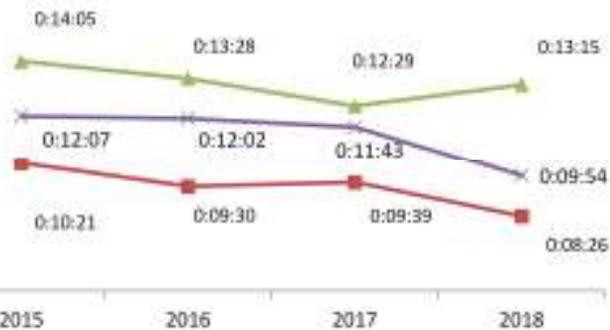


EN LAS LLAMADAS NO PROCEDENTES ÓSEA LAS LLAMADAS QUE NO GENERARON UNA EMERGENCIAS SE CLASIFICAN EN LLAMADAS SIN INTERLOCUTOR, LLAMADAS POR CONSULTAS, MAL USO DEL SERVICIO, PRUEBAS Y OTROS TIPOS DE LLAMADAS

CABE INDICAR QUE DESDE EL 2015 HASTA EL 2018 SE HAN REDUCIDO EN UN 35% ESTE TIPO DE LLAMADAS GRACIAS A PROCESOS DE SENSIBILIZACIÓN CON LA COMUNIDAD Y AL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS SIEMPRE EN BUSCA DE LA OPTIMIZACIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

PRINCIPALES RESULTADOS – TIEMPOS DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

Tiempo de respuesta en la atención de emergencias



■ Seguridad Ciudadana ■ Gestión Sanitaria ■ Tránsito y Movilidad
19% 6% 18%

Reducción 2015-2018:

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

INDICADOR	META	RESULTADOS 2018
TE – Tiempo de espera	<12*	7:10*
TRA – Tiempo de registro de alerta	2:49	1:46
TARE – Tiempo de asignación de recurso	5:50	Seguridad Ciudadana: 5:05 Gestión Sanitaria: 8:23 Tránsito y Movilidad: 6:14
TIR – Tiempo de Respuesta	SG: 8:40 GS: 11:02 TM: 9:49	Seguridad Ciudadana: 8:26 Gestión Sanitaria: 13:15 Tránsito y Movilidad: 9:54
% de abandono de llamadas	8,7%	3%

UNO DE LOS PRINCIPALES INDICADORES QUE UTILIZAMOS EN EL SERVICIO ES EL TIEMPO DE RESPUESTA EN LA ATENCIÓN DE LAS EMERGENCIAS EN EL ANÁLISIS DEL 2015 AL 2018 SE PUEDE OBSERVAR QUE:

EN EL SERVICIO DE GESTIÓN SANITARIA DISMINUYO SUS TIEMPOS EN 6% TRANSITO Y MOVILIDAD EN UN 18% Y SEGURIDAD CIUDADANA EN UN 19%

Describir indicadores

VINCULACIÓN CON LA COMUNIDAD

PROGRAMAS

-
- ECU VISITAS 911
- CAPACITACION SOCIALIZACION ECU 911
- FERIAS SEGURIDAD CIUDADANA
- BUEN USO DEL SERVICIO
- PRIMER RESPONDIENTE
- COLONIAS VACACIONALES



Socialización sistema de gestión SIS ECU 911

Concientización buen uso de la línea única de emergencias

Difusión operatividad del SIS ECU 911

Capacitación a la ciudadanía sobre situaciones de emergencia



13.168 DE INSTITUCIONES – GRUPOS – DELEGACIONES 2014-2018



917.404 DE PERSONAS 2014-2018

SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911

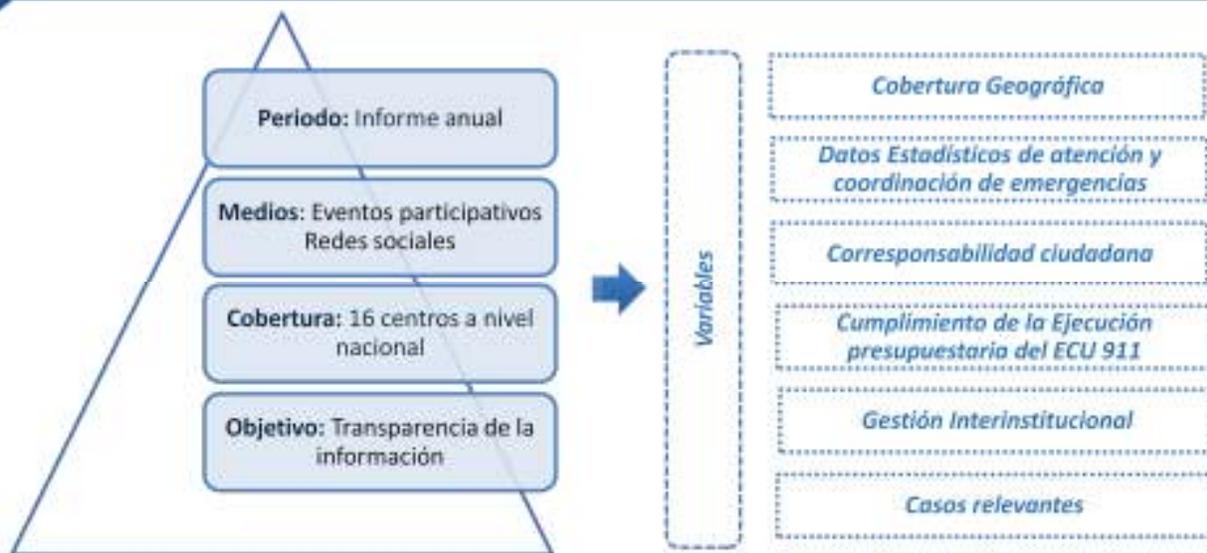


UNA DE LAS ESTRATEGIAS PLANTEADAS PARA MEJORAR EL SERVICIO ES LA VINCULACIÓN PARA ESTO EL ECU 911 TRABAJA CON INSTITUCIONES PUBLICAS PRIVADAS, ESCUELAS, COLEGIOS, COMUNIDADES ENMARCÁNDOSE EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS SIGUIENTES ESQUEMAS DE VINCULACIÓN:

- SOCIALIZACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN EN LA COMUNIDAD
- CONCIENTIZACIÓN DEL BUEN USO DEL SERVICIO
- DIFUSIÓN DE LA OPERATIVIDAD DEL SERVICIOS
- CAPACITACIÓN SOBRE SITUACIONES DE EMERGENCIA

COMO RESULTADO DE ESTA ESTRATEGIAS DESDE EL 2014 SE HA TRABAJADO CON 13 MIL GRUPOS O DELEGACIONES CUBRIENDO A 917 MIL PERSONAS

RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA



SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911



PARA FINALIZAR Y DENTRO DEL MARCO NORMATIVO ESTABLECIDO PARA EL EFECTO POR PARTE DEL ESTADO EL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD REALIZA LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA DE MANERA ANUAL, EN EVENTOS PARTICIPATIVOS, REDES SOCIALES EN SUS 16 CENTROS A NIVEL NACIONAL, CON EL OBJETIVO DE TRANSPARENTAR LA INFORMACIÓN DE SU GESTIÓN, ESPECÍFICAMENTE EN VARIABLES RELACIONADAS CON: