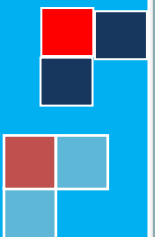


2019 -2023

Direccionamiento Estratégico para el Desarrollo Institucional y la Transformación del servicio a la Comunidad.

**Cuerpo de Agentes de Control
Metropolitano de Quito**





CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y LA TRANSFORMACIÓN DEL SERVICIO A LA COMUNIDAD 2018-2023

CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y DESARROLLO
ORGANIZACIONAL

DIRECCIÓN GENERAL

Magister Germán Arias M. Cnel. de Policía de E.M. (S/P)
Director General Cuerpo de Agentes de Control DMQ

EQUIPO TÉCNICO DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA y D.O.

Magister Katyana Rojas
Agente CM. Kleber Suarez
Agente CM. Luis Guerra
Agente CM. Carlos Chango
Agente CM. Pablo Ayala

Colaboración

Ing. Diego Rubio MBA

Director de Gestión Empresarial
Universidad Metropolitana del Ecuador – Campus Coruña.
Inspector 3. Ing. Ángel Lema
Coordinador General de Operaciones

Dirección de Planificación y Proyectos
Av. Simón Bolívar y Juan Bautista Telf. 3191176/3191185 ext. 187



CONTENIDO

CONTENIDO.....	3
Contexto Técnico para la Elaboración del Plan Estratégico Institucional.....	4
2. Enfoque del Direccionamiento Estratégico	8
2.1. Hacia el desarrollo de capacidades y generación de ventaja competitiva	8
2.2. Alineación Estratégica.....	9
2.3. Direccionamiento Estratégico.....	12
2.3.1. Misión.....	12
2.3.2. Visión	13
2.3.3. Objetivos Estratégicos	13
2.3.3.1. Objetivo de Nivel Estratégico - Procesos Gobernantes Estratégicos.	13
2.3.3.2. Objetivo de Nivel Táctico – Procesos de Asesoría y Apoyo.....	13
2.3.3.3. Objetivos de Nivel Operativo- Procesos Sustantivos o Misionales.-	13
2.3.4. Principios.....	15
2.3.5. Valores.....	16
2.3.6. Políticas	18
2.3.7. Lineamientos institucionales	23
2.3.7.1 Innovación y Desarrollo.	23
2.3.7.2 Un Cuerpo de Agentes de Control más Íntegros.....	23
2.3.7.3 Un Cuerpo de Agentes de Control en Búsqueda de la Excelencia.....	25
2.4 Propuesta de Valor	26
2.5 Sistema de Gestión Estratégica.	27
2.5.1 Eje 1. Programa Desarrollo Organizacional	29
2.5.1.1 Perspectiva 1. Gestión Estratégica.	29
2.5.1.2 Perspectiva 2. Gestión de Recursos.....	31
2.5.1.3 Perspectiva 3. Gestión del Talento Humano	34
2.5.2 Eje 2. Programa Transformación del Servicio a la Comunidad.....	37
2.5.2.1 Perspectiva 4. Gestión de la Misión.....	37
2.5.2.2 Perspectiva 5. Gestión del impacto de los servicios en la Comunidad	44



Contexto Técnico para la Elaboración del Direccionamiento Estratégico Institucional

Objetivo General.-

Elaborar un plan de Direccionamiento Estratégico para lograr el desarrollo institucional y la transformación del servicio, a partir de un análisis de los hallazgos y resultados que resulte del diagnóstico de la situación actual del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito.

Objetivos Específicos.-

- Realizar el análisis del diagnóstico situacional del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito, mediante herramientas de planificación contemporáneas probadas en el sector privado o público, para conocer los principales factores externos e internos que inciden en el desempeño de la institución, de tal forma que se logre determinar la posición estratégica de la institución.
- Desarrollar el Direccionamiento Estratégico para la transformación del servicio a la comunidad y lograr el desarrollo organizacional mediante herramientas, metodologías y técnicas de planificación contemporáneas, probadas en el sector público o privada.
- Diseñar herramientas que viabilicen la implementación, seguimiento y control del plan estratégico institucional para su efectiva ejecución de acuerdo a lo programado.

Metodología de la Investigación Científica.

a. Metodología:

Prospectiva – Participativa para la Planificación Estándar.

b. Paradigma de la Investigación:

Se utiliza un método de investigación sistémico, porque posee una percepción global sobre los efectos de las interacciones y conduce a una acción por objetivos, se diferencia del enfoque analítico, por cuanto este se enfoca más en las acciones programadas en sus detalles antes que por objetivos.



c. Enfoque:

Investigación – acción, ya que desarrollar la organización y transformar el servicio requiere de un componente principal que es la conducta del ser humano sobre los planes del cambio. Para (Taylor y Bogdan, 1996, pg. 23) *“La investigación-acción-reflexión se instala en el paradigma epistemológico fenomenológico y toma aportes del paradigma del cambio porque genera transformaciones”*, en la acción educativa. *“Para el fenomenólogo, la conducta humana, lo que la gente dice y hace, es producto del modo en que define su mundo”* (S.J.Taylor & R. Bogdan, 1996)

d. Nivel de Investigación.-

- **Descriptivo**, porque se va desarrollando la investigación mediante el análisis de la información a través de la descripción de cada actividad a realizarse, en conjunto con los encargados de las mismas, mencionando que en este tipo de investigación se utilizaron cuadros estadísticos.
- **Exploratorio**, porque es la primera vez que se realiza un estudio de investigación, examinando un tema poco estudiado en lo referente a las nuevas competencias de la institución.
- **Explicativo**, ya que al ser una Planificación Estratégica, se requieren de análisis explicativos de cada actividad desarrollada a través de los POA's presupuestados mediante la utilización de los KPIs de la empresa.

e. Instrumentos de recolección de datos.-

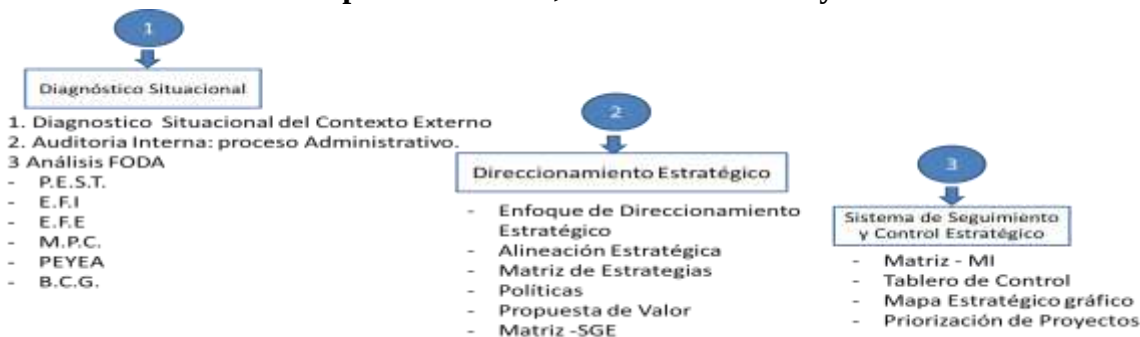
- **Talleres.-** los talleres se realizan con el personal interno de la institución considerando tanto a uniformados de carrera y personal de apoyo civil.
- **Entrevistas.-** las entrevistas se realizan a los grupos de interés que tienen relación de coordinación de trabajo con la organización. *(agentes de control metropolitano de los diferentes grupos y equipos de trabajo)*
- **Encuestas.-** las encuestas son realizadas a las personas que reciben el servicio que provee la organización. *(comerciantes formales, informales, usuarios del transporte público, de parques, de cano y equino terapia, juntas barriales)*

f. Instrumentos de Análisis, Direccionamiento y Control.- se utilizan matrices de planificación estándar las tres etapas, a saber:



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

Matrices para el Análisis, Direccionamiento y Control



- g. Alcance de la Metodología.-** La metodología permite obtener cuatro soluciones bien definidas: alineación de planes, gestión de programas y proyectos, gestión de procesos y gestión de resultados lo cual permitirá realizar el seguimiento de la etapa de implementación y ejecución de la estrategia. De ahí la importancia de emplearla como eje transversal que permita la correcta Administración Estratégica de la institución:



Fuente y Elaboración: Planificación CAC-MQ

h. Resultados Esperados:

- Obtener el diagnóstico preliminar que afectan la gestión institucional.
- Formular estrategias, acorde al diagnóstico situacional que permitan transformar el servicio y desarrollar a la organización.
- Diseñar un Tablero de Control para la administración de las estrategias.

Direccionamiento Estratégico





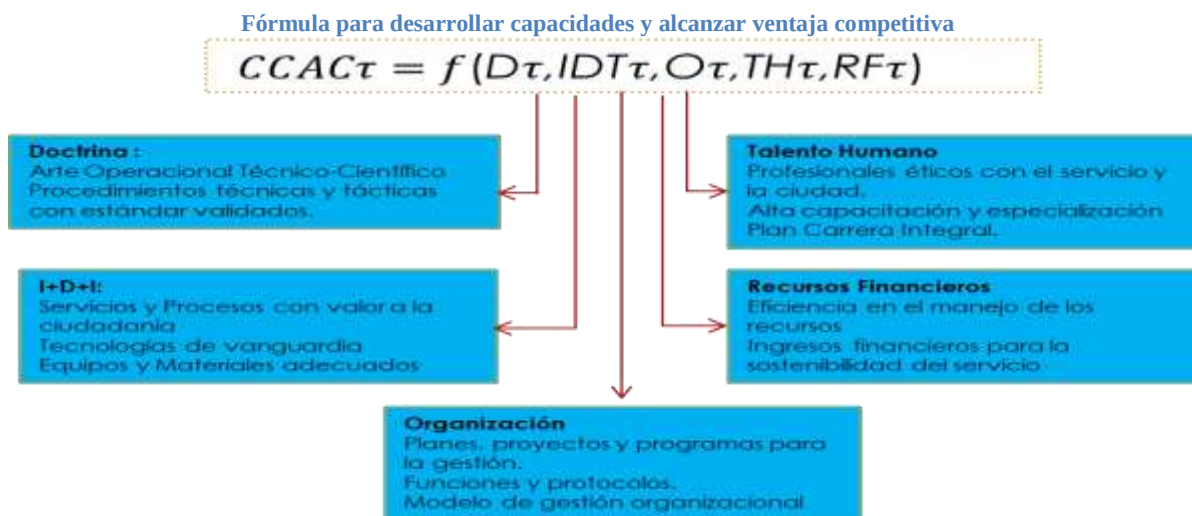
2. Enfoque del Direccionamiento Estratégico

2.1. Hacia el desarrollo de capacidades y generación de ventaja competitiva

De acuerdo a la metodología prospectiva participativa de la planificación estándar y el enfoque que hemos adoptado “*Investigación – acción, ya que desarrollar la organización y transformar el servicio requiere de un componente principal que es la conducta del ser humano sobre los planes del cambio.*”

“Para el fenomenólogo, la conducta humana, lo que la gente dice y hace, es producto del modo en que define su mundo” (S.J.Taylor & R. Bogdan, 1996)

Con el diagnóstico organizacional realizado anteriormente la planeación se orienta a dar solución a los factores clave para alcanzar el desarrollo y transformar los servicios alineado a una visión de un Cuerpo de Agentes inteligente en la entrega de servicios (Visión 2034). Bajo este enfoque las estrategias que se desarrollen nos permitirán alcanzar al año 2034 un Cuerpo de Agentes de Control con una doctrina consolidada, un sistema de (I+D+I) que aporte valor con materiales y equipos adecuados para el acercamiento de los servicios a la comunidad, una organización que trabaje por resultados, talento humano profesional para el ejercicio de las competencias y funciones asignadas, finalmente con recursos económicos suficientes para alcanzar sostenibilidad de un servicio de calidad a lo largo del tiempo. En este orden de ideas, mediante la siguiente fórmula se puede establecer que las Capacidades del Cuerpo de Agentes de control (CCAC), en un momento dado del tiempo (Visión 2034), estarán en función de la doctrina, (I+D+I), la organización, talento humano y recursos financieros de tal forma que se pueda alcanzar ventaja competitiva sobre las entidades del entorno de la Seguridad Ciudadana y Orden Público.



La intervención planificada sobre los recursos estratégicos de la Institución le permite a la misma, determinar el grado de esfuerzo necesario para alcanzar sus objetivos. Entre mayores sean sus capacidades distintivas y sus activos estratégicos, la Institución podrá con



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

mayor confianza comprometerse con grandes retos sin el esfuerzo adicional de generar esos recursos. En la medida en que una institución pueda apalancarse en los recursos estratégicos, se podrán desarrollar las capacidades, alcanzar y mantener las ventajas competitivas necesarias para lograr su oferta de valor.



El Cuerpo de Agentes de Control, consciente de la necesidad de innovar, modernizar y fortalecer sus capacidades institucionales para enfrentar los retos y contrarrestar las amenazas del presente y del futuro, ha definido y priorizado las siguientes agrupaciones de capacidad:

2.2. Alineación Estratégica

Plan Nacional de Desarrollo (2017-2021)

El Plan Nacional de Desarrollo es la hoja de ruta del país: el instrumento capital para hacer realidad los mandatos de la Constitución y las aspiraciones, anhelos e ilusiones del pueblo; siempre con el propósito de asegurar el desarrollo de una manera organizada, transparente, solidaria, corresponsable, eficiente y progresiva. En cumplimiento a la normativa vigente, tras la aprobación del Plan Nacional de Desarrollo, los actores estatales deberán desarrollar un conjunto de instrumentos de planificación que permitirán definir estrategias, programas y proyectos requeridos para el cumplimiento de los grandes objetivos y metas nacionales complementarias a nivel nacional como:

(..) Los Planes de desarrollo y ordenamiento territorial de cada circunscripción territorial.

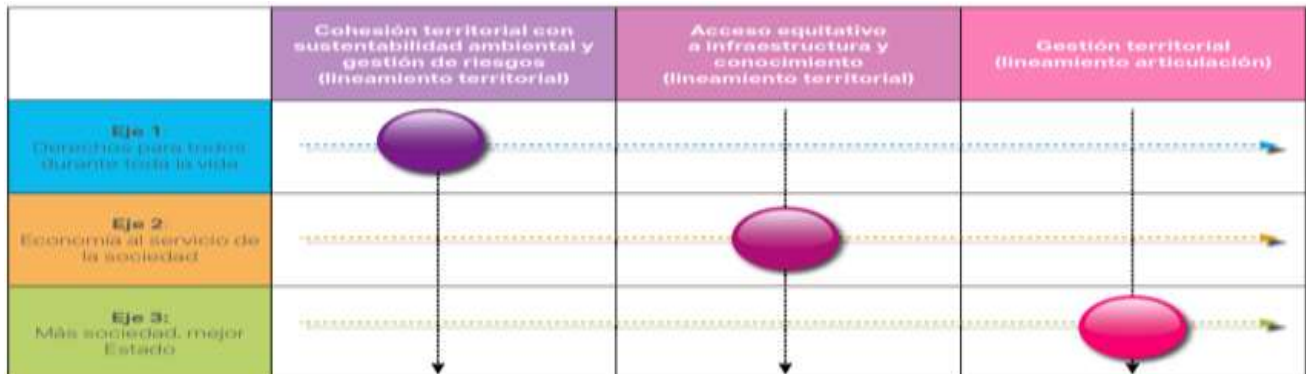
Eje 3: Más sociedad, mejor Estado.



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

1. Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía.
2. Promover la transparencia y la corresponsabilidad para una nueva ética social.
- 3 Garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente al país en la región y el mundo.

Relación de las Directrices Territoriales con los ejes del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2021



Fuente: SEMPLADES



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

Matriz de Alineación Estratégica Plan Nacional de Desarrollo 2019-2021

Eje	Objetivo	Directrices	Política	Meta	Intervención
1 Derechos para todos durante toda la vida.	Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas	Gestión Territorial.- enfatiza en la necesidad de que el Gobierno implemente una política pública que permita la atención integral a grupos de atención prioritaria, a través de inversión local y la gestión de las competencias de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.	1.5 Fortalecer el sistema de inclusión y equidad social, protección integral, protección especial, atención integral y el sistema de cuidados durante el ciclo de vida de las personas, con énfasis en los grupos de atención prioritaria, considerando los contextos territoriales y la diversidad sociocultural. 1.11 Impulsar una cultura de gestión integral de riesgos que disminuya la vulnerabilidad y garantice a la ciudadanía la prevención, la respuesta y atención a todo tipo de emergencias y desastres originados por causas naturales, antrópico o vinculadas con el cambio climático.	Mejorar el tiempo de respuesta en atención integral de emergencias: mejorar el tiempo de respuesta en emergencias para seguridad ciudadana desde 0:13:27 a 0:10:53 minutos a 2021.	6. Prevención y control del uso y consumo de drogas La prevención y control de la venta y consumo de drogas requiere las intervenciones de la Secretaría Técnica de Drogas, el Ministerio de Educación, el Ministerio de Salud Pública, el Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos, los Gobiernos Autónomos Descentralizados, el Ministerio del Deporte, el Instituto Nacional de Estadística y Censos y del Ministerio del Interior.
	Objetivo 3: Garantizar los derechos de la naturaleza para las actuales y futuras generaciones		3.4 Promover buenas prácticas que aporten a la reducción de la contaminación, la conservación, la mitigación y la adaptación a los efectos del cambio climático, e impulsar las mismas en el ámbito global.	Mantener el 16% de territorio nacional bajo conservación o manejo ambiental a 2021.	
3 Mejor sociedad mejor estado	Objetivo 7: Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía		7.8 Fortalecer las capacidades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados para el cumplimiento de los objetivos nacionales, la gestión de sus competencias, la sostenibilidad financiera y la prestación de servicios públicos a su cargo, con énfasis en agua, saneamiento y seguridad.	Aumentar anualmente los ingresos propios recaudados por impuesto predial de los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales hasta 2021.	

Fuente: SEMPLADES/Planificación CAC-M



Plan Metropolitano de Ordenamiento Territorial PMDOT (2014-2019)

La información del entorno estratégico de la Policía Metropolitana, se recoge desde la descripción de los elementos que rigen a la organización, como son: el direccionamiento Político, el alineamiento a las Políticas de orden público con rectoría nacional y local, el alineamiento al Sector Seguridad, dado desde el Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial- PMDOT; la misión, visión y objetivos estratégicos determinados en el Plan Estratégico de la Institución.

En el marco del eje “Ciudad Solidaria” inserta en la planificación estratégica Municipal a través del Plan Metropolitano de Desarrollo y Ordenamiento Territorial- PMDOT se tiene la finalidad de alcanzar una buena **calidad de vida** para todos los ciudadanos de Quito, por lo que la Policía Metropolitana de Quito se alinea con las entidades relacionadas con el desarrollo social:

- Política PS2. *“Fomentar la cohesión social y convivencia pacífica en el ámbito de la seguridad integral, impulsando el desarrollo mediante la construcción e implementación de políticas públicas promoviendo una gobernanza cercana y transparente”.*
- Objetivo Estratégico 2.5 *“Fomentar la convivencia ciudadana y la integración de los actores y sectores de la ciudad bajo los enfoques de derechos, género, diversidades, generacional, interculturalidad y movilidad humana”.*

2.3. Direccionamiento Estratégico

Para cumplimiento de las competencias y funciones del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito, conferidas en el Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público se establece el siguiente Direccionamiento Estratégico.

2.3.1. Misión

“Somos una entidad complementaria de seguridad ciudadana, que ejerce potestad pública para el control del espacio público, información y seguridad turística, control ambiental y mercados, gestión de riesgos, que cuenta con personal técnico, jerarquizada, disciplinada y uniformado al servicio de la comunidad que fomenta la cultura de paz en el Distrito Metropolitano de Quito”



2.3.2. Visión

“Ser una organización altamente competitiva en el sector de la seguridad integral, con personal especializado, logística y tecnología de vanguardia, que brinda excelentes servicios a la comunidad en el marco de la prevención, disuasión, vigilancia y control, en un ambiente de respeto, innovación y responsabilidad, comprometidos con ser referente de una cultura de seguridad ciudadana y convivencia pacífica para Ecuador y Sudamérica”.

2.3.3. Objetivos Estratégicos

Los objetivos estratégicos son aquellos que permitirán alcanzar la visión institucional y por el modelo de gestión por procesos adoptado, se plantean objetivos de gestión por nivel estratégico, táctico y misional.

2.3.3.1. Objetivo de Nivel Estratégico - Procesos Gobernantes Estratégicos.

Alcanzar el desarrollo organizacional y la transformación del servicio a la comunidad hasta el año 2023, con una organización moderna, eficiente, competitiva y sostenible en el sector de la seguridad pública en el marco de nuestras competencias, para contribuir en la sociedad el disfrute de una convivencia pacífica en el Distrito Metropolitano de Quito.

2.3.3.2. Objetivo de Nivel Táctico – Procesos de Asesoría y Apoyo.

Implementar hasta el año 2023 un modelo de gestión integral eficiente de soporte técnico especializado, administración de normativa adecuada, recursos humanos competentes, recursos económicos, logística suficiente y de asesoría oportuna especializada para los procesos organizacionales de la institución, con personal competente que cumple con normas, estándares y principios normalizados para desarrollo la gestión institucional.

2.3.3.3. Objetivos de Nivel Operativo- Procesos Sustantivos o Misionales.-

En este nivel se describen los diferentes objetivos misionales orientados a satisfacer la necesidad de clientes o usuarios, bajo el concepto de ser la suma de beneficios percibidos por el ciudadano;

- a. Objetivo de Gestión de Operaciones.** Proveer servicios de calidad de acuerdo a la misión institucional, mediante la implementación de un sistema de gestión de operaciones eficiente, talento humano especializado, planes efectivos para la ejecución de operativos de servicio de prevención disuasión, vigilancia y control,



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

logística, materiales y tecnología de vanguardia que satisfagan las necesidades ciudadanas en el Distrito Metropolitano de Quito hasta el año 2023.

- b. Objetivo de Gestión de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana.** Hasta el año 2023 ser el eje transversal de la institución que vincula a la comunidad en el acatamiento voluntario de las normas y regulaciones en las que tiene competencia el CACMQ mediante actividades lúdicas, recreativas, técnicas de concienciación y capacitación, con personal técnico, especializado de proximidad a la comunidad que cuenta con equipos y logística de vanguardia.
- c. Objetivo de Gestión Territorial de Espacio Público.** Controlar el espacio público de acuerdo a su competencia mediante técnicas operativas de prevención, vigilancia, monitoreo y control probadas en su efectividad y apegadas a las normas, procedimientos y estándares para el servicio, con el aprovisionamiento de equipos, tecnología y logística de vanguardia.
- d. Objetivo de Gestión de Información y Seguridad Turística.** Proveer servicios diferenciados y especializados de calidad en vigilancia, seguridad, guianza e información turística, mediante capacitación focal, equipamiento y tecnología de vanguardia para reducir el índice de personas que son víctimas de la inseguridad de tal manera que aumente la provisión de información y seguridad turística en el Distrito Metropolitano de Quito hasta el año 2023.
- e. Objetivo de Gestión de Ambiente y Mercados.** Proveer servicios tecnificados de prevención, vigilancia, monitoreo y control ambiental, de mercados, ferias y centros de abastos mediante operativos de control, campañas de concienciación, talento humano competente dotados del equipamiento y la tecnología de vanguardia para reducir el índice de la contaminación ambiental y la especulación de precios en el Distrito Metropolitano de Quito.
- f. Objetivo de Gestión de Prevención en Seguridad Ciudadana.** Brindar apoyo técnico de seguridad ciudadana en el espacio público, transporte público e instalaciones del Distrito Metropolitano de Quito, mediante técnicas operativas de vigilancia, monitoreo y control probadas en su efectividad y apegadas a las normas, procedimientos y estándares para el servicio con el aprovisionamiento de equipos, tecnología y logística de vanguardia.
- g. Objetivo de Gestión de Riesgos.** Proveer servicios diferenciados y especializados de calidad en prevención, vigilancia, monitoreo y respuesta a los riesgos de origen



natural o antrópico, con talento humano tecnificado, equipamiento y tecnología de vanguardia para reducir la vulnerabilidad de la población en Distrito Metropolitano de Quito.

2.3.4. Principios

El conjunto de principios orientan y norman la conducta de los servidores de la organización frente a la sociedad, conllevan a que hombres y mujeres generen compromiso de transformar la cultura organizacional en beneficio de la ciudadanía. Los principios organizacionales son 4: Investigación y Desarrollo, Búsqueda de la Excelencia, Misión de Servicio a la Comunidad, y Transparencia (IBM_{Tr}).

- a. Investigación y Desarrollo.-** Identificar, transferir, adaptar y desarrollar conocimientos, técnicas, tecnologías, procedimientos, productos o servicios, que aporten valor a la organización, contribuyendo a analizar y definir su proceso de aplicación, creación o prestación, a analizar su viabilidad técnica y económica, susceptibles de comercializarse y obtener un impacto económico y social en la organización, contribuyendo a que ésta aumente su competitividad, liderazgo y prestigio en el sector de la seguridad ciudadano.
- b. Búsqueda de la Excelencia.-** La Excelencia es un arte que se gana mediante el entrenamiento y el hábito, es utilizar al máximo nuestras facultades y estratégicas, ser capaces de aceptar el cambio y adaptación para superarnos a nivel personal y social; buscando cada vez ser mejores para lograr el éxito. La Excelencia se constituye así en el resultado de nuestras actitudes y de nuestras acciones, aquellas que realizamos en el día a día y que las demás personas lo perciben.
- c. Misión de Servicio a la Comunidad.-** la identidad de ser un servidor público comprometido con la atención al ciudadano enfocando al ser humano como el fin mismo del servicio que provee el Cuerpo de Agentes de Control.
- d. Transparencia.-** Ser transparente es ser claro, evidente, no expresarse con ambigüedad que permita la interpretación. Transparencia es la capacidad que tiene un ser humano para que los otros entiendan claramente sus motivaciones, intenciones y objetivos. Igualmente, la Transparencia se enfoca en llevar a cabo prácticas y métodos a la disposición pública, cumpliendo la ley, siendo ético con la provisión de servicios sin tener nada que ocultar.



2.3.5. Valores

Los valores comprenden el conjunto de **virtudes o cualidades** que caracterizan a una persona, una acción o un objeto que se consideran típicamente positivos o **de gran importancia por un grupo social**. Los valores institucionales planteados destacan en cada individuo siendo reconocidos por la comunidad, a su vez, le impulsan a actuar de una u otra manera porque forman parte de sus creencias, determina sus conductas y expresan sus intereses y sentimientos frente al servicio público.

En este sentido, los valores **definen los pensamientos de las personas y la manera en cómo desean vivir y compartir** sus experiencias con quienes les rodean. Los valores organizacionales identificados para el ejercicio de autoridad del servicio público y de manera expresa para la ejecución de las competencias y funciones son 4: Proactividad, Honor, Disciplina y Compromiso (PhD)

1) Proactividad.- es la actitud que los hombres y mujeres del Cuerpo de Agentes de Control demuestran con la ciudadanía y sus compañeros de trabajo, antes de que una situación ocurra, demostrando profesionalismo en la solución de problemas o necesidades de la comunidad. Este comportamiento anticipado implica además buscar el ¿Dónde?, ¿Cómo? y ¿Por qué? de trabajar en pro de que los objetivos y metas de la institución.

Ser un Agente proactivo requiere una actitud en la que uno no es víctima de sus circunstancias, sino más bien libre de elegir sus reacciones con las personas y los acontecimientos, es decir ser capaz de anticipar y afrontar situaciones de crisis y que finalmente se consigan resultados positivos.

La Proactividad como valor institucional va de la mano con la creatividad y la sinergia, mediante un proceso guiado de desarrollo e innovación en la educación profesional de los Agentes, nos conduce al camino de la excelencia operativa; por lo tanto los hombres y mujeres del Cuerpo de Agentes de Control se constituyen en "Líderes proactivos del Cambio", ya que necesitan adelantarse a los acontecimientos y no esperar pasivamente para ver lo que pasa, enfocando sus esfuerzos en las probabilidades de encontrar solución a diversas problemáticas.

En este sentido la Proactividad nos orienta a alcanzar una "cultura proactiva" mediante la implementación de preceptos básicos tales como; involucrar a todos en los objetivos organizacionales, motiva a los equipos de trabajo a imponerse retos, fomenta la receptividad a las diferencias, viéndolas como una oportunidad para encontrar múltiples soluciones y puntos de vista, abrir espacios a la iniciativa,



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

innovación y a la comunicación asertiva, incentivar el proceso de toma de decisiones, alejando el miedo a cometer errores y fortaleciendo el optimismo.

- 2) **Honor.**- La palabra honor también se emplea como sinónimo de "Buena Reputación", para la institución es la cualidad en la cual los hombres y mujeres del Cuerpo de Agentes de Control, se comporta de acuerdo a los parámetros sociales y culturales convenidos en la sociedad, este honor se refleja en la opinión de los ciudadanos, ya que se sienten satisfechos con las condiciones y características del producto o servicio recibido.

El Honor con el que se sirve a la comunidad es clave a la hora de alcanzar y mantener la ventaja competitiva, ya que si un usuario del servicio se siente satisfecho, sin dudas, seguirá requiriendo de nuestros servicios y recomendará a sus allegados, hecho que generará más aceptación y posicionamiento de marca.

La construcción de una cultura organizacional sólida al servicio de la comunidad requiere de hombres y mujeres que se sientan orgullosos de lo que son "Agentes de Control Metropolitanos de Quito", por ello la institución realiza acciones que promueven el honrar y reconocer el alcanzar metas, objetivos, actividades y tareas destacadas en el ejercicio de deber.

- 3) **Disciplina.**- Es la capacidad relativa al orden y la constancia que hombres y mujeres desarrollan para aumentar su rendimiento en la ejecución de sus actividades y tareas cotidianas como en su vida en general.

La disciplina es el valor que ubica a hombres y mujeres del Cuerpo de Agentes de Control en el camino de la excelencia, permitiéndole alcanzar metas a nivel personal (objetivos personales), a nivel laboral (objetivos institucionales) y a nivel académico (Objetivos profesionales) aumentando su productividad operativa. Para alcanzar estas metas se debe aceptar de forma voluntaria y consciente el cumplimiento de las normas vigentes, reglamentaciones, instructivos, procedimientos e instrucciones emanadas por sus superiores jerárquicos de forma legítima.

La disciplina propone corregir y moldear las actividades de hombres y mujeres del Cuerpo de Agentes de Control, con la aceptación voluntaria de la disciplina se busca generar confianza en sus servidores para lograr una mejor cooperación, aumentar el desempeño laboral, brindar consejo a un superior jerárquico, propiciar la autonomía



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

para tomar decisiones de acuerdo a su nivel de gestión y finalmente alinear los esfuerzos individuales a los objetivos de la Institución.

- 4) Compromiso.-** El compromiso de hombres y mujeres del Cuerpo de Agentes de Control, es un vínculo basado en su grado de implicación de tipo emocional e intelectual con la misma institución y la comunidad. Los servidores comprometidos se sienten motivados por perseguir el bien común para la institución y se identifican con los retos y objetivos de la misma. Un servidor comprometido con la institución será en primer lugar alguien muy implicado con su profesión y con él mismo, contribuyendo positivamente a la eficiencia, productividad, satisfacción y éxito de la organización.

Las premisas de compromiso entre el servidor y la institución son: la satisfacción ya que un servidor comprometido es en primer lugar un individuo que se siente satisfecho con su rol laboral e ilusionado de formar parte de su empresa, implicación ya que el trabajador vive su trabajo alineado con los valores, filosofía y objetivos de la institución y se siente emocionalmente vinculado con la misma, y finalmente lealtad el servidor leal está fuertemente vinculado a la organización, orgulloso de pertenecer a ella. Esto lo convierte en alguien fiel a la organización y con ganas de permanecer en ella.

Con la existencia de un compromiso real de los servidores hacia la organización, sus productos, servicios y la marca en general, se genera una mayor captación, lealtad de usuarios, aumento de la eficiencia y de cumplimientos de los objetivos organizacionales.

2.3.6. Políticas

Se establecen las siguientes políticas para el ejercicio de toma de decisiones que trasciende en el tiempo, el cumplimiento de la misión institucional de forma efectiva, la gestión de los recursos, el talento humano y en general sobre los servicios institucionales.

1) Política de Gestión Estratégica

- a)** El Cuerpo de Agentes de Control desarrolla su gestión acorde al Plan Estratégico Institucional con la finalidad de que sus servicios sean referentes en Ecuador y Sudamérica.



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

- b) La gestión de la competitividad del Cuerpo de Agentes de Control, basa sus acciones el proceso de mejora continua, que resulta de la Investigación, Desarrollo e Innovación (*I+D+I*) aplicados a la institución.

2) Política de Gestión y Buen Uso de los Recursos

- a) Tiene como objetivo la optimización y el manejo eficiente de los recursos financieros y logísticos, que bajo conceptos de racionalización, transparencia y efectividad, logre el apoyo y soporte ideal para el cumplimiento de las funciones misionales de la Institución y el mejoramiento del servicio a la comunidad.
- b) Los recursos financieros y logísticos deben estar disponibles para el servicio y obedecerán a preceptos de planificación, cobertura de las necesidades y uso adecuado de los mismos.
- c) El Cuerpo de Agentes de Control implementará sistemas informáticos y tecnológicos para reducir trámites y optimizar la gestión de recursos humanos y logísticos.
- d) Desarrollar las actividades en el marco de las competencias, funciones y atribuciones dadas por la normativa legal vigente, con criterio de optimización de manera técnica el talento humano y los recursos institucionales.

3) Política de Gestión del Talento Humano para la Calidad de Vida laboral en condiciones óptimas

- a) Se determina que el “Ser humano” es el principal baluarte institucional y a partir de este precepto, el sistema de gestión del talento humano debe velar por desarrollar sus potencialidades, conocimientos y capacidades al servicio del Cuerpo de Agentes de Control de tal manera que viabilice la visión institucional de alcanzar la excelencia en su misión al servicio de comunidad.
- b) La gestión del talento humano debe reflejarse en la construcción del Plan Integral de Gestión del Talento Humano con todos los componentes que implica la planificación, desarrollo, motivación, movimientos verticales y horizontales, plan carrera, seguridad y salud ocupacional. El plan se construye con la metodología prospectiva – participativa que involucra a diferentes miembros de la organización de diferentes departamentos y niveles jerárquicos.



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

- c) Garantizar que los Hombres y Mujeres del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito tengan condiciones que desarrollen una óptima calidad de vida laboral y familiar.
- d) La gestión eficiente del talento humano garantiza la prestación de un servicio efectivo, digno, solidario, transparente y cercano al ciudadano, y que a su vez genera confianza, credibilidad y legitimidad Institucional.
- e) Mantener el compromiso de mejora continua sobre la base de la organización.

4) Política de Profesionalización e Innovación.-

- a) El Cuerpo de Agentes de Control fomenta la profesionalización de hombres y mujeres sin discriminación alguna, formando líderes competentes interesados en investigar e innovar para la mejora permanente de su misión de servicio a la comunidad.
- b) La gestión de capacitación, formación y especialización debe ofrecer una educación basada en competencias, por lo que el plan estratégico de educación y las metodologías de enseñanza deben brindar las capacidades de aprendizaje para la aplicación de nuevas habilidades y destrezas, fundamentalmente para la prestación del servicio.
- c) Los facilitadores, instructores o docentes que intervienen en el programa de fortalecimiento institucional deben acreditar competencias de la más alta calidad, seleccionados y evaluados mediante procesos exigentes, quienes deben mantenerse actualizados en contenidos y metodologías, garantizando la enseñanza efectiva.
- d) La educación continua es un imperativo institucional por sobre los demás programas institucionales, por ello se fortalece mediante convenios de cooperación en donde instituciones de educación superior aporten valor, innovación, desarrollo y la generación de nuevas tecnologías para mejorar procesos, optimizar recursos y en general mejorar procedimientos operativos que benefician a la comunidad.

5) Políticas de Servicio.-

- a) Proveer servicios en apego al ordenamiento jurídico vigente.



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

- b)** Proveer servicios en el marco de la construcción de una doctrina de convivencia pacífica y seguridad ciudadana complementaria, en apego irrestricto a los derechos humanos.
- c)** Proveer servicios efectivos de prevención, disuasión, vigilancia y control en todas en los ámbitos de: Espacios Públicos, Información y Seguridad Turística, Ambiente, Mercados, Protección de Derecho a Personas Vulnerables y Gestión de Riesgos.
- d)** Ejecutar los servicios misionales articulados con las demás entidades competentes del Gobierno local y Nacional.
- e)** Proveer servicios con Agentes de Control proactivos, dinámicos, con actitud positiva, capacitados y especializados.
- f)** Proveer servicios de calidad, con procesos automatizados y digitalizados, atendiendo de forma progresiva la demanda ciudadana en todo el territorio del Distrito Metropolitano de Quito, implementando logística, equipo y tecnología de vanguardia en los procesos y procedimientos institucionales.
- g)** Mantener relaciones cercanas y armoniosas con la comunidad para generar una cultura de corresponsabilidad que garantice escenarios de convivencia pacífica y seguridad ciudadana.

6) Política de Unidad Institucional.-

- a)** El Cuerpo de Agentes de Control es uno solo e indivisible, los miembros de la organización son profesionales que trabajan de forma integral, conjunta, armónica, organizada, cuenta con servidores especializados en diferentes áreas del saber y tienen como único propósito: contribuir al mejoramiento de las condiciones de seguridad pacífica requeridas por el ciudadano y el País.
- b)** La gestión institucional que realizan sus integrantes se basa en el marco de la normativa vigente, la unidad institucional se fortalece con la gestión de sus directivos que promueven una gestión descentralizada y desconcentrada para la optimización de recursos, procesos, procedimientos y demás acciones en favor de las y los servidores y la ciudadanía en general.



7) Política Integral de transparencia.-

- a) Los hombres y mujeres del Cuerpo de Agentes de Control deben aplicar en todo momento y lugar parámetros generales en materia de ética, integridad, disciplina, derechos humanos, transparencia, atención al ciudadano, resolución de conflictos y mediación conforme a los procedimientos establecidos.
- b) Los hombres y mujeres del Cuerpo de Agentes de Control deben aplicar en todo momento y lugar una disposición colectiva a acatar las normas, actuar de forma transparente como profesionales con principios y valores éticos que respeten, protejan y promuevan los derechos humanos y el Derecho Internacional Humanitario, la atención y el tratamiento a los requerimientos ciudadanos.
- c) Los hombres y mujeres del Cuerpo de Agentes de Control deben aplicar en todo momento y lugar los principios y valores institucionales que son la base de la filosofía institucional (IBM_T + PHDC) y cumplir con el sistema vigente de participación social, control, transparencia y rendición de cuentas.

8) Política de Comunicaciones Efectivas.-

- a) La comunicación como mecanismo para la interrelación entre el usuario interno y externo de nuestros servicios el plan estratégico comunicacional se realiza bajo la metodología prospectiva - participativa alineados a la política comunicacional de posicionamiento de los servicios en la comunidad.
- b) Brindar las directrices necesarias para emitir mensajes con efectividad e impacto, hacia la comunidad y en la Institución.
- c) La comunicación interna se orienta a fomentar la cultura organizacional, las buenas relaciones profesionales y la difusión de los mensajes positivos, propositivos y logros a nivel de unidades e institucionales.
- d) Las comunicaciones del Cuerpo de Agentes de Control están orientadas a la dar a conocer el valor que significa respetar las normas de convivencia ciudadana, proteger los derechos de personas vulnerables, afianzar la convivencia y seguridad ciudadana.



2.3.7. Lineamientos institucionales

Conforme las políticas institucionales planteadas, se han definido desde la Dirección General del Cuerpo de Agentes de Control, lineamientos dinamizadores del cambio, cuyo énfasis y ejecución permitirán cumplir con los objetivos estratégicos del Cuerpo de Agentes de Control, de tal forma que se logre alcanzar la visión.

2.3.7.1 Innovación y Desarrollo.

La innovación se refiere a la búsqueda de nuevos caminos para hacer más efectiva la misión institucional y mejorar permanentemente el servicio a la comunidad. Este lineamiento altamente interactivo, constante y multidisciplinario involucra la colaboración de todos los miembros de la organización, siendo el articulador de estos procesos la Dirección de Planificación y Desarrollo Organizacional.

La innovación es transversal a cualquier proceso del Cuerpo de Agentes de Control; ya sea para mejorar el sistema de profesionalización, el sistema de planificación, el sistema de gestión del talento humano, el uso y desarrollo de canales de comunicación, medios tecnológicos, procesos administrativos u operacionales, todos sustentados en la técnica, la investigación metódica y la ciencia al servicio de la mejora de la misión institucional. La innovación se nutre efectivamente de la política de servicio, profesionalización e innovación mediante la cual se fomenta la participación colectiva y creativa en la búsqueda de nuevas alternativas para mejorar la calidad de los servicios y productos que provee el Cuerpo de Agentes de Control.

Para el desarrollo de este lineamiento, la institución deberá fortalecer y orientar las capacidades de las diferentes áreas que requieren intervención, en este contexto el impulso que la Dirección General propiciará para el cambio institucional se enmarca en este lineamiento con la finalidad de fortalecer know how organizacional. El equipo de Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+I) promoverá el análisis, evaluación y propuesta de alternativas de mejoramiento para cumplir de forma eficiente la misión institucional.

2.3.7.2 Un Cuerpo de Agentes de Control más Íntegros.

Agentes con trato humanista.

Este lineamiento busca alcanzar mayores niveles de bienestar de los Agentes para mejorar la calidad de vida laboral y familiar de los miembros de la institución de tal forma que se impulse su profesionalización a través de una educación basada en competencias. Este



lineamiento se articula a la Política de Gestión del talento humano y de Profesionalización e Innovación.

Bajo este precepto se renueva la gestión del talento humano de forma integral armonizando todos los planes y proyectos de los subsistemas de talento humano, para alcanzar un perfecto equilibrio entre la calidad de vida de los hombres y mujeres de la institución y una efectiva prestación del servicio a la comunidad. De igual forma, se fortalece la formación profesional con entidades de educación superior nacionales y extranjeras con las que se realice convenios de cooperación, por otro lado se avanzará con la capacitación que provea el Cuerpo de Agentes de Control mediante su Unidad Especializada de Capacitación y Formación, mediante un plan de fortalecimiento a las competencias requeridas para el servicio.
Íntegros.

Agentes Disciplinados

Para cumplimiento de la misión institucional, el Cuerpo de Agentes de Control mantiene sus normas y reglas materializadas en la doctrina de seguridad ciudadana y convivencia pacífica; la doctrina que contiene los principios, valores, símbolos, procesos, procedimientos y compromisos institucionales son la razón de ser de hombres y mujeres del Cuerpo de Agentes de Control. Estas normas se evidencian en la conducta y actitud de los servidores tanto al interior de la entidad como hacia la ciudadanía. Este direccionamiento contribuye a la Política de Unidad Institucional a través de la cual se busca el trabajo integral de sus servidores para lograr la consolidación de una cultura organizacional armónica y eficiente.

La disciplina, implica el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias legalmente establecidas que consagran el deber profesional; para ello el sistema educativo del Cuerpo de Agentes de Control, debe implementar acciones que propendan por impartir celeridad en la atención ciudadana, priorizando procedimientos y siendo proactivos con la solución de conflictos en el territorio.

Agentes Transparentes

El accionar de los Agentes se realiza con ética y transparencia para ser un servidor público ejemplar ante la sociedad, esta es la premisa fundamental de la Política de Transparencia y Control Social. De acuerdo a este mandato, la Institución no puede perder su capacidad de autorregulación para recorrer el camino hacia la innovación y la mejora continua; por tal razón, en el marco de los principios de transparencia, eficiencia y eficacia determinados en el Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público se formula la Política de Transparencia por medio del cual se despliegan diferentes líneas de acción que regulen el accionar de hombres y mujeres de la Institución y que profundicen su calidad humana, valores y confiabilidad de la ciudadanía.



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

Para tal fin la Dirección de Asuntos Internos como instancia que tiene la misión de fomentar y promocionar la cultura de legalidad y moralidad del talento humano de la Institución mediante la investigación y el levantamiento técnico de información para la toma de decisiones, velará por el fiel cumplimiento de las normas que regulan la ejecución transparente de los servicios. La Dirección de Talento Humano debe fortalecer el análisis, observación periódica e implementar sistema de mejoras a la conducta de los uniformados.

La transparencia se institucionaliza, se fomenta mecanismos de rendición de cuentas a nivel de Unidades y Direcciones, que incluyen aspectos administrativos, operativos, es decir el alcance que han tenido sobre los resultados obtenidos en el cumplimiento de los indicadores de gestión planteados por la Dirección de Planificación y Desarrollo Organizacional.

Igualmente, la Gestión de Operaciones promueve el uso progresivo de la fuerza mediante un instructivo de actuación operativa regulada por el ente rector nacional de la seguridad ciudadana y el orden público.

2.3.7.3 Un Cuerpo de Agentes de Control en Búsqueda de la Excelencia.

Este lineamiento tiene como propósito convertirse por sí mismo en el siguiente Plan Estratégico Institucional del periodo 2024-2029 con la finalidad de alcanzar la visión de una entidad consolidada con hombres y mujeres líderes profesionales, proactivos en encontrar soluciones a los conflictos sociales en el marco de su competencia. La búsqueda de la excelencia debe caminar por el modelo de gestión de la calidad, que como medio de verificación del cumplimiento de este lineamiento se realiza mediante una encuesta que mida el nivel de confianza que los ciudadanos y visitantes de la capital tienen hacia el Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito.

En este escenario, el Cuerpo de Agentes de Control se plantea realizar la gestión de sus 9 funciones asignadas en el COESCOP y las demás que le sean asignadas por el ente Gobierno Autónomo Descentralizado de Quito, bajo un **Modelo de Servicio de Proximidad a la Comunidad** ya que el diagnóstico situacional de los servicios a la comunidad requiere de tres actores fundamentales para mejorar los niveles de seguridad ciudadana y convivencia pacífica siendo: el CACMQ- OTROS ENTES COMPETENTES y LA COMUNIDAD EN GENERAL.

El modelo ofrecerá una respuesta integral y diferencial a los problemas particulares de seguridad, espacios públicos y convivencia pacífica en el marco de la misión institucional, acercando todos los servicios en el territorio de cada Administración Zonal del Distrito. La Institución fortalecerá la articulación operativa al (ECU-911) y el desarrollo del sistema de video vigilancia (Video Wall) bajo un enfoque de vigilancia, monitoreo y respuesta a las demandas ciudadanas de forma oportuna e inmediata.



En definitiva el modelo busca empoderar a la comunidad de cada administración zonal, que apoye al cumplimiento de la normativa vigente y al accionar táctico- operativo del Agente del orden que posibilite una mayor sinergia y amplíe las capacidades de la gestión territorial de la seguridad ciudadana y la propicie de forma conjunta la convivencia pacífica.

Los anteriores pilares obedecerán transversalmente a la política de comunicaciones efectivas para emitir en su ejecución mensajes internos y externos con efectividad e impacto, y apalancarán los objetivos, planes, programas y proyectos establecidos en el Planes Operativos de las Direcciones Misionales, como pilar gerencial que define la estrategia Institucional.

2.4 Propuesta de Valor

Para alcanzar estándares de calidad y excelencia operativa, se desarrolla la propuesta de valor del CACM-Q, con un enfoque de (I+D+I) en los servicios que se brinda a la comunidad de acuerdo a los siguientes ámbitos de acción:

- a. Seguridad:** Ofrecer servicios complementarios a la seguridad ciudadana en el Distrito Metropolitano de Quito de acuerdo a nuestras competencias y funciones, con liderazgo operativo para ser competitivos en el sector de la seguridad ciudadana del país.
- b. Ambiente:** Incrementar el control ambiental en las áreas urbanas y suburbanas del Distrito Metropolitano de Quito, ejerciendo control y potestad pública donde existe mayor contaminación y actividad ambiental, con la finalidad de reducir el impacto y daño ambiental.
- c. Inclusión:** Incrementar la cobertura de servicio a personas vulnerables y de atención prioritaria mediante la prestación oportuna, de calidad y diferenciadora para la comunidad objetivo.
- d. Cultura:** Implementar la participación ciudadana en el acatamiento voluntario de las normas de convivencia ciudadana, con especial énfasis en la población que realiza mal uso de espacios públicos, tanto a los residentes del Distrito Metropolitano de Quito como a quienes migran y lo visitan.

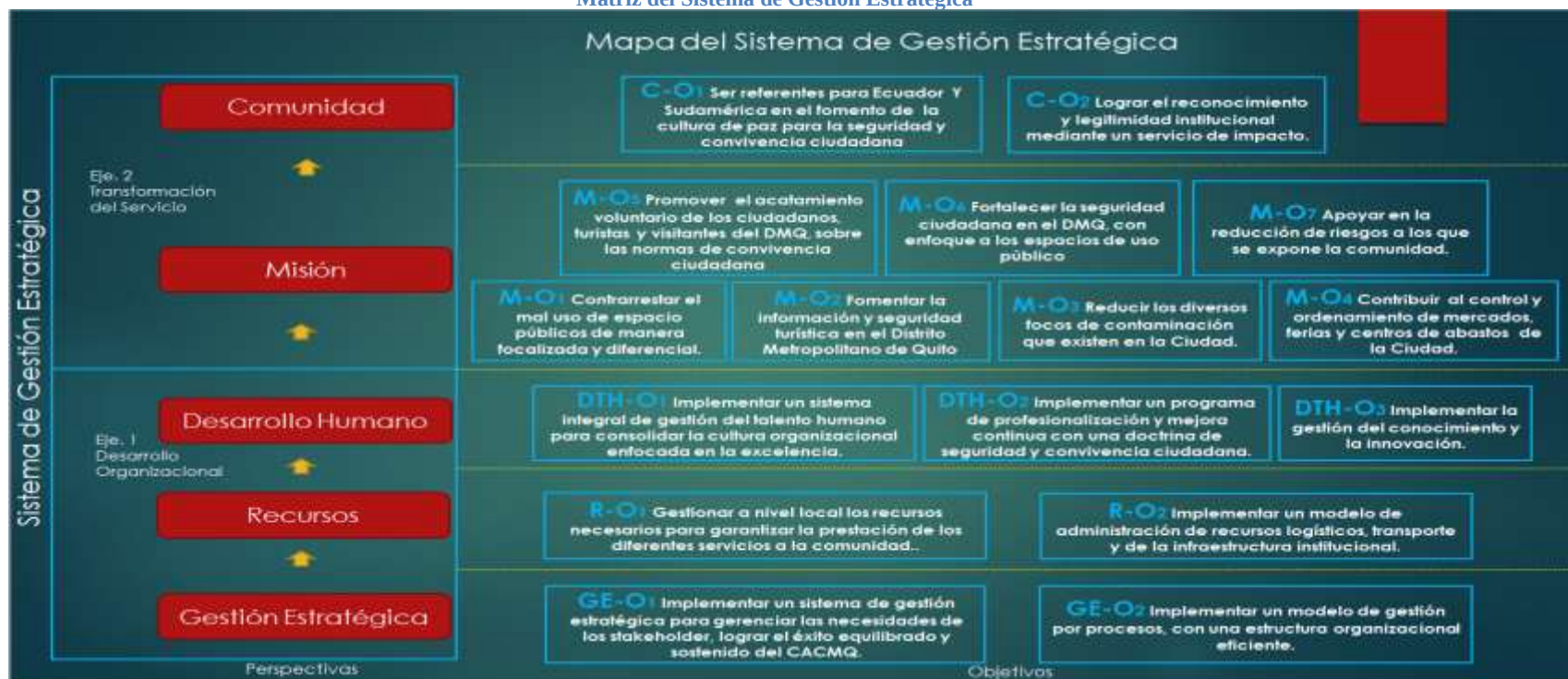


CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

2.5 Sistema de Gestión Estratégica.

El sistema de gestión estratégica, es una adaptación de perspectivas de la Matriz de Balance Scorecard (BSC) *por sus siglas en ingles*. Las perspectivas y objetivos estratégicos se han adaptado a nuestras necesidades por ser una entidad pública sin fines de lucro las mismas que se desarrollaron a partir del diagnóstico situacional, principalmente nos permitirán alcanzar la Visión institucional de ser referentes en el servicio para el Ecuador y Sudamérica, de tal forma que se logre alinear los principios, valores y políticas de la institución, para que en el largo plazo coadyuven a la Administración Municipal a alcanzar una ciudad más segura para sus residentes y visitantes;

Matriz del Sistema de Gestión Estratégica





El Sistema de Gestión Estratégica que se traduce en la implementación del Plan Estratégico está basado en el modelo de perspectivas de la herramienta BSC, y se han adaptado 5 perspectivas de desarrollo agrupadas en dos ejes centrales que se convertirán en los Programas Institucionales:

- **Eje 1 Programa de Desarrollo Organizacional**

Perspectiva 1. Gestión Estratégica.- esta perspectiva involucra a todo el sistema de gestión estratégica (*Proceso de planificación, administración, integración, dirección y control*), de tal forma que de acuerdo a la planificación establecida se asigne recursos con criterio de eficiencia en la consecución de objetivos, así como también se realicen actividades programáticas para alcanzar el éxito y sostenibilidad de la institución.

Perspectiva 2. Gestión de Recursos.- en el diagnostico organizacional los escasos recursos son un factor clave que ralentiza el desarrollo de la institución, en este sentido la gestión de recursos busca implementar de forma eficiente y eficaz los recursos suficientes para el apalancamiento de los proyectos institucionales.

Perspectiva 3. Gestión del Talento Humano.- Cómo base fundamental de toda organización se toma como perspectiva de desarrollo la profesionalización del talento humano y con ello la gestión descentralizada del conocimiento, la carrera y la innovación que permitan enfocar los esfuerzos hacia la implementación de una cultura organizacional de excelencia y una doctrina de seguridad ciudadana y convivencia pacífica.

- **Eje 2 Programa de Transformación del Servicio a la Comunidad.**

Perspectiva 4. Gestión de la Misión.- en esta perspectiva vamos a Investigar, Desarrollar e Innovar los servicios, de tal forma que podamos aplicar tecnologías, tácticas, técnicas y procedimientos operativos que garanticen la calidad del servicio.

Perspectiva 5.- Gestión del impacto de los servicios en la Comunidad.- esta perspectiva ubica al ciudadano como el fin mismo del servicio y todos los esfuerzos se enfocan en alcanzar el reconocimiento ciudadano y alcanzar la visión institucional de ser referentes para Ecuador y Sudamérica.



EJE 1 PROGRAMA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

2.5.1 Eje 1. Programa Desarrollo Organizacional

Objetivo General.- Alcanzar el desarrollo institucional con una organización moderna, eficiente y competitiva que fomente el desarrollo del talento humano y una gestión eficiente de los recursos económicos y logísticos para garantizar la sostenibilidad de los servicios que hombres y mujeres del Cuerpo de Agentes de Control proveen a la comunidad, turistas y visitantes del Distrito Metropolitano de Quito.

2.5.1.1 Perspectiva 1. Gestión Estratégica.

Objetivo General.- Implementar el 95% del Sistema de Gestión Estratégica, de acuerdo a la planificación establecida se asigne recursos con criterio de eficiencia en la consecución de objetivos, así como también se realicen actividades programáticas para alcanzar el éxito y sostenibilidad de la institución, hasta el año 2023.

Objetivos Específicos.-

- GE-O1. Implementar un sistema de gestión estratégica para gerenciar las necesidades de los stakeholder, lograr el éxito equilibrado y sostenido del CACMQ.
- GE-O2. Implementar un modelo de gestión por procesos, con una estructura organizacional eficiente.

Proyectos.-

1. Imprimir el Sistema de Gestión Estratégica
2. Implementar de la Estructura Organizacional.



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

Matriz de Estrategias - Perspectiva 1. Gestión Estratégica

Objetivo	Programas	Proyectos	Estrategias	Metas	Plazo	Departamento Responsable
GE-O1	Desarrollo Organizacional	Implementar el Sistema de Gestión Estratégica	Implementar el sistema de gestión de direccionamiento Estratégico.	Implementar el 95% de la gestión estratégica a nivel Gobernante, Táctica y Misional mediante el PEI. Hasta el año 2020.	6 meses	Dirección General / Dirección de Planificación y DO
			Implementar el Modelo de Negocio y Gestión por procesos.	Implementar al 100% el modelo de negocio y el modelo de gestión por procesos en toda la organización hasta el año 2020.	24 meses.	Dirección General / Dirección de Planificación y DO
			Implementar el sistema integrado de gestión certificado.	Obtener la Certificación ISO- 9001 o su equivalente de calidad en los procesos misionales hasta el año 2020	12 meses	Dirección General / Dirección de Planificación y DO
				Obtener la Certificación ISO- 14001 o su equivalente para reducir los impactos ambientales, hasta el año 2021	25 meses	Dirección General / Dirección de Planificación y DO
				Obtener la Certificación ISO- 45001 o su equivalente para la seguridad o salud ocupacional, hasta el año 2021.	31 meses	Dirección General / Dirección de Planificación y DO
				Obtener la Certificación ISO- 166002 o su equivalente para la gestión de (I+D+I), hasta el año 2023.	24 meses	Dirección General / Dirección de Planificación y DO
				Obtener la Certificación ISO- 37001 o su equivalente para la gestión antisoborno, hasta el año 2023.	12 meses	Dirección General / Dirección de Planificación y DO
GE-O2	Desarrollo Organizacional.	Implementar la Estructura Organizacional	Implementar el proceso de elección de candidatos para el cargo de Director General del personal de carrera del CACMQ.	Lograr que el Director General del CACMQ sea un servidor de carrera mediante el establecimiento de un proceso de selección técnico-legal, hasta el año 2019.	6 meses	Dirección General / Dirección de Talento Humano
			Implementar una metodología para la Asignación de responsables en los puestos de la estructura organizacional.	Ubicar el 100% de responsables de los diferentes puestos en la estructura organizacional, hasta el año 2019.	4 meses	Dirección General / Dirección de Planificación DO./ Dirección de Talento Humano
			Ubicar grados e insignias a los servidores del CACMQ.	Ubicar grados e insignias al 100% de los servidores del CACMQ, hasta el año 2020.	8 meses	Dirección General / Dirección de Talento Humano
			Impulsar la actualización de la Normativa vigente que regula la Gestión Integral del Talento Humano.	Alcanzar el 100% de la actualización de la normativa vigente que permita la gestión descentralizada y desconcentrada de los subsistemas de recursos humanos, hasta el año 2021	14 meses	Dirección General / Dirección de Talento Humano



1.5.1.2 Perspectiva 2. Gestión de Recursos

Objetivo General.- Obtener **el 95% de** los recursos financieros para apalancar los proyectos institucionales que permita una gestión sostenida en el tiempo y garantice el acceso oportuno de los servicios a la comunidad hasta el año 2023.

Objetivos Específico.-

- R-O1 Gestionar a nivel local los recursos necesarios para garantizar la prestación de los diferentes servicios a la comunidad.
- R-O2 Implementar un modelo de administración de recursos logísticos, transporte y de la infraestructura institucional.

Proyectos

1. Alcanzar sostenibilidad financiera.
2. Modernizar la gestión de los recursos logísticos, del parque automotor y de la infraestructura institucional.



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

Matriz de Estrategias- Perspectiva 2. Gestión de Recursos

Objetivo	Programas	Proyectos	Estrategias	Metas	Plazo	Departamento Responsable
R-O1	Desarrollo Organizacional	Alcanzar la sostenibilidad financiera.	Impulsar el mecanismo normativo que regule la generación de recursos financieros y fuentes de ingresos por conceptos de prevención, vigilancia y control de los diferentes servicios del CACMQ, a la comunidad.	Impulsar que el Consejo Metropolitano apruebe una ordenanza específica que regule la generación de recursos financieros y fuentes de ingresos mediante un mecanismo de recaudación tributario, hasta el año 2022.	36 meses	Dirección General
				Obtener y mantener el 20% de recursos financieros que genera la tasa de seguridad ciudadana de forma anual.	36 meses	Dirección General / Dirección de Planificación
			Impulsar el mecanismo normativo que regule la generación de recursos y fuentes de ingresos por conceptos de Capacitación interinstitucional.	Obtener y mantener ingresos por conceptos de capacitación a entidades que requieran de los servicios de capacitación, hasta el año 2020.	12 meses	Dirección General / Dirección de Capacitación
			Impulsar el mecanismo normativo que regule la generación y fuente de ingresos a partir de la patente comercial municipal.	Obtener y mantener el 12.5%, por conceptos de generación y fuente de ingresos por concepto de recaudación de la patente municipal, hasta el año 2021.	24 meses	Dirección General/ Dirección de Planificación
			Impulsar la implementación de la normativa que regule la generación de ingresos provenientes de donaciones por parte de organismos multilaterales, financieros, entidades públicas entre otros.	Ingresar al sistema de bienes el 100% de recursos financieros, logísticos, tecnológicos provenientes de donaciones, hasta el año 2020	8 meses	Dirección Administrativa Financiera.
			Impulsar el mecanismo normativo que regule la generación y fuentes de ingresos existentes en Convenios que mantiene EM-SEGURIDAD y otros organismos en los que el CACMQ tiene competencia de control.	Obtener y Mantener el 30% de recursos financieros que provengan de convenios que mantiene EM-SEGURIDAD y Mercados., hasta el año 2020	16 meses	Dirección General / Dirección de Capacitación
				Obtener y Mantener el 30% de recursos financieros que provengan de convenios del proyecto Ángel Guardián que mantiene EM-SEGURIDAD, hasta el año 2020	16 meses	Dirección General / Dirección de Capacitación
				Obtener y Mantener el 12.5% de recursos financieros que provengan de con la asignación por emergencias y gestión de riesgos a EM-SEGURIDAD hasta el año 2020.	16 meses	Dirección General / Dirección de Capacitación



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

R-O2	Desarrollo Organizacional	Modernizar la gestión de los recursos logísticos, del parque automotor y de la infraestructura institucional.	Implementar la gestión eficiente del Transporte y logística del CACMQ.	Implementar el plan de flotas de vehículos y logísticas para la utilización eficiente de los recursos, hasta el año 2020.	10 meses	Coordinación General de Operaciones /Unidad Logística y Transporte
				Modernizar el taller de mantenimiento para el mantenimiento del parque automotor, la logística y bienes de la institución hasta 2021.	24 meses	Unidad Logística y Transporte
			Implementar la gestión eficiente de la infraestructura institucional.	Reasignar el uso de espacios físicos del Cuartel General y las unidades operativas zonales de forma eficiente, técnica y ordenada para una mejor administración y desconcentración operativa de los servicios, hasta el año 2021.	24 meses	Unidad Administrativa
				Reducir el uso de energía eléctrica en un 15% anual, mediante la implementación del uso de paneles solares fotovoltaicos, hasta el año 2023.	48 meses	Unidad Administrativa/ Dirección de Control Ambiental y Mercados
			Implementar espacios de fortalecimiento, adecuación y entrenamiento físico	Gestionar ante el Municipio de Quito la asignación de un espacio físico para la construcción de un Centro de entrenamiento para los servidores del CACMQ, hasta el 2023	54 meses	Dirección General/Unidad Administrativa.
				Gestionar ante el Municipio de Quito la asignación de un espacio físico para la gestión operativa de la Unidad de Control Ambiental, hasta el año 2023	54 meses	Dirección General /Coordinación General de Operaciones.



1.5.1.3 Perspectiva 3. Gestión del Talento Humano

Objetivo General.- Alcanzar el 47% del desarrollo integral del personal, por medio de su realización profesional, en un clima laboral que fomente un buen nivel de gestión y desempeño, para brindar un servicio de calidad y excelencia a la comunidad del Distrito Metropolitano de Quito, hasta el año 2023.

Desarrollo la profesionalización del talento humano y con ello la gestión descentralizada del conocimiento, la carrera y la innovación que permitan enfocar los esfuerzos hacia la implementación de una cultura organizacional de excelencia y una doctrina de seguridad ciudadana y convivencia pacífica.

Objetivos Específico

- DTH-O1 Implementar un sistema integral de gestión del talento humano para consolidar la cultura organizacional enfocada en la excelencia.
- DTH-O2 Implementar un programa de profesionalización y mejora continua con una doctrina de seguridad y convivencia ciudadana.
- DTH-O3 Implementar la gestión del conocimiento y la innovación.

Proyectos

1. Implementar la Gestión Integral del Talento Humano.
2. Profesionalizar al Talento Humano.
3. Implementar la Gestión del Conocimiento y la Innovación.



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

Matriz de Estrategias- Perspectiva 3. Gestión del Talento Humano

Objetivo	Programas	Proyectos	Estrategias	Metas	Plazo	Departamento Responsable
DTH-01	Desarrollo Organizacional	Implementar la Gestión Integral del Talento Humano	Implementar el Plan de Salud y seguridad ocupacional.	Alcanzar el cumplimiento de metas de las actividades programadas de promoción, prevención, higiene, salud, motivación y seguridad ocupacional en un 90%, hasta el año 2020.	10 meses	Unidad de Salud y Seguridad Ocupacional
			Implementar la Evaluación de desempeño y gestión del talento humano.	Evaluar anualmente el desempeño, contribución al cumplimiento de metas y objetivos del 100% de personal hasta el año 2023.	54 meses	Unidad de lo Administrativo de Talento Humano.
			Implementar la gestión planificada del talento humano (movimientos)	Implementar un sistema de movimiento de personal lateral ordenado y técnico, hasta el año 2020.	15 meses	Unidad de Planificación de Talento Humano.
			Desarrollar el Plan carrera Institucional	Incorporar de forma programada 60 aspirantes por año, hasta el año 2023.	54 meses	Unidad de Planificación de Talento Humano.
				Programar anualmente la promoción y ascenso de los servidores conforme las vacantes existentes, hasta el año 2019	8 meses	Unidad de Desarrollo de Talento Humano.
				Realizar un estudio técnico para la implementación de la carrera de servidores especializados administrativos, hasta el año 2021.	15 meses	Unidad de Desarrollo de Talento Humano.
DTH-02	Desarrollo Organizacional.	Profesionalizar al Talento Humano	Implementar el Plan Estratégico Institucional de Educación del CACMQ.	Implementar el 75% del PEI de Educación para la formación, capacitación y especialización de los servidores del CACMQ. Hasta el año 2023	54 meses	Dirección General
			Implementar Convenios con instituciones de Educación Superior para la certificación de los procesos de educación y capacitación.	Mantener 2 convenios con instituciones de educación superior referentes en Ecuador, que avalen los procesos de formación, capacitación o especialización. Hasta el año 2020.	6 meses	Dirección de Formación, Capacitación y Especialización
			Certificar CACMQ como entidad operadora de capacitación.	Obtener y Mantener en la Dirección de Capacitación, Formación y Especialización la certificación SETEC, que le avala como operadora de capacitación certificada hasta el año 2019.	3 meses	Dirección de Formación, Capacitación y Especialización.
			Implementar un programa educativo de mejora continua con enfoque a mejorar las competencias de gestión estratégica.	Implementar y mantener un programa educativo para responsables de unidades departamentales organizacionales, enfocados en el desarrollo de competencias de gestión estratégica para los servidores del CACMQ hasta el año 2020	14 meses	Dirección de Formación, Capacitación y Especialización.
			Implementar la preparación, fortalecimiento y acondicionamiento físico de los servidores del CACMQ.	Preparar, fortalecer y acondicionar físicamente al 100% en los servidores del CACMQ para aplicar la evaluación de desempeño física, hasta el año 2020.	10 meses	Dirección de Formación, Capacitación y Especialización.



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

			Fortalecer las competencias profesionales de los servidores del CACMQ a la ciudadanía.	Implementar y mantener 10 convenios con entidades relacionadas a nuestras competencias, servicios y productos, hasta el año 2021.	20 meses	Coordinación General de Operaciones
				Implementar y mantener 2 convenios con instituciones internacionales para el fortalecimiento de competencias, gestión y estrategias de mejora del servicio, hasta el año 2020	12 meses	Unidad de Relaciones Públicas
Objetivo	Programas	Proyectos	Estrategias	Metas	Plazo	Departamento Responsable
DTH-O4	Desarrollo Organizacional	Implementar la Gestión del Conocimiento y la Innovación	Implementar Mentoría técnica en gestión estratégica y operativa en el CACMQ.	Implementar un programa anual de Mentoría en gestión estratégica, y de los diferentes servicios de la organización, hasta el año 2020	13 meses	Dirección de Planificación y DO.
				Desarrollar 3 veces al año talleres y seminarios internos dictados por instructores expertos internos, sobre temas específicos para mejorar la gestión estratégica y operativa institucional, hasta el año 2022.	48 meses	Dirección de Formación, Capacitación y Especialización.
				Implementar y Mantener 2 alianzas estratégicas con instituciones de seguridad extranjeras relacionadas a los servicios del CACMQ, para fortalecer la ventaja competitiva hasta el año 2023	54 meses	Dirección General
				Implementar la vinculación educativa superior con enfoque en el desarrollo de los diferentes departamentos misionales, para fortalecer las fuentes existentes de conocimiento temprano, hasta el año 2020	12 meses	Dirección de Talento Humano.
			Implementar Coaching especializado a nivel institucional.	Gestionar el cambio de la cultura organizacional en un 75%, para alcanzar los objetivos y metas trazados, mediante el desarrollo de un taller anual, hasta el año 2023.	54 meses	Dirección de Talento Humano.
			Implementar el proyecto de fortalecimiento al Know-how del CACMQ	Promover anualmente en un 100%, a los servidores destacados en el ámbito de sus competencias con cursos, pasantías, seminarios internacionales, hasta el año 2023	54 meses	Dirección de Talento Humano.



EJE 2 PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN DEL SERVICIO

2.5.2 Eje 2. Programa Transformación del Servicio a la Comunidad

Objetivo General.- Modernizar los procedimientos, tácticas y técnicas utilizados en la provisión de servicios a la comunidad, utilizando logísticas, materiales y tecnología de vanguardia para contribuir en la sociedad el disfrute de una convivencia pacífica en el Distrito Metropolitano de Quito.

2.5.2.1 Perspectiva 4. Gestión de la Misión

Objetivo General.- Generar valor frente a las demandas de seguridad y convivencia pacífica, promoviendo la prevención y el empoderamiento ciudadano frente a las normas de convivencia ciudadana en el marco de nuestras competencias.

Objetivos Específicos

- M-O1 Contrarrestar el mal uso de espacio público de manera focalizada y diferencial.
- M-O2 Fomentar la información y seguridad turística en el Distrito Metropolitano de Quito.
- M-O3 Reducir los diversos focos de contaminación y daño ambiental que existen en la Ciudad.
- M-O4 Contribuir al control y ordenamiento de mercados, ferias y centros de abastos de la Ciudad.
- M-O5 Promover el acatamiento voluntario de los ciudadanos, turistas y visitantes del DMQ, sobre las normas de convivencia ciudadana.
- M-O6 Fortalecer la seguridad ciudadana en el DMQ, con enfoque a los espacios de uso público.
- M-O7 Apoyar en la reducción de riesgos a los que se expone la comunidad.

Proyectos

1. Ejercer el control territorial de espacios públicos.
2. Brindar información y seguridad turística.
3. Controlar las actividades ambientales, la contaminación ambiental, ordenamiento de mercados y centros de abastos.
4. Fomentar procesos de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana
5. Ejercer prevención en seguridad ciudadana y convivencia pacífica.
6. Apoyar a la gestión de riesgos en coordinación con los organismos competentes



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

Matriz de Estrategias - Perspectivas 4. Gestión de la Misión – Espacio Público

Objetivos	Programas	Proyectos	Estrategias	Metas	Plazo	Departamento Responsable
M-O1	Transformación del Servicio a la Comunidad	Ejercer el control territorial de espacios públicos.	Gestionar la implementación de normas para la aplicación de procesos y procedimientos de control más efectivos.	Implementar convenios de cooperación interinstitucional con todos los entes que tienen relación con el espacio público y el CACMQ, hasta el año 2020.	25 meses	Coordinación General de Operaciones/ Dirección Técnica de Control Territorial de Espacios Públicos
				Gestionar ante la Alcaldía Metropolitana la normativa que viabilice una mejor gestión de control operativa en el territorio, hasta el año 2020.	12 meses	Dirección General / Dirección Técnica de Control Territorial de Espacios Públicos
			Implementar un sistema de planificación y control operativo eficiente.	Implementar la macro y micro planificación operativa para la eficiencia operativa y el logro de objetivos de control en el territorio hasta el año 2020.	12 meses	Coordinación General de Operaciones/ Dirección Técnica de Control Territorial de Espacios Públicos
				Implementar un sistema de información, base de datos de comerciantes autónomos regulados y no regulados en los espacios públicos, hasta el año 2022.	25 meses	Coordinación General de Operaciones/ Dirección Técnica de Control Territorial de Espacios Públicos
			Incorporar a la gestión operativa medios tecnológicos, logística y herramientas de vanguardia.	Implementar la gestión de prevención, disuasión, vigilancia y control con tecnología, logística y herramientas operativas de vanguardia hasta el año 2023	54 meses	Coordinación General de Operaciones/ Dirección Técnica de Control Territorial de Espacios Públicos
			Involucrar a los servidores a participar activamente en un canal digital con información alusiva al cuidado y buen uso de los espacios públicos.	Implementar un programa de información ciudadana mediante un canal digital para la provisión de información sobre el buen uso de espacios públicos, hasta el año 2020.	15 meses	Dirección Técnica de Control Territorial de Espacios Públicos/ Dirección de Comunicación Social y Relaciones Públicas



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

Matriz de Estrategias - Perspectivas 4. Gestión de la Misión – Seguridad e Información Turística

Objetivos	Programas	Proyectos	Estrategias	Metas	Plazo	Departamento Responsable
M-O2	Transformación del Servicio a la Comunidad	Brindar información y seguridad turística.	Proporcionar información turística a la comunidad en general con medios tecnológicos y personal altamente capacitado.	Dotar al personal de Agentes de Control con dispositivos electrónicos que contenga información turística interactiva, que contenga mapas, sitios turísticos, hoteles, restaurant, agencias de viajes, medios de transporte etc. para la provisión de información turística precisa en el territorio, hasta el 2021.	16 meses	Dirección Técnica de Información y Seguridad Turística / Dirección de Tecnologías e Información / Dirección de Comunicación Social.
				Implementar programas de información ciudadana mediante un canal digital para la provisión de información turística, hasta el año 2020.	13 meses	Dirección Técnica de Información y Seguridad Turística / Dirección de Tecnologías e Información / Dirección de Comunicación Social.
				Desarrollar una APP (aplicación android) para que el Agente de Control pueda facilitar la información turística en diversos idiomas de forma ágil y fácil, hasta el año 2020.	14 meses	Dirección Técnica de Información y Seguridad Turística / Dirección de Tecnologías e Información / Dirección de Comunicación Social.
				Implementar y mantener 4 rutas y recorridos turísticos para la comunidad de Quito. Con un enfoque diferenciador a los productos preexistentes, hasta el año 2023.	54 meses	Dirección Técnica de Información y Seguridad Turística / Dirección de Tecnologías e Información / Dirección de Comunicación Social.
				Implementar y mantener una actividad que promueva el atractivo turístico paralelo O. Con un enfoque diferenciador a los productos preexistentes, hasta el año 2021.	18 meses	Dirección Técnica de Información y Seguridad Turística / Dirección de Comunicación Social.
				Modernizar los espacios de información en sitios de interés turístico, espacios públicos, terminales terrestres y aeroportuaria con elementos que rescaten los atractivos propios de la Ciudad y fortalezcan el reconocimiento institucional del CACMQ, hasta el año 2022.	25 meses	Dirección Técnica de Información y Seguridad Turística / Dirección de Comunicación Social.
			Implementar un Plan de Seguridad inteligente para turistas y visitantes del DMQ.	Implementar la Unidad de Seguridad Turística para Quito, que mantenga una dotación permanente de al menos 60 Agentes de Control capacitados, con tecnología y herramientas necesarias para brindar seguridad adecuada, distribuidos en los sitios de interés turísticos del DMQ, hasta el año 2021	19 meses	Coordinación General de Operaciones / Dirección Técnica de Información y Seguridad Turística
				Gestionar ante la Alcaldía Metropolitana y el Ministerio del Interior la normativa que viabilice una mejor gestión operativa de seguridad turística en el territorio, hasta el año 2020.	12 meses	Dirección General / Dirección Técnica de Información y Seguridad Turística



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

Matriz de Estrategias - Perspectivas 4. Gestión de la Misión – Control Ambiental y Mercados

Objetivos	Programas	Proyectos	Estrategias	Metas	Plazo	Departamento Responsable
M-O3 M-O4	Transformación del Servicio a la Comunidad	Controlar las actividades ambientales, la contaminación ambiental, ordenamiento de mercados y centros de abastos.	Implementar un Plan de Control Ambiental inteligente con un enfoque de cobertura para la atención de actividades ambientales, la contaminación, daño ambiental y la fauna urbana.	Gestionar ante la Alcaldía Metropolitana la normativa que viabilice una mejor gestión de control ambiental en coordinación con el organismo técnico de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades ambientales distrito metropolitano, en el marco de la política nacional ambiental; en el territorio, hasta el año 2020.	12 meses	Dirección General / Dirección Técnica de Control Ambiental y Mercados
				Implementar un plan de control operativo integral sobre el cuidado, tenencia de animales y general de la fauna urbana, con infraestructura, logística, herramientas y medios tecnológicos de vanguardia acercando el servicio a 1000 barrios de Quito, hasta el año 2023	54 meses	Coordinación General de Operaciones / Dirección Técnica de Control Ambiental y Mercados
				Implementar el control operativo por contaminación, visual, auditiva, manejo de residuos sólidos, escombros y en general de los recursos naturales, con logística, herramientas y medios tecnológicos de vanguardia, logrando una atención de la demanda de control del 80%, hasta el año 2023.	54 meses	Coordinación General de Operaciones / Dirección Técnica de Control Ambiental y Mercados
		Implementar un Plan para el control el ordenamiento y limpieza de los mercados y centros de abasto en el DMQ.		Implementar la Unidad de Control de Mercados con un dotación permanente de 30 Agentes de Control capacitados, que cuente con infraestructura, logística, herramientas y medios tecnológicos de vanguardia necesarios para brindar el servicio, para cubrir al menos el 80% de mercados y centros de abastos distribuidos en el sector norte, centro, sur y valles del DMQ, hasta el año 2023.	54 meses	Dirección Administrativa Financiera / Coordinación General de Operaciones / Dirección Técnica de Control Ambiental y Mercados
				Implementar un plan de control operativo integral sobre el fomento al manejo de materiales perecibles, residuos sólidos y campañas de atención al cliente, acercando el servicio permanente al 80% de los mercados y centros de abastos de Quito, hasta el año 2023.	54 meses	Dirección de Control Ambiental y Mercados
				Implementar un programa de información ciudadana mediante un canal digital para la difusión de las normas de convivencia y cuidado de los mercados y centros de abastos, hasta el año 2020.	13 meses	Dirección de Control Ambiental y Mercados / Dirección de Comunicación Social y Relaciones Públicas



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

Matriz de Estrategias - Perspectivas 4. Gestión de la Misión – Vinculación Social y Convivencia Ciudadana

Objetivos	Programas	Proyectos	Estrategias	Metas	Plazo	Departamento Responsable
M-O5	Transformación del Servicio a la Comunidad	Fomentar procesos de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana	Modernizar los procesos de vinculación social para la atención a personas prioritarias y vulnerables.	Implementar un plan integral para el acercamiento de los servicio de Cano y Equinoterapia a 192 barrios de Quito de forma, focalizada, técnica y organizada, hasta el año 2023.	54 meses	Coordinación General de Operaciones / Dirección Técnica de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana.
				Implementar un plan integral de apoyo a los organismos competentes en el proceso de acogida a personas en situación de vulnerabilidad extrema; con infraestructura, logística, herramientas y medios tecnológicos de vanguardia, logrando una atención del 80% de la demanda de control en el sector centro, norte y sur de Quito hasta el año 2023.	54 meses	Coordinación General de Operaciones / Dirección Técnica de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana.
			Modernizar los procesos de concienciación ciudadana para lograr el acatamiento y la participación de los ciudadanos en la construcción de la cultura de paz social en el CACMQ.	Implementar un programa integral de concienciación en el territorio, llegando a 1'200.000 habitantes dando a conocer las normas de convivencia ciudadana, con herramientas de prevención amigables a la comunidad, para fomentar el buen uso de espacios públicos, hasta el año 2023	54 meses	Coordinación General de Operaciones / Dirección Técnica de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana.
				Implementar un plan integral de actividades lúdicas, recreativas, artísticas llegando a 1'000.000 habitantes dando a conocer las normas de convivencia ciudadana, con herramientas de prevención amigables a la comunidad para fomentar el buen uso de espacios públicos, hasta el año 2023.	54 meses	Coordinación General de Operaciones / Dirección Técnica de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana.
				Implementar un programa de información ciudadana mediante un canal digital para la difusión de las normas de convivencia y el cuidado de los espacios públicos, hasta el año 2020.	13 meses	Dirección Técnica de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana / Dirección de Comunicación Social y Relaciones Públicas



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

Matriz de Estrategias - Perspectivas 4. Gestión de la Misión – Prevención en Seguridad Ciudadana

Objetivos	Programas	Proyectos	Estrategias	Metas	Plazo	Departamento Responsable
M-O6	Transformación del Servicio a la Comunidad	Ejercer prevención en seguridad ciudadana y convivencia pacífica	Implementar un plan integral para la gestión de las operaciones tácticas, de control y apoyo en seguridad operativa tecnificado.	Implementar la Unidad de Seguridad Operativo con un dotación permanente de 60 Agentes de Control capacitados, que cuente con infraestructura, logística, herramientas y medios tecnológicos de vanguardia necesarios para brindar el servicio, para cubrir al menos el 80% de la demanda de operaciones tácticas de control y apoyo operativo institucional, hasta el año 2021.	24 meses	Coordinación General de Operaciones / Dirección Técnica Prevención en Seguridad Ciudadana.
				Potenciar el video Wall del CACMQ para la articulación de cámaras de video vigilancia instaladas en 20 sitios estratégicos del espacio público recuperados, 10 sitios estratégicos del transporte público municipal y el 100% de las cámaras que portan los Agentes de Control, hasta el año 2024	54 meses	Coordinación General de Operaciones / Dirección Técnica Prevención en Seguridad Ciudadana / Dirección de Informática y Tecnologías.
			Implementar un plan integral para el apoyo a la seguridad del transporte público municipal para la reducción del índice delincriminal.	Implementar la Unidad de Seguridad Operativo con un dotación permanente de 150 Agentes de Control capacitados, que cuente con infraestructura, logística, herramientas y medios tecnológicos de vanguardia necesarios para brindar el servicio, para cubrir al menos el 60% de la demanda de seguridad en estaciones, andenes, paradas y medios de transporte público municipal, hasta el año 2023.	54 meses	Coordinación General de Operaciones / Dirección Técnica Prevención en Seguridad Ciudadana / Dirección de Informática y Tecnologías.
				Gestionar ante la Alcaldía Metropolitana y Ministerio del Interior la normativa que viabilice una mejor gestión de seguridad ciudadana en el transporte público municipal, en el marco de la política nacional de seguridad, hasta el año 2020.	12 meses	Dirección General / Dirección Técnica Prevención en Seguridad Ciudadana.



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

Matriz de Estrategias - Perspectivas 4. Gestión de la Misión – Gestión de Riesgos

Objetivos	Programas	Proyectos	Estrategias	Metas	Plazo	Departamento Responsable
M-O7	Transformación del Servicio a la Comunidad	Apoyar a la gestión de riesgos en coordinación con los organismos competentes;	Implementar un plan integral para la reducción de riesgos de origen natural o antrópico.	Implementar la Unidad de Reducción de Riesgos con un dotación permanente de 30 Agentes de Control capacitados, que cuente con infraestructura, logística, herramientas y medios tecnológicos de vanguardia necesarios para cubrir la demanda de al menos el 60% de servicio de prevención, vigilancia y monitoreo de riesgos, hasta el año 2023.	54 meses	Coordinación General de Operaciones / Dirección Técnica de Gestión de Riesgos
				Implementar la vigilancia y monitoreo de riesgos para el apoyo a las unidades internas de control de espacios públicos, seguridad turística, seguridad ciudadana y control ambiental del CACMQ, con infraestructura, logística, herramientas y medios tecnológicos de vanguardia necesarios para cubrir la demanda de al menos el 95% de los servicios, hasta el año 2023.	54 meses	Coordinación General de Operaciones / Dirección Técnica de Gestión de Riesgos
				Implementar un plan de capacitación que atienda a 48 comités de gestión de riesgos o su equivalente para reducir la vulnerabilidad de la población frente a amenazas de origen natural o antrópico, hasta el año 2023	54 meses	Coordinación General de Operaciones / Dirección Técnica de Gestión de Riesgos / Dirección de Capacitación
				Implementar un plan de capacitación en gestión de riesgos que atienda a 30 Cuerpos de Agentes de Control del país para mejorar la respuesta operativa y los mecanismos de prevención en riesgos, hasta el año 2023	54 meses	Coordinación General de Operaciones / Dirección Técnica de Gestión de Riesgos / Dirección de Capacitación
				Implementar un programa de información ciudadana mediante un canal digital para la difusión de medidas de autoprotección frente a amenazas de origen natural y antrópico, hasta el año 2020.	13 meses	Dirección Técnica de Gestión de Riesgos/ Dirección de Comunicación Social y Relaciones Públicas
			Implementar un plan integral de respuesta para la atención a emergencias ocasionados por eventos adversos de origen natural o antrópico	Implementar la Unidad de Respuesta a Eventos Adversos con un dotación permanente de 30 Agentes de Control capacitados, que cuente con infraestructura, logística, herramientas y medios tecnológicos de vanguardia necesarios para cubrir la demanda de al menos el 80% de servicio de salvamento, búsqueda y rescate hasta el año 2023.	54 meses	Coordinación General de Operaciones / Dirección Técnica de Gestión de Riesgos / Dirección de Capacitación
				Impulsar 3 convenios con Cantones aledaños del DMQ, para el apoyo en las operaciones de búsqueda, salvamento y rescate, hasta el año 2020.	15 meses	Dirección General / Dirección Técnica de Gestión de Riesgos /
				Obtener la acreditación de grupo de salvamento, búsqueda y rescate dado por el organismo técnico competente a nivel nacional en materia de gestión de riesgos, hasta el año 2021	24 meses	Coordinación General de Operaciones / Dirección Técnica de Gestión de Riesgos / Dirección de Capacitación



2.5.2.2 Perspectiva 5. Gestión del impacto de los servicios en la Comunidad

Objetivo General.- Ubicar a la comunidad como el fin mismo del servicio, generando legitimidad en las acciones emprendidas por el Cuerpo de Agentes de Control para la transformación de los diferentes servicios de tal forma que el empoderamiento de la institución y la comunidad sirvan de mecanismo para la sostenibilidad de la cultura de paz y convivencia ciudadana.

Objetivos Específicos

- C-O1 Lograr el reconocimiento y legitimidad institucional mediante un servicio de impacto.
- C-O2 Fomentar la cultura de Paz para la seguridad y convivencia ciudadana.

Proyectos

1. Implementar la Investigación, Desarrollo, Innovación (*I+D+I*)
2. Implementar la Participación Ciudadana y Control Social.



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

Matriz de Estrategias - Perspectivas 5. Gestión del Impacto de los Servicios en la Comunidad

Objetivo	Programa	Proyecto	Estrategias	Metas	Plazo	Departamento Responsable
C-O1	Transformación del Servicio a la Comunidad	Investigación+ Desarrollo + Innovación	Implementar el Modelo del proceso de (I+D+I) para potenciar los servicios como un factor diferencial de competitividad y considerarla para el ciclo PDCA.	Aplicar 6 investigaciones de mejora en los procesos de la organización, hasta el año 2023.	54 meses	Dirección de Planificación y DO.
				Obtener 2 patente por procesos de (I+D+I), hasta el año 2023	54 meses	Dirección de Planificación y DO.
			Implementar el Plan Estratégico de las Tecnologías e Informática alineado a la visión estratégica institucional que garantice el uso razonado de los recursos tecnológicos, la optimización de procesos y la sostenida capacitación.	Implementar el 60% del Plan Estratégico de Tecnologías y Comunicaciones para brindar soporte a la transformación del servicio a la comunidad, hasta el año 2023.	54 meses	Dirección General/ Dirección de Tecnologías y Comunicaciones
			Implementar el Plan Estratégico Comunicacional y de Marketing, alineado a la visión estratégica institucional que coadyuve al posicionamiento de la misión, la ventaja competitiva, la cultura organizacional y la comunicación efectiva hacia los stakeholder de la institución.	Implementar el 70% del Plan Estratégico Comunicacional y de Marketing para brindar soporte a la transformación del servicio a la comunidad, hasta el año 2023.	54 meses	Dirección General/ Dirección de Tecnologías y Comunicaciones
C-O2		Participación Ciudadana y Control Social	Intercambiar experiencias con la comunidad sobre los servicios del Cuerpo de Agentes de Control y su impacto en la comunidad.	Desarrollar y Participar en 16 talleres, seminarios o su equivalente para el intercambio de experiencias sobre los servicios de la institución para legitimar las acciones emprendidas por CACMQ, hasta el año 2023	54 meses	Gestión de Operaciones
			Desarrollar un proceso sistemático y sostenido de encuestas a la ciudadanía que recibe los diferentes servicios de la institución, para evaluar las acciones y actividades desarrolladas.	Desarrollar 5 encuestas de percepción ciudadana sobre los servicios que provee la institución, hasta el año 2023.	54 meses	Gestión de Operaciones
			Implementar procesos de auditoria interna y externa para el control y evaluación de los sistemas y subsistemas de gestión.	Desarrollar 4 procesos de auditorías interna y externas a los subsistemas o subsistemas de gestión, hasta el año 2023.	54 meses	Gestión de Operaciones

PRODUCTOS, SERVICIOS E INDICADORES DE GESTIÓN POR DEPARTAMENTOS





CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

1. DIRECCIÓN GENERAL

	METAS POR UNIDAD	Fecha:	26-mar-2018
		Versión:	01
		Página:	1 de 1
		Código:	IN-GEP-02-02 FOR-01

INSTITUCIÓN:	Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito
UNIDAD/PROCESO:	Dirección General
FECHA DE DEFINICIÓN DE METAS:	1 de Octubre de 2018
FECHA DE LEVANTAMIENTO DE RESULTADOS:	1 de julio de 2019

#	PRODUCTOS / SERVICIOS	INDICADOR	META PROYECTADA	META CUMPLIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Políticas, normas y estrategias para la gestión institucional	Implementación de políticas, normas y estrategias	100%		0,00%	Cumple con la implementación de políticas, normas, estrategias
2	Proyectos o reformas de ordenanzas, resoluciones	Presentación de proyectos o reformas de ordenanzas, resoluciones	100%		0,00%	Cumple con la presentación de proyectos de ordenanzas, resoluciones ante la Dirección Estratégica
3	Convenios de cooperación interinstitucional	Número de convenios de cooperación institucional suscritos/Total de convenios presentados a la Dirección General	100%		0,00%	Suscribe convenios de fortalecimiento institucional
4						
5						
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE METAS POR UNIDAD					0,00%	



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

2. DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

	METAS POR UNIDAD	Fecha:	26-mar-2018
		Versión:	01
		Página:	1 de 1
		Código:	IN-GEP-02-02 FOR-01

INSTITUCIÓN:	Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito
UNIDAD/PROCESO:	Dirección de Planificación Estratégica y Desarrollo Organizacional
FECHA DE DEFINICIÓN DE METAS:	17 de octubre de 2018
FECHA DE LEVANTAMIENTO DE RESULTADOS:	1 de julio de 2019

#	PRODUCTOS / SERVICIOS	INDICADOR	META PROYECTADA	META CUMPLIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Plan Estratégico Institucional	Avance de cumplimiento del Plan Estratégico Institucional	16%		0,00%	
2	Proyectos institucionales estratégicos	Número de proyectos desarrollados no previstos en el Plan Estratégico/Total de requerimientos identificados que requieren el diseño de proyectos.	80%		0,00%	
3	Desarrollo Organizacional	Número de servidores que participan de los principales indicadores de la cultura organizacional/ total de servidores de la institución.	90%		0,00%	Se establece que los principales indicadores serán la misión, visión , objetivo estratégico, principios, valores , filosofía de trabajo
4	Evaluación estratégica institucional	Número de evaluaciones realizados / total de evaluaciones planificadas.	100%		0,00%	
5						
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE METAS POR UNIDAD					0,00%	



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

3. COORDINACIÓN GENERAL DE OPERACIONES

	METAS POR UNIDAD	Fecha:	26-mar-2018
		Versión:	01
		Página:	1 de 1
		Código:	IN-GEP-02-02 FOR-01

INSTITUCIÓN:	Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito
UNIDAD/PROCESO:	Coordinación General de Operaciones
FECHA DE DEFINICIÓN DE METAS:	1 de octubre de 2018
FECHA DE LEVANTAMIENTO DE RESULTADOS:	1 de julio de 2019

#	PRODUCTOS / SERVICIOS	INDICADOR	META PROYECTADA	META CUMPLIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Supervisión de la ejecución del POA y PAC procesos agregadores de valor	Porcentaje de cumplimiento de metas del POA y PAC ejecutado/total de metas planificadas	100%		0,00%	
2	Evaluación de los planes operativos de las Direcciones Técnicas Misionales	Número de operativos evaluados/total de planes operativos ejecutados	100%		0,00%	
3	Macro operativos	Número de macro operativos ejecutados/total de macro operativos requeridas	100%		0,00%	
4	Identificación de sitios para el control operativo de acuerdo al portafolio de servicios	Número de sitios georreferenciados/ total de sitios identificados que requieren	70%		0,00%	
5	Plan de asignación logística para actividades operativas	Porcentaje de avance de aplicación del plan logístico	100%		0,00%	
6						
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE METAS POR UNIDAD					0,00%	



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

4. DIRECCIÓN TÉCNICA DE VINCULACIÓN SOCIAL Y CONVIVENCIA CIUDADANA

 Ministerio del Trabajo	METAS POR UNIDAD	Fecha:	26-mar-2018
		Versión:	01
		Página:	1 de 1
		Código:	IN-GEP-02-02 FOR-01

INSTITUCIÓN:	Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito
UNIDAD/PROCESO:	Dirección Técnica de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana
FECHA DE DEFINICIÓN DE METAS:	1 de octubre de 2018
FECHA DE LEVANTAMIENTO DE RESULTADOS:	1 de julio de 2019

#	PRODUCTOS / SERVICIOS	INDICADOR	META PROYECTADA	META CUMPLIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Planes de convivencia ciudadana	Número de personas beneficiadas de los planes de convivencia ciudadana/total de personas planificadas por atender	100%		0,00%	Planes de educación, demostración de habilidades y destrezas, recreación, mensajes alusivos a la convivencia ciudadana y el buen uso del espacio público
2	Operativos de apoyo al acogimiento de personas en extrema vulnerabilidad	Número de operativos realizados/total de operativos planificados	100%		0,00%	
3	Planes operativos para la vinculación social	Número de personas beneficiadas de los planes de vinculación social/total de personas planificadas por atender	100%		0,00%	
4	Instrumentos técnicos para mejorar la gestión por procesos de la Dirección Técnica de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana	Presentación de instrumentos técnicos para mejorar la gestión por procesos	100%		0,00%	Cumple con presentar al menos un instrumento técnico para mejorar la gestión por procesos
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE METAS POR UNIDAD					0,00%	



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

5. DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL DE AMBIENTAL Y MERCADOS

	METAS POR UNIDAD	Fecha:	26-mar-2018
		Versión:	01
		Página:	1 de 1
		Código:	IN-GEP-02-02 FOR-01

INSTITUCIÓN:	Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito
UNIDAD/PROCESO:	Dirección Técnica de Control Ambiental y Mercados
FECHA DE DEFINICIÓN DE METAS:	1 de octubre de 2018
FECHA DE LEVANTAMIENTO DE RESULTADOS:	1 de julio de 2019

#	PRODUCTOS / SERVICIOS	INDICADOR	META PROYECTADA	META CUMPLIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Planes operativos de prevención, disuasión, vigilancia y control ambiental	Número de planes operativos ejecutados/total de planes requeridos	100%		0,00%	
2	Planes operativos de prevención, disuasión, vigilancia y control de mercados	Número de planes operativos ejecutados/total de planes requeridos	100%		0,00%	
3	Propuestas de convenios para mejorar la gestión preventiva del control ambiental y mercados	Número de convenios ejecutados/total de convenios propuestos	80%		0,00%	Cumple con presentar con al menos un instrumento técnico para mejorar la gestión por procesos
4	Instrumentos técnicos para mejorar la gestión por procesos de la Dirección Técnica de Control Ambiental y Mercados	Presentación de instrumentos técnicos para mejorar la gestión por procesos	100%		0,00%	
5	Sistematización de la información de prevención y control ambiental	Número de información de prevención y control ambiental que se sube al SUIA/Total de información consolidada	100%		0,00%	
6						
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE METAS POR UNIDAD					0,00%	



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

6. DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL TERRITORIAL DE ESPACIO PÚBLICO

	METAS POR UNIDAD	Fecha:	26-mar-2018
		Versión:	01
		Página:	1 de 1
		Código:	IN-GEP-02-02 FOR-01

INSTITUCIÓN:	Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito
UNIDAD/PROCESO:	Dirección Técnica de Control Territorial de Espacio Público
FECHA DE DEFINICIÓN DE METAS:	1 de octubre de 2018
FECHA DE LEVANTAMIENTO DE RESULTADOS:	1 de julio de 2019

#	PRODUCTOS / SERVICIOS	INDICADOR	META PROYECTADA	META CUMPLIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Planes operativos de prevención, disuasión, vigilancia y control del espacio público	Número de planes operativos ejecutados/total de planes planificados	100%		0,00%	
2	Propuestas de convenios para mejorar la gestión del control uso adecuado del espacio público	Número de convenios ejecutados/total de convenios propuestos	80%		0,00%	
3	Instrumentos técnicos para mejorar la gestión por procesos de la Dirección Técnica de Control Territorial de Espacio Público	Presentación de instrumentos técnicos para mejorar la gestión por procesos	100%		0,00%	Cumple con presentar al menos un instrumento técnico para mejorar la gestión por procesos
4						
5						
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE METAS POR UNIDAD					0,00%	



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

7. DIRECCIÓN TÉCNICA DE INFORMACIÓN Y SEGURIDAD TURÍSTICA

	METAS POR UNIDAD	Fecha:	26-mar-2018
		Versión:	01
		Página:	1 de 1
		Código:	IN-GEP-02-02 FOR-01

INSTITUCIÓN:	Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito
UNIDAD/PROCESO:	Dirección Técnica de Información y Seguridad Turística
FECHA DE DEFINICIÓN DE METAS:	1 de octubre de 2018
FECHA DE LEVANTAMIENTO DE RESULTADOS:	1 de julio de 2019

#	PRODUCTOS / SERVICIOS	INDICADOR	META PROYECTADA	META CUMPLIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Información turística a la comunidad en general	Número de personas atendidas/total de atenciones proyectadas	100%		0,00%	
2	Seguridad turística a la comunidad en general	Número de personas beneficiadas /total de atenciones planificadas	100%		0,00%	
3	Instrumentos técnicos para mejorar la gestión por procesos de la Dirección Técnica de Información y Seguridad Turística	Presentación de instrumentos técnicos para mejorar la gestión por procesos	100%		0,00%	Cumple con presentar al menos un instrumento técnico para mejorar la gestión por procesos
4	Guianza y Recorridos Turísticos	Número de ciudadanos beneficiados del servicio de guianza y recorridos turísticos/total de ciudadanos planificados por atender	100%		0,00%	
5						
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE METAS POR UNIDAD					0,00%	



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

8. DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE RIESGOS

	METAS POR UNIDAD	Fecha:	26-mar-2018
		Versión:	01
		Página:	1 de 1
		Código:	IN-GEP-02-02 FOR-01

INSTITUCIÓN:	Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito
UNIDAD/PROCESO:	Dirección Técnica de Gestión de Riesgos
FECHA DE DEFINICIÓN DE METAS:	1 de octubre de 2018
FECHA DE LEVANTAMIENTO DE RESULTADOS:	1 de julio de 2019

#	PRODUCTOS / SERVICIOS	INDICADOR	META PROYECTADA	META CUMPLIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Plan de Reducción de riesgos naturales y antrópicos del CAMQ e instalaciones operativas zonales	Avance de la Implementación del Plan RR-CACMQ	80%		0,00%	
2	Propuestas de convenios para mejorar el manejo de la reducción de gestión de riesgos	Número de convenios ejecutados/total de convenios propuestos	80%		0,00%	
3	Protocolo de actuación y activación para la respuesta a eventos adversos	Número de protocolos implementados/total de protocolos elaborados	100%		0,00%	Cumple con presentar al menos un instrumento técnico para mejorar la gestión por procesos
4	Instrumentos técnicos para mejorar la gestión por procesos de la Dirección Técnica de Gestión de Riesgos	Presentación de instrumentos técnicos para mejorar la gestión por procesos	100%		0,00%	
5						
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE METAS POR UNIDAD					0,00%	



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

9. DIRECCIÓN TÉCNICA DE PREVENCIÓN EN SEGURIDAD CIUDADANA

	METAS POR UNIDAD	Fecha:	26-mar-2018
		Versión:	01
		Página:	1 de 1
		Código:	IN-GEP-02-02 FOR-01

INSTITUCIÓN:	Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito
UNIDAD/PROCESO:	Dirección Técnica de Prevención en Seguridad Ciudadana
FECHA DE DEFINICIÓN DE METAS:	1 de octubre de 2018
FECHA DE LEVANTAMIENTO DE RESULTADOS:	1 de julio de 2019

#	PRODUCTOS / SERVICIOS	INDICADOR	META PROYECTADA	META CUMPLIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Apoyo a la seguridad ciudadana en sistema integrado de transporte público municipal	Número de solicitudes atendidas/ total de solicitudes recibidas	90%		0,00%	La estimación se realiza en paradas, circuitos, estaciones, andenes.
2	Propuestas de convenios para mejorar la gestión de la prevención en seguridad ciudadana	Número de convenios ejecutados/total de convenios propuestos	80%		0,00%	
3	Instrumentos técnicos para mejorar la gestión por procesos de la Dirección Técnica de Prevención en Seguridad Ciudadana	Presentación de instrumentos técnicos para mejorar la gestión por procesos	100%		0,00%	Presenta al menos un instrumento técnico para mejorar la gestión por procesos
4						
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE METAS POR UNIDAD					0,00%	



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

10. DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

	METAS POR UNIDAD	Fecha:	26-mar-2018
		Versión:	01
		Página:	1 de 1
		Código:	IN-GEP-02-02 FOR-01

INSTITUCIÓN:	Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano
UNIDAD/PROCESO:	Dirección de Asesoría Jurídica
FECHA DE DEFINICIÓN DE METAS:	17 de octubre de 2018
FECHA DE LEVANTAMIENTO DE RESULTADOS:	1 de julio de 2019

#	PRODUCTOS / SERVICIOS	INDICADOR	META PROYECTADA	META CUMPLIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Servicios jurídico	Número de solicitudes atendidas/total de requerimientos solicitados	100%		0,00%	
2	Patrocinio en la defensa del personal del CACMQ en asuntos judiciales y extrajudiciales	Número de solicitudes atendidas/total de requerimientos solicitados	100%		0,00%	
3	Elaboración de reglamentos, convenios, acuerdos y resoluciones	Número de reglamentos, convenios, resoluciones elaboradas, acuerdos /total de solicitudes	100%		0,00%	
4						
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE METAS POR UNIDAD					0,00%	



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

11. DIRECCIÓN DE ASUNTOS INTERNOS

	METAS POR UNIDAD	Fecha:	26-mar-2018
		Versión:	01
		Página:	1 de 1
		Código:	IN-GEP-02-02 FOR-01

INSTITUCIÓN:	Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito
UNIDAD/PROCESO:	Dirección de Asuntos Internos
FECHA DE DEFINICIÓN DE METAS:	1 de octubre de 2018
FECHA DE LEVANTAMIENTO DE RESULTADOS:	1 de julio de 2019

#	PRODUCTOS / SERVICIOS	INDICADOR	META PROYECTADA	META CUMPLIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Informes de levantamiento de información para la planificación operativa	Número de Solicitudes atendidas/total solicitadas	100%		0,00%	
2	Informes de atención a denuncias por Actos de Corrupción	Número de Solicitudes atendidas/total de solicitudes	100%		0,00%	
3	Planes para personas con perfil de riesgo	Número de planes implementados/total de personas con perfil de riesgo	100%		0,00%	
4						
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE METAS POR UNIDAD					0,00%	



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

12. DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

	METAS POR UNIDAD	Fecha:	26-mar-2018
		Versión:	01
		Página:	1 de 1
		Código:	IN-GEP-02-02 FOR-01

INSTITUCIÓN:	Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito
UNIDAD/PROCESO:	Dirección de Talento Humano
FECHA DE DEFINICIÓN DE METAS:	1 de octubre de 2018
FECHA DE LEVANTAMIENTO DE RESULTADOS:	1 de julio de 2019

#	PRODUCTOS / SERVICIOS	INDICADOR	META PROYECTADA	META CUMPLIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Plan de evaluación de desempeño	Avance de implementación del plan	70%		0,00%	que cuente con el plan
2	Aplicación del proceso administrativo disciplinario	Número de procesos disciplinarios ejecutados vs Número de procesos disciplinarios iniciados	80%		0,00%	
3	Plan de Salud y Seguridad Ocupacional	Avance de implementación del plan de acuerdo a los componentes planteados	100%		0,00%	Medidas de atención en SSO proporcionada al talento humano
4	Planificación del talento humano	Número de procesos de planificación de talento humano ejecutados vs Número de procesos de planificación de talento humano planificado	80%		0,00%	
5						
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE METAS POR UNIDAD					0,00%	



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

13. DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN, FORMACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN

	METAS POR UNIDAD	Fecha:	26-mar-2018
		Versión:	01
		Página:	1 de 1
		Código:	IN-GEP-02-02 FOR-01

INSTITUCIÓN:	Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito.
UNIDAD/PROCESO:	Dirección de Capacitación, Formación y Especialización
FECHA DE DEFINICIÓN DE METAS:	1 de octubre de 2018
FECHA DE LEVANTAMIENTO DE RESULTADOS:	1 de julio de 2019

#	PRODUCTOS / SERVICIOS	INDICADOR	META PROYECTADA	META CUMPLIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Plan de capacitación, formación, ascenso y actualización del personal CACMQ	Número de procesos ejecutados/total de procesos planificados	80%		0,00%	
2	Plan de acondicionamiento físico	Número de personas que participan en el plan de acondicionamiento físico /total de personas proyectadas atender	80%		0,00%	
3	Convenios interinstitucionales	Convenios interinstitucionales implementados/sobre el total de convenios requeridos por la institución	80%		0,00%	
4						
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE METAS POR UNIDAD					0,00%	



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

14. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA

	METAS POR UNIDAD	Fecha:	26-mar-2018
		Versión:	01
		Página:	1 de 1
		Código:	IN-GEP-02-02 FOR-01

INSTITUCIÓN:	Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito.
UNIDAD/PROCESO:	Dirección Administrativa Financiera
FECHA DE DEFINICIÓN DE METAS:	17 de octubre de 2018
FECHA DE LEVANTAMIENTO DE RESULTADOS:	1 de julio de 2019

#	PRODUCTOS / SERVICIOS	INDICADOR	META PROYECTADA	META CUMPLIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Eficiencia Administrativa	Provisión de infraestructura, vehículos, máquinas y equipos /requerimientos de infraestructura, vehículos, máquinas y equipos	70%		0,00%	70% de provisión de infraestructura, vehículos, máquinas y equipos para el desempeño del CACMQ
2	Eficiencia de la gestión financiera	Presupuesto ejecutado/ Total asignación presupuestaria	100%		0,00%	
3	Eficiencia en gestión de compras públicas	Número de procesos ejecutados con éxito/ total de procesos programados anualmente	100%		0,00%	En el detalle debe revisarse de acuerdo a las políticas MDT
4						
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE METAS POR UNIDAD					0,00%	



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

15. DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

	METAS POR UNIDAD	Fecha:	26-mar-2018
		Versión:	01
		Página:	1 de 1
		Código:	IN-GEP-02-02 FOR-01

INSTITUCIÓN:	Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito
UNIDAD/PROCESO:	Dirección de Tecnología Informática y Comunicaciones
FECHA DE DEFINICIÓN DE METAS:	1 de octubre de 2018
FECHA DE LEVANTAMIENTO DE RESULTADOS:	1 de julio de 2019

#	PRODUCTOS / SERVICIOS	INDICADOR	META PROYECTADA	META CUMPLIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Plan de mantenimiento de redes, sistemas de comunicación, equipos informáticos	Número de mantenimiento de redes, sistemas de comunicación, equipos informáticos/total de mantenimientos planificados	100%		0,00%	
2	Automatización de procesos institucionales	Número de procesos automatizados/total de procesos planificados para automatizar	5%		0,00%	
3	Atención a llamadas de incidentes, urgencias y emergencias ciudadanas	Número de incidentes, urgencias y emergencias atendidas / total de solicitudes requeridas	90%		0,00%	
4						
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE METAS POR UNIDAD					0,00%	



CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

16. DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS

 Ministerio del Trabajo	METAS POR UNIDAD	Fecha:	26-mar-2018
		Versión:	01
		Página:	1 de 1
		Código:	IN-GEP-02-02 FOR-01

INSTITUCIÓN:	Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito
UNIDAD/PROCESO:	Dirección de Comunicación Social y Relaciones Públicas
FECHA DE DEFINICIÓN DE METAS:	17 de octubre de 2018
FECHA DE LEVANTAMIENTO DE RESULTADOS:	1 de julio de 2019

#	PRODUCTOS / SERVICIOS	INDICADOR	META PROYECTADA	META CUMPLIDA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
1	Plan comunicacional estratégico	Porcentaje de avance de la aplicación del plan	16%		0,00%	
2	Servicio de relaciones públicas	Número de solicitudes atendidas/total de requerimientos solicitados	100%		0,00%	
3	Acuerdos y convenios locales, nacionales e internacionales.	Número de convenios propuestos/ total de convenios solicitados	80%		0,00%	
4						
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE METAS POR UNIDAD					0,00%	



**CUERPO DE AGENTES DE CONTROL
METROPOLITANO QUITO**



**POLICÍA METROPOLITANA DE QUITO
PLANIFICACIÓN**

FECHA: 11/07/2019 HORA: 12h00

ENTREGA POR: Pol. Galarraga

RECEPCIÓN DE
DOCUMENTOS

RECIBIDO POR: Pol. Suarez

MEMORANDO N° CACMQ-DG-DPED-2019-104

PARA: Magister Germán Arias Morales
Coronel de Policía E. M. (S/P)

Director General

CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

DE: Policía 625 Ing. Pablo Ayala

Responsable de Planificación Estratégica (E)

CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

ASUNTO: Direccinamiento Estratégico Institucional

FECHA: Quito D. M., 05 de julio de 2019.

En atención al MEMORANDO N° CACMQ-DG-DPED-2019-099 suscrito por la señora Magister Katyana Rojas; con asunto: Delegación durante el periodo de Vacaciones... "Agt. Kleber Suarez realizar gestión de Estructura Organizacional, Plan Estratégico y Procesos de PAC del Área"; y, dando cumplimiento su Disposición Señor Director sobre la formulación de líneas estratégicas para la Gestión Institucional, pongo en su conocimiento que se viene construyendo desde el año 2018 el Plan Estratégico Institucional con una metodología participativa; en mesas de trabajo, entrevistas y talleres, conjuntamente con el talento humano del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito, así como también con personal de la Secretaría General de Seguridad y Gobernabilidad y Secretaría General de Planificación.

El Plan Estratégico Institucional consta de 3 partes: Diagnostico Situacional, Direccinamiento Estratégico, Seguimiento y Control de Indicadores y Metas. Al momento el Diagnostico Situacional se encuentra en etapa de alineación y actualización, conforme avanza la construcción del Plan de Seguridad Ciudadana y Convivencia Pacífica organizado por la Secretaría General de Seguridad y Gobernabilidad. Según Oficio Circular N° 0100 -11-07-2019. Suscrito por el Señor Gral. (S.P) Euclides Mantilla. Por otro lado el **Direccinamiento Estratégico** requiere de su **aprobación y validación**, una vez completada esta etapa se culminará la tercera etapa que es la construcción del tablero de control de estrategias, metas e indicadores.

En cumplimiento al Acuerdo 039-CG, R.O. 78 de las Normas de Control Interno 200-02 "Las entidades del sector público y las personas jurídica de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizaran el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión, que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional". En este contexto es necesario que el Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito cuente con lineamientos estratégicos validados, para realizar una Gestión Institucional apegada a las Normas de Control, conforme a los siguientes instrumentos para el **Direccinamiento Estratégico**:

- Metodología utilizada para la Construcción del Plan Estratégico Institucional del CACMQ
- Enfoque de Direccinamiento Estratégico, Misión, Visión
- Objetivo Institucional, Principios y Valores.
- Políticas Institucionales.
- Matriz del Sistema de Gestión Estratégica.
- Portafolio de Programas y Proyectos.
- Indicadores de Gestión.



**CUERPO DE AGENTES DE CONTROL
METROPOLITANO QUITO**

Con este antecedente me permito **solicitar** mi Coronel, como Máxima Autoridad del Nivel Directivo del CACMQ "**Autorice y Valide**" los instrumentos antes citados para **continuar** con los **trámites** respectivos de la consolidación del Plan Estratégico Instruccional.

Atentamente,

Policía 625 Ing. Pablo Ayala Ch.

**RESPONSABLE DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (E)
CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO**

Adjunto: Lo indicado (40 fojas útiles)

Acción	Siglas Responsables	Siglas Unidades	Fecha	Sumilla
Elaborado por:	K. Suárez	DPED- COESCOP	2019-07-05	SA
Revisado por:	P. Ayala	DPED	2019-07-05	108

Ejemplar 1: Dirección General
Ejemplar 2: Archivo DPED - CACMQ