

Resolución Nro. GADDMQ-CACMQ-2025-0064

Quito, D.M., 25 de septiembre de 2025

GAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

DIRECTORA GENERAL DEL CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO DE QUITO (E)

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 25 del artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: “El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características”.

Que, el artículo 226 de la Norma suprema expone: “Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.”;

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

Que, el artículo 1 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos señala “Esta Ley tiene por objeto disponer la optimización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir sus costos de gestión, con el fin de facilitar la relación entre las y los administrados y la Administración Pública y entre las entidades que la componen; así como, garantizar el derecho de las personas a contar con una Administración Pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad.”

Que, el artículo 2 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública dispone “La presente Ley tiene por finalidad, proteger, respetar, promover y garantizar que la información pública sea accesible, oportuna, completa y fidedigna, para el ejercicio de los derechos ciudadanos contemplados en la Constitución de la República del Ecuador y la ley.”

Que, el artículo 5 del Código Orgánico Administrativo manifiesta “Las administraciones públicas deben satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de las personas, con criterios de objetividad y eficiencia, en el uso de los recursos públicos.”

Que, el COOTAD en su artículo 5 establece que “La autonomía política, administrativa y financiera de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales prevista en la Constitución comprende el derecho y la capacidad efectiva de estos niveles de gobierno para regirse mediante normas y órganos de gobierno propios, en sus respectivas circunscripciones territoriales, bajo su responsabilidad, sin intervención de otro nivel de gobierno y en beneficio de sus habitantes. Esta autonomía se ejercerá de manera responsable y solidaria.”

Que, el artículo 4 del Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público establece que “Las disposiciones de este Código y sus reglamentos constituyen el régimen jurídico especial de las entidades de seguridad antes descritas. En todos los aspectos no previstos en dicho régimen se aplicará supletoriamente la ley que regula el servicio público. Las escalas remunerativas y los ingresos complementarios de las entidades regidas por este Código se sujetarán a las políticas y normas establecidas por el ente rector nacional del trabajo.”

Resolución Nro. GADDMQ-CACMQ-2025-0064

Quito, D.M., 25 de septiembre de 2025

Que, el artículo 268 del COESCOP dispone que *“Los Cuerpos de Agentes de Control Municipal o Metropolitano son el órgano de ejecución operativa cantonal en materia de prevención, disuasión, vigilancia y control del espacio público en el ámbito de su jurisdicción y competencia.”*

Que, el artículo 269 ibídem numeral 6 expone *“Los Agentes de Control Municipal o Metropolitano, tendrán las siguientes funciones: (...) 6. Fomentar procesos de vinculación comunitaria; (...)”*

Que, el Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito, en el artículo 79 indica: *“Naturaleza jurídica.- El Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito, estará sujeta a la Constitución de la República; Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización; Código de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público-COESCOP; Ley de Régimen para el Distrito Metropolitano de Quito; Ley Orgánica del Servicio Público y su Reglamento; Código Municipal para el Distrito Metropolitano de Quito; Ordenanzas, Reglamentos y demás normativa legal vigente aplicable”;*

Que, el artículo 80 del mismo cuerpo normativo señala que: *“El Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito es un órgano con potestad pública en el ámbito de las competencias que le reconoce el ordenamiento jurídico nacional y metropolitano. Es un órgano de carácter operativo, civil, jerarquizado, disciplinado, técnico, especializado y uniformado, que realiza una labor complementaria a la seguridad que brinda el Estado a través de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional. El Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito es una dependencia desconcentrada con autonomía presupuestaria y financiera, que se constituye como un ente contable y financiero que, como tal, se responsabiliza por la administración de su talento humano y de sus sistemas operativos y financieros.”*

Que, la normativa ut supra en el artículo 90 refiere como atribuciones del Director General del CACMQ, las siguientes: *“e. Emitir las directrices para el cumplimiento de las leyes, ordenanzas, resoluciones, reglamentos y demás normativa legal vigente dentro de su jurisdicción y competencia, de acuerdo con las políticas emitidas por la dependencia metropolitana responsable en materia de seguridad y gobernabilidad.; f. Dirigir las actividades de planificación, organización, seguimiento, control y evaluación de la gestión del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito, de acuerdo con las políticas emitidas por la dependencia metropolitana responsable en materia de seguridad y gobernabilidad; n. Expedir mediante resolución los reglamentos, manuales, instructivos y demás instrumentos legales y administrativos para la gestión institucional de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente y según las políticas emitidas por la dependencia metropolitana responsable en materia de seguridad y gobernabilidad”;*

Que, el artículo 11 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito, determina que son atribuciones del Director General del CACMQ: *“d. Dirigir las actividades de planificación, organización, seguimiento, control y evaluación de la gestión del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano de Quito.; n.Expedir mediante resolución los reglamentos, manuales, instructivos y demás instrumentos legales y administrativos para la gestión institucional de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente; (...)”*

Que, el artículo 12 ibídem en el numeral 1.1.2.1.1., establece que la misión de la Unidad de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana es *“Gestionar y ejecutar procesos de vinculación social y convivencia ciudadana, mediante el desarrollo e implementación de herramientas de socialización, inclusión social y educativa, para la protección de derechos de la ciudadanía y los grupos de atención prioritaria, a través de actividades lúdicas, artísticas y recreativas, fomentando una cultura pacífica en el DMQ.”*

Que, a través de Acción de Personal No. 0000018503, de 23 de julio de 2024, se legalizó la designación de la Mgs. Carolina Alejandra Andrade Quevedo, para desempeñar el cargo de Directora General del Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito (e), en base al oficio N° GADDMQ-CACMQ-2024-1279-OF, de 22 de julio de 2024.

Que, mediante Resolución Nro. GADDMQ-CACMQ-2025-0006, de fecha 13 de febrero de 2025, la Dirección General aprobó el manual de procesos Nro. CACMQ-CO-GVSCC- 04 de la Unidad de Vinculación Social y

Resolución Nro. GADDMQ-CACMQ-2025-0064

Quito, D.M., 25 de septiembre de 2025

Convivencia Ciudadana.

Que, mediante Memorando Nro. GADDMQ-CACMQ-2025-0915-M de fecha 24 de septiembre de 2025, la Mgs. Carolina Alejandra Andrade Quevedo, Directora General del CACMQ (e) dispone a la Unidad de Asesoría Jurídica lo siguiente: “(...) una vez se cuenta con la validación metodológica, jurídica y técnica del “PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN PARA LA SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA”. Se solicita la elaboración de la Resolución Interna para socialización y aplicación del personal del CACMQ.”

EN EL EJERCICIO de las atribuciones que le confiere la Resolución Nro. AQ 017-2022, de la Estructura Orgánica del CACMQ, artículo 11, “Procesos Gobernantes”, literales d y n, así como en aplicación de las Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las Personas Jurídicas de Derecho Privado que dispongan de recursos públicos en el numeral 200-04,

RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el manual de procesos Nro. CACMQ-CO-GVSCC-GVS-002 denominado “PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN PARA LA SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA”, que se adjunta y forma parte integrante de esta Resolución.

Artículo 2.- DISPONER a la Unidad Administrativa de Talento Humano, la socialización de la presente resolución a todo el personal operativo y administrativo del CACMQ.

Artículo 3.- DISPONER a la Unidad de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana, la ejecución y evaluación del cumplimiento del presente procedimiento en el CACMQ.

Artículo 4.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción y es de obligatorio cumplimiento para todo el personal del CACMQ.

Comuníquese y cúmplase.



Firmado electrónicamente por:
CAROLINA ALEJANDRA
ANDRADE QUEVEDO

Mgs. Carolina Alejandra Andrade Quevedo
DIRECTORA GENERAL DEL CACMQ (e)
CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO

Referencias:

- GADDMQ-CACMQ-2025-0915-M

Anexos:

- PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN PARA LA SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA (2).pdf

Copia:

Señora Magíster

Katyana Isabel Rojas Alomoto

Servidor Municipal 12 - Responsable de Planificación Estratégica y Desarrollo Organizacional

**CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO QUITO - PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA
GAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

NUT: GADDMQ-2025-523969



Cuerpo de
Agentes de Control
CACMQ



Quito
Alcaldía Metropolitana

Resolución Nro. GADDMQ-CACMQ-2025-0064

Quito, D.M., 25 de septiembre de 2025

Acción	Siglas Unidad	Fecha
Elaborado por: Evelyn Daniela Velasteguí Flores	CACMQ-JUR	2025-09-25
Revisado por: Maria Belen Palacios Amancha	CACMQ-JUR	2025-09-25





CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO DE QUITO
UNIDAD DE VINCULACIÓN SOCIAL Y CONVIVENCIA CIUDADANA




**“PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN PARA LA
SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA”**

CACMQ-CO-GVSCC-GVS-002






Versión 1.0

Septiembre-2025



CÓDIGO: CACMQ-CO-GVSCC-GVS-002		VERSIÓN 1.0
“PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN PARA LA SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA”		
ELABORACIÓN Y APROBACIÓN TÉCNICA		
RUBRO	CARGO	FIRMA
APROBADO POR:	Mgs. Carolina Alejandra Andrade Quevedo Directora General (E) del CACMQ	 Firmado electrónicamente por: CAROLINA ALEJANDRA ANDRADE QUEVEDO Validar únicamente con FirmaEC
REVISADO POR:	Mgs. María Belén Palacios Amacha Responsable de la Unidad de Asesoría Jurídica CACMQ	 Firmado electrónicamente por: MARIA BELEN PALACIOS AMANCHA Validar únicamente con FirmaEC
REVISADO POR:	Lcdo. Segundo Javier Achig Paucar Coordinador de Operaciones CACMQ	 Firmado electrónicamente por: SEGUNDO JAVIER ACHIG PAUCAR Validar únicamente con FirmaEC
ELABORADO POR:	Lcdo. Carlos Alfredo Vega Cárdenas Responsable de la Unidad de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana CACMQ	 Firmado electrónicamente por: CARLOS ALFREDO VEGA CARDENAS Validar únicamente con FirmaEC
ELABORADO POR:	Lcdo. Roberto Fabián Campoverde Córdova Responsable del Grupo de Vinculación Social CACMQ	 Firmado electrónicamente por: ROBER FABIAN CAMPOVERDE CORDOVA Validar únicamente con FirmaEC



<p>ELABORADO POR:</p>	<p>Lcdo. Segundo José Arias Cruz Responsable del Equipo de Educación Comunitaria CACMQ</p>	 <p>Firmado electrónicamente por: SEGUNDO JOSE ARIAS CRUZ Validar únicamente con FirmaEC</p>
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>Agente 3° Trinidad Sofía Cárdenas Plua Agente de Control CACMQ</p>	 <p>Firmado electrónicamente por: TRINIDAD SOFIA CARDENAS PLUA Validar únicamente con FirmaEC</p>
<p>ASESORÍA METODOLÓGICA</p>		
<p>RUBRO</p>	<p>CARGO</p>	<p>FIRMA</p>
<p>APROBADO POR:</p>	<p>Mgs. Katyana Isabel Rojas Alomoto Responsable de la Unidad de Planificación Institucional del CACMQ</p>	 <p>Firmado electrónicamente por: KATYANA ISABEL ROJAS ALOMOTO Validar únicamente con FirmaEC</p>
<p>REVISADO POR:</p>	<p>Agente 3° Ing. Carlos Luis Chango Játiva Agente de Control CACMQ</p>	 <p>Firmado electrónicamente por: CARLOS LUIS CHANGO JATIVA Validar únicamente con FirmaEC</p>
<p>ELABORADO POR:</p>	<p>Agente 3° Mba. Carlos Alfonso Segura Flores Agente de Control CACMQ</p>	 <p>Firmado electrónicamente por: CARLOS ALFONSO SEGURA FLORES Validar únicamente con FirmaEC</p>



IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO

Proceso Nivel 1:	Gestión de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana		
Proceso Nivel 2:	Gestión de Vinculación Social		
Proceso Nivel 3:	Gestión del Procedimiento de Capacitación para la Seguridad y Convivencia Ciudadana		
Versión del documento:	1.0	Frecuencia de Ejecución:	Bajo demanda
Responsable:	Responsable de la Unidad de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana		

REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión	Realizado /Aprobado por	Mes y año de elaboración	Documentos que se dan de baja con la vigencia de este documento
1.0	Versión inicial	<p>Elaborado: Sra. Trinidad Cárdenas Lcdo. Segundo Arias Lcdo. Roberto Campoverde Lcdo. Carlos Vega</p> <p>Revisado: Lcdo. Segundo Javier Achig Paucar Mgs. María Belén Palacios Amacha</p> <p>Aprobado: MSc. Carolina Alejandra Andrade Quevedo</p>	Septiembre de 2025	N/A

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	6
2. ALCANCE.....	6
3. MARCO NORMATIVO.....	6
3.1. DOCUMENTOS EXTERNOS.....	6
3.2. DOCUMENTOS INTERNOS.....	6
3.3. LINEAMIENTOS GENERALES.....	6
4. DESCRIPCIÓN.....	7
4.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.....	7
4.2. CONCEPTUALIZACIÓN DEL PROCESO.....	8
4.3. DIAGRAMA DE FLUJO.....	9
4.4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.....	10
5. INDICADOR.....	15
6. TÉRMINOS Y ABREVIATURAS.....	16
6.1. TÉRMINOS.....	16
6.2. ABREVIATURAS.....	18
7. DOCUMENTOS, ANEXOS Y REGISTROS.....	18
7.1. LISTADO DE ANEXOS.....	18
7.2. CONTROL DE REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO.....	19
8. CITAS BIBLIOGRÁFICAS.....	19

1. OBJETIVO.

Establecer el procedimiento operativo estandarizado para la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de las actividades de capacitación ciudadana, a fin de garantizar una atención eficiente, oportuna y de calidad a las solicitudes recibidas, optimizando el uso de recursos humanos y logísticos, y promoviendo la mejora continua del servicio mediante mecanismos de evaluación y retroalimentación.

2. ALCANCE.

El procedimiento inicia con la emisión de directrices y lineamientos para la elaboración de la Orden de servicio para atención a la solicitud de la Capacitación para la Seguridad y Convivencia Ciudadana; y, termina con el registro en el Repositorio Digital de Operaciones del CACMQ.

3. MARCO NORMATIVO

3.1. DOCUMENTOS EXTERNOS

- Constitución de la República del Ecuador
- Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público
- LOOETA
- LOTAIP

3.2. DOCUMENTOS INTERNOS

- Código Municipal del Distrito Metropolitano de Quito.
- Resolución Nro. AQ 017-2022.
- Reglamento Interno del CACMQ.
- Resolución Nro. GADDMQ-CACMQ-2025-0006.


3.3. LINEAMIENTOS GENERALES

- Todas las solicitudes de Capacitación para la Seguridad y Convivencia Ciudadana deben ser formalizadas y aprobadas por el Responsable de la Unidad de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana.
- Las solicitudes de Capacitación para la Seguridad y Convivencia Ciudadana deben ser entregadas al Responsable del Grupo de Vinculación Social con un mínimo de 7 días de antelación para garantizar su inclusión en la matriz de eventos y permitir su correcta planificación, de acuerdo a la ubicación del evento, talento humano y logística.
- La Capacitación para la Seguridad y Convivencia Ciudadana deberán ser impartidas por al menos dos Agentes del Grupo de Educadores Comunitarios, y se incrementará proporcionalmente de acuerdo al aforo solicitado, siendo el grupo mínimo de 20 participantes a la capacitación.
- El lugar donde se realizará la capacitación deberá contar, con al menos, dos puntos de conexión eléctrica de 110v habilitados.
- La atención de las solicitudes de Capacitación para la Seguridad y Convivencia Ciudadana serán atendidas en orden cronológico de llegada.

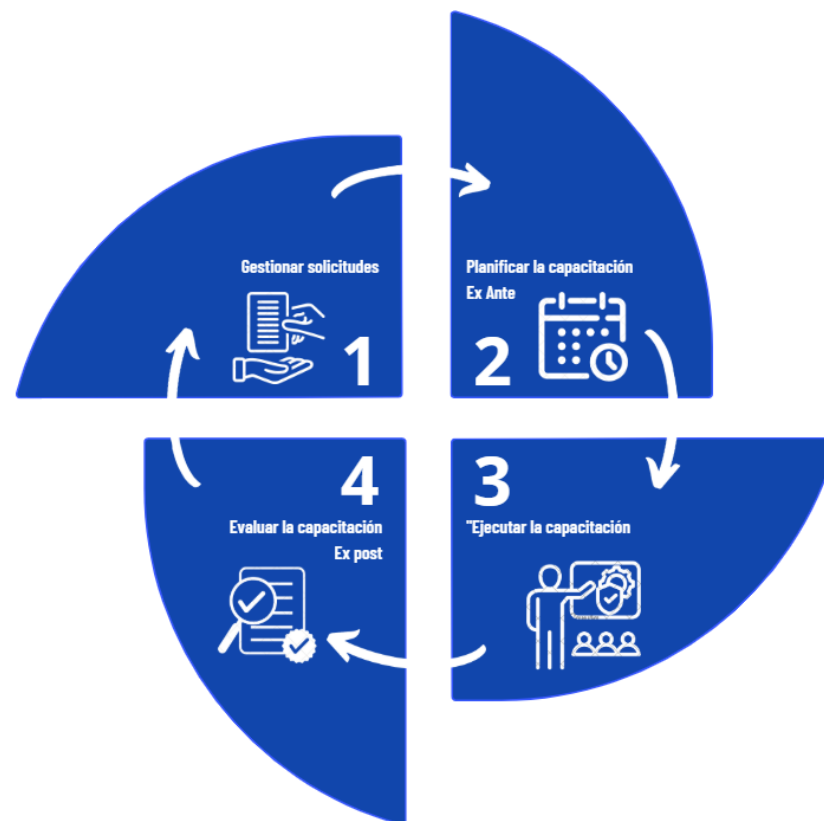


4. DESCRIPCIÓN

4.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

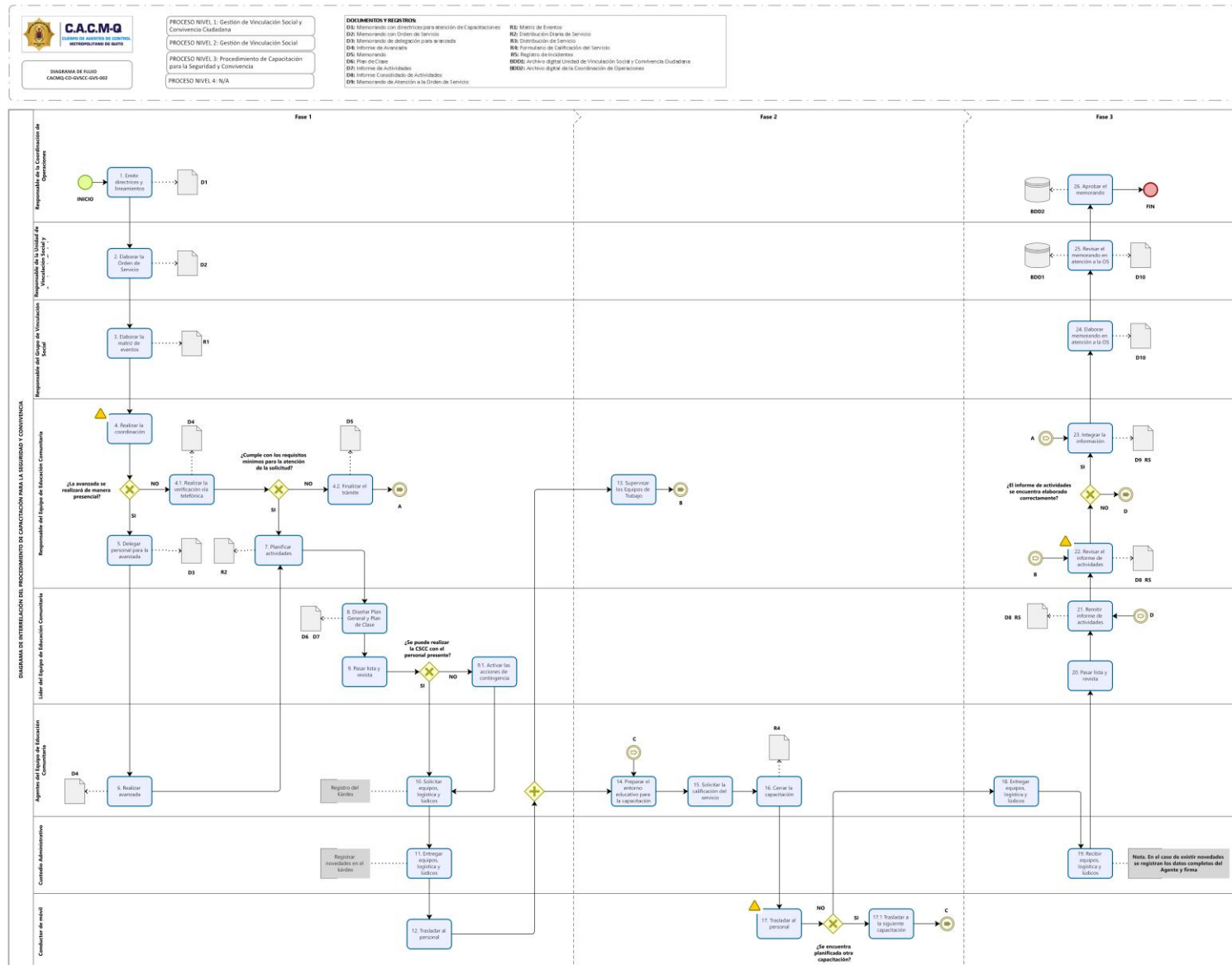
 <p>C.A.C.M-Q CUERPO DE AGENTES DE CONTROL METROPOLITANO DE QUITO</p>		<p>1. NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Capacitación para la Seguridad y Convivencia Ciudadana</p>	<p>CACM-Q-CO-GV/SCC-GVS-002 V1.0 CARACTERIZACIÓN</p>
<p>3. OBJETIVO DEL PROCESO: Establecer el procedimiento operativo estandarizado para la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de las actividades de capacitación comunitaria, a fin de garantizar una atención eficiente, oportuna y de calidad a las solicitudes recibidas, optimizando el uso de recursos humanos y logísticos, y promoviendo la mejora continua del servicio mediante mecanismos de evaluación y retroalimentación.</p> <p>RESPONSABLES DEL RESULTADO: Responsable de la Unidad de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana</p> <p>OBJETIVO ESTRATÉGICO AL QUE CONTRIBUYE: Implementar acciones y servicios de calidad que promuevan una cultura de paz, mediante estrategias lúdicas, recreativas, terapéuticas, de protección de derechos y de educación con la comunidad del Distrito Metropolitano de Quito.</p>			
<p>12. CONTROLES: 1. ACTIVIDAD 4: Realizar la coordinación. CONTROL: Coordinar la forma para la verificación de requisitos. RESPONSABLE: Responsable del Equipo de Educación Comunitaria. FRECUENCIA: Bajo demanda. 2. ACTIVIDAD 4.1: Realizar la verificación vía telefónica. CONTROL: Verificar que el solicitante cuente con los requisitos para la capacitación. RESPONSABLE: Responsable del Equipo de Educación Comunitaria. FRECUENCIA: Bajo demanda. 3. ACTIVIDAD 9: Pasar lista y revista. CONTROL: Verificar la asistencia del personal. RESPONSABLE: Líder del Equipo de Educación Comunitaria. FRECUENCIA: Bajo demanda. 4. ACTIVIDAD 17: Traducir al personal. CONTROL: Verificar si se encuentra planificada otra capacitación. RESPONSABLE: Conductor de móvil. FRECUENCIA: Bajo demanda. 5. ACTIVIDAD 22: Revisar el informe de actividades. CONTROL: Verificar si el informe de actividades se encuentra elaborado correctamente. RESPONSABLE: Responsable del Equipo de Educación Comunitaria. FRECUENCIA: Bajo demanda.</p>			
<p>9. DOCUMENTACIÓN EXTERNA: - Descrito en el procedimiento numeral 3.1</p>	<p>8. DOCUMENTACIÓN INTERNA: - Descrito en el procedimiento numeral 3.2</p>	<p>10. REGISTROS: - Descritos en el numeral 7.2 del procedimiento</p>	
<p>7. PROVEEDORES: 1) Responsable de la Unidad de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana 2) Ciudadanía del DMQ 3) Coordinación de Operaciones CACM-Q 4) Dirección General del CACM-Q</p>	<p>6. ENTRADAS: 1) Oficio (solicitud formal). 2) Correo electrónico institucional. 3) Aplicación G.O.B.E.C</p>	<p>11. ACTIVIDADES: ACTIVIDAD INICIAL: 1. Emitir directrices y lineamientos para la elaboración de la Orden de Servicio. ACTIVIDAD FINAL: 26. Aprobar el memorando de atención a la Orden de Servicio.</p>	<p>2. SALIDAS: 1) Capacitación para la Seguridad y Convivencia. CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD 1) Eficacia: Cumplimiento con los requisitos establecidos en el procedimiento.</p>
<p>4. USUARIOS: 1) Responsable de la Unidad de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana 2) Ciudadanía del DMQ</p>		<p>13. RECURSOS: SOFTWARE: • SITRA HARDWARE: • Equipo de computación INFRAESTRUCTURA: • Instalaciones Equipo de Educación Comunitaria en el Cuartel General del CACM-Q RECURSOS HUMANOS: 1) Coordinador/a de Operaciones 2) Responsable de la Unidad de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana 3) Responsable del Grupo de Vinculación Social 4) Responsable del Equipo de Educación Comunitaria 5) Líder del Equipo de Educación Comunitaria 6) Agentes del Equipo de Educación Comunitaria 7) Custodio Administrativo 8) Conductor de móvil VEHICULOS • Camioneta LOGÍSTICA • Carpas e inflables / • Teatrino • Equipos de radio comunicaciones • Equipos de filmación</p>	
<p>5. INDICADOR DE RESULTADO: 1. NOMBRE DEL INDICADOR: Porcentaje de participantes de las capacitaciones que evalúan excelente y muy bueno a la gestión del Equipo de Educación Comunitaria FÓRMULA DE CÁLCULO: (Número de personas evaluadas que califican con excelente y muy bueno las capacitaciones realizadas por el Equipo de Educación Comunitaria / Total de personas que participan en las capacitaciones del Equipo de Educación Comunitaria) x 100</p>		<p>14. RIESGOS: - Descritos en el procedimiento "Gestión de Riesgo Institucional"</p>	

4.2. CONCEPTUALIZACIÓN DEL PROCESO





4.3. DIAGRAMA DE FLUJO



4.4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD	ROL DEL PARTICIPANTE	DESCRIPCION	DOCUMENTOS
1	Emitir directrices y lineamientos para la elaboración de la Orden de Servicio	Coordinador/a de Operaciones	Emite las directrices para la elaboración e inclusión de la Orden de Servicio en atención de las solicitudes de CSCC, recibidas por la institución, a través, de los diferentes canales.	Memorando
2	Elaborar la Orden de Servicio	Responsable de la Unidad de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana	Elabora la Orden de Servicio semanal en la que se incluyen las Capacitaciones para la Seguridad y Convivencia Ciudadana, considerando el Plan de Capacitaciones Institucional y los recursos para la atención. Coordina las acciones con el Responsable del Grupo de Vinculación Social, estableciendo directrices para el cumplimiento.	Memorando / Orden de Servicio
3	Elaborar la matriz de eventos de CSCC	Responsable del Grupo de Vinculación Social	Realiza el registro en la Matriz de Eventos y dispone al Equipo de Educación Comunitaria la atención.	Matriz de Eventos
4	Realizar la coordinación	Responsable del Equipo de Educación Comunitaria	Coordina con el solicitante la forma de verificación de requisitos en el sitio de la capacitación. La avanzada puede realizarse de manera presencial o vía telefónica. Se realiza la siguiente pregunta: ¿La avanzada se realizará de manera presencial? SI: Pasa a la actividad 5. NO: Pasa a la actividad 4.1	N/A
4.1	Realizar la verificación vía telefónica	Responsable del Equipo de Educación Comunitaria	Verifica con el solicitante que cuente con los requisitos específicos para la ejecución de la capacitación. ¿Cumple con los requisitos mínimos para la atención de la solicitud? SI: Pasa a la actividad 7. NO: Pasa a la actividad 4.2	Informe de avanzada
4.2	Finalizar el trámite	Responsable del Equipo de Educación Comunitaria	Elabora el oficio informando que, al no disponer de requisitos, no es posible la atención.	Memorando

			Pasa a la actividad 23 .	
5	Delegar personal para la avanzada	Responsable del Equipo de Educación Comunitaria	<p>Delega un Agente del Equipo de Educación Comunitaria, que realice la avanzada, in situ, para revisar los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación del evento • Espacio de las instalaciones físicas • Horario y duración del evento • Número de participantes • Equipos a utilizar / acústica • Otros 	Memorando
6	Realizar la avanzada	Agentes del Equipo de Educación Comunitaria	Realiza la avanzada y elabora el Informe dirigido al Responsable del Equipo de Educación Comunitaria.	Informe de Avanzada
7	Planificar las actividades	Responsable del Equipo de Educación Comunitaria	<p>Con la información obtenida en el informe de avanzada organiza y coordina las actividades a realizarse (fecha, hora, lugar del evento, logística y talento humano).</p> <p>Verifica en el cronograma de eventos (Google Drive), realiza la distribución diaria de actividades de acuerdo a la orden de servicio semanal e informa al personal mediante medios oficiales.</p>	Distribución diaria de servicio
8	Diseñar el Plan General y el Plan de Clase	Líder del Equipo de Educación Comunitaria	Diseña el Plan General y Plan de Clase, definiendo objetivos de capacitación, los contenidos, materiales didácticos y otros recursos necesarios.	Plan General / Plan de Clase
9	Pasar lista y revista	Líder del Equipo de Educación Comunitaria	<p>Pasa lista y revista al personal asignado.</p> <p>Registra las novedades, en caso de existir.</p> <p>Realiza el reporte de inicio de labores al Responsable del Equipo de Educación Comunitaria y al Centro de Mando y Comunicaciones.</p> <p>Se realiza la siguiente pregunta ¿Se puede realizar la CSCC con el personal presente?</p> <p>SI: pasa a la actividad 10. NO: pasa a la actividad 9.1.</p>	N/A
9.1	Activar las acciones de contingencia	Líder del Equipo de Educación Comunitaria	Activa las acciones de contingencia, asignando la atención por otros integrantes del Equipo de Educación Comunitaria.	N/A

10	Solicitar equipos, logística y entregables lúdicos	Agentes del Equipo de Educación Comunitaria	<p>Solicita al Custodio Administrativo los equipos, logística y entregables lúdicos necesarios para realizar la capacitación, firmando el correspondiente registro de kárdex.</p> <p>Para el retiro de logística se realiza el registro en la bitácora.</p>	N/A
11	Entregar equipos, logística y entregables lúdicos	Custodio Administrativo	Realiza la entrega de equipos, logística y entregables lúdicos, y registra las cantidades y nombres de la persona que recibe, así como las novedades existentes, en el kárdex y bitácora.	N/A
12	Trasladar al personal	Conductor de móvil	<p>Realiza el registro de la salida del vehículo en el libro de vida del mismo (fecha, hora, kilometraje y lugar que procede), registra la salida del Cuartel General, Unidad Operativa Zonal u otras.</p> <p>Reporta la salida al Centro de Mando y Comunicaciones, (número y apellido, lugar de destino, Agente al mando, actividad a realizar y cuántas personas traslada en el vehículo).</p>	N/A
13	Supervisar los Equipos de trabajo	Responsable del Equipo de Educación Comunitaria	<p>Supervisa las actividades realizadas por el Equipo de Educación Comunitaria y realiza el registro de las novedades.</p> <p>Pasa a la actividad 21.</p>	N/A
14	Preparar el entorno educativo para la capacitación	Agentes del Equipo de Educación Comunitaria	<p>Coordina con la persona solicitante, la instalación y montaje de la tecnología y logística (proyector, laptops y parlantes, etc).</p> <p>Desarrolla el Plan de Clase: Comunicación de Medidas de Seguridad: Se informará claramente las medidas de seguridad pertinentes al contexto de la capacitación.</p> <p>Implementación de Actividades Lúdicas: Se desarrollarán actividades lúdicas diseñadas para fomentar la concentración y la participación.</p> <p>Desarrollo Temático: Se abordarán los contenidos específicos de cada tema, utilizando el material didáctico según la temática.</p> <p>Incentivo a la Participación: Se entregarán insumos lúdicos a la participación activa.</p>	N/A



			<p>Retroalimentación: Se realizará la retroalimentación para resolver dudas y verificar el aprendizaje.</p> <p>Realiza el respectivo registro de participantes y fotográfico para el reporte del servicio.</p>	
15	Solicitar la calificación del servicio	Agentes del Equipo de Educación Comunitaria	Solicita a los usuarios llenar el mecanismo de calificación del servicio, lo que permitirá su evaluación y establecer condiciones de mejora.	Formulario de calificación del servicio
16	Cerrar la capacitación	Agentes del Equipo de Educación Comunitaria	<p>Cierra la capacitación e informa a la persona solicitante, que se ha dado atención al requerimiento.</p> <p>Realiza desmontaje del equipo y logística utilizada.</p>	N/A
17	Trasladar al personal	Conductor de móvil	<p>Traslada al personal y equipos, de acuerdo a la planificación.</p> <p>Realiza el reporte al CMC y realiza el Registro de Movilización Diario.</p> <p>Se realiza la siguiente pregunta.</p> <p>¿Se encuentra planificada otra capacitación?</p> <p>SI: Pasa a la actividad 17.1 NO: Pasa a la actividad 18.</p>	Registro de movilización
17.1	Trasladar a la siguiente capacitación	Conductor de móvil	<p>Continúa con la ruta planificada hacia el siguiente destino establecido en distribución de servicio.</p> <p>Realiza el reporte al CMC y realiza el Registro de Movilización Diario.</p> <p>Retorna a la actividad 14.</p>	Registro de movilización



18	Entregar equipos logística y entregables lúdicos	Agentes del Equipo de Educación Comunitaria	Realiza la entrega de los equipos y logística utilizada al Custodio Administrativo, verificando y constatado que se encuentren completos y en buen estado, caso contrario se reportará en el informe de actividades.	N/A
19	Recibir equipos, logística y entregables lúdicos	Custodio Administrativo	Recibe los equipos, logística y entregables lúdicos, los mismos que son ingresados en el kárdex y la bitácora. En el caso de existir novedades se registran los datos completos del Agente y firma de responsabilidad.	N/A
20	Pasar lista y revista	Líder del Equipo de Educación Comunitaria	Pasa lista y revista al personal que participó en la capacitación. Registra las novedades, en caso de existir. Realiza el reporte de fin del servicio al Responsable del Equipo de Educación Comunitaria y al Centro de Mando y Comunicaciones.	N/A
21	Remitir el informe de actividades	Líder del Equipo de Educación Comunitaria	a) Registra las actividades realizadas, los incidentes en el Formato de Informe de Actividades (sistema), anexa el registro fotográfico y el Formulario de calificación del servicio, además. b) Rectifica el informe de actividades con las sugerencia de cambio solicitadas por el Responsable del Equipo de Educación Comunitaria.	Informe de actividades / registro de incidentes
22	Revisar el informe de actividades	Responsable del Equipo de Educación Comunitaria	Revisa el Informe de actividades. Se realiza la siguiente pregunta: ¿El informe de actividades se encuentra elaborado correctamente? SI. Pasa a la actividad 23 No. Pasa a la actividad 21 literal b	Informe de actividades / registro de incidentes
23	Integrar la información	Responsable del Equipo de Educación Comunitaria	Integra la información obtenida en la supervisión, Informe de Actividades del Equipo de Educación Comunitaria o del Informe de avanzada en el Informe Consolidado de Actividades.	Informe Consolidado de Actividades.
24	Elaborar el	Responsable del	Elabora el Memorando de Atención a	Memorando de

	Memorando de atención a la Orden de Servicio	Grupo de Vinculación Social	la Orden de Servicio, en base al Informe Consolidado de Actividades, en cumplimiento a las directrices emitidas.	atención a la Orden de Servicio
25	Revisar el Memorando de atención a la Orden de Servicio	Responsable de la Unidad de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana	Revisa el Memorando de Atención a la Orden de Servicio. Realiza el registro de actividades y demás información relevante para la toma de decisiones y mejora del servicio.	Memorando de atención a la Orden de Servicio / Registro de actividades
26	Aprobar el Memorando de atención a la Orden de Servicio	Responsable de la Coordinación de Operaciones	Suscribe la aprobación del Memorando de atención a la Orden de Servicio o informa que no pudo ser atendida la solicitud al no poder cumplir con los requisitos mínimos, reasignando a la firma de la Dirección General. Registra la información en el Repositorio Digital de Operaciones del CACMQ.	Memorando de atención a la Orden de Servicio

FIN DEL PROCEDIMIENTO.

5. INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE	META
Eficacia Tasa de cumplimiento de las solicitudes de Capacitaciones para la Seguridad y convivencia Ciudadana	$(\text{Total solicitudes de capacitaciones atendidas} / \text{Total de solicitudes de capacitaciones recibidas}) \times 100$	Anual	Responsable del Grupo de Vinculación Social	Atender al menos el 80% de las solicitudes de Capacitación para la Seguridad y Convivencia Ciudadana.
Eficiencia Tasa de satisfacción del usuario del servicio de Capacitación para la Seguridad y Convivencia Ciudadana	$((\sum \text{Calificaciones a las preguntas} / \text{Número total de preguntas}) * 100\%) / 10$	Anual	Responsable del Grupo de Vinculación Social	Alcanzar el 80% de satisfacción del usuario del servicio de Capacitación para la Seguridad y Convivencia Ciudadana

6. TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

6.1. TÉRMINOS

- **Actividad:** Ejecución de acciones que conforman un servicio para cumplir un objetivo.
- **Activar las acciones de contingencia:** Corresponde a acciones planificadas para responder ante la falta de recursos como lo es talento humano, logística entre otros permitiendo la ejecución de la capacitación.
- **Aprendizaje:** Adquisición de conocimientos, habilidades o conductas a través del estudio, la práctica o la experiencia.
- **Bienestar:** Estado de una persona con las necesidades cubiertas y tranquilidad física y mental.
- **Bitácora (Registro de Bienes y Logística):** Documento cronológico para registrar entradas, salidas y novedades de recursos logísticos, bienes y suministros.
- **Bullying (Acoso Escolar):** Comportamiento violento e intimidatorio continuo (verbal, físico o psicológico) entre niños y adolescentes en el ámbito escolar.
- **Calidad de Vida:** Conjunto de condiciones que contribuyen al bienestar individual y al desarrollo de potencialidades en la vida social.
- **Capacidad:** Cualidades, recursos o actitudes de una persona, entidad o institución para realizar una acción o tarea.
- **Capacitación:** Actividades didácticas para expandir conocimientos, habilidades y aptitudes de los participantes, orientadas a satisfacer necesidades institucionales.
- **Clase:** Actividad de enseñanza donde un grupo de participantes adquiere conocimientos impartidos por un facilitador, generalmente en un aula con medios específicos.
- **Charla:** Conversación, conferencia o disertación sobre un tema específico entre un facilitador y uno o más participantes.
- **Ciudadana / Comunitaria:** Relativo a una ciudad o a sus ciudadanos, o a una comunidad de personas.
- **Comunicación:** Intercambio de información entre dos o más participantes mediante un código común, con el fin de transmitir o recibir información u opiniones.
- **Convivencia:** Acción de convivir en paz y armonía con los demás.
- **Convivencia Ciudadana:** Normas, reglas y medidas que promueven la responsabilidad compartida, valores y buenos hábitos para una coexistencia pacífica.
- **Cronograma de Eventos:** Matriz digital con detalles de horarios, personal, tipo y sector del evento, actividad a realizar y número de oficio/solicitud.
- **Didáctico:** Que sirve, es adecuado o está diseñado para la enseñanza e instrucción.
- **Distribución:** Acción de dividir, separar o atribuir separadamente lo que corresponde.
- **Distribución de Servicio:** Reparto de actividades, tareas o funciones entre varias personas para el cumplimiento de un objetivo.
- **Educación:** Proceso de formación para desarrollar capacidades intelectuales, morales y afectivas, de acuerdo con la cultura y normas de convivencia social.
- **Educación Comunitaria:** Proceso educativo realizado por organizaciones no necesariamente educativas, con el fin de difundir, informar, enseñar, capacitar, concientizar y sensibilizar a la comunidad en temas sociales, ambientales y laborales.
- **Enseñanza:** Proceso de transmisión de conocimientos, ideas, experiencias, habilidades o hábitos; o demostración práctica de cómo funciona o se hace algo.
- **Entregables:** Objeto o resultado de un proyecto, destinado a un cliente interno o externo.
- **Entregables Lúdicos:** Objeto, regalo u obsequio de carácter educativo y entretenido, entregado a los participantes por su colaboración.
- **Equipo:** Conjunto de objetos o recursos físicos necesarios para una actividad; o grupo de personas organizado para una investigación o servicio.
- **Espacio:** Capacidad de un terreno o lugar.
- **Espacio Público:** Lugar de propiedad pública o estatal, de dominio y uso público, donde cualquier persona tiene derecho a circular libremente.

- **Facilitador:** Persona que orienta, educa o instruye en una actividad, ayudando a un grupo a entender objetivos comunes.
- **Grupo:** Conjunto de personas o cosas reunidas que comparten características o funcionalidad.
- **Hoja de Satisfacción de Servicio:** Registro de actividades cumplidas que detalla información del evento, número de personas, valoración del servicio y novedades, utilizado para estadísticas y mejora.
- **Información:** Adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los existentes sobre una materia; o contenido que permite obtener datos sobre un tema.
- **Informe:** Descripción oral o escrita de un suceso o asunto; documento que comunica información recogida y analizada (actividades, tareas, novedades, registro fotográfico, etc.).
- **Líder de Equipo:** Agente de mayor grado de antigüedad o jerarquía encargado de realizar la capacitación.
- **Lúdico:** Adjetivo que designa todo lo relativo al juego, recreación, ocio, entretenimiento o diversión, con un objetivo principal de aprendizaje o formación.
- **Mobbing (Acoso Laboral):** Trato hostil o vejatorio sistemático a una persona en el ámbito laboral, que le provoca problemas psicológicos y profesionales.
- **Orden de Servicio:** Documento con información básica de un evento (coordinaciones, detalle del pedido, actividades, lugar, horario, recursos humanos y logísticos) que requiere aprobación para su ejecución.
- **Participación:** Integración de la población en los procesos de toma de decisiones.
- **Participante:** Persona que forma parte de un suceso, acto o actividad.
- **Plan de Clase:** Documento que detalla específicamente los temas a tratar en una clase o sesión de capacitación, guiando al facilitador en tiempos y actividades.
- **Plan General:** Instrumento de planeamiento que establece la ordenación global de uno o varios temas, esencial para el desarrollo de una actividad organizada. Incluye contenido general, lugar, horario, participantes, objetivos, recursos, etc.
- **Planificación:** Proceso de determinar un plan general, organizado y coordinado, para lograr un objetivo específico en la prestación de un servicio.
- **Proceso:** Conjunto de pasos u operaciones concatenadas para elaborar, modificar o transformar algo, o para alcanzar un objetivo.
- **Riesgo:** Posibilidad de un contratiempo o daño inesperado.
- **Seguridad:** Sensación de confianza o ausencia de peligro o riesgo.
- **Servicio:** Acciones realizadas para asistir a alguien, algo o alguna causa en cumplimiento de un objetivo o meta.
- **Violencia:** Acción de poner a alguien en una situación incómoda, de temor, molestia o enojo; o característica de actuar con ímpetu e ira.
- **Violencia Intrafamiliar:** Cualquier abuso de poder de un miembro de la familia sobre otro.
- **Vinculación:** Conjunto de procesos, personas y acciones que se relacionan internamente; proceso armónico que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad a través de actividades benéficas, lúdicas, sociales y de interés común.



6.2. ABREVIATURAS

- **CACMQ:** Cuerpo de Agentes de Control Metropolitano Quito
- **CR:** Central de radio
- **COESCOPE:** Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público
- **CSCC:** Capacitación para la Seguridad y Convivencia Ciudadana.
- **DMQ:** Distrito Metropolitano de Quito
- **EEC:** Equipo de Educación Comunitaria
- **MDMQ:** Municipio del Distrito Metropolitano de Quito
- **OS:** Orden de Servicio
- **REEC:** Responsable del Equipo de Educación Comunitaria
- **UVSCC:** Unidad de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana

7. DOCUMENTOS, ANEXOS Y REGISTROS

7.1. LISTADO DE ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL ANEXO
FOR01-CACMQ-CO-GVSCC-GVS-002	Plan de Clase
FOR02-CACMQ-CO-GVSCC-GVS-002	Registro de Participantes
FOR03-CACMQ-CO-GVSCC-GVS-002	Informe de Actividades de Capacitación para la Seguridad y Convivencia
FOR04-CACMQ-CO-GVSCC-GVS-002	Formulario de calificación del servicio

7.2. CONTROL DE REGISTROS DEL PROCEDIMIENTO

Código	Nombre del Registro	Responsable del resguardo	Almacenamiento (Ubicación física y/o electrónica)	Indexación o Recuperación (Como se ordenan los registros)	Control de Acceso (Quien tiene al registro)	Tiempo de retención y disposición final.
FOR04-CACMQ-CO-GVSCC-GVS-002	Informe de Actividades de Capacitación para la Seguridad y Convivencia	Responsable del Grupo de Vinculación Social	Archivo digital de la Unidad de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana	Cronológico	Responsables de la Unidad de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana / Vinculación Social/ Equipo de Educación Comunitaria	2 años
FOR05-CACMQ-CO-GVSCC-GVS-002	Formulario de calificación del servicio	Responsable del Grupo de Vinculación Social	Archivo digital de la Unidad de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana	Cronológico	Responsables de la Unidad de Vinculación Social y Convivencia Ciudadana / Vinculación Social/ Equipo de Educación Comunitaria	2 años

8. CITAS BIBLIOGRÁFICAS

N/A