

PLAN ESTRATÉGICO REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DE RUMIÑAHUI 2015 - 2020



Dr. Romeo Silva Castillo
REGISTRADOR

(*) Incluye información actualizada a Mayo 2015

PLAN ESTRATÉGICO
REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD
Y MERCANTIL DE RUMIÑAHUI
2015 - 2020

Registrador



Dr. Romeo Silva Castillo

Romeo Silva Castillo, Doctor en Jurisprudencia y Abogado de los Tribunales de la República del Ecuador, fue designado Registrador Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui, cuenta además con un Diplomado en Gerencia Pública y múltiples cursos en el exterior, acredita gran experticia en el ámbito legal luego del desempeño de importantes cargos públicos tales como: Coordinador Institucional, Procurador Síndico del GADMUR de Rumiñahui y Asesor del Alcalde del mismo Cabildo; Director Nacional de Rehabilitación Social del Ecuador; Adjunto Primero del Defensor del Pueblo, Secretario General de la Defensoría del Pueblo; Director Nacional para la Rehabilitación Social y la Fuerza Pública de la Defensoría del Pueblo, Vocal Alternativo del Tribunal Provincial Electoral de Pichincha, Abogado del Banco de la Vivienda, Abogado Asesor de la Presidencia de la República, Secretario General del Banco del Estado; Subprocurador del Municipio Metropolitano de Quito Zona Norte; Profesor de la Universidad Central, Director y Vocal del Tribunal de Honor del Colegio de Abogados de Pichincha entre otras dignidades de igual importancia, mismas que garantizan su óptimo desempeño en el cargo actual.

PLAN ESTRATÉGICO
REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD
Y MERCANTIL DE RUMIÑAHUI
2015 - 2020

EQUIPO CONSULTOR

Ing. Kleber Pillajo Cumbajin

COLABORACION

Ing. Sofia Carrillo

Lcdo. Edison Rosero Chavez

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Ing. Kristhian Pillajo

FOTOGRAFIA

Ing. Kristhian Pillajo

PLAN ESTRATÉGICO
REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD
Y MERCANTIL DE RUMIÑAHUI
2015 - 2020

MISION

Brindar servicios registrales de calidad, garantizando seguridad jurídica de la información pública, utilizando medios tecnológicos innovadores, estandarizados e interconectados con el catastro municipal y los organismos de control.

VISION

En el 2020, el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui alcanzará el liderazgo nacional en servicios públicos registrales de calidad, con clientes satisfechos por el mejoramiento continuo de sus procesos, implementando las mejores prácticas en materia registral así como la formación integral de su talento humano.

PLAN ESTRATÉGICO REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DE RUMIÑAHUI 2015 - 2020

MEMORANDUM APROBACION

RECURSO DE REVISIÓN -MIXSER S.A., PARQUE INDUSTRIAL-	REMITIR A SINDICATURA MUNICIPAL, PARA ANÁLISIS E INFORME JURÍDICO AL CONCEJO MUNICIPAL, EL TRÁMITE No. 2011-7328 INGRESADO EL 25 DE ABRIL DEL 2011 POR LOS SEÑORES ING. CÉSAR RENÉ PAZMIÑO ORELLANA, GERENTE GENERAL DE MIXSER S.A., Y ABG. PEDRO JOSÉ HAJJ F., MEDIANTE EL CUAL PRESENTAN RECURSO DE REVISIÓN EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN No. 2010-12-307 ADOPTADA POR EL CONCEJO MUNICIPAL EN LA SESIÓN EXTRAORDINARIA DEL 17 DE DICIEMBRE DEL 2010.	SESIÓN ORDINARIA 28 JUNIO 2011	SESIÓN ORDINARIA 05 JULIO 2011	2011-06-143
SISTEMA DE GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL CANTÓN RUMIÑAHUI. -ORDENANZA BASE-	APROBAR, EN PRIMER DEBATE, LA ORDENANZA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL CANTÓN RUMIÑAHUI.	SESIÓN ORDINARIA 28 JUNIO 2011	SESIÓN ORDINARIA 05 JULIO 2011	2011-06-144
ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI -ORDENANZA BASE-	APROBAR, EN PRIMER DEBATE, LA ORDENANZA PARA LA ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI.	SESIÓN ORDINARIA 28 JUNIO 2011	SESIÓN ORDINARIA 05 JULIO 2011	2011-06-145
ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI -ORDENANZA BASE-	APROBAR, EN SEGUNDO Y DEFINITIVO DEBATE, LA ORDENANZA PARA LA ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD MUNICIPAL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI.	SESIÓN EXTRAORD. 29 JUNIO 2011	SESIÓN ORDINARIA 05 JULIO 2011	2011-06-146
SISTEMA DE GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL CANTÓN RUMIÑAHUI. -ORDENANZA BASE-	APROBAR, EN PRIMER DEBATE, LA ORDENANZA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL CANTÓN RUMIÑAHUI.	SESIÓN EXTRAORD. 29 JUNIO 2011	SESIÓN ORDINARIA 05 JULIO 2011	2011-06-147

ING. HÉCTOR SAÚL JÁCOME MANTILLA
 ALCALDE
 ADMINISTRACIÓN 2009-2014

Elaboración: Manuel. P. Salgado Espinosa

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL	ACTUALIZACIÓN PLAN ESTRATÉGICO		
	REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI		
Código RPMR-PE-15-001	Fecha de elaboración 11.06.15	Revisión No. 0	Pág

1. INTRODUCCION

El Plan de Desarrollo Estratégico del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui, es una herramienta fundamental para poner en marcha ideas, proyectos sistémicos y estrategias, utilizando los recursos que dispone la Institución, focalizando factores internos y externos en miras de cumplir de forma eficiente y eficaz los servicios públicos que se provee.

El papel fundamental del Plan Estratégico es establecer una Hoja de Ruta institucional en donde se conjuguen las líneas de acción junto con la utilización de recursos para el cumplimiento de los objetivos propuestos por la primera Autoridad de la Institución a través de este documento.

El análisis individual de cada una de las Áreas administrativas y agregadoras de valor de la Institución se sintetiza dentro del análisis ambiental o situacional y se establece una línea estratégica fundamentada en los alcances institucionales establecidos en la misión y visión del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui.

Este documento pretende convertirse en el eje fundamental del manejo administrativo y operativo de la Institución, estableciendo indicadores que faciliten el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

La actualización del Plan Estratégico 2015-2020 constituye un esfuerzo del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui para conseguir la satisfacción de todos los clientes a través de un servicio público registral de calidad.

2. HISTORIA DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD

Mediante Decreto 168 del 31 de mayo de 1938 firmado por el Jefe Supremo de la República, General Alberto Enríquez Gallo, se creó el cantón Rumiñahui con los mismos límites geográficos que poseía la parroquia de Sangolquí.

Esta nueva categoría exigió a las Autoridades electas del naciente cantón que el manejo de la cosa pública sea competencia de la Municipalidad, así como también demandó la creación de una Registraduría de la Propiedad en donde consten los inmuebles que se encuentren dentro de los límites de Rumiñahui.

El Decreto de creación del Cantón fue sancionado el 2 de junio de 1938, sin embargo es en noviembre del mismo año que comienza el Registro de Propiedades, según consta en los Libros Originales del Archivo General.

El control del Registro de la Propiedad estuvo a cargo, desde sus inicios, de la Función Judicial, sin embargo el manejo administrativo y financiero era privado, de modo que los ingresos que se generaban por los actos propios de la actividad registral, eran para beneficio del titular de la Entidad.

La actual Constitución de la República del Ecuador establece en su artículo 265 que el sistema público del Registro de la Propiedad será administrado de manera concurrente entre el Ejecutivo y las Municipalidades.

En línea con la disposición constitucional, el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización COOTAD, en su Art. 142 establece que la administración de los Registros de la Propiedad de cada cantón, corresponde a los Gobiernos Descentralizados Municipales, por lo que se expide la Ordenanza No. 004-2011 de 15 del marzo de 2011, por medio de la que se establecen las normas para el funcionamiento del Registro de la Propiedad.

El 29 de junio de 2011 el Concejo Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Rumiñahui expide la Ordenanza No. 11-2011, mediante la cual deroga la Ordenanza 004-2011 y establece la Organización, Administración y Funcionamiento del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Rumiñahui. En el documento modificatorio, en el Art. 30 de la Ordenanza No. 011-2011 de 29 de junio de 2011 se establece que el Registro Municipal de la Propiedad es una Institución Pública Municipal, desconcentrada de la Administración Municipal, con personería jurídica propia, autonomía registral, organizada administrativamente por las disposiciones de la Ordenanza y sujeta al control y auditoría de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos.

En vista de que en el Cantón Rumiñahui, la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, no ha organizado el Registro Mercantil, el Registro Municipal de la Propiedad en cumplimiento a lo determinado en el inciso segundo del Art. 19 de la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, asumió las funciones y facultades de la Registraduría Mercantil.

En vista del buen manejo administrativo y operacional el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui se ha convertido en un referente de calidad dentro de las Instituciones afines de todo el país, el trabajo permanente del Dr. Romeo Silva Castillo, Registrador de la Propiedad y Mercantil del cantón Rumiñahui y el esfuerzo de las Autoridades municipales serán el ápice para el eficiente manejo de esta Institución.

 <small>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL</small> <small>REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL</small>	ACTUALIZACIÓN PLAN ESTRATÉGICO		
	REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI		
Código RPMR-PE-15-001	Fecha de elaboración 11.06.15	Revisión No. 0	Pág

3. OBJETIVOS

Establecer la hoja de ruta del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui, con el fin de alcanzar la Visión Institucional, a través de convertir los recursos, las fortalezas, y oportunidades, en un mejoramiento de la calidad de Información Jurídica, Territorial, de la Propiedad y Servicios Registrales Mercantiles. Enfocados en el servicio a los ciudadanos y las instituciones.

Reformular estrategias de mejoramiento Institucional que orienten la Visión y Misión del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui, para ser el hito en procesos de calidad de información pública.

4. METODOLOGIA

Basados en la Normativa de Estrategia Publica, tomando como base el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Publicas, así como el Plan Nacional del Buen Vivir, anexando a este proceso, las herramientas gerenciales para el análisis sistémico aplicaremos el FODA, MASLOW, BALANCED SCORECARD, PROGRAMACION NEUROLINGUISTICA, NORMALIZACION ISO, entre las más importantes. Se plantearán estrategias que impulsen el mejoramiento sostenido del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui.

El proceso de revisión del Plan estratégico del 2012 al 2015, será el inicio de la evaluación, así como todos los procedimientos de normalización alcanzados, a fin de ajustar el nuevo proceso de *Gobierno por Resultados*, evaluando el Balanced Scorecard, los procesos de mejoramiento a implementar basados en la NORMA ISO.

Esto llevará a establecer matrices que serán el plano de análisis situacional de la institución, tomando como base de nuestro análisis al cliente interno y el cliente externo, será necesario tomar en consideración los manuales, el orgánico funcional y demás Instrumentos que agreguen valor a los procesos.

Evaluaciones, talleres y encuestas constituirán una medida indispensable para conocer los diversos factores que afectan la ejecución del trabajo y que nos permitirán establecer cuáles son los lineamientos a seguir con miras a tener una Institución enfocada a cumplir con los retos de modernidad, buen vivir y seguridad jurídica.

5. DIAGNOSTICO AMBIENTAL

ANALISIS LEGAL Y POLITICO.-

MANDATO	BASE LEGAL	DEMANDA/EXIGENCIA
Los primeros registros encontrados datan del mes de noviembre de 1938.	Decreto N°168 del 31 de mayo de 1938 en el que se eleva a la categoría de Cantón a la parroquia Sangolquí con el nombre de Rumiñahui.	Registraduría de la Propiedad
La competencia del manejo del Registro de la Propiedad corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales	Artículo 142 del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización COOTAD "Art. 142.- Ejercicio de la competencia de registro de la propiedad.- La administración de los registros de la propiedad de cada cantón corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales..."	Administración, Competencias, Integración y la Seguridad Jurídica en Materia de Propiedad y Mercantil
	LEY DE REGISTRO	
El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Rumiñahui establece la condición legal para la creación del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui.	Ordenanza No. 004-2011 de 15 de marzo de 2011	Normas para el funcionamiento del Registro de la Propiedad
Concejo Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Rumiñahui	Ordenanza No. 11-2011	Organización, Administración y Funcionamiento del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Rumiñahui
Registro Municipal de la Propiedad es una Institución Pública Municipal, desconcentrada de la Administración Municipal	Art. 30 de la Ordenanza No. 011-2011 de 29 de junio de 2011	Sujeta al control y auditoría de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos
Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos, no ha organizado el Registro Mercantil	Art. 19 de la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos	Asumió las funciones y facultades de la Registraduría Mercantil
Cumplimiento de Normativas expresas	Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público	Administración inherente al talento humano remuneraciones e ingresos complementarios
Cumplimiento de Normativas expresas	Ley Orgánica Reformatoria a la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos	La presente ley crea y regula el sistema de registro de datos públicos y su acceso, en entidades públicas o privadas que administren dichas bases o registros.
Cumplimiento de Normativas expresas	Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado	Administración, de los Recursos Públicos
Cumplimiento de Normativas expresas	Ley de Registro	Gestión de Procesos de Información Registral y Mercantil
Cumplimiento de Normativas expresas	Plan Nacional Del Buen Vivir	Plan de Mejoramiento de la calidad de vida de las personas y los derechos constitucionales.

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL	ACTUALIZACIÓN PLAN ESTRATÉGICO		
	REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI		
Código RPMR-PE-15-001	Fecha de elaboración 11.06.15	Revisión No. 0	Pág

Cumplimiento de Normativas expresas	Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas	Normar y vincular el Sistema Nacional Descentralizado de planificación participativa, y regular su funcionamiento en los diferentes niveles del sector público.
--	--	---

5.1 ANALISIS FODA

El análisis de fuerzas FODA establece un análisis de los factores Institucionales Internos tales como fortalezas y debilidades enfocadas en la institución y el talento humano, así como el ambiente externo de oportunidades y amenazas, que nos permite tener una visión integral del entorno del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui.

Resumen de análisis FODA Institucional

MATRIZ FODA			
FORTALEZAS Y DEBILIDADES			
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	
INTERNO	JURIDICO LEGAL	<p>Los primeros registros encontrados datan del mes de noviembre de 1938.</p> <p>Primer Registro Público de la Propiedad creado bajo disposición del COOTAD, en su Art. 142 establece que la administración de los Registros de la Propiedad de cada Cantón, corresponde a los Gobiernos Descentralizados Municipales</p> <p>Cumplimiento de Legislación vigente en tema de remuneraciones.</p>	<p>Hereda Información de datos registrales con inconformidades</p> <p>Cambios jurídicos realizados por la Municipalidad por del organismos de control DINARDAP, Resoluciones y Aclaraciones.</p>
	ORGANIZACIONAL	<p>Imagen institucional posicionada a nivel nacional en proceso de certificación ISO aval SGS</p> <p>Liderazgo y Gestión enfocado al Gobierno con Resultados</p>	<p>Resistencia a los cambios organizacionales, poca orientación a resultados y estandarización de procesos.</p> <p>Procesos de mejoramiento implementándose, con afectación a la ejecución diaria del trabajo.</p>

	Implementación de planes de expansión para mejoras en calidad de servicio.	Débil seguimiento a solución de conflictos.
	Integración de procesos según los organismos de control.	
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	Plataforma tecnológica disponible en hardware, software y comunicaciones	Falta de capacitación al personal en el uso de la tecnología implementada.
	Infraestructura externa de comunicaciones; la disponibilidad de un ISP (proveedor de servicio de Internet) con prestaciones.	Uso indebido de herramientas tecnológicas en entretenimiento.
	Utilización de Software y Utilitarios desarrollados exclusivamente para el Registro.	Poco uso de herramientas como lexis y repositorios para optimización de tiempos.
	El uso de Internet (página Web Institucional), para dar a conocer a la comunidad los servicios que brinda la Oficina de Registro	Funciones complementarias no priorizadas. WebMaster, TI, Archivología digital, Soporte, Mantenimiento, información en la página web desactualizada.
PROCESOS	Implementación de Manuales de Gestión con indicadores.	Desproporción en puestos y procesos, carencia de seguimiento a los procesos implementados.
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Espacio, infraestructura y equipamiento adecuados	No cuenta con infraestructura propia
	Generación de informes de actividades que se realizan para la rendición de cuentas, socializada y publicada en la web institucional	Herramientas de medición de satisfacción al cliente sub utilizadas.
TALENTO HUMANO	Nivel técnico adecuado del recurso humano	Deficiencias en Formación, Trabajo en Equipo.
	Personal con experiencia en materia registral	Salud y seguridad ocupacional en proceso de ejecución. Orgánico Funcional jerarquizado en forma vertical.
	Personal con alto grado de responsabilidad, proactividad, educada y respetuosa	Deficiencias en orden, manejo conflictos, equidad.
ECONÓMICO FINANCIERO	Archivos Contables organizados, digitalizados y documentales.	Falta de medios alternativos de recaudación.
	Registro y presentación oportuna de la información financiera.	
	Cumplimiento del Presupuesto frente a Objetivos Institucionales	

OPORTUNIDADES Y AMENAZAS		
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
EXTERNAS	Autonomía administrativa y presupuestaria	Los posibles cambios en control de la ley de tierras, plusvalía u ordenamiento territorial por parte de la Función Legislativa
	Buenas relaciones con el Alcalde del Cantón	Cambios en Políticas Públicas
	Apoyo de las autoridades para poder ejercer proyectos que permitan el mejoramiento de la institución	Nivel de demanda con tendencia a la baja, por políticas sociales, económicas y financieras
	La normativa, los controles internos nos permite adoptar cambios sobre la marcha.	
	Plan de profesionalización de la Institución con técnicas de benchmarking en alianzas estratégicas.	

6. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

El Plan Estratégico del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil se deriva de los lineamientos y directrices de la actual Administración Municipal del Cantón Rumiñahui y del Gobierno Central; así como de los elementos que implican una gestión eficiente y sostenible de una verdadera Entidad que presta servicios públicos.

La Administración de Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui, está impulsando el Modelo de Gestión que contempla como base la Planificación Nacional, Municipal e Institucional sobre las cuales se apoyan tres pilares principales de Unidad de Gobierno orientado a Resultados, Procesos Agregadores de Valor y Unidades de Apoyo, que a su vez soportan el Servicio al Cliente, Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas y Responsabilidad Social y Ambiental; todo esto enmarcado dentro de dos conceptos de Modernización y el Plan Nacional de Buen Vivir que regirán el desempeño del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui.

La utilización de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, asignados para la generación de servicios registrales de calidad, que se ponen a disposición de la comunidad (resultados), deben sujetarse a un sostenido proceso de planeación, ejecución, control y retroalimentación, que sea permanentemente evaluado y mejorado al interior de la institución, cuyo conjunto de actividades que

utilizan recursos y procedimientos para transformar lo que entra al proceso, generen productos de salida con la calidad requerida por los usuarios.

Con estos elementos la Institución gestionará sus servicios bajo el siguiente esquema:

VISION

En el 2020, el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui alcanzará el liderazgo nacional en servicios públicos registrales de calidad, con clientes satisfechos por el mejoramiento continuo de sus procesos, implementando las mejores prácticas en materia registral así como la formación integral de su talento humano.

MISION

Brindar servicios registrales de calidad, garantizando seguridad jurídica de la información pública, utilizando medios tecnológicos innovadores, estandarizados e interconectados con el catastro municipal y los organismos de control.

6.1 POLITICAS DE CALIDAD

La Política de Calidad permite al Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui cumplir su misión y visión con un modelo de gestión orientado a resultado, constituyendo la base necesaria para la definición de los objetivos de calidad. Las líneas normativas para dar cumplimiento se enfocarán en:

- Identificar las características comunes de las organizaciones del Sector Público.
- Servir como herramienta para los administradores públicos que deseen mejorar el rendimiento de su organización.
- Hacer de puente entre los diferentes modelos que se usan en la gestión de la calidad.
- Facilitar el Benchmarking entre las organizaciones del sector público

La socialización de esta política dependerá de la máxima autoridad de la Institución a fin de direccionar su cumplimiento por Talento Humano.

El manejo de la Política de Calidad deberá estar relacionado con la certificación normativa ISO 9001-2008 para el perfeccionamiento de los procesos fundamentados bajo tres directrices: Gobierno por Resultados, Agentes Agregadores de Valor y Unidades de Apoyo.

“Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, mediante la generación de servicios registrales de calidad con seguridad jurídica de la información proporcionada acorde a la normativa vigente”

6.2 VALORES

Las Instituciones enmarcadas en el plan nacional de buen vivir, implementan valores que rigen el desarrollo eficiente y eficaz de los servicios públicos, el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Rumiñahui establece como valores de sus mandantes:

Transparencia.- Reforzar las prácticas de rendición de cuentas, control social y la lucha contra la corrupción en instituciones públicas.

Responsabilidad.- La contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental con el único objetivo de mejorar la situación del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui en pro de la satisfacción del cliente.

Honestidad / honradez.- es el valor de decir la verdad, sustentada en principios de rectitud e Integridad. Conductas orientadas a prevenir fraudes, abusos, ilegalidades, u otras actitudes dañinas en contra de propios y extraños.

Código RPMR-PE-15-001	Fecha de elaboración 11.06.15	Revisión No. 0	Pág
--------------------------	----------------------------------	-------------------	-----

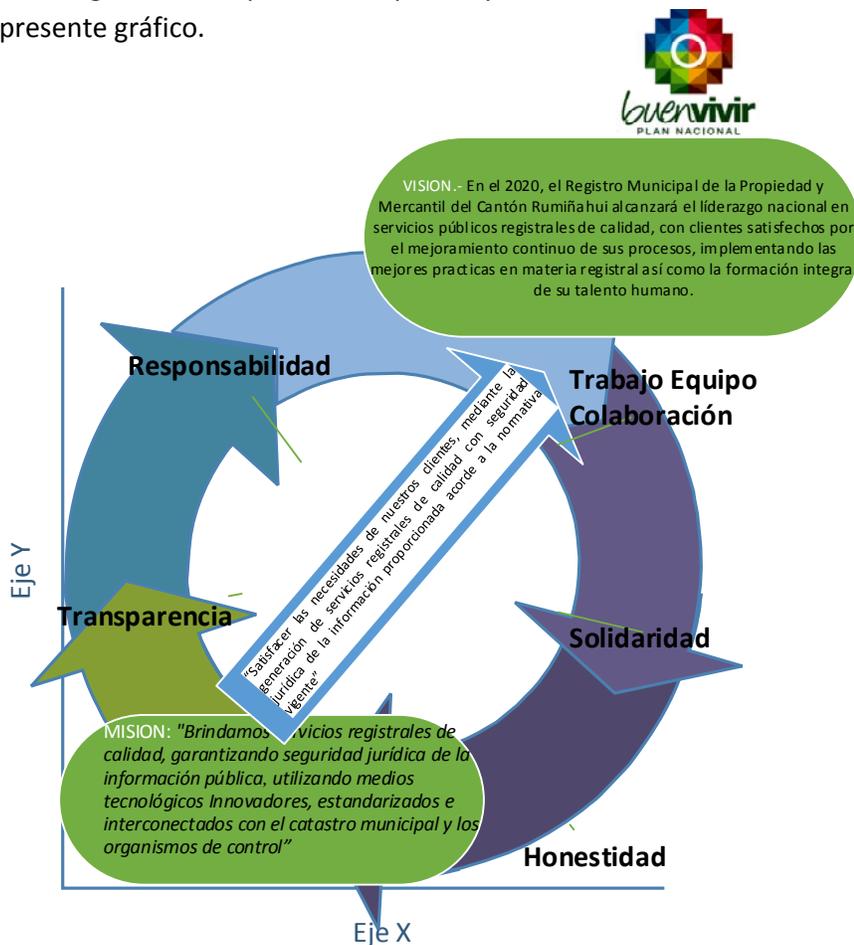
Solidaridad.- Como actores del cambio, somos una institución basada en metas e intereses comunes mejorando la calidad de vida de nuestros clientes para un desarrollo social.

Colaboración, Trabajo en Equipo.-

Es la condición de trabajo que aporta en forma positiva y armoniosa la unión de fuerzas en busca de un fin, con tolerancia, trato igualitario tanto a nuestros clientes internos como externos.

6.3 MAPA ESTRATÉGICO

El enfoque sistémico muestra el Mapa Estratégico con un horizonte de planeación a 5 años, enmarcado el Plan Nacional del Buen Vivir, norma vigente y el liderazgo que busca el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil de Cantón Rumiñahui, a través del presente gráfico.



6.4 MARCO ESTRATEGICO / BALANCED SCORECARD

El Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Rumiñahui se mantendrá en el análisis metodológico del Balanced Scorecard desde cuatro perspectivas:

Desarrollo y Aprendizaje: Podemos continuar mejorando y creando valor?

Proceso Interno de la Institución: En que podemos sobresalir?

Del cliente ¿Cómo nos ven los clientes?

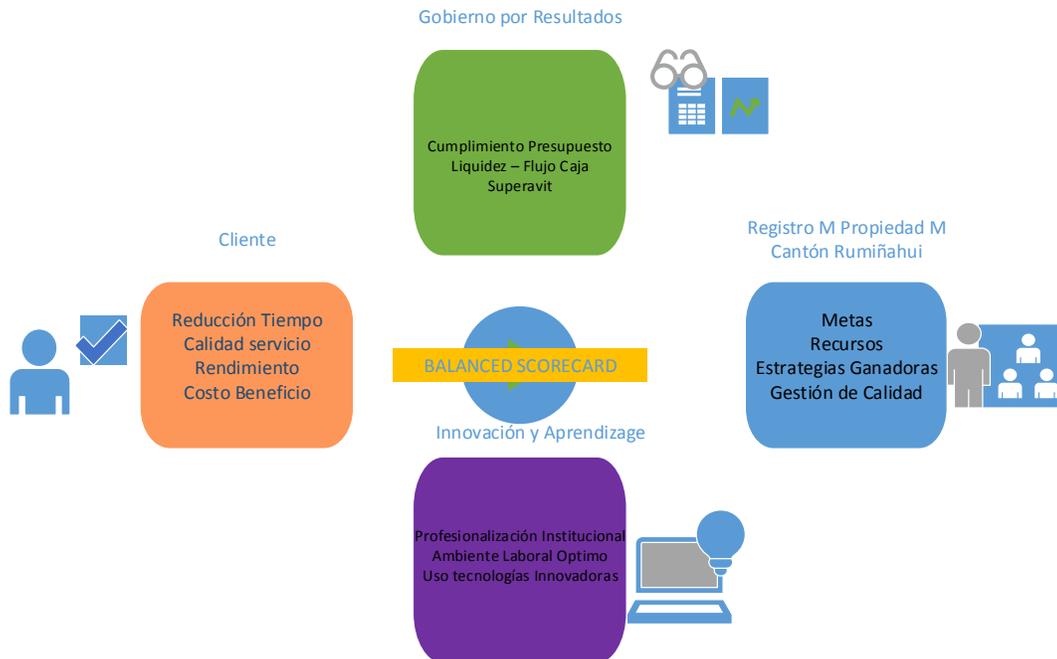
Financiera ¿Cómo nos vemos a los ojos de Gobierno Local y Central?



6.5 ESQUEMA DE BALANCED SCORECARD

La metodología implementada en el Plan Estratégico del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del cantón Rumiñahui, interactúa bajo una visión institucional futurista, ligada a procesos de gestión documental, seguridad jurídica, innovación tecnológica y desarrollo de las fortalezas de los colaboradores.

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL	ACTUALIZACIÓN PLAN ESTRATÉGICO		
	REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI		
Código RPMR-PE-15-001	Fecha de elaboración 11.06.15	Revisión No. 0	Pág



6.7 OBJETIVO ESTRATEGICO.-

Entregar los servicios registrales bajo principios de eficiencia, eficacia, oportunidad, completos, accesibles, no discriminatorios, veraces, verificables, pertinentes y sobre todo garantizando seguridad jurídica, manteniendo interrelación técnica e interconectada con el Catastro Municipal, utilizando medios tecnológicos normados y estandarizados, de conformidad con las políticas y principios que establezca el Estado, a través de su organismo rector para la interconexión e interoperabilidad de base de datos e información pública

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL	ACTUALIZACIÓN PLAN ESTRATÉGICO		
	REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI		
Código RPMR-PE-15-001	Fecha de elaboración 11.06.15	Revisión No. 0	Pág

Objetivos Estratégicos específicos:

1. *Incrementar la rentabilidad social del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui, mediante un servicio innovador, el uso eficiente y eficaz de los recursos.*
2. *Incrementar la seguridad jurídica y poner en valor los actos registrales relacionados con la propiedad inmobiliaria en el cantón Rumiñahui, garantizando su gestión documental y un servicio de excelencia a la ciudadanía.*
3. *Regular las presunciones de legalidad y legitimidad para el ejercicio de la fé pública registral.*
4. *Incrementar el profesionalismo del talento humano y el valor del servicio público, mediante una filosofía de planificación, de gestión del conocimiento, de infraestructura tecnológica innovadora y de consolidación de la nueva imagen institucional.*
5. *Incrementar la eficiencia, eficacia y sostenibilidad institucional, mediante la mejora continua de procesos, la sistematización y la automatización de los mismos.*

ALINEACIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.

			
ACTUALIZACION PLAN ESTRATÉGICO			
REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI			
Código RPMR-PE-15-001	Fecha de elaboración 11.06.15	Revisión No. 0	Pág

Alineación de los Objetivos Estratégicos del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui

PLAN NACIONAL PARA EL BUEN VIVIR		PLAN DE DESARROLLO LOCAL GADMUR		REGISTRO DE LA PROPIEDAD	
OBJETIVO	POLÍTICA	LINEAMIENTO	EJES	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
2. Auspiciar la igualdad, cohesión e integración social y territorial en la diversidad	1.1 Garantizar los derechos del Buen Vivir para la superación de todas las desigualdades (en especial salud, educación, alimentación, agua y vivienda)	a. Generar e implementar estándares de calidad para los servicios a grupos de atención prioritaria prestados por instituciones públicas, privadas y comunitarias, con pertinencia cultural y geográfica.	2. Rumiñahui LOTAIP	Estrategias para mejorar la satisfacción del cliente.	1 Entregar los servicios registrales bajo principios de eficiencia, eficacia, oportunidad, completos, accesibles, no discriminatorios, veraces, verificables, pertinentes y sobre todo garantizando seguridad jurídica, manteniendo interrelación técnica e interconectada con el Catastro Municipal, utilizando medios tecnológicos normados y estandarizados, de conformidad con las políticas y principios que establezca el Estado, a través de su organismo rector para la interconexión e interoperabilidad de base de datos e información pública
11. Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica	11.3 Democratizar la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y de tecnologías de información y comunicación (TIC), incluyendo radiodifusión, televisión y espectro radioeléctrico, y profundizar su uso y acceso universal	c. Impulsar la calidad, la seguridad y la cobertura en la prestación de servicios públicos, a través del uso de las telecomunicaciones y de las TIC; especialmente para promover el acceso a servicios financieros, asistencia técnica para la producción, educación y salud.	2. Rumiñahui LOTAIP	5. Generar un Catastro Municipal real que sirva como herramienta de planificación multi finalitario y que garantice un tributo general, justo equitativo, y progresivo.	2. Incrementar la rentabilidad social del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui, mediante un servicio innovador, el uso eficiente y eficaz del presupuesto

		i. Impulsar el gobierno electrónico transaccional y participativo para que la ciudadanía acceda en línea a datos, información, trámites y demás servicios.	<p>2. Rumiñahui LOTAIP</p> <p>2. Rumiñahui LOTAIP</p>	<p>Generar eficiencia y sostenibilidad</p> <p>21.- Desarrollar, implementar y mantener un sistema de Talento Humano eficiente y eficaz, que se constituya en la base técnica de la gestión de personal y la guía que motive el desarrollo institucional y del talento humano.</p> <p>26.- Elaborar, evaluar y ejecutar planes, programas y proyectos tecnológicos con el fin de proveer nuevas tecnologías de la información y comunicaciones (Tics) que permitan optimizar la gestión institucional, atención a la comunidad y toma de decisiones, generando calidad</p>	<p>"Art. 27 ..Regulará de presunciones de legalidad y legitimidad para el ejerció de la Fe pública registral.."</p> <p>4. Incrementar el profesionalismo del talento humano y el valor del servicio público, mediante una filosofía de planificación, de gestión del conocimiento, de infraestructura tecnológica innovadora y de consolidación de la nueva imagen institucional.</p> <p>5. Incrementar la eficiencia, eficacia y sostenibilidad institucional, mediante la mejora continua de procesos, la sistematización y la automatización de los mismos.</p>
--	--	--	--	---	---

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL	ACTUALIZACION PLAN ESTRATÉGICO		
	REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI		
Código RPMR-PE-15-001	Fecha de elaboración 11.06.15	Revisión No. 0	Pág

3.9. Estrategias y metas por cada objetivo estratégico.-

Las estrategias alineadas a cada objetivo estratégico institucional y las metas estratégicas, son las siguientes:

OBJETIVO ESTRATEGICO	META ESTRATEGICA	ESTRATEGIAS	AREA
1. Entregar los servicios registrales bajo principios de eficiencia, eficacia, oportunidad, completos, accesibles, no discriminatorios, veraces, verificables, pertinentes y sobre todo garantizando seguridad jurídica, manteniendo interrelación técnica e interconectada con el catastro municipal, utilizando medios tecnológicos normados y estandarizados, de conformidad con las políticas y principios que establezca el Estado, a través de su organismo rector para la interconexión e interoperabilidad de base de datos e información pública	Hasta el 2020 alcanzar al menos el 92% en el índice de satisfacción del usuario, en concordancia con el fortalecimiento de los servicios registrales	Implementar sistemas de control y seguridad documental así como formularios de trazabilidad que garanticen la seguridad jurídica de los actos y contratos inmobiliarios en el Cantón.	Dirección Técnica de Registro de datos
		Implementar canales de servicios alternativos de recaudación.	Dirección Administrativa Financiera
		Adecuar infraestructura física propia	Dirección Administrativa Financiera
		Mantener actualizados los requerimientos de los usuarios con un adecuado sistema de información.	TIC
2. Incrementar la rentabilidad social del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui, mediante un servicio innovador, el uso eficiente y eficaz del presupuesto	Incrementar los ingresos registrales en porcentaje igual a la inflación anual.	Fortalecer y desarrollar relaciones con la comunidad e interinstitucionales que apoyen la gestión de regularización de predios con inconsistencias.	Dirección Técnica de Registro de datos
3. "Art. 27 ..Regulará de presunciones de legalidad y legitimidad para el ejerció de la Fé pública registral.."	Reducir un 5% anual la cantidad de quejas sobre trámites realizados por el ciudadano.	Cerrar en plazo no mayor a 48 horas los conflictos generados por errores registrales. En el ámbito de su competencia.	Dirección Técnica de Registro de datos
		Implementar la atención de requerimientos priorizando una escala por su nivel de complejidad. Creación de tipología de trámites en A tramite despacho rápido, B tramite de Inspección, Tramite de revisión y controversia.	Dirección Administrativa Financiera Dirección Técnica de Registro de datos
4. Incrementar el profesionalismo del talento humano y el valor del servicio público, mediante una filosofía de planificación, de gestión del conocimiento, de infraestructura	Hasta el 2020 sistematizar y automatizar el 100% de procesos agregadores de valor	Renovar la Certificación ISO 9001-2008 bajo estándares de calidad internacionales.	Dirección Administrativa Financiera Dirección Técnica

tecnológica innovadora y de consolidación de la nueva imagen institucional.			de Registro de datos
5. Incrementar la eficiencia, eficacia y sostenibilidad institucional, mediante la mejora continua de procesos, la sistematización y la automatización de los mismos.	Ampliar hasta el 2020 un 25% en nivel de trámites despachados al ciudadano por tipo de trámite.	Fortalecer la infraestructura tecnológica ejecutada y crear el Plan de Contingencias de TIC's	TIC
		Fortalecer el aprendizaje, la formación, capacitación en lo que respecta a los cambios organizacionales.	Talento Humano
		Implementar plan de comunicación social	Talento Humano
		Implementar el Plan de Mejores Prácticas en Materia Registral.	Dirección Técnica de Registro de datos

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 CONCLUSIONES.-

1. El proceso evolutivo del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui, muestra que con liderazgo, responsabilidad, enfoque hacia los resultados y visión de servicio se pueden ir perfeccionando los servicios públicos en materia Registral.
2. Las estrategias del Plan 2012-2015 fueron concebidas exclusivamente desde el plano empresarial, tomando esta premisa se incorporaron en esta actualización los principios fundamentales de planificación Nacional y Local, instaurando Políticas del Plan del Buen Vivir, normas de calidad orientadas a la satisfacción del cliente y mejoramiento de los servicios Registrales.
3. La implementación de estas estrategias demanda no solamente el liderazgo, la motivación propia sino responsabilidad social de todo el Talento Humano que trabaja para el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui de modo que pueda ejecutar en forma eficiente y eficaz.
4. Las personas son pasajeras, pero la instauración de procesos medibles y sustentables en el tiempo, marcan la diferencia entre ser una Institución más o ser la Institución Líder en materia Registral.
5. Todo el análisis y las estrategias se han realizado con el apoyo todo el personal del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui, convirtiéndose ésta en la única forma de impulsar la excelencia de esta Institución.

7.2 RECOMENDACIONES.-

1. Desarrollar un Modelo de Gestión Institucional Integral propio del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil de Cantón Rumiñahui, acogiendo los principios de Gobierno por Resultados, procesos que agregan valor y unidades de apoyo.
2. Socializar trimestralmente los resultados de las Estrategias propuestas en el presente documento a fin de dar el Feedback al cumplimiento y los resultados.

3. Ejecutar talleres de Equipos Ganadores donde se cree la ***cultura de calidad y mejoramiento continuo***.
4. El proceso de recertificación ISO-9001:2008 es una meta que se debe cumplir a fin de institucionalizar la filosofía de la ***estandarización y buenas prácticas de calidad***.
5. Desarrollar plan de Incentivos por proyectos para la mejora institucional, calidad de vida de los funcionarios y evaluaciones del desempeño por medio de Performance Review (PR).

ANEXOS

ANEXO 1

BALACED SCORECARD

Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Predecesoras	Nombres de los recursos	% completa
TABLERO DE CONTROL PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL CANTÓN RUMIÑAHUI					0%
PERSPECTIVA TALENTO HUMANO: Contar de manera permanente con capital humano idóneo para la ejecución de los procesos registrales y administrativos	46.39 mss	vie 08/06/12	mar 29/12/15		100%
Capacitar de manera permanente y planificada al personal	45.59 mss	lun 02/07/12	mar 29/12/15		100%
Pasantías al exterior, (Latinoamérica) en el área registral	38.69 mss	mié 01/08/12	lun 20/07/15		100%
Plan Anual de Capacitación 2012	6.54 mss	lun 02/07/12	lun 31/12/12		100%
Plan Anual de Capacitación 2013	12.89 mss	mié 02/01/13	vie 27/12/13		100%
Plan Anual de Capacitación 2014	13.04 mss	vie 27/12/13	vie 26/12/14	6	100%
Plan Anual de Capacitación 2015	13.21 mss	mié 24/12/14	mar 29/12/15	7	100%
Implementar un Plan de Incentivos en base a resultados que permita el reconocimiento a equipos de trabajo destacados	46.39 mss	vie 08/06/12	mar 29/12/15		100%
Plan de Incentivos	46.39 mss	vie 08/06/12	mar 29/12/15		100%
PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS: Conseguir la certificación de la NORMA ISO: 9001:2008 de los procesos agregadores de valor	48.59 mss	lun 09/04/12	mar 29/12/15		81%
Documentar los procesos y procedimientos agregadores de valor	48.59 mss	lun 09/04/12	mar 29/12/15		100%
Diseño e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad que incluye todos los documentos estratégicos y herramientas administrativas	48.59 mss	lun 09/04/12	mar 29/12/15		100%
Plan Estratégico	47.54 mss	mar 08/05/12	mar 29/12/15		100%
Estatuto Orgánico de Gestión por Procesos	46.35 mss	vie 08/06/12	mar 29/12/15	14	100%
Manual de Procesos	45.16 mss	jue 12/07/12	mar 29/12/15	15	100%
Manual de Procedimientos	43.96 mss	mié 15/08/12	mar 29/12/15	16	100%
Manual de la Calidad	42.77 mss	mar 18/09/12	mar 29/12/15	17	100%
Manual de Descripción, Clasificación y Valoración de Puestos	48.59 mss	lun 09/04/12	mar 29/12/15		100%
Implementar un plan de mejoramiento continuo y automatización de procesos para reducir tiempos de espera	46.39 mss	vie 08/06/12	mar 29/12/15		57%
Implementación del plan de mejoramiento continuo PHVA	38.99 mss	mié 02/01/13	mar 29/12/15		100%
Plan de automatización elaborado y ejecutado	46.39 mss	vie 08/06/12	mar 29/12/15		100%
Cambio de plataformas tecnológicas, migración a software libre	46.39 mss	vie 08/06/12	mar 29/12/15		0%

Integración de los sistemas registral y financiero	46.39 mss	vie 08/06/12	mar 29/12/15			0%
Interconexión con el Sistema de Transferencia de Dominio del catastro Municipal	39.04 mss	mar 01/01/13	mar 29/12/15			100%
PERSPECTIVA CLIENTES: Satisfacer las necesidades de los clientes	46.39 mss	vie 08/06/12	mar 29/12/15			46%
Implementar acciones innovadoras, correctivas y/o preventivas en los diferentes procesos institucionales de acuerdo a lo solicitado por los clientes, que agreguen valor a los servicios actuales	46.39 mss	vie 08/06/12	mar 29/12/15			37%
Detección de las necesidades de los clientes a través de encuestas de retroalimentación e implementación de acciones preventivas y correctivas	46.39 mss	vie 08/06/12	mar 29/12/15			100%
Servicio de seguimiento de trámites vía web o sms	46.39 mss	vie 08/06/12	mar 29/12/15			100%
Solicitud de certificados de gravámenes, búsqueda y bienes vía web	46.39 mss	vie 08/06/12	mar 29/12/15			0%
Implementación de la firma electrónica	46.39 mss	vie 08/06/12	mar 29/12/15			20%
Consultas vía web por nombres sobre bienes inmuebles	46.39 mss	vie 08/06/12	mar 29/12/15			0%
Georeferenciación de las propiedades en los certificados, GIS	46.39 mss	vie 08/06/12	mar 29/12/15			0%
Mejorar la infraestructura del Registro de la Propiedad	12.89 mss	mié 02/01/13	vie 27/12/13			20%
Adquisición de inmueble con ubicación estratégica y servicio de parqueadero	12.89 mss	mié 02/01/13	vie 27/12/13			20%
Mejorar la calidad en el servicio al usuario	46.39 mss	vie 08/06/12	mar 29/12/15			100%
Digitalización del archivo central	46.39 mss	vie 08/06/12	mar 29/12/15			100%
PERSPECTIVA FINANCIERA: Lograr márgenes de utilidad que permitan autofinanciamiento de los proyectos internos	46.39 mss	vie 08/06/12	mar 29/12/15			50%
Analizar los gastos fijos y variables, realizar su seguimiento y actuar en la reducción de los no imprescindibles	46.39 mss	vie 08/06/12	mar 29/12/15			100%
Elaboración de informes técnicos para fijación de nuevas tarifas (La aprobación depende de instancias superiores)	46.39 mss	vie 08/06/12	mar 29/12/15			100%
Implementar otros canales de pago y fuentes de financiamiento para los clientes externos	46.39 mss	vie 08/06/12	mar 29/12/15			0%
Plan de alianzas estratégicas	46.39 mss	vie 08/06/12	mar 29/12/15			0%

ANEXO 2

ANÁLISIS DE LA MUESTRA

ASESORIA REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL

Cálculo de Muestras para Poblaciones Finitas

INGRESO DE PARAMETROS

Tamaño de la Población (N)	35,500
Error Muestral (E)	0.1
Proporción de Éxito (P)	0.5
Proporción de Fracaso (Q)	0.5
Valor para Confianza (Z) (1)	1.28

Tamaño de Muestra	
Fórmula	41
Muestra Optima	41



(1) Si:	Z
Confianza el 99%	2.32
Confianza el 97.5%	1.96
Confianza el 95%	1.65
Confianza el 90%	1.28

Formulas para el cálculo de muestras

Muestra para Poblaciones Infinitas	
Variable	Atributo
$n = \frac{s^2 * z^2}{E^2}$	$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$
Muestra para Poblaciones Finitas	
$n = \frac{s^2 * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * s^2}$	$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$

S² = Varianza
Z = Valor normal
E = Error
N = Población
P = Proporción
Q = 1-P

EXTRACCIÓN DE LA MUESTRA

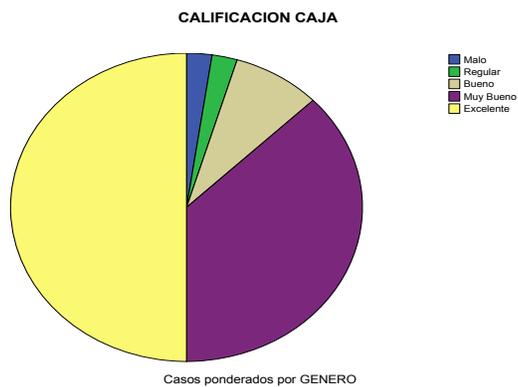
1. En ocasiones resulta de más relevancia la forma como se extrae la muestra, que el mismo tamaño
2. Existen varios métodos para la obtención del tamaño de la muestra a saber: Aleatorio o probabilis por proporción por conglomerados, etc.
3. Se debe garantizar la representatividad de la población en la muestra.
4. Existen formas empíricas de extraer la muestra y hacer la selección. Experiencia frecuente en ést

2.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

INDICADOR A DE SATISFACCION AL CLIENTE SUPERIOR AL 80%

CALIFICACION CAJA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	2	2.3%	2.3
	Regular	2	2.3%	4.7
	Bueno	7	8.1%	12.8
	Muy Bueno	32	37.2%	50.0
	Excelente	43	50.0%	100.0

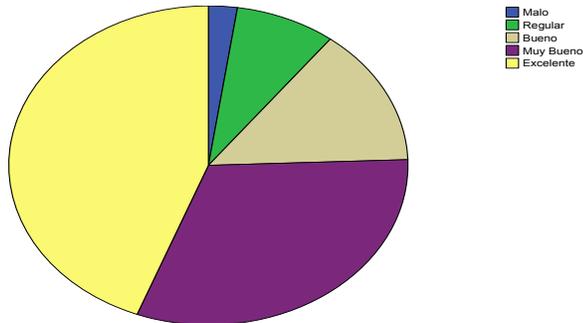


En la pregunta califique la atención recibida por la Ventanilla de caja el 87% califica entre muy bueno y bueno lo que cumple la hipótesis de satisfacción.

CALIFICACION SERVICIO AL CLIENTE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	2	2.3%	2.3
	Regular	7	8.1%	10.5
	Bueno	12	14.0%	24.4
	Muy Bueno	27	31.4%	55.8
	Excelente	38	44.2%	100.0

CALIFICACION SERVICIO AL CLIENTE



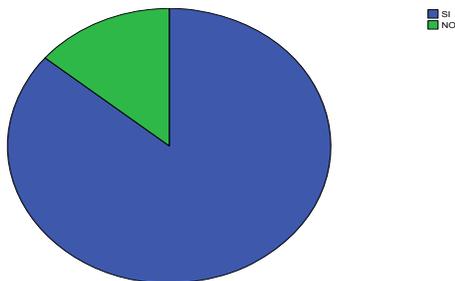
Casos ponderados por GENERO

En la pregunta califique la atención recibida por la Ventanilla de Servicio al Cliente el 75.6% califica entre muy bueno y excelente.

INFORMACION PROPORCIONADA FUE UTIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	74	86.0%	86.0
	NO	12	14.0%	100.0

INFORMACION PROPORCIONADA FUE UTIL



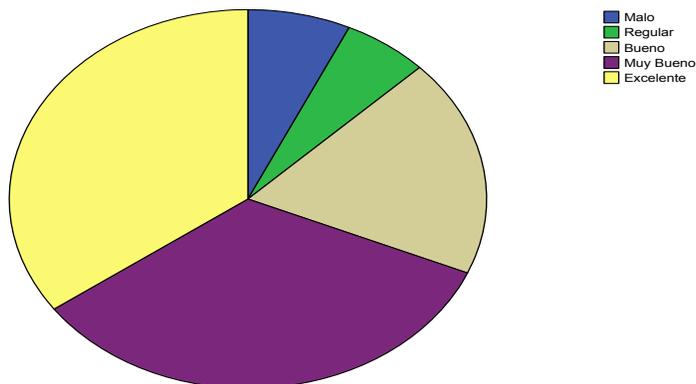
Casos ponderados por GENERO

En la pregunta Considera que la información proporcionada por el funcionario fue útil 86.0% califica que fue Útil.

CALIFICACION ENTREGA DE DOCUMENTOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	6	7.0%	7.0
	Regular	5	5.8%	12.8
	Bueno	16	18.6%	31.4
	Muy Bueno	29	33.7%	65.1
	Excelente	30	34.9%	100.0

CALIFICACION ENTREGA DE DOCUMENTOS



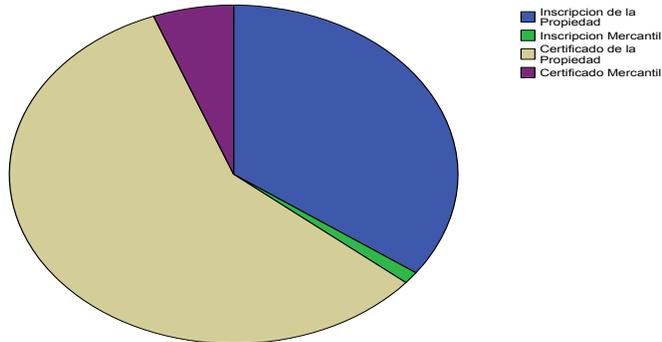
Casos ponderados por GENERO

En la pregunta califique la atención recibida por el funcionario de la ventanilla de secretaria el 68.6% califica que fue muy buena y excelente.

TIPO DE TRAMITE SOLICITADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Inscripcion de la Propiedad	30	34.9%	34.9
	Inscripcion Mercantil	1	1.2%	36.0
	Certificado de la Propiedad	50	58.1%	94.2
	Certificado Mercantil	5	5.8%	100.0

TIPO DE TRAMITE SOLICITADO



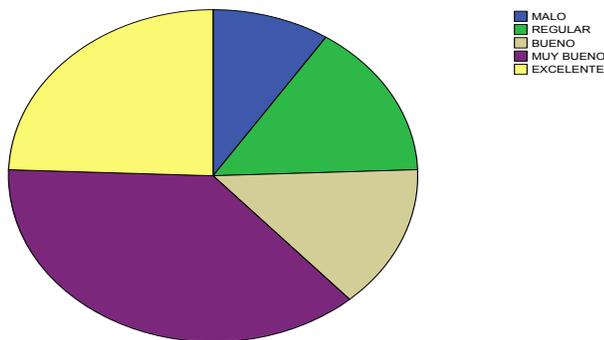
Casos ponderados por GENERO

En la pregunta Que tipo de tramite realizo el día de hoy el 93.0% realizo tramites de tipo Propiedad.

CALIFIQUE TIEMPO ENTREGA TRAMITE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	MALO	8	9.3	9.3
	REGULAR	13	15.1	24.4
	BUENO	12	14.0	38.4
	MUY BUENO	32	37.2	75.6
	EXCELENTE	21	24.4	100.0

CALIFIQUE TIEMPO ENTREGA TRAMITE



Casos ponderados por GENERO

En la pregunta Califique el tiempo que le tomo su trámite el 61.6% califica que tiempo es muy bueno y excelente, lo que denota una clara oportunidad para apuntalar procesos y mejoras sustanciales.

ANEXO 3

SOLUCIÓN TALLER EQUIPOS GANADORES

1- Desarrolla una relación firme con tu jefe:

La reacción natural al tener un mal líder es alejarse y construir barreras. Haz lo contrario. Construye puentes relacionales. Trata de conocerlo y busca áreas en común para desarrollar una relación profesional sólida.

Para mayor información puedes leer el artículo “Cómo construir buenas relaciones” y video “Puentes”.

2- Identifica y Aprecia las Fortalezas de tu Jefe:

Toda persona tiene puntos fuertes y débiles. La tendencia natural cuando tenemos problemas con nuestro líder es enfocarnos en las debilidades. Haz lo contrario. Enfócate en las fortalezas (aunque sean pocas) y aprécialas sinceramente.

3- Comprométete a añadir valor a tu Jefe:

La clave para el éxito de una carrera está en enfocarse en maximizar las fortalezas. Debido a que detectaste las fortalezas de tu líder, comprométete en ayudarlo a potenciar esas fortalezas aún más.

4- Complementa las debilidades de tu Jefe:

Una de las razones por las cuales tienes dificultades con tu líder es que aspectos importantes del liderazgo que son fortalezas para ti no están en él. Es por ello que nace la frustración. Lo bueno es que tú si tienes esas características como fortalezas. Utilízalas al máximo para complementar el equipo entre tu líder y tú. Verás como creas un equipo ganador.

5- Muéstrale “sabiamente” buenos recursos de liderazgo:

Debido a que eres lector de este blog, sé que eres una persona que busca mejorar su liderazgo. Si este blog, un libro o video te ha ayudado, también lo puede ayudar a él.

Sólo ten cuidado como lo comunicas. No le digas: “Necesitas leer este libro o ir a este blog!” sino mas bien busca una conexión, como por ejemplo: “Leí un artículo que me motivó a que podemos apuntar bien alto este nuevo año, te voy a enviar el link para que lo leas” (Me refiero al artículo de Andrés Perlaza “Apunta a lo más alto este 2013”. Para leerlo dale click [aquí](#)). Probablemente lea el artículo, le guste el blog y poco a poco lea otros artículos que lo ayuden en su liderazgo. Puedes hacer lo mismo con libros, videos, etc... sólo hazlo sabiamente.

6- Afirma Públicamente a tu Jefe:

No hay nada de malo (y mucho de bueno) si afirmas las fortalezas de tu líder públicamente. Este tipo de actos profundizarán la relación con tu líder, lo ayudarán a crecer y lo motivarán a llevar sus fortalezas al siguiente nivel.

Trabajar para un mal líder no es tarea fácil, pero si nos enfocamos en el área de influencia que tenemos, podemos transformar la experiencia en algo positivo. A veces creo que la vida nos manda este tipo de retos para ayudarnos a crecer como seres humanos y como líderes. Así que aprovecha la experiencia dentro de lo que puedas.

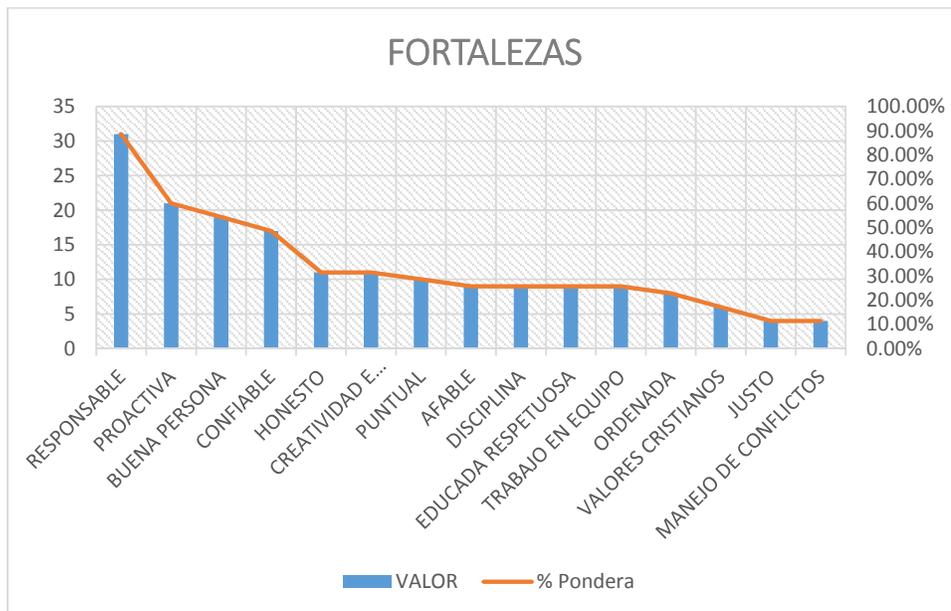
ANEXO 4

PROCESO	OBJETIVO DE MEJORA	INDICADOR
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Asegurar de manera permanente el mantenimiento y la mejora del SGC.	Reducción de errores de Inscripción y Certificación Propiedad y Mercantil
PLANIFICACIÓN	Mejorar el conocimiento de todo el personal en las herramientas que tiene el SGC	Evaluaciones de conocimientos de Capacitaciones en el SGC
	Asegurar el mantenimiento del SGC	* Número de Auditorías Internas Realizadas * Solicitud de AC/AP gestionadas * Documentos y registros del SGC actualizados * Indicadores del SGC
INSCRIPCION DE LA PROPIEDAD	Asegurar que los productos entregados cumplen con las fechas de entrega programadas	Número de días de desfase (fecha comprometida y fecha de entrega) Acuerdo Nivel Servicio
INSCRIPCIÓN MERCANTIL	Mejorar la atención al usuario en cuanto a servicios mercantiles	*Actitud que demostró el personal para atender al cliente
CERTIFICACIÓN MERCANTIL	Asegurar que los productos entregados cumplen con las fechas de entrega programadas	Número de días de desfase (fecha comprometida y fecha de entrega)
CERTIFICACIÓN DE LA PROPIEDAD	Disminuir la incidencia de errores al elaborar certificados de propiedad	Número de errores en certificación(# de errores /total certificados asignados)
COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Mantener actualizada la página institucional con los requisitos para los diferentes servicios que se ofrece	Número de actualizaciones al año

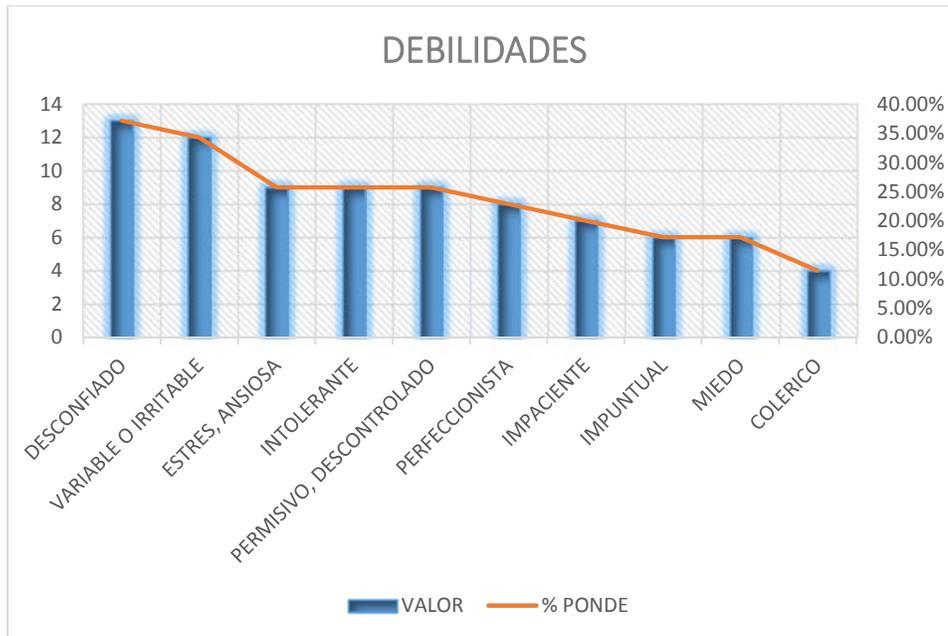
SERVICIO AL CLIENTE	Diseñar o elaborar un plan de trabajo para mejorar el nivel de satisfacción del cliente (interno y externo)	Nivel de satisfacción del cliente externo e interno
ASESORIA JURIDICA	Atender en tiempo y forma la contestación de las demandas civiles y de amparo	Número de trámites entregados a tiempo/ total de tramites ingresados
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Coordinación: Asegurar los presupuestos para el logro de los objetivos de mejora	Cumplimiento del programa
	Adquisiciones: Asegurar el cumplimiento del PAC	Número de adquisiciones fuera de lo planificado/ total planificadas
	Tecnología de la Información: Asegurar disponibilidad y funcionalidad de software y hardware	Número de eventos por falta de disponibilidad/ soluciones brindadas
	Recursos Humanos: Asegurar la ejecución del Plan Anual de Capacitación	Número de capacitaciones ejecutadas/ total capacitaciones planificadas
	Gestión Financiera: Asegurar los presupuestos para el logro de los objetivos de mejora	Porcentaje de cumplimiento

ANEXO 5

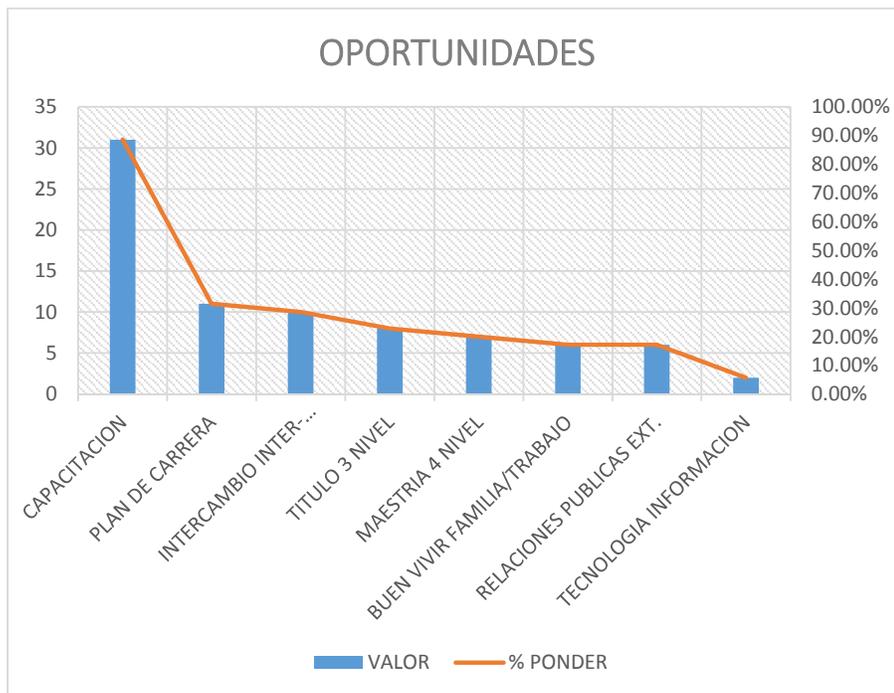
FORTALEZAS(a)	Respuestas	
	VALOR	% Pondera
RESPONSABLE	31	88.57%
PROACTIVA	21	60%
BUENA PERSONA	19	54.29%
CONFIABLE	17	48.57%
HONESTO	11	31.43%
CREATIVIDAD E IMAGINACION	11	31.43%
PUNTUAL	10	28.57%
AFABLE	9	25.71%
DISCIPLINA	9	25.71%
EDUCADA RESPETUOSA	9	25.71%
TRABAJO EN EQUIPO	9	25.71%
ORDENADA	8	22.86%
VALORES CRISTIANOS	6	17.14%
JUSTO	4	11.43%
MANEJO DE CONFLICTOS	4	11.43%



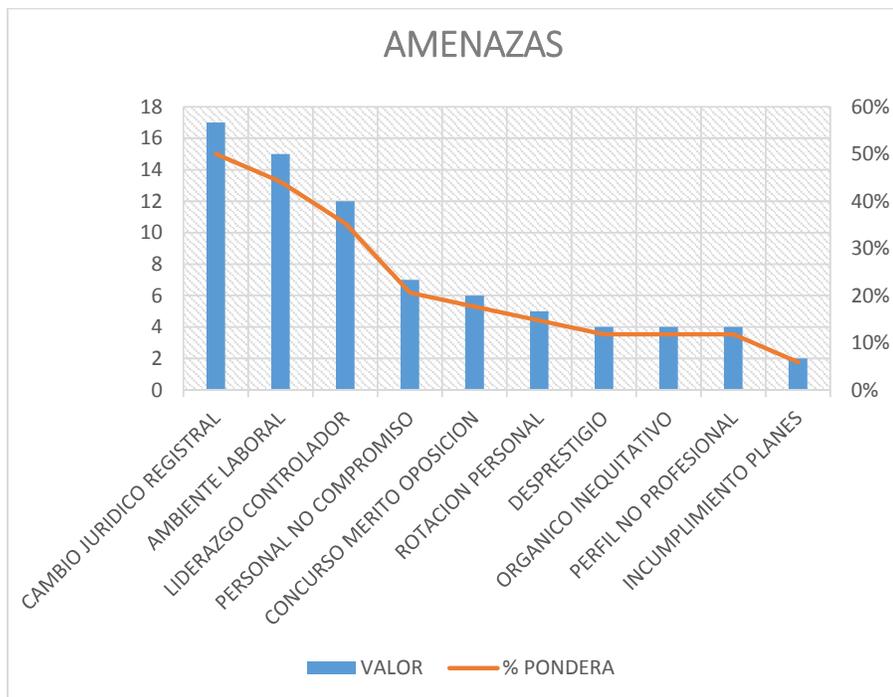
DEBILIDADES	Respuestas	
	VALOR	% PONDE
DESCONFIADO	13	37.14%
VARIABLE O IRRITABLE	12	34.29%
ESTRES, ANSIOSA	9	25.71%
INTOLERANTE	9	25.71%
PERMISIVO, DESCONTROLADO	9	25.71%
PERFECCIONISTA	8	22.86%
IMPACIENTE	7	20%
IMPUNTUAL	6	17.14%
MIEDO	6	17.14%
COLERICO	4	11.43%



OPORTUNIDADES	Respuestas	
	VALOR	% PONDER
CAPACITACION	31	88.57%
PLAN DE CARRERA	11	31.43%
INTERCAMBIO INTER- INSTITUCIONAL	10	28.57%
TITULO 3 NIVEL	8	22.86%
MAESTRIA 4 NIVEL	7	20%
BUEN VIVIR FAMILIA/TRABAJO	6	17.14%
RELACIONES PUBLICAS EXT.	6	17.14%
TECNOLOGIA INFORMACION	2	5.71%



AMENAZAS	Respuestas	
	VALOR	% PONDERA
CAMBIO JURIDICO REGISTRAL	17	50%
AMBIENTE LABORAL	15	44.12%
LIDERAZGO CONTROLADOR	12	35.29%
PERSONAL NO COMPROMISO	7	20.59%
CONCURSO MERITO OPOSICION	6	17.65%
ROTACION PERSONAL	5	14.71%
DESPRESTIGIO	4	11.76%
ORGANICO INEQUITATIVO	4	11.76%
PERFIL NO PROFESIONAL	4	11.76%
INCUMPLIMIENTO PLANES	2	5.88%



ANEXO 6

No.	NOMBRE	FIRMA DE ENTREGADO	FIRMA DE RECIBIDO
1	ANDRADE FUERTES PAMELA MARGARITA	[Firma]	[Firma]
2	ARCENTALES CEDENO WAGNER FRANCISCO	[Firma]	[Firma]
3	BUCARAM VÉLEZ TANYA JACOBA	[Firma]	[Firma]
4	CAMPOVERDE ROS ROSA MERCEDES	[Firma]	[Firma]
5	CARRILLO HINOJOSA SOFIA ALEXANDRIA	[Firma]	[Firma]
6	CEVALLOS ESTEVEZ LUIS AGUSTIN	[Firma]	[Firma]
7	CHILLAGANA GALVEZ ROMMEL AGUSTO	[Firma]	[Firma]
8	CORRALES ANDRADE CARLOS EDUARDO	[Firma]	[Firma]
9	ESPIN BAUTISTA JORGE HERNAN	[Firma]	[Firma]
10	FERNANDEZ DE CORDOVA BARRUZUETA ANA CRISTINA	Ana P. de Cordova	AR
11	GAME SALAZAR JUAN FRANCISCO	[Firma]	[Firma]
12	GARZON NARANJO LIZ MAGALY	[Firma]	[Firma]
13	GUALLASAMIN TIAN MARCO SANTIAGO	[Firma]	[Firma]
14	GUALLE GOOY AIDA MARGOTH	[Firma]	[Firma]
15	GUERRA ZAMBRANO CELSO HUMBERTO	[Firma]	[Firma]
16	LEMA OÑA EDUAR MARCO	[Firma]	[Firma]
17	LLERENA GALVEZ SILVANA ELIZABETH	[Firma]	[Firma]
18	MALDONADO RUIZ JESSE KARINA	[Firma]	[Firma]
19	MENA ALVARADO ALVARO RICARDO	[Firma]	AM
20	MENDOZA MOREIRA ERIKA KARINA	[Firma]	KM.
21	MEPA FROGOSUEZ ANDREA ELIZABETH	[Firma]	[Firma]
22	MONTALVO NEACATO VICTOR HUGO	[Firma]	[Firma]
23	MORALES BETANCOURT PAOLA CAROLINA	[Firma]	[Firma]
24	NARANJO ZURITA NEDIA ALEXANDRA	[Firma]	[Firma]
25	PAZ VINLEZA EDYTH NASHYVEL	[Firma]	[Firma]
26	PEREZ OHOFA JAIME EDUARDO	[Firma]	[Firma]
27	PIZARRO ROJAS MAYOLA PATRICIA	[Firma]	[Firma]
28	REYES APUNTE DAVID PATRICIO	[Firma]	[Firma]
29	RODRIGUEZ DOMINGUEZ EDELMIRA TERESA	[Firma]	[Firma]
30	ROSEIRO CHAVEZ EDISON ANIBAL	[Firma]	[Firma]
31	RUBIO MURIEL ANDRES ROBERTO	[Firma]	[Firma]
32	SALAZAR ESPIN JAIME ALEJANDRO	Vacaciones	Vacaciones
33	SANCHEZ MONTERO LUIS PATRICIO	[Firma]	[Firma]
34	SANCHEZ SANCHEZ JUAN CARLOS	[Firma]	[Firma]
35	SEGURA CARRISON CAROLINA ELIZABETH	CAROLINA JECOR	CAROLINA JECOR
36	SILVA CASTILLO ROMEO GONZALO	[Firma]	[Firma]
37	TRUJILLO CARDENAS DIEGO LEONARDO	[Firma]	[Firma]
38	ULLOA ARQUELLO EDISON ROBERTO	[Firma]	[Firma]
39	URRESTA CAMPUS CONSUELO PATRICIA	[Firma]	[Firma]
40	CISNEROS PERON ERIKA	[Firma]	[Firma]
	JOSE TORRES	[Firma]	[Firma]

ANEXO 7

PROCESO	OBJETIVO DE MEJORA	INDICADOR	CALCULO	INDICADOR CALIDAD
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Asegurar de manera permanente el mantenimiento y la mejora del SGC.	Reducción de errores de Inscripción y Certificación Propiedad y Mercantil	Numero Errores/ Total Certificaciones	< 5% / < 3% / < 2%
PLANIFICACIÓN	Mejorar el conocimiento de todo el personal en las herramientas que tiene el SGC	Evaluaciones de conocimientos de Capacitaciones en el SGC	Numero Capacitaciones Ejecutadas/ Numero Capacitaciones Programas	>80 %
	Asegurar el mantenimiento del SGC	* Número de Auditorías Internas Realizadas * Solicitud de AC/AP gestionadas * Documentos y registros del SGC actualizados * Indicadores del SGC	Auditorias Ejecutadas/ Planificadas Numero actualizaciones/ Requerimiento	>80%
INSCRIPCION DE LA PROPIEDAD	Asegurar que los productos entregados cumplen con las fechas de entrega programadas	Número de días de desfase (fecha comprometida y fecha de entrega) Acuerdo Nivel Servicio	SLA = 72 horas numero no cump/ total entregas	> 95%
INSCRIPCIÓN MERCANTIL	Mejorar la atención al usuario en cuanto a servicios mercantiles	*Actitud que demostro el personal para atender al cliente	Encuesta satisfaccion Malla de safisfaccion	> 80%
CERTIFICACIÓN MERCANTIL	Asegurar que los productos entregados cumplen con las fechas de entrega programadas	Número de días de desfase (fecha comprometida y fecha de entrega)	SLA = 72 horas numero no cump/ total entregas	> 95%
CERTIFICACIÓN DE LA PROPIEDAD	Disminuir la incidencia de errores al elaborar certificados de propiedad	Número de errores en certificación(# de errores /total certificados asignados)	Número de errores en certificación(# de errores /total certificados asignados)	< 5%
COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	Mantener actualizada la pagina intitucional con los requisitos para los diferentes servicios que se ofrece	Número de actualizaciones al año	Numero Actualizaciones ejecutadas / Planificadas	> 90%

SERVICIO AL CLIENTE	Diseñar o elaborar un plan de trabajo para mejorar el nivel de satisfacción del cliente (interno y externo)	Nivel de satisfacción del cliente externo e interno	Calculo Muestra	
ASESORIA JURIDICA	Atender en tiempo y forma la contestación de las demandas civiles y de amparo	Número de trámites entregados a tiempo/ total de tramites ingresados	SLA = 72 horas numero no cump/ total entregas	
GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Coordinación: Asegurar los presupuestos para el logro de los objetivos de mejora	Cumplimiento del programa	Presupuesto Cumplido / Planificado	
	Adquisiciones: Asegurar el cumplimiento del PAC	Número de adquisiciones fuera de lo planificado/ total planificadas	Número de adquisiciones fuera de lo planificado/ total planificadas	> 90%
	Tecnología de la Información: Asegurar disponibilidad y funcionalidad de software y hardware	Número de eventos por falta de disponibilidad/ soluciones brindadas	Número de eventos por falta de disponibilidad/ soluciones brindadas	> 90%
	Recursos Humanos: Asegurar la ejecución del Plan Anual de Capacitación	Número de capacitaciones ejecutadas/ total capacitaciones planificadas	Número de capacitaciones ejecutadas/ total capacitaciones planificadas	> 90%
	Gestión Financiera: Asegurar los presupuestos para el logro de los objetivos de mejora	Porcentaje de cumplimiento	Total Ejecutado / Total POA	> 90%

ANEXO 8
ACTA

ACTA CGDI-REGPROMER-004-2015



**SESIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DEL
REGPROMER- 05 DE JUNIO 2015**

En la ciudad de Sangolquí, a los cinco días del mes de junio del año dos mil quince, a las diez horas, con la presencia de los siguientes miembros: Lic. Edison Rosero, Director Administrativo Financiero; Ing. Sofía Carrillo Hinojosa, secretaria del Comité de Gestión de Desarrollo Institucional, Ing. Klever Pillajo, Consultor con el propósito de conocer y resolver el siguiente orden del día:

1. Revisión del borrador para la Actualización del Plan Estratégico del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui.

Se procede a revisar el borrador de la actualización del plan estratégico, realizando las siguientes correcciones: correcciones del esquema general y correcciones en la matriz FODA.

Se revisaron estrategias correspondientes al área administrativa financiera y tecnológica.

Habiéndose agotado el orden del día para esta sesión y siendo las 11:30 horas, se declara concluida la misma, se suscribe y legaliza la presente Acta por los siguientes funcionarios.


LIC. EDISON ROSERO CHÁVEZ
DIRECTOR ADMINISTRATIVO FINANCIERO


ING. SÓFIA CARRILLO HINOJOSA
ANALISTA DE PLANIFICACIÓN


ING. KLEVER PILLAJO
CONSULTOR

ANEXO 9

META ESTRATEGICA

Hasta el 2020 alcanzar al menos el 92% en el índice de satisfacción del usuario, en concordancia con el fortalecimiento de los servicios registrales

Incrementar los ingresos registrales en porcentaje igual a la inflación anual.

Reducir un 5% anual la cantidad de quejas sobre trámites realizados por el ciudadano.

Hasta el 2020 sistematizar y automatizar el 100% de procesos agregadores de valor

Ampliar hasta el 2020 un 25% en nivel de trámites despachados al ciudadano por tipo de trámite.

ANEXO 10

Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras	% completado	Predecesoras
TABLERO DE CONTROL PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL CANTÓN RUMIÑAHUI						
0%						
PERSPECTIVA TALENTO HUMANO: Contar de manera permanente con capital humano idóneo para la ejecución de los procesos registrales y administrativos	46.39 mss	vie 19/06/15	mar 08/01/19		9%	
Fortalecer el aprendizaje, la formación, capacitación en lo que respecta a los cambios organizacionales	44.49 mss	vie 19/06/15	jue 15/11/18		16%	
Talleres de Formación de Equipos	38.69 mss	vie 19/06/15	mié 06/06/18		0%	
Plan Anual de Capacitación 2016	6.54 mss	mié 06/06/18	jue 06/12/18	4	0%	4
Plan Anual de Capacitación 2017	12.89 mss	jue 06/12/18	mar 03/12/19	5	0%	5
Plan Anual de Capacitación 2018	13.04 mss	mar 03/12/19	mié 02/12/20	6	0%	6
Plan Anual de Capacitación 2019	0.05 mss	mié 02/12/20	jue 03/12/20	7	0%	7
Plan Anual de Capacitación 2020	13.21 mss	jue 02/01/20	mié 06/01/21	8	100%	8
Implementar plan de comunicación social y Seguridad Ocupacional	46.39 mss	vie 19/06/15	mar 08/01/19	4	0%	4
Plan de Información y difusión social de Indicadores de Gestión	46.39 mss	vie 19/06/15	mar 08/01/19		0%	
Implementar Salud y Seguridad Ocupacional	12.99 mss?	lun 02/01/17	vie 29/12/17		0%	
Renovar la Certificación ISO 9001-2008 bajo estándares de calidad internacionales	48.59 mss	vie 19/06/15	lun 11/03/19		0%	
Manual de procesos y procedimientos agregadores de valor	48.59 mss	vie 19/06/15	lun 11/03/19		0%	
Diseño e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad que incluye todos los documentos estratégicos y herramientas administrativas	48.59 mss	vie 19/06/15	lun 11/03/19		0%	
Plan Estratégico	47.54 mss	vie 19/06/15	vie 08/02/19		0%	
Modelo de Gestión de gobierno por resultados	46.35 mss	mié 01/07/15	jue 17/01/19	16	0%	16
Manual de Procesos Actualizados	45.16 mss	vie 19/06/15	mar 04/12/18	17	0%	17
Manual de Procedimientos	43.96 mss	vie 19/06/15	jue 01/11/18	18	0%	18
Manual de la Calidad	42.77 mss	vie 19/06/15	vie 28/09/18	19	0%	19
Implementar un plan de mejoramiento continuo y automatización de procesos para reducir tiempos de espera	46.39 mss	vie 19/06/15	mar 08/01/19		0%	
Implementación del plan de mejoramiento continuo PHVA	38.99 mss	vie 19/06/15	jue 14/06/18		0%	
Plan de automatización elaborado y ejecutado	46.39 mss	vie 19/06/15	mar 08/01/19		0%	
Utilización de la plataforma y actualizar software, hardware, telecomunicaciones	46.39 mss	vie 19/06/15	mar 08/01/19		0%	

Código RPMR-PE-15-001	Fecha de elaboración 11.06.15	Revisión No. 0	Pág
--------------------------	----------------------------------	-------------------	-----

Interconexión con el Sistema de Transferencia de Dominio del catastro Municipal	39.04 mss	mié 01/06/16	mié 29/05/19		0%
PERSPECTIVA CLIENTES: Satisfacer las necesidades de los clientes	46.39 mss	vie 19/06/15	mar 08/01/19		10%
Implementar sistemas de control y seguridad documental así como formularios de trazabilidad que garanticen la seguridad jurídica de los actos y contratos inmobiliarios en el Cantón	46.39 mss	vie 19/06/15	mar 08/01/19		0%
Cerrar en plazo no mayor a 48 horas los conflictos generados por errores registrales. En el ámbito de su competencia.	46.39 mss	vie 19/06/15	mar 08/01/19		0%
Fortalecer y desarrollar relaciones con la comunidad e interinstitucionales que apoyen la gestión de regularización de predios con inconsistencias.	46.39 mss	vie 19/06/15	mar 08/01/19		0%
Implementación de la facturación electrónica	46.39 mss	vie 19/06/15	mar 08/01/19		0%
Consultas vía web por nombres sobre bienes inmuebles	46.39 mss	vie 19/06/15	mar 08/01/19		0%
Implementar el Plan de Mejores Prácticas en Materia Registral.	46.39 mss	vie 19/06/15	mar 08/01/19		0%
Mejorar la infraestructura del Registro de la Propiedad	12.89 mss	vie 19/06/15	mar 14/06/16		0%
Adquisición de inmueble con ubicación estratégica y servicio de parqueadero	12.89 mss	vie 19/06/15	mar 14/06/16		0%
Mejorar la calidad en el servicio al usuario	46.39 mss	vie 19/06/15	mar 08/01/19		0%
Fortalecer la infraestructura tecnológica ejecutando y crear el Plan de Contingencias de TIC's	46.39 mss	vie 19/06/15	mar 08/01/19		0%
Implementar la atención de requerimientos priorizando una escala por su nivel de complejidad.	46.39 mss	vie 19/06/15	mar 08/01/19		0%
PERSPECTIVA FINANCIERA: Lograr márgenes de utilidad que permitan autofinanciamiento de los proyectos internos	46.39 mss	vie 19/06/15	mar 08/01/19		0%
Analizar los gastos fijos y variables, realizar su seguimiento y actuar en la reducción de los no imprescindibles	46.39 mss	vie 19/06/15	mar 08/01/19		0%
Mantener actualizados los requerimientos de los usuarios con un adecuado sistema de información.	46.39 mss	vie 19/06/15	mar 08/01/19		0%
Elaboración de informes técnicos para fijación de nuevas tarifas (La aprobación depende de instancias superiores)	46.39 mss	vie 19/06/15	mar 08/01/19		0%
Implementar otros canales de pago y fuentes de financiamiento para los clientes externos	46.39 mss	vie 19/06/15	mar 08/01/19		0%
Implementar canales de servicios alternativos de recaudación	46.39 mss	vie 19/06/15	mar 08/01/19		0%

 REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL CANTÓN RUMIÑAHUI GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL				
TEMA:				
RESPONSABLE:				
FECHA:				
LISTADO DE ASISTENCIA				
Nº.	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Ana P. Fernández de Córdoba	Asistente 1	afernandez@registro de la propiedad rumiñahui	Ana P. Fernández
2	Magaly Garzón	Inscriptor	liz_magui1973@hotmail.com	Magaly Garzón
3	EDUARDO LEYVA	Certificador	eduardo.leyma@hotmail.com	[Firma]
4	SOSTE TORRES	ASISTENTE		[Firma]
5	Silvana Lerena G.	Certificador	silvana_elizabeth@hotmail.com	[Firma]
6	Margoth Gualte	Asist. 3 de Talento Humano	m-gualte@yahoo.es	[Firma]
7	Karin Rafaela Doucet	Asistente S.C.		[Firma]
8	FRANCISCO ACEVEDO	JURADO	wagner-francisco@yahoo.com	[Firma]
9	Nidia Narváez	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	nidia_narvaez@hotmail.com	[Firma]
10	Edison Ulloa	Inscriptor	edisonrobustobal.com	[Firma]
11	Juan Francisco Jalle	Revisor	jamejuafr@yahoo.com	[Firma]
12	Alvaro Mora	Analista 3 TI	amora@registro de la propiedad rumiñahui.gov.ec	[Firma]
13	Pamela Andrea Fuentes	Asistente de TI	pandrade@registro de la propiedad rumiñahui.gov.ec	[Firma]
14	CAROL CORRAL A	D.T.D.		[Firma]
15	PATRICIA VARELA			[Firma]
16	Joselyne Calle			[Firma]
17	Rommel Chillagana	A 3 Comunicación		[Firma]
18	KARINA MENDOZA	CONTADORA	karin1218m@hotmail.com	[Firma]
19	Edyth Paz	A. Presupuesto	nashy-edythe@hotmail.com	[Firma]
20	Sofía Carrillo	Planificación		[Firma]

Rumiñahui REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL
CANTÓN RUMIÑAHUI

TEMA :
RESPONSABLE:
FECHA:

LISTADO DE ASISTENCIA

No.	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
2.1	CAROLINA SEGURA E.	Asistente Adm.	carolseg32@hotmail.com	
2.2	Juan Carlos Lizaso	Asistente Técnico	-	
2.3	CELSO GUERRA	AUXILIAR ARCHIVO	chg264@hotmail.com	
2.4	Agustín Cevallos	Revisor	agustin.cevallos@bom.com	
2.5	VICTOR MATAJO	CEFI MERCA	victor.matajo@hotmail.com	
2.6	ANDREA MERA	ANAL. 3. TTHH	andreytamer@yahoo.es	
2.7	Rosa Concepción	Analista 3 JIS	rosa.concepcionde66@gmail.com	
2.8	EDUARDO CISNEROS	Asistente de Inspección	eka_88_3@yahoo.com	
2.9	ANDRÉS RUIZ	CERTIFICACION	andres.ruiz@yahoo.com	
3.0				
3.1				
3.2				
3.3				
3.4				
3.5				
3.6				
3.7				
3.8				
3.9				
4.0				

ANEXO 11

ESTRATEGIAS
Implementar sistemas de control y seguridad documental así como formularios de trazabilidad que garanticen la seguridad jurídica de los actos y contratos inmobiliarios en el Cantón.
Implementar canales de servicios alternativos de recaudación.
Adecuar infraestructura física propia
Mantener actualizados los requerimientos de los usuarios con un adecuado sistema de información.
Fortalecer y desarrollar relaciones con la comunidad e interinstitucionales que apoyen la gestión de regularización de predios con inconsistencias.
Cerrar en plazo no mayor a 48 horas los conflictos generados por errores registrales. En el ámbito de su competencia.
Implementar la atención de requerimientos priorizando una escala por su nivel de complejidad. Creación de tipología de trámites en A tramite despacho rápido, B tramite de Inspección, Tramite de revisión y controversia.
Renovar la Certificación ISO 9001-2008 bajo estándares de calidad internacionales.
Fortalecer la infraestructura tecnológica ejecutada y crear el Plan de Contingencias de TIC's
Fortalecer el aprendizaje, la formación, capacitación en lo que respecta a los cambios organizacionales.
Implementar plan de comunicación social
Implementar el Plan de Mejores Prácticas en Materia Registral.

ANEXO 12

MICRO ESTRATEGIAS

	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA FA
JURIDICO LEGAL	Establecer directrices basadas en la legislación para resolver juicios o controversias.	Crear un plan de contingencia para procesos de inestabilidad jurídica en materia Registral, y ordenamiento territorial.
	Implementar mejoras sustanciales en materia catastral, con la aplicación de nuevas tecnologías Documentales y digitales de vanguardia.	Implementar políticas de gestión registral acordes a normativa pública que sin importar el organismo de control se ejecuten dando continuidad al servicio.
	Apoyado en la autonomía crear escalas de sueldos variables	Implementar políticas de remuneraciones basadas en ley de servicio civil y carrera administrativa, Ministerio de Trabajo y la LOSEP
ORGANIZACIONAL	Actualizar al registro con las normas ISO 9001:2008 y sus nuevos alcances.	Implementar gestores de calidad presupuestales y no presupuestales que permitan en el tiempo conservar las Certificación de calidad ISO 9001-2008.
	Plantear proyecto de formación, capacitación e integración con el GADMUR, en materia de catastro y Registro.	Aprovechar el liderazgo y las buenas relaciones gubernamentales, para solicitar la cooperación de Instituciones educativas, financieras en mejora de los servicios
	Implementación de un sistema de trazabilidad, para el seguimiento de los trámites que se realicen dentro del proceso.	Desarrollo de procesos base institucionalizados para evitar que un cambio jurídico, desestabilice los procesos hasta ahora alcanzados. Matriz de Priorización
	Creación de tipología de trámites en A tramite despacho rápido, B tramite de Inspección, Tramite de revisión y controversia.	Establecer la Fe registral como único marco de justicia, equidad y manejo del orden constituido.
TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	Integración estratégica con la Unidad de catastros para Ejecutar la implementación de nuevas tecnologías. Centralización de datos electrónicos. Cedula, papeleta, huella digital.	Establecer contratos de soporte registral, archivología y respaldo de bases de datos para situaciones de conmoción social o siniestralidad.
	Nivel de especialización e implementación de una Web Administrable para tramites eficientes	Implementación de aplicaciones de soporte rápido para situaciones de problema presupuestal, como Openoffice, Linux y aplicaciones WEB free con las seguridades necesarias.
	Utilización de repositorios rápidos, escaneo formato OCR, verificación y revisión entrega oportuna	Blindar nuestra aplicación propia con acuerdos de soporte que al dejar de tener las actualizaciones se mantenga operativas y funcionales.
	Desarrollo de un Intranet para manejo respuestas rápidas al usuario.	Realizar el pago del dominio y hosting por un plazo de 4 años para evitar que problemas futuros afecten la imagen del registro.
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Desarrollar la evaluación del desempeño Performance Review "PR" basado en cumplimiento de indicadores de Gestión y sus resultados.	Establecer como política publica, los procesos alcanzados de mejora no podrá sufrir un retroceso por cambios administrativos o políticos.

	Poner en marcha la decisión de comprar un inmueble propio, ejecutando el proyecto y con la unidad de planificación del GADMUR para obtener una obra funcional en el largo plazo.	Mantener en el mediano plazo acuerdos que impidan un retroceso en materia de infraestructura y equipamiento.
	Utilización de la web administrable para publicar la rendición de cuentas en forma ágil y oportuna.	La rendición de cuentas es un principio amparado en la constitución de Ecuador, para lo que será necesario dar estricto cumplimiento al mandato.
TALENTO HUMANO	Plan de carrera Institucional, basada en un organigrama orientado a los procesos tipo horizontal sin perder la Jerarquía	Fortalecido los niveles técnicos de especialización, es necesario potenciar el profesionalismo del talento humano.
	Facilitar el acuerdo por medio de la DINARDAP, para intercambio y cooperación inter-institucional	Establecer los principios básicos de la Fe registral para mantener un normal desempeño con la cantidad de personas necesarias, y la transferencia de conocimientos de puestos para eventualidades.
	Ejecutar un plan de formación Integral en, Trabajo en equipo, Ingeniería de lo imposible y Técnicas aparadas en el plan nacional del buen vivir.	Enfocar al personal la responsabilidad al trabajo, el aporte al mejoramiento institucional existiendo factores externos cambiantes.
ECONÓMICO FINANCIERO	Presentar proyectos de reducción de tiempos en archivología.	Con un correcto manejo de la archivología es vital crear fuentes de respaldo semanal, quincenal mensual para estatizar el archivo y evitar el deterioro por el tiempo.
	Presentación en los 2 primeros días la información financiera para la toma de decisiones	Evaluar los aportes de finanzas en todos los procesos y realizar un mapa de gestión financiera priorizada y consecuente con los cambios.
	Implementación de sistema de pago electrónico.	Mantener 1 recaudo directo y la necesidad de implementar el depósito como mecanismo de seguridad financiera y jurídica.

ANEXO 13 TABLERO DE INDICADORES

KPI	SEM 1	SEM 2	SEM 3	SEM 4	SEM 5
TRAZABILIDAD	98%	96%	97%	97%	97%
% PAGO ALTERNATIVO	3%	4%	3%	3%	3%
CUMPLIMIENTO PAC	91%	86%	75%		
TIC % USO	50%	45%	70%	12%	26%
ATENCION PERSONALIZADA	15.00	16.00	14.00	12.00	2.00
SLA 48 HORAS	80%	80%	80%	80%	80%
# ATENCIONES PROMEDIO	348	513	565	487	500
SOLUCION CASOS 1800	50%	50%	50%	50%	50%
CAPACITACION MENSUAL	0%	50%	20%	20%	30%
NIVEL DE SERVICIO	85%	85%	85%	85%	85%

	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
TRAZABILIDAD	97%											
% PAGO ALTERNATIVO	3%											
CUMPLIMIENTO PAC	84%											
TIC % USO	41%											
ATENCION PERSONALIZADA	12.00											
SLA 48 HORAS	80%											
# ATENCIONES PROMEDIO	483.00											
SOLUCION CASOS 1800	50%											
CAPACITACION MENSUAL	24%											
NIVEL DE SERVICIO	85%											

Metodología del ranking

No.	KPIs	Fuente	Accountable (obtención o envío para consolidar)	Día	Frecuencia	Estatus	Observaciones
1	TRAZABILIDAD	Unidad Tecn	Carlos Corral	5 de cada me	Mensual		
2	% PAGO ALTERNATIVO	Contabilidad	Karina Mend	5 de cada me	Mensual		
3	CUMPLIMIENTO PAC	Presupuesto	Edith Paz	5 de cada me	Mensual		
4	TIC % USO	TIC	Alvaro Mera	5 de cada me	diaria/sema		
5	ATENCION PERSONALIZADA	Registrador	Dr. Romeo S	5 de cada me	Mensual		
6	SLA 48 HORAS	Tiempo de E	Sofia Carrill	5 de cada me	Mensual		
7	# ATENCIONES PROMEDIO	Unidad Tecn	Sofia Carrill	5 de cada me	Mensual		
8	SOLUCION CASOS 1800	Unidad Tecn	Luis Cevallos	5 de cada me	Mensual		
9	CAPACITACION MENSUAL	Talento Hum	Andrea Mera	5 de cada me	Mensual		
10	NIVEL DE SERVICIO	Atención al	Servicio Clie	5 de cada me	Mensual		

ANEXO 14



AGRADECIMIENTO

Dr. Romeo Silva Castillo
Dr. Carlos Corrales

Lcdo. Edison Rosero
Ing. Andréa Mera
Ing. Sofia Carrillo

Registrador
Director Técnico de Registro
de Datos
Coordinador Adm. Finan.
Talento Humano
Planificación



PLAN ESTRATEGICO

El papel fundamental del Plan Estratégico es establecer una Hoja de Ruta institucional en donde se conjuguen las líneas de acción junto con la utilización de recursos para el cumplimiento de los objetivos propuestos por la primera Autoridad de la Institución a través de este documento





METODOLOGIA



Amparado en el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, así como el Plan Nacional del Buen Vivir, anexo a este proceso, las herramientas gerenciales para el análisis sistémico aplicaremos el FODA, MASLOW, BALANCE SCORD CAR, PROGRAMACION NEUROLINGÜÍSTICA, NORMALIZACIÓN ISO, entre las más importantes. Se plantearán estrategias que impulsen el mejoramiento sostenido del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui.



DIAGNOSTICO AMBIENTAL ANALISIS "FODA"

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
JURIDICO LEGAL	Los primeros registros encontrados datan del mes de noviembre de 1938.	Hereda información de datos registrales con inconformidades
	Primer Registro de la Propiedad ejecuto "COOTAD", en su Art. 142 establece que la administración de los Registros de la Propiedad de cada Cantón, corresponde a los Gobiernos Descentralizados Municipales	Cambios Jurídicos Registrales por del organismos de control DINARDAP, Resoluciones y Aclaraciones.
	Cumplimiento de Legislación vigente en tema de remuneraciones.	



DIAGNOSTICO AMBIENTAL ANALISIS "FODA"

ORGANIZACION AL	Imagen institucional posicionada a nivel nacional en proceso de certificación ISO aval SGS	Resistencia a los cambios organizacionales, poca orientación a resultados y estandarización de procesos.
	Liderazgo y Gestión enfocado al Gobierno con Resultados	Procesos de mejoramiento implementándose, con afectación a la ejecución diaria del trabajo.
	Implementación de planes de expansión para mejoras en calidad de servicio. Integración de procesos según los organismos de control.	Débil seguimiento a solución de conflictos.



DIAGNOSTICO AMBIENTAL ANALISIS "FODA"

TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	Plataforma tecnológica disponible en hardware, software y comunicaciones	Falta de capacitación al personal en el uso de la tecnología implementada.
	Infraestructura externa de comunicaciones; la disponibilidad de un ISP (proveedor de servicio de Internet) con prestaciones.	Uso indebido de herramientas tecnológicas en entretenimiento.
	Utilización de Software y Utilitarios desarrollados exclusivamente para el Registro.	Poco uso de herramientas como fecho y repositorios para optimización de tiempos.
	El uso de Internet (página Web Institucional), para dar a conocer a la comunidad los servicios que brinda la Oficina de Registro	Funciones complementarias no priorizadas. Web/Mailbox, Tl, Archivología digital, Soporte, Mantenimiento, Información en la página web desactualizada.



DIAGNOSTICO AMBIENTAL ANALISIS "FODA"

PROCESOS	Implementación de Manuales de Gestión con indicadores.	Desproporción en puestos y procesos, carencia de seguimiento a los procesos implementados.
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	Espacio, infraestructura y equipamiento adecuados	No cuenta con infraestructura propia
	Generación de informes de actividades que se realizan para la rendición de cuentas, socializada y publicada en la web institucional	Herramientas de medición de satisfacción al cliente sub utilizadas.



DIAGNOSTICO AMBIENTAL ANALISIS "FODA"

TALENTO HUMANO	Nivel técnico adecuado del recurso humano	Deficiencias en Formación, Trabajo en Equipo.
	Personal con experiencia en materia registral	Salud y seguridad ocupacional en proceso de ejecución. Orgánico Funcional jerarquizado en forma vertical.
	Personal con alto grado de responsabilidad, proactividad, educada y respetuosa	Deficiencias en orden, manejo conflictos, equidad.



DIAGNOSTICO AMBIENTAL ANALISIS "FODA"

	Archivos Contables organizados, digitalizados y documentados.	Falta de medios alternativos de recuperación.
ECONÓMICO FINANCIERO	Registro y presentación oportuna de la información financiera.	
	Complimiento del Presupuesto frente a Objetivos Institucionales	



ISO

DIAGNOSTICO AMBIENTAL ANALISIS "FODA"

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Autonomía administrativa y presupuestaria.	Una posible cambios en context de la ley de Herras, planta y ordenamiento territorial por parte de la Función Legislativa
Buenas relaciones con el Alcalde del Cantón	Cambios en Políticas Publicas
Apoyo de las autoridades para poder ejecutar proyectos, que permitan el mejoramiento de la institución.	Nivel de demanda con tendencia a la baja, por políticas sociales, económicas y financieras
La normativa, los controles internos, nos permite adoptar cambios sobre la marcha.	
Plan de profesionalización de las instituciones con técnicas de benchmarking en alianzas estratégicas.	



ISO

FILOSOFIA VISION

En el 2020, el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui alcanzará el liderazgo nacional en servicios públicos registrales de calidad, con clientes satisfechos por el mejoramiento continuo de sus procesos, implementando las mejores prácticas en materia registral así como la formación integral de su talento humano.



MISION

Brindar servicios registrales de calidad, garantizando seguridad jurídica de la información pública, utilizando medios tecnológicos innovadores, estandarizados e interconectados con el catastro municipal y los organismos de control.

ISO

Código RPMR-PE-15-001	Fecha de elaboración 11.06.15	Revisión No. 0	Pág
--------------------------	----------------------------------	-------------------	-----

ANEXO 15

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El proceso evolutivo del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui, muestra que con liderazgo, responsabilidad, enfoque hacia los resultados y visión de servicio se pueden ir perfeccionando los servicios públicos en materia Registral.

Las estrategias del Plan 2012-2015 fueron concebidas exclusivamente desde el plano empresarial, tomando esta premisa se incorporaron en esta actualización los principios fundamentales de planificación Nacional y Local, instaurando Políticas del Plan del Buen Vivir, normas de calidad orientadas a la satisfacción del cliente y mejoramiento de los servicios Registrales.

La implementación de estas estrategias demanda no solamente el liderazgo, la motivación propia sino responsabilidad social de todo el Talento Humano que trabaja para el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui de modo que pueda ejecutar en forma eficiente y eficaz.

Las personas son pasajeras, pero la instauración de procesos medibles y sustentables en el tiempo, marcan la diferencia entre ser una institución más o ser la institución líder en materia Registral.

Todo el análisis y las estrategias se han realizado con el apoyo todo el personal del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui, convirtiéndose ésta en la única forma de impulsar la excelencia de esta institución.



RECOMENDACIONES

Desarrollar un Modelo de Gestión Institucional Integral propio del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil de Cantón Rumiñahui, acogiendo los principios de Gobierno por Resultados, procesos que agregan valor y unidades de apoyo.

Socializar trimestralmente los resultados de las Estrategias propuestas en el presente documento a fin de dar el Feedback al cumplimiento y los resultados.

Ejecutar talleres de Equipos Ganadores donde se cree la *cultura de calidad y mejoramiento continuo*.

El proceso de recertificación ISO-9001:2008 es una meta que se debe cumplir a fin de institucionalizar la filosofía de la *estandarización y buenas prácticas de calidad*.

Desarrollar plan de Incentivos por proyectos para la mejora institucional, calidad de vida de los funcionarios y evaluaciones del desempeño por medio de Performance Review (PR).



