

2012

# PLAN ESTRATÉGICO

Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil  
del Cantón Rumiñahui

Ing. Elizabeth Flores, MBA

09/06/2012



	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>		
	<b>REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI</b>		
Código RMPM-PE-12-001	Fecha de elaboración 11.06.12	Revisión No. 00	Pág. 2 de 20

# PLAN ESTRATÉGICO

<b>ELABORADO POR</b>  Ing. Elizabeth Flores, MBA <b>CONSULTORA</b> <b>FECHA 11.06.12</b>	<b>REVISADO POR</b>  Ing. Patricio Obando <b>COORDINADOR ADMINISTRATIVO</b> <b>FECHA</b>	<b>APROBADO POR</b>  Dr. Juan Arboleda Orellana <b>REGISTRADOR</b> <b>FECHA</b>
--	--	---

	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>		
	<b>REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI</b>		
Código RMPM-PE-12-001	Fecha de elaboración 11.06.12	Revisión No. 00	Pág. 3 de 20

## Contenido

CONTROL DE CAMBIOS .....	4
INTRODUCCIÓN .....	5
OBJETIVO .....	5
METODOLOGÍA.....	6
HISTORIA DEL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI..	6
DIAGNÓSTICO AMBIENTAL .....	9
ANÁLISIS FODA .....	9
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	11
MODELO DE GESTIÓN .....	11
VISIÓN .....	12
MISIÓN .....	12
POLÍTICA DE LA CALIDAD.....	13
VALORES.....	13
MAPA ESTRATÉGICO .....	15
MARCO ESTRATÉGICO - BALANCED SCORECARD.....	16
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	18
ESTRATEGIAS, INDICADORES DE GESTIÓN Y PROYECTOS PRINCIPALES .....	19



	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>		
	<b>REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI</b>		
Código RMPPM-PE-12-001	Fecha de elaboración 11.06.12	Revisión No. 00	Pág. 5 de 20

## INTRODUCCIÓN

En toda tarea, quienes la ejecutan debidamente tienen que hacer planes y mover recursos para alcanzar los objetivos, Sócrates.

El Plan Estratégico es el documento que recoge las principales líneas de acción, es decir, la estrategia, que el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui se propone seguir en el corto y medio plazo.

Así, el Plan Estratégico se redacta en función de los principales objetivos que la organización pretende y en él se especifican las políticas y líneas de actuación concretas orientadas a la consecución de los objetivos y los intervalos de tiempo precisos que deben ser cumplidos para cada una de las acciones propuestas. Constituye la determinación de las metas y objetivos básicos a largo plazo, junto con la adopción de cursos de acción y la distribución de recursos necesarios para lograr estos propósitos.

## OBJETIVO

Trazar un mapa del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui, que señale los pasos para alcanzar la visión institucional, a través de convertir los proyectos en acciones (tendencias, metas, objetivos, reglas, verificación y resultados).

	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>		
	<b>REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI</b>		
Código RMPM-PE-12-001	Fecha de elaboración 11.06.12	Revisión No. 00	Pág. 6 de 20

## **METODOLOGÍA**

El Balanced Scorecard BSC constituye una herramienta de gestión que traduce la estrategia de la institución en un conjunto coherente de indicadores.

La visión y la estrategia de negocios dictan el camino hacia el que deben encaminarse los esfuerzos individuales y colectivos de una entidad. La definición de estrategias por naturaleza es complicada, pero la implementación de la misma representa el mayor obstáculo en la mayoría de las ocasiones. El reto corresponde en identificar exactamente lo que debe monitorearse, para comunicar en todos los niveles de la empresa, si se están alcanzando las estrategias a través de acciones muy puntuales.

Balanced Scorecard es la principal herramienta metodológica que traduce la estrategia en un conjunto de medidas de la actuación, las cuales proporcionan la estructura necesaria para un sistema de gestión y medición. El acceso a los principales almacenes de información brinda la posibilidad de presentar los resultados de desempeño y entender por qué están dándose esos resultados.

Se partirá de un diagnóstico ambiental fundamentado en Fortalezas y Debilidades internas, así como en Oportunidades y Amenazas externas.

## **HISTORIA DEL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI**

A partir del 31 de mayo de 1938, Sangolquí es elevado a categoría de Cantón denominándolo Rumiñahui en honor al héroe indígena que fue símbolo de la resistencia y valentía y es a partir de esa fecha que se organiza administrativamente con la designación de las nuevas dignidades elegidas por elecciones populares. También hubo la necesidad de contar con la Registraduría de la Propiedad en donde consten todos los inmuebles

	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>		
	<b>REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI</b>		
Código RMPM-PE-12-001	Fecha de elaboración 11.06.12	Revisión No. 00	Pág. 7 de 20

ubicados dentro del perímetro urbano y rural del naciente Cantón. Los primeros registros encontrados datan del mes de noviembre de 1938.

Durante algunas décadas el Registro de la Propiedad del Cantón Rumiñahui se encontraba regulado por la función judicial, luego por el Consejo de la Judicatura, quienes designaban al titular de dicho Registro.

Si bien la designación y control de los actos registrales correspondía a la función judicial, sin embargo los mismos se manejaron de manera privada, es decir que todos los ingresos producto de dichos actos, pertenecían al titular del Registro.


Es a partir de la expedición de la nueva Constitución de la República del Ecuador aprobada en Referéndum por el pueblo ecuatoriano en el año 2008 que en su Art. 265 dispone 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.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Rumiñahui, presidido por el Ing. Héctor Jácome Mantilla en su condición de Alcalde y máximo personero de éste gobierno Municipal y en cumplimiento a lo establecido por el Art. 142 del COOTAD, expide la Ordenanza No. 004-2011 de 15 de marzo de 2011, mediante la cual establece 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 de 15 de marzo de 2011 y establece la Organización, Administración y Funcionamiento del Registro Municipal de la Propiedad del Cantón Rumiñahui.

El Art. 30 de la Ordenanza No. 011-2011 de 29 de junio de 2011 establece que, el Registro Municipal de la Propiedad es una Institución Pública Municipal, desconcentrada de la

	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>		
	<b>REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI</b>		
Código RMPM-PE-12-001	Fecha de elaboración 11.06.12	Revisión No. 00	Pág. 8 de 20

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.

Con base a la Ordenanza No. 004-2011 de 15 de marzo de 2011, se organiza el concurso de méritos y oposición para la designación del Registrador Municipal de la Propiedad del Cantón Rumiñahui, recayendo dicha designación en la persona del Dr. Juan Francisco Arboleda Orellana, constituyéndose por tanto en el Primer Registrador Municipal del Cantón Rumiñahui.

Constituido el Registro Municipal de la Propiedad como ente público, todos los recursos provenientes de la actividad registral, han sido destinados al mejoramiento continuo tanto de su infraestructura como para la depuración y sistematización de los datos públicos, por tanto, todos los valores que se obtienen son depositados en las cuentas de las arcas públicas y no canalizados a manos privadas, como se realizaba hasta antes de que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Rumiñahui, asuma las competencias en cumplimiento del Mandato Constitucional y Legal.

Solo el compromiso y convencimiento de las Autoridades Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Rumiñahui, han permitido que el Registro Municipal de la Propiedad sea administrado de manera independiente tanto en la parte administrativa, financiera y registral, constituyéndose de ésta forma en un referente de modelo de gestión en relación a las demás Registradurías a nivel nacional.

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.



	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>		
	<b>REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI</b>		
Código RMPM-PE-12-001	Fecha de elaboración 11.06.12	Revisión No. 00	Pág. 9 de 20

## DIAGNÓSTICO AMBIENTAL

La Planificación del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui, parte de un diagnóstico, el cual se describe a continuación:

### ANÁLISIS FODA

El análisis FODA determina el ambiente interno: fortalezas y debilidades como el ambiente externo: oportunidades y amenazas, que nos permite tener una visión integral del entorno del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui. En la siguiente tabla se muestra el FODA Institucional:

MATRIZ FODA		
FORTALEZAS Y DEBILIDADES		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<b>ORGANIZACIONAL</b>	Imagen institucional posicionada a nivel nacional	Inadecuado espacio físico para el archivo contable
	Liderazgo y Administradores con conocimiento de la gestión pública	
	Primer Registro de la Propiedad y Mercantil del País en asumir autonomía de gestión	
	Excelentes relaciones con los Registros de la Propiedad y Mercantil de todo el País	
<b>TECNOLOGÍA INTERNA</b>	Plataforma tecnológica disponible en hardware, software y Comunicaciones	Falta de Capacitación al personal en nuevas tecnologías y especialización, por falta de recursos económicos
	Utilización de tecnologías de avanzada en herramientas desarrolladas para la oficina de Registro.	Problemas de infraestructura externa de comunicaciones; la disponibilidad de un ISP (proveedor de servicio de Internet), con mejores prestaciones, versus al que actualmente se cuenta.
	El uso de Internet (página Web Institucional), para dar a conocer a la comunidad los servicios que brinda la Oficina de Registro	Inadecuada gestión de incidencias, tiempos de respuesta sujetos a prioridad determinada por superiores en el instante en que ocurre un problema

	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>		
	<b>REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI</b>		
Código RMPM-PE-12-001	Fecha de elaboración 11.06.12	Revisión No. 00	Pág. 10 de 20

<b>PROCESOS</b>	Están en marcha varias acciones para mejorar los tiempos de respuesta al cliente	Los procesos y procedimientos no se encuentran documentados
<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	Espacio, infraestructura y equipamiento adecuados	No cuenta con infraestructura propia
	Generación de informes de actividades que se realizan para control de cumplimiento de los objetivos institucionales y de los resultados esperados	
<b>TALENTO HUMANO</b>	Nivel profesional del recurso humano	Deficiencias en Capacitación
	Personal con experiencia en materia registral	Falta de actividades de integración
	Colaboración y buena actitud del personal del Registro de la Propiedad para realizar una buena gestión	Remuneraciones bajas y no existen beneficios como tarjetas de descuento en almacenes, supermercados y farmacias
<b>ECONÓMICO FINANCIERO</b>	Archivos Contables organizados	Falta de negociaciones con otras empresas que permitan acceder a crédito para poder realizar el trámite de pago
	Registros contables oportunos de las operaciones de la institución.	
	Presupuesto cubre las necesidades del Registro de la Propiedad	
<b>OPORTUNIDADES Y AMENAZAS</b>		
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>POLÍTICAS</b>	Autonomía administrativa y presupuestaria	Los posibles cambios en el Municipio del Cantón Rumiñahui, podrían perjudicar la administración y planificación del Registro
	Buenas relaciones con el Alcalde del Cantón	Inestabilidad del mercado nacional
	Apoyo de las autoridades para poder ejercer proyectos que permitan el mejoramiento de la institución	
	La normativa de control interno nos permite adoptar medidas oportunas para corregir las deficiencias de la Institución	
<b>LEGALES</b>	Regulación y Operación bajo objetivos y manejo del Estado	A nivel nacional no existe capacitación en el área registral para actualizar los conocimientos
		El registro de la Propiedad depende de otros organismos para tomar decisiones que genera excesiva burocracia

	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>		
	<b>REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI</b>		
Código RMPM-PE-12-001	Fecha de elaboración 11.06.12	Revisión No. 00	Pág. 11 de 20

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

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, los elementos que implican una gestión eficiente y sostenible de una verdadera Entidad Pública.

Parte de un Modelo de Gestión que contempla como base la Planificación Nacional, Municipal e Institucional sobre las cuales se apoyan tres pilares principales de Efectividad, Autogestión y Calidad, que a su vez soportan la Satisfacción del Cliente, Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas y Responsabilidad Social y Ambiental; todo esto, enmarcado dentro de dos conceptos de Modernización y Regulación que regirán el desempeño del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui.

## MODELO DE GESTIÓN



	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>		
	<b>REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI</b>		
Código RMPM-PE-12-001	Fecha de elaboración 11.06.12	Revisión No. 00	Pág. 12 de 20

Con los elementos del modelo antes señalado se establece la Planificación Estratégica a 4 años, que determina la Visión, Misión, Política de la Calidad y Valores que son:

## VISIÓN

La visión empresarial debe contener: posicionamiento en el mercado, ámbito de acción, negocio y visión compartida, contesta la pregunta “¿qué queremos ser?”:

*“En el 2015, el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui será líder nacional en servicios registrales de calidad, con clientes satisfechos por el mejoramiento continuo de sus procesos, alianzas estratégicas nacionales e internacionales y la formación integral de su capital humano”.*

## MISIÓN

La misión empresarial debe mostrar el segmento de mercado, servicio, talento humano y las características o habilidades distintivas de la institución, contesta la pregunta: “¿cuál es nuestra razón de ser?”:

*“Brindamos servicios registrales de calidad, garantizando seguridad jurídica de la información pública, utilizando medios tecnológicos estandarizados e interconectados con el catastro municipal y los organismos de control”*

	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>		
	<b>REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI</b>		
Código RMPM-PE-12-001	Fecha de elaboración 11.06.12	Revisión No. 00	Pág. 13 de 20

## POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Política de la Calidad permite al Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui cumplir su misión y visión con eficiencia, eficacia, efectividad y oportunidad, es decir con calidad. Es la filosofía de vida de todo Sistema de Gestión de la Calidad, sus características principales son:

- Adecuada al propósito de la Empresa, alineada a la Misión
- Compromiso de mejora continua de los procesos
- Marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad

La máxima autoridad debe asegurarse de que la Política de Calidad sea comunicada y entendida por todos los colaboradores de la Entidad y revisada para su continua adecuación.

Para el caso de que el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui, decida certificar sus procesos bajo estándares internacionales de calidad como la Norma ISO 9001:2008, cuenta ya con uno de sus principales requisitos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, como lo es la Política de la Calidad.

*“Satisfacer los requerimientos de nuestros clientes, mediante servicios registrales de calidad y seguridad jurídica de la información pública, que cumplan con la normativa vigente y el mejoramiento continuo de los procesos internos”*

## VALORES

De acuerdo al Código de Ética, los valores principales que deben guiar permanentemente la conducta del talento humano y la forma de trabajar en el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui, generando progresivamente la cultura

	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>		
	<b>REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI</b>		
Código RMPM-PE-12-001	Fecha de elaboración 11.06.12	Revisión No. 00	Pág. 14 de 20

organizacional requerida para impulsar la consecución de la Misión y Visión, son los siguientes:

*a) Actitud de Servicio a la población*

Creemos en un Registro Municipal de la Propiedad comprometido con las necesidades de la población del cantón Rumiñahui, orientando nuestro servicio a la satisfacción de nuestros clientes internos y externos como prioridad.

*b) Aporte a la Fe Registral:*

Procuramos que el Registro siempre mantenga información confiable, fidedigna, ordenada, por lo que, entendemos que nuestras funciones serán una herramienta para la vigencia del principio de la fe pública registral y presunción de legalidad de las actuaciones en el Registro.

*c) Honestidad*

Todos nuestros actos se sustentan en principios y conductas orientadas a prevenir fraudes, abusos, ilegalidades, corrupción y otras actitudes anómalas propias y de terceros.

*d) Trabajo en Equipo:*

Armonizamos nuestros talentos para el logro de objetivos comunes, por lo que nuestro trabajo en equipo siempre ratifica nuestras fortalezas y disminuye nuestras debilidades.

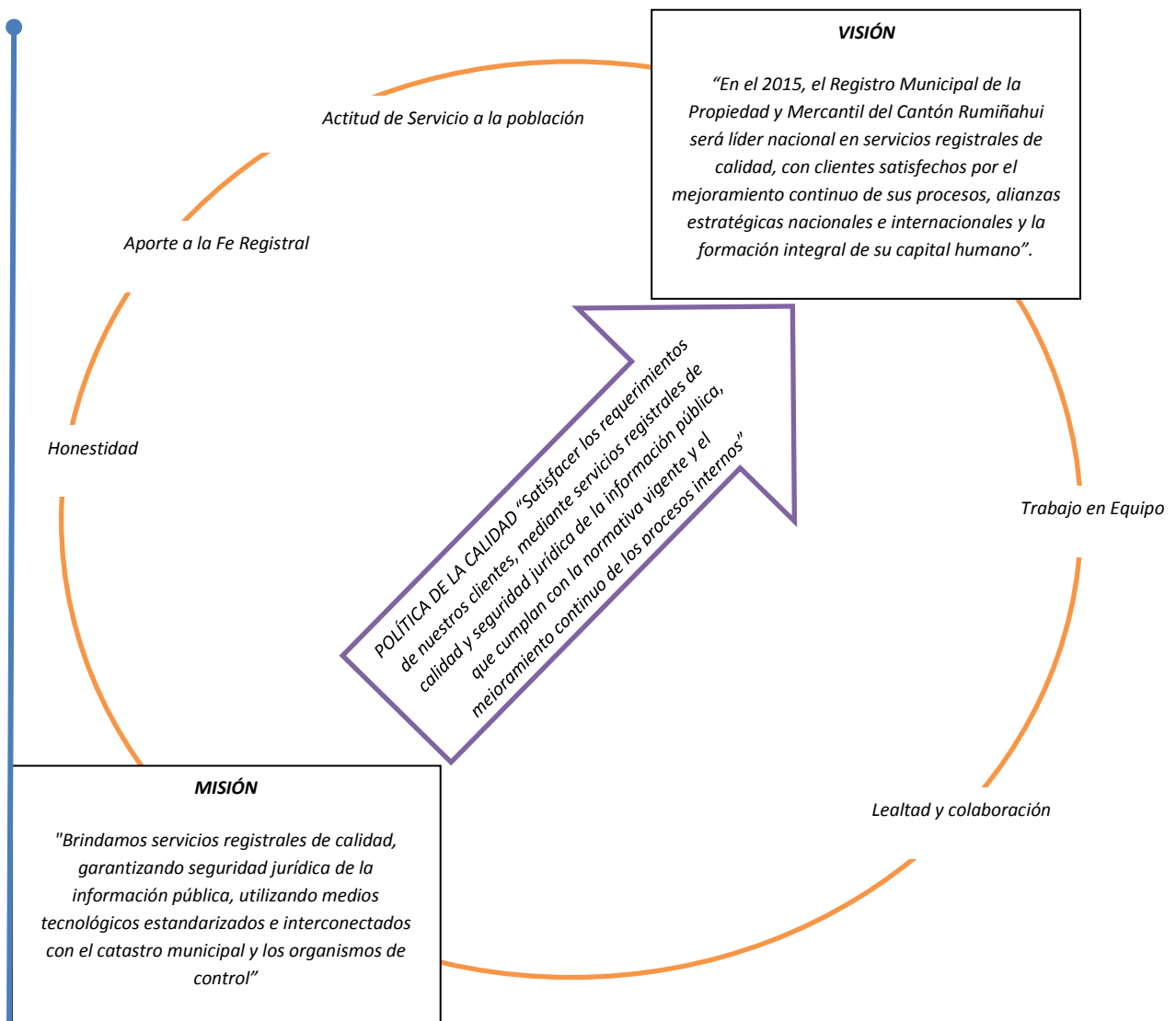
*e) Lealtad y colaboración:*

Somos leales sin importar jerarquías. Mantenemos un permanente sentido de colaboración con nuestros compañeros de oficina, demostrando la dignidad propia de una conciencia moral y buena comprensión de las relaciones humanas.

	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>		
	<b>REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI</b>		
Código RMPM-PE-12-001	Fecha de elaboración 11.06.12	Revisión No. 00	Pág. 15 de 20

## MAPA ESTRATÉGICO

A continuación se muestra el Mapa Estratégico, con un horizonte de tiempo de 3 años, hasta el 2015, se parte de la misión empresarial, es decir para que fue creado el Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui, hacia una visión a la que se pretende llegar a través de la implementación de la Política de Calidad y enmarcado en los valores institucionales.



	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>		
	<b>REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI</b>		
Código RMPM-PE-12-001	Fecha de elaboración 11.06.12	Revisión No. 00	Pág. 16 de 20

## MARCO ESTRATÉGICO - BALANCED SCORECARD


Es necesario ver a la organización desde cuatro perspectivas, cada una de las cuales debe responder a una pregunta determinada:

- Desarrollo y Aprendizaje del Talento Humano: ¿Podemos continuar mejorando y creando valor?
- Procesos Internos del Negocio: ¿En qué debemos sobresalir?
- Del cliente: ¿Cómo nos ven los clientes?
- Financiera: ¿Cómo nos vemos a los ojos de los accionistas?

El Plan Estratégico se implementa de la siguiente manera:

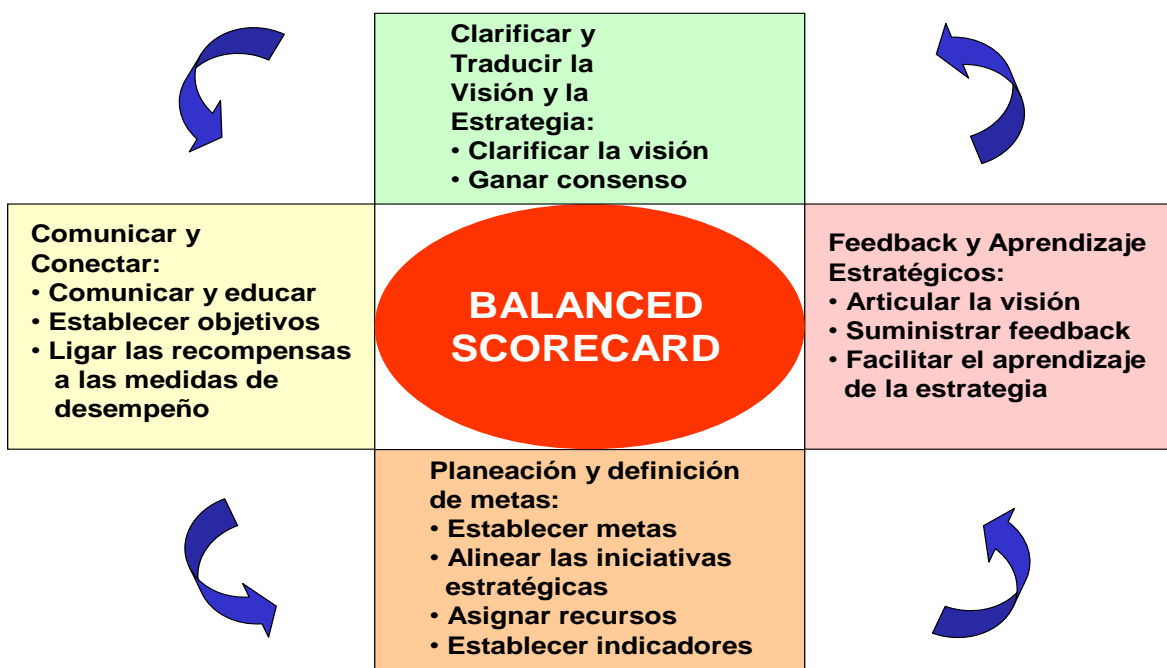




	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>		
	<b>REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI</b>		
Código RMPM-PE-12-001	Fecha de elaboración 11.06.12	Revisión No. 00	Pág. 17 de 20

Es necesario e imprescindible que todos los colaboradores del Registro Municipal de la Propiedad y Mercantil del Cantón Rumiñahui estén empoderados de esta metodología, de tal manera que la suma de los esfuerzos individuales permita la consecución de los objetivos estratégicos y por ende la visión institucional, como se muestra en el siguiente esquema.

### **BALANCED SCORECARD UNA ESTRUCTURA ESTRATÉGICA PARA LA ACCIÓN**



	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>		
	<b>REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI</b>		
Código RMPM-PE-12-001	Fecha de elaboración 11.06.12	Revisión No. 00	Pág. 18 de 20

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

En cada una de las perspectivas, se determinan los objetivos de contribución llamados también objetivos estratégicos, con indicadores que planteen metas retadoras pero realistas en cada uno de ellos; que se cumplen con la ejecución de proyectos de gestión, que son los resultados palpables de la planificación.

Con este esquema, se podrá realizar la planificación y el control de la gestión a nivel de la medición de indicadores de avance y estratégicos o de impacto que muestren la evolución del cumplimiento de las metas propuestas.

Para la determinación de Proyectos estratégicos de gestión, se contará con criterios de priorización que permitan elaborar un Plan de Gestión orientado a objetivos que faciliten la toma de decisiones, cuyos insumos principales serán:

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO
<b>TALENTO HUMANO</b>	Contar de manera permanente con capital humano idóneo para la ejecución de los procesos registrales y administrativos.
<b>PROCESOS INTERNOS</b>	Conseguir la certificación de la NORMA ISO: 9001:2008 de los procesos agregadores de valor.
<b>CLIENTES</b>	Satisfacer las necesidades de los clientes.
<b>FINANCIERA</b>	Lograr márgenes de utilidad que permitan autofinanciamiento de los proyectos internos.

	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>		
	<b>REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI</b>		
Código RMPM-PE-12-001	Fecha de elaboración 11.06.12	Revisión No. 00	Pág. 19 de 20

## ESTRATEGIAS, INDICADORES DE GESTIÓN Y PROYECTOS PRINCIPALES

La estrategia definida por la Empresa que le permitirá alcanzar la visión planteada incluyen un conjunto de hipótesis vinculadas (relaciones causa-efecto), se encuentran definidas en el Balanced Score Card que se presenta a continuación:

### BALANCED SCORECARD

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIAS	INDICADORES DE GESTIÓN	PROYECTOS PRINCIPALES	
<b>PERSPECTIVA: TALENTO HUMANO</b>				
Contar de manera permanente con capital humano idóneo para la ejecución de los procesos registrales y administrativos	Capacitar de manera permanente y planificada al personal	Plan Anual de Capacitación elaborado y ejecutado	Pasantías al exterior, (Latinoamérica) en el área registral	
		Colaboradores capacitados / Total colaboradores		
	Implementar un Plan de Incentivos en base a resultados que permita el reconocimiento a equipos de trabajo destacados	Plan de Incentivos Institucional elaborado y ejecutado		
		Equipos de trabajo reconocidos / Total equipos de trabajo		
<b>PERSPECTIVA: PROCESOS INTERNOS</b>				
Conseguir la certificación de la NORMA ISO: 9001:2008 de los procesos agregadores de valor	Documentar los procesos y procedimientos agregadores de valor	Procesos y procedimientos agregadores de valor documentados / Total procesos y procedimientos agregadores de valor existentes	Diseño e implantación del Sistema de Gestión de la Calidad que incluye todos los documentos estratégicos y herramientas administrativas	
		Plan de mejoramiento continuo elaborado y ejecutado	Implementación del plan de mejoramiento continuo PHVA	
	Implementar un plan de mejoramiento continuo y automatización de procesos para reducir tiempos de espera	Plan de automatización elaborado y ejecutado		Cambio de plataformas tecnológicas, migración a software libre
				Integración de los sistemas registral y financiero

	<b>PLAN ESTRATÉGICO</b>		
	<b>REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN RUMIÑAHUI</b>		
Código RMPM-PE-12-001	Fecha de elaboración 11.06.12	Revisión No. 00	Pág. 20 de 20

### PERSPECTIVA: CLIENTES

Satisfacer las necesidades de los clientes	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	Cantidad de informes sobre encuestas realizadas / 12 meses	Detección de las necesidades de los clientes a través de encuestas de retroalimentación e implementación de acciones preventivas y correctivas
		Buzón de sugerencias implementado	
		Nuevos servicios implementados / Total nuevos servicios solicitados	Servicio de seguimiento de trámites vía web o sms
			Solicitud de certificados de gravámenes, búsqueda y bienes vía web
			Implementación de la firma electrónica
			Consultas vía web por nombres sobre bienes inmuebles
	Georeferenciación de las propiedades en los certificados, GIS		
Mejorar la infraestructura del Registro de la Propiedad	Edificio comprado	Adquisición de inmueble con ubicación estratégica y servicio de parqueadero	
Mejorar la calidad en el servicio al usuario	Disponibilidad de la documentación en la intranet	Digitalización del archivo central	

### PERSPECTIVA: FINANCIERA

Lograr márgenes de utilidad que permitan autofinanciamiento de los proyectos internos.	Analizar los gastos fijos y variables, realizar su seguimiento y actuar en la reducción de los no imprescindibles	Plan de seguimiento de reducción de gastos fijos y variables elaborado e implementado	Elaboración de informes técnicos para fijación de nuevas tarifas (La aprobación depende de instancias superiores)
	Implementar otros canales de pago y fuentes de financiamiento para los clientes externos	Convenios suscritos	
		Incremento en la recaudación	