



**REGISTRO DE LA PROPIEDAD
CANTÓN GUALACEO**

**PLAN ESTRATÉGICO DEL
REGISTRO DE LA PROPIEDAD
DEL CANTÓN GUALACEO
2012 - 2016**



Contenido

1. PRESENTACIÓN.....	3
2. HISTORIA DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUALACEO	4
3. POLÍTICAS	4
4. CADENA DE VALOR.....	5
5. ANÁLISIS SITUACIONAL	6
4.1 INDICE DE PERCEPCIÒN DEL USUARIO	6
4.2 MATRIZ DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS (FODA)	8
4.3 FACTORES VALORADOS.....	9
6. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÈGICO.....	14
5.1 ESTRATEGIAS.....	14
5.2 MISIÒN	15
5.3 VISIÒN	15
5.4 VALORES.....	15
5.5 MAPEO ESTRATÈGICO	17
5.6 BALANCED SCORECARD.....	19
5.6.1 Perspectivas	19
5.6.2 Objetivos estratègicos.....	20
5.6.3 Indicadores estratègicos (KPI)	21
5.6.4 Proyectos principales	23

1. PRESENTACIÓN

El plan estratégico del Registro de la Propiedad del cantón Gualaceo se elabora a fin de contar con un programa de actuación para aclarar lo que pretendemos conseguir y cómo nos proponemos conseguirlo. Esta programación se plasma en un documento de consenso donde concretamos las grandes decisiones que van a orientar nuestra marcha hacia la gestión excelente.

El objetivo principal de este trabajo es el de trazar un mapa de la organización, que nos señale los pasos para alcanzar nuestra visión. Convertir los proyectos en acciones para lo cual hemos incorporado el Balanced Scorecard como herramienta de planeación estratégica y sobre todo de gestión.

Si bien las NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES, ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO Y DE LAS PERSONAS JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO QUE DISPONGAN DE RECURSOS PÚBLICOS emitidas por la Contraloría General del Estado establecen la obligatoriedad de contar con un Plan estratégico institucional, no obstante por convencimiento de quienes conformamos la Registradora de la Propiedad consideramos que esta herramienta se elabora:

- **Para afirmar la organización:** Fomentar la vinculación entre los “órganos de decisión”, la Municipalidad del cantón y el Registro de la Propiedad, buscando el compromiso de todos.

- **Para descubrir lo mejor de la organización:** El objetivo es hacer participar a las personas en la valoración de las cosas que hacemos mejor, ayudándonos a identificar los problemas y oportunidades.
- **Aclarar ideas futuras:** Muchas veces, las cuestiones cotidianas, el día a día del Registro de la Propiedad, nos absorben tanto que no nos dejan ver más allá de mañana. Este proceso nos va a “obligar” a hacer una “pausa necesaria” para que nos examinemos como organización y si verdaderamente tenemos un futuro que construir.

2. HISTORIA DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUALACEO

El Registro de la Propiedad del cantón Gualaceo fue creado mediante la Ordenanza para la Estructuración y Administración del Registro de la Propiedad del Cantón Gualaceo aprobada en fecha 26 de Mayo del 2011 por el Ilustre Concejo Municipal de Gualaceo.

POLÍTICAS

- a) El fortalecimiento y desarrollo del Registro de la Propiedad, con la utilización de los recursos humanos y financieros.
- b) Trabajo en equipo, para la búsqueda constante de los más altos niveles de rendimiento, a efectos de satisfacer las expectativas de los ciudadanos, fundamentándose en el esfuerzo y compromiso de las diferentes unidades internas de trabajo Ejecutivo, Asesor, de Apoyo y Operativo.
- c) Lograr una sostenida y equilibrada participación y apoyo mutuo, como la base que permita enfrentar problemas y aplicar soluciones de manera eficiente, efectiva y eficaz.

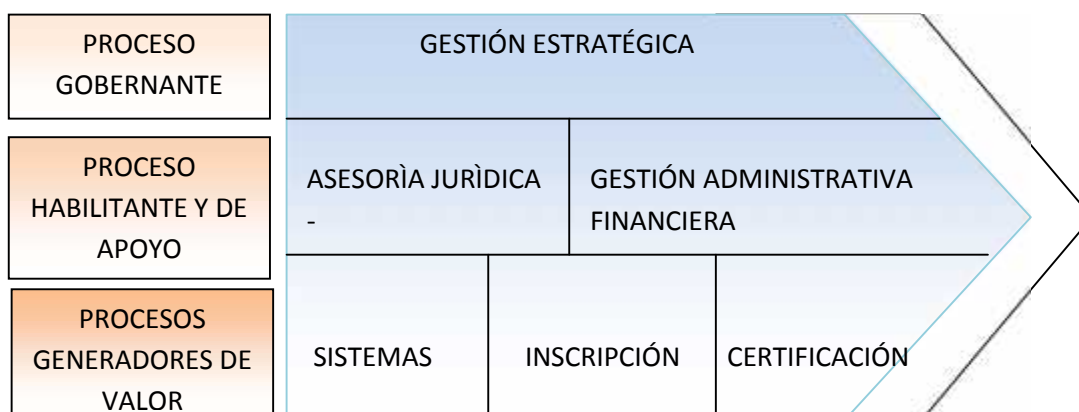
- d) Identificar los problemas que se presentan y lograr soluciones prontas y oportunas.

3. CADENA DE VALOR

La Cadena de Valor es una forma de análisis sistemático de la Institución, en el se identifican las actividades más relevantes en la creación de valor de la Organización, en este caso del Registro de la Propiedad del Cantón Gualaceo.

Dentro de dichas actividades se establecen tres categorías, las cuales conforman los procesos:

- Actividades Generadoras de Valor: son aquellas directamente involucradas en la producción de los productos y servicios
- Actividades habilitantes o de apoyo: son aquellas que utilizan todas las actividades de la empresa.
- Actividades gobernantes: son aquellas que se efectúan en los órganos de decisión.



PLAN ESTRATÉGICO DE LA REGISTRADURÍA DE LA PROPIEDAD DE GUALACEO 2012 - 2016

Por tanto las actividades y los procesos, generadores de valor agregado están de terminados por sistemas, inscripciones y certificaciones. Si bien en el Registro no existe una persona o unidad exclusiva para sistemas no obstante debe constar por cuanto este importante proceso se realiza con el apoyo de otras entidades como el mismo Municipio.

4. ANÁLISIS SITUACIONAL

4.1 INDICE DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO

Es importante conocer la percepción que tiene el ciudadano sobre el servicio que presta la institución, para este fin se utilizó la técnica de *focus group*, mediante la selección de 6 personas representativas del cantón, quienes determinaron los factores relevantes del servicio inherente al Registro, en base a lo cual se solicitó la asignación de puntaje tanto para la IMPORTANCIA como para la CALIFICACIÓN del servicio obteniéndose los siguientes resultados:

Rango de calificación

EXCELENTE	95% - 100%
MUY BUENO	85% - 94%
BUENO	70% - 84%
REGULAR	50% - 74%
MALO	< 50%

Factores relevantes

- Trato a los usuarios
- Tiempo promedio de despacho de los trámites
- Costos del servicios (establecido en Ordenanza)

- Precisión y confiabilidad del trabajo

Importancia de los factores

Trato a los usuarios¹	5
Tiempo promedio de despacho de los trámites¹	4
Costos del servicios (establecido en Ordenanza)¹	3
Precisión y confiabilidad del trabajo	3
TOTAL DE PUNTOS	15

Calificación de los factores

Trato a los usuarios¹	5
Tiempo promedio de despacho de los trámites¹	4
Costos del servicios (establecido en Ordenanza)¹	3
Precisión y confiabilidad del trabajo	4
	16

Índice de percepción del usuario

Trato a los usuarios¹	33%
Tiempo promedio de despacho de los trámites¹	21%
Costos del servicios (establecido en Ordenanza)¹	12%
Precisión y confiabilidad del trabajo	16%
PROMEDIO PONDERADO	83%
CALIFICACIÓN CUALITATIVA	BUENO

De acuerdo con el rango la calificación es buena, la cual constituye un resultado positivo considerando dos aspectos. El primero que la percepción de la gente es mayor a la situación anterior a la creación del Registro de la Propiedad bajo la figura actual y el segundo que si se compara este resultado con otras instituciones homologas de la cantones vecinos los

indicadores son mayores, por ejemplo en la ciudad de Cuenca la inscripción de una escritura dura siete días, mientras que en Gualaceo tres días.

4.2 MATRIZ DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS (FODA)

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con personal apto para los cargos y comprometido con el trabajo. - Personal con muchos años de experiencia en la parte operativa del Registro de la Propiedad. - Ser una entidad autosustentable, es decir financieramente no depende de otra institución sino más bien genera remanentes que benefician a otras entidades como al GAD Municipal del Cantón Gualaceo. - El personal está enfocado y comprometido a brindar un servicio de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones constantes brindadas por otras instituciones - Acceso a las actualizaciones tecnológicas. - Beneficiarse la de posible donación de un lote de terreno del GAD Municipal del Cantón Gualaceo en donde se podría construir un local propio.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - No contar con un local propio. - El Registro de la propiedad no está interconectado con otras instituciones como el GAD Municipal del Cantón Gualaceo. - El archivo no está digitalizado en su totalidad. - No existen índices de los años anteriores a 1933 lo que dificulta el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pérdida de la información por diferentes causas (Pérdida, robo, virus, etc) - Deterioro de los archivos físicos.



4.3 FACTORES VALORADOS

FORTALEZAS					
PERSPECTIVA	DESCRIPCIÓN	URGENCIA (1 a 10)	TENDENCIA (1 a 10)	IMPACTO (1 a 10)	TOTAL
USUARIO	Buena percepción del servicio por parte del usuario	10	10	9	29
	Tarifas asequibles para el usuario	10	10	7	27
	Imagen institucional posicionada a nivel provincial				0
FINANCIERA	Ser una entidad autosustentable	10	10	10	30
	Genera remanentes financieros	10	10	7	27
PROCESOS INTERNOS	Buenas relaciones con otras registradoras de la provincia	10	10	8	28
INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE	Se cuenta con personal apto para los cargos y comprometido con el trabajo.	10	8	10	28
	Personal con muchos años de experiencia en la parte operativa del Registro de la Propiedad.	10	8	10	28
	Plataforma tecnológica disponible	10	10	10	30
PRIORIDAD					
1	Plataforma tecnológica disponible				
2	Ser una entidad autosustentable				
3	Buena percepción del servicio por parte del usuario				
4	Buenas relaciones con otros registros de la provincia				
5	Se cuenta con personal apto para los cargos y comprometido con el trabajo.				
6	Personal con muchos años de experiencia en la parte operativa del Registro de la Propiedad.				
7	Genera remanentes financieros				
8	Tarifas asequibles para el usuario				

OPORTUNIDADES					
PERSPECTIVA	DESCRIPCIÓN	URGENCIA (1 a 10)	TENDENCIA (1 a 10)	IMPACTO (1 a 10)	SUMA
USUARIO	Imagen institucional posicionada a nivel provincial	8	10	9	27
	Buenas relaciones con el Alcalde del Cantón	10	9	10	29
FINANCIERA	Autonomía administrativa y presupuestaria	10	10	10	30
	Beneficiarse la de posible donación de un lote de terreno del GAD Municipal del Cantón Gualaceo en donde se podría construir un local propio.	10	10	10	30
PROCESOS INTERNOS	La normativa de control interno nos permite adoptar medidas oportunas para corregir las deficiencias de la Institución	8	8	10	26
	Regulación y Operación bajo objetivos y manejo del Estado	9	9	9	27
INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE	Capacitaciones constantes brindadas por otras instituciones	10	9	9	28
	Acceso a las actualizaciones tecnológicas.	10	9	10	29
PRIORIDAD					
1	Imagen institucional posicionada a nivel provincial				
2	Buenas relaciones con el Alcalde del Cantón				
3	Autonomía administrativa y presupuestaria				
4	Beneficiarse la de posible donación de un lote de terreno del GAD Municipal del Cantón Gualaceo en donde se podría construir un local propio.				
5	La normativa de control interno nos permite adoptar medidas oportunas para corregir las deficiencias de la Institución				
6	Regulación y Operación bajo objetivos y manejo del Estado				
7	Capacitaciones constantes brindadas por otras instituciones				
8	Acceso a las actualizaciones tecnológicas.				

DEBILIDADES					
PERSPECTIVA	DESCRIPCIÓN	URGENCIA (1 a 10)	TENDENCIA (1 a 10)	IMPACTO (1 a 10)	TOTAL
USUARIO	Inadecuado espacio para atención al público	10	10	10	30
FINANCIERA	No cuenta con infraestructura propia	10	10	9	29
PROCESOS INTERNOS	El Registro de la propiedad no está interconectado con otras instituciones como el GAD Municipal del Cantón Gualaceo.	10	10	9	29
	El archivo no está digitalizado en su totalidad.	10	10	8	28
	No existen índices de los años anteriores a 1933 lo que dificulta el trabajo.	10	10	8	28
	Inadecuada gestión de incidencias, tiempos de respuesta sujetos a prioridad determinada por superiores en el instante en que ocurre un problema	8	9	8	25
	Los procesos y procedimientos no se encuentran documentados	9	9	9	27
	Inexistencia de un plan de manejos de riesgos	10	10	9	29
	Falta de servicios a través de internet	10	10	7	27
INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE	Poca experiencia en gestión pública	9	9	9	27
PRIORIDAD					
1	Inadecuado espacio para atención al público				
2	No cuenta con infraestructura propia				
3	El Registro de la propiedad no está interconectado con otras instituciones como el GAD Municipal del Cantón Gualaceo.				
4	Inexistencia de un plan de manejos de riesgos				
5	El archivo no está digitalizado en su totalidad.				
6	No existen índices de los años anteriores a 1933 lo que dificulta el trabajo.				
7	Falta de servicios a través de internet				
8	Poca experiencia en gestión pública				

AMENAZAS					
PERSPECTIVA	DESCRIPCIÓN	URGENCIA (1 a 10)	TENDENCIA (1 a 10)	IMPACTO (1 a 10)	TOTAL
USUARIO	Falta de conocimientos de la población en el tema registral	8	10	8	26
					0
					0
FINANCIERA	Uso arbitrario de fondos por los organismos gubernamentales	10	9	9	28
					0
					0
PROCESOS INTERNOS	Pérdida de la información por diferentes causas (Pérdida, robo, virus, etc)	10	10	9	29
	Deterioro de los archivos físicos.	10	10	8	28
	Los posibles cambios en el Municipio del Cantón Gualaquiza, podrían perjudicar la administración y planificación del Registro	9	9	8	26
	El registro de la Propiedad depende de otros organismos para tomar decisiones que genera excesiva burocracia	9	10	8	27
INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE	Cambios de personal	8	8	7	23
	Ingreso de personal por razones políticas	8	8	9	25
					0
					0
PRIORIDAD					
1	Pérdida de la información por diferentes causas (Pérdida, robo, virus, etc)				
2	Deterioro de los archivos físicos.				
3	Uso arbitrario de fondos por los organismos gubernamentales				
4	El registro de la Propiedad depende de otros organismos para tomar decisiones que genera excesiva burocracia				
5	Falta de conocimientos de la población en el tema de la propiedad				
6	Los posibles cambios en el Municipio del Cantón Gualaquiza, podrían perjudicar la administración y planificación del Registro				
7	Ingreso de personal por razones políticas				
8	Cambios de personal				

4.4 FODA PRIORIZADO

ENTORNO (MEDIO EXTERNO)	
OPORTUNIDADES (+)	AMENAZAS (-)
1 Imagen institucional posicionada a nivel provincial	1 Pérdida de la información por diferentes causas (Pérdida, robo, virus, etc)
2 Buenas relaciones con el Alcalde del Cantón	2 Deterioro de los archivos físicos.
3 Autonomía administrativa y presupuestaria	3 Uso arbitrario de fondos por los organismos gubernamentales
4 Beneficiarse la de posible donación de un lote de terreno del GAD Municipal del Cantón Gualaceo en donde se podría construir un local propio.	4 El registro de la Propiedad depende de otros organismos para tomar decisiones que genera excesiva burocracia
5 La normativa de control interno nos permite adoptar medidas oportunas para corregir las deficiencias de la Institución	5 Falta de conocimientos de la población en el tema de la propiedad
6 Regulación y Operación bajo objetivos y manejo del Estado	6 Los posibles cambios en el Municipio del Cantón Gualaceo, podrían perjudicar la administración y planificación del Registro
7 Capacitaciones constantes brindadas por otras instituciones	7 Ingreso de personal por razones políticas
8 Acceso a las actualizaciones tecnológicas.	8 Cambios de personal
3	4
FORTALEZAS (+)	DEBILIDADES (-)
1 Plataforma tecnológica disponible	1 Inadecuado espacio para atención al público
2 Ser una entidad autosustentable	2 No cuenta con infraestructura propia
3 Buena percepción del servicio por parte del usuario	3 El Registro de la propiedad no está interconectado con otras instituciones como el GAD Municipal del Cantón Gualaceo.
4 Buenas relaciones con otros registros de la provincia	4 Inexistencia de un plan de manejos de riesgos
5 Se cuenta con personal apto para los cargos y comprometido con el trabajo.	5 El archivo no está digitalizado en su totalidad.
6 Personal con muchos años de experiencia en la parte operativa del Registro de la Propiedad.	6 No existen índices de los años anteriores a 1933 lo que dificulta el trabajo.
7 Genera remanentes financieros	7 Falta de servicios a través de internet
8 Tarifas asequibles para el usuario	8 Poca experiencia en gestión pública
INSTITUCION (MEDIO INTERNO)	

PLAN ESTRATÉGICO DE LA REGISTRADURÍA DE LA PROPIEDAD DE GUALACEO 2012 - 2016

5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

5.1 ESTRATEGIAS

Fortalezas - Oportunidades (FO)

F1O1	Realizar un benchmarking en las registradurías de mejor desempeño
F2O3	Controlar el gasto corriente
F7O4	Gestionar la construcción de un edificio propio

Fortalezas - Amenazas (FA)

F1A1	Establecer mecanismos para la protección de la información
F3A3	Vigilar la satisfacción de los clientes
F6A3	Incorporar el manejo de riesgos a la gestión
F3A1	Realizar y difundir Informes de periódicos de la gestión

Debilidades - Oportunidades (DO)

D7O5	Organizar la información de años anteriores a 1933
D8O5	Efectuar el levantamiento de los procesos generadores de valor
D2O3	Innovar servicios
D3O8	Gestionar conectividad para obtener información externa
D8O7	Utilizar el servicios de las entidades capacitadoras
D2O4	Gestionar entrega de terreno para construir edificio
D8O3	Elaborar un plan de talento humano partiendo del diagnóstico actual

Debilidades - Amenazas (DA)

D4A3	Elaborar y ejecutar plan de riesgos
------	-------------------------------------

5.2 MISIÓN

Garantizar la seguridad jurídica, organizar, regular, sistematizar e interconectar la información, así como la eficacia y eficiencia de su manejo, su publicidad, transparencia, acceso e implementación de nuevas tecnologías. Garantizar una administración eficiente, honesta y responsable de los recursos en pro del bienestar común.

5.3 VISIÓN

Hasta el 2016, el Registro de la Propiedad del cantón Gualaceo ejecutará los planes, programas y proyectos contenidos en la Planificación Estratégica Institucional, habiendo desarrollado una cultura, valores y principios organizacionales que serán evidenciados en el mejoramiento continuo de la calidad y eficacia de los servicios y procesos a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios; constituyéndose como un referente de desarrollo local organizado.

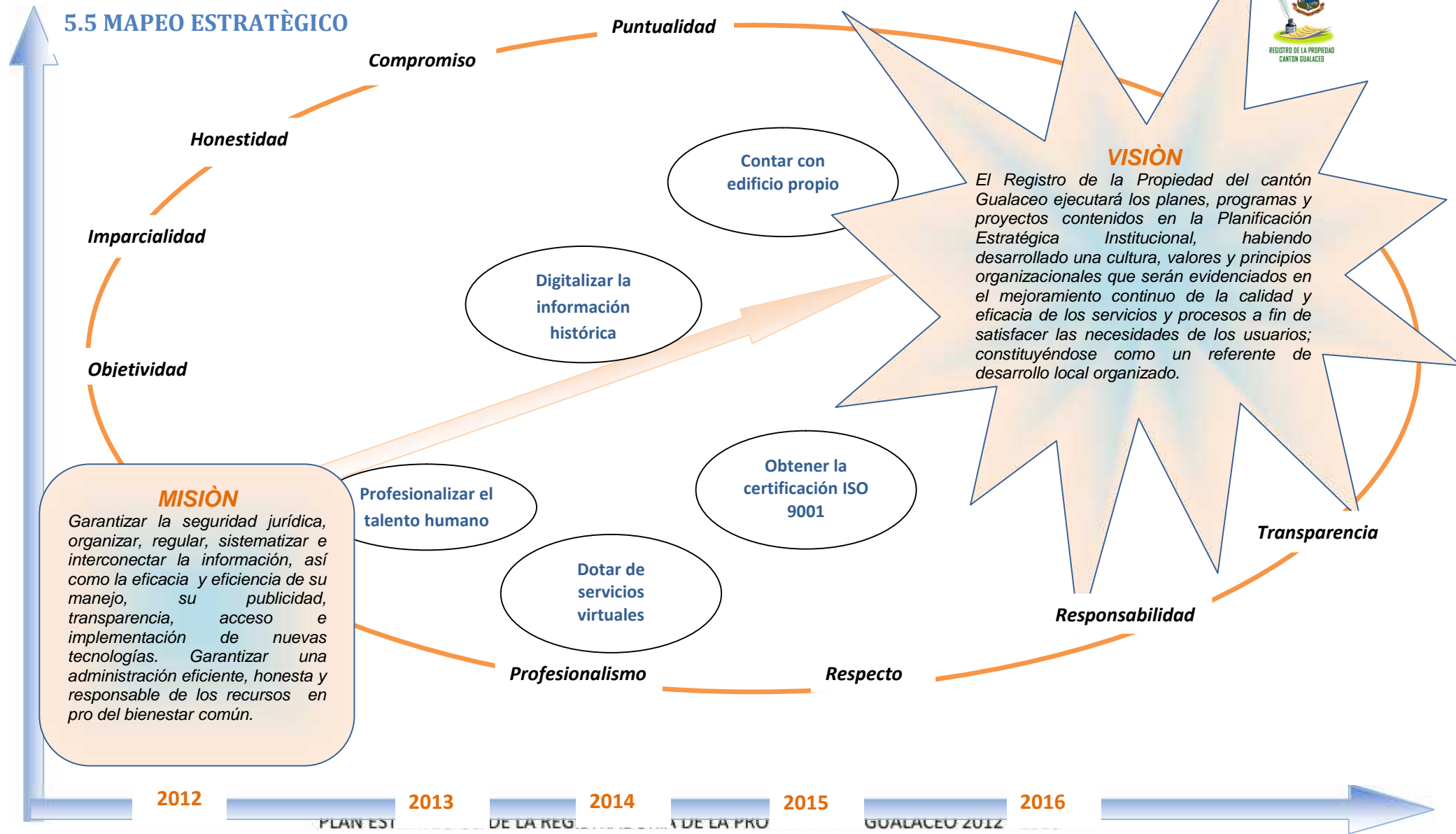
5.4 VALORES

- **Puntualidad.-** Es una virtud de los funcionarios llegar a tiempo para cumplir sus labores diarias en su trabajo y también en los compromisos adquiridos.
- **Compromiso.-** Es la disposición que tiene el funcionario público para asumir con responsabilidad los retos de la institución para llegar a cumplir la misión, la visión, los objetivos propuestos.
- **Honestidad.-** Es la rectitud en el actuar diario del servidor público en el cumplimiento de sus labores.

- **Imparcialidad.-** Es cuando el funcionario público en todas sus actuaciones, no tiene preferencia a favor o en contra de las personas o de las entidades que requieran sus servicio y proceder o decidir con rectitud.
- **Objetividad.-** La información que suministre el servidor público debe ser exacta, comprobada y con independencia de la forma de pensar o sentir.
- **Profesionalismo.-** El servidor público aplicará todos sus conocimientos, experiencias, habilidades y destrezas en el desarrollo de sus funciones sin restricciones con el fin de conseguir los objetivos y metas trazadas por la institución.
- **Respeto.-** El trato dirigido a los demás debe ser cordial y amable, evitando conflictos.
- **Responsabilidad.-** El buen manejo de los recursos y el reconocimiento de sus actos y omisiones.
- **Transparencia.-** Es el actuar de los funcionarios públicos, en el momento de dar a conocer, informar de forma ágil, completa y oportuna de manera que se cree espacios para que la ciudadanía de manera individual o colectiva participe y ejerza control social.



5.5 MAPEO ESTRATÉGICO





PLAN ESTRATÉGICO DE LA REGISTRADURÀ DE LA PROPIEDAD DE GUALACEO 2012 - 2016

5.6 BALANCED SCORECARD

Es conocido que las organizaciones ya sean públicas o privadas no disponen de herramientas para ejecutar sus planes estratégicos, por este motivo se diseñó para el Registro de la Propiedad del cantón Gualaceo un Balanced Scorecard, el cual se define como la herramienta que traduce la visión y estrategia de una organización en un arreglo comprensible de objetivos para los cuales define medidores de desempeño, transformándolos en un marco de trabajo para un sistema de administración y medición estratégica.

5.6.1 Perspectivas

Comprende el conjunto (de por lo general) 4 “puntos de vista” que agrupan a los objetivos en una secuencia causa – efecto para alcanzar la visión. Las perspectivas, en conjunto, ofrecen una visión completa de la estrategia “y cuentan la historia de la estrategia” en un marco claramente comprensible. Para el caso del Registro de la Propiedad de Gualaceo se han determinado las siguientes perspectivas:

- Usuario
- Financiera e infraestructura
- Procesos internos
- Innovación y aprendizajes

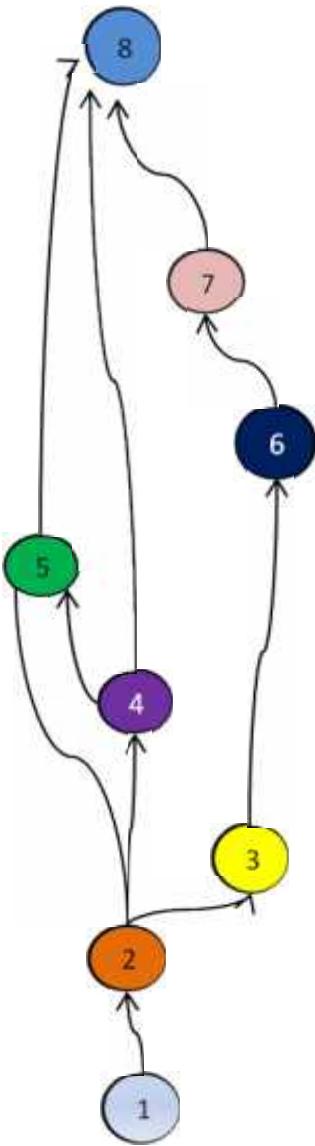
Es importante resaltar que consta en primer término la perspectiva de usuario por cuanto su misión principal es la de brindar un servicio a la ciudadanía.



5.6.2 Objetivos estratégicos

El Objetivo Estratégico es la declaración concisa de lo que un elemento específico de la estrategia debe alcanzar, siendo este crítico para su éxito. Cada perspectiva por lo general contiene de 2 a 4 objetivos primarios que declaran un aspecto clave de la estrategia para ser alcanzada durante los próximos años. Los objetivos se representan con frases de acción (verbo/objeto) y pueden incluir el medio y/o los resultados deseados así como la acción.

Los objetivos fijados para el Registro de la Propiedad de Gualaceo son los siguientes:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	MAPA ESTRATÉGICO	KPI
8. Mejorar la percepción del usuario		Días promedio de despacho de trámites
		Índice de satisfacción del usuario
		Número de informes mensuales
7. Construir infraestructura propia y moderna		Porcentaje de avance en la construcción de edificio año 2013
6. Generar excedentes financieros		Porcentaje de gastos corriente/Presupuesto total
		% de superávit financiero/Presupuesto total
5. Definir y estandarizar procesos		Número de procesos estandarizados
4. Mejoramiento tecnológico		Porcentaje de documentación digitalizada
3. Gestionar los riesgos	% de cumplimiento del plan de riesgos	
2. Mejorar capacidad de gestión gerencial	Horas de capacitación gerencial	
1. Desarrollar competencias del personal	% cumplimiento del Pan de Talento Humano	

5.6.3 Indicadores estratégicos (KPI)

Los KPI (key performance indicator) permiten que el valor de éxito o fracaso de un objetivo será monitoreado. Los indicadores deben contener las metas con un margen de tolerancia establecido a través de un límite superior y un límite inferior.

PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI	L.INFERIOR	META	L.SUPERIOR
USUARIO	8. Mejorar la percepción del usuario	Días promedio de despacho de trámites	5	4	3
		Índice de satisfacción del usuario	85%	95%	100%
		Número de informes mensuales	1	2	3
FINANCIERA E INFRAESTRUCTURA	7. Construir infraestructura propia y moderna	Porcentaje de avance en la construcción de edificio año 2013	50%	80%	90%
	6. Generar excedentes financieros	Porcentaje de gastos corriente/Presupuesto total	85%	70%	60%
		% de superávit financiero/ Presupuesto total	6%	10%	15%
PROCESOS INTERNOS	5. Definir y estandarizar procesos	Número de procesos estandarizados	100%	300%	400%
	4. Mejoramiento tecnológico	Porcentaje de documentación digitalizada	70%	90%	100%
	3. Gestionar los riesgos	% de cumplimiento del plan de riesgos	60%	90%	100%

INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE	2. Mejorar capacidad de gestión gerencial	Horas de capacitación gerencial	30%	60%	80%
	1. Desarrollar competencias del personal	% cumplimiento del Pan de Talento Humano	60%	90%	100%

5.6.4 Proyectos principales

Los proyectos constan el Resumen del Balanced Scorecard que se presenta en la siguiente página



BALANCED SCORECARD DE LA REGISTRADURÍA DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN GUALACEO

PERSPECTIVAS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	KPI	L.INFERIOR	META	L.SUPERIOR	PROYECTOS
USUARIO	8. Mejorar la percepción del usuario	Días promedio de despacho de trámites	5	4	3	Instalar programa para seguimiento de trámites por internet
		Índice de satisfacción del usuario	85%	95%	100%	Elaboración del código de ética
		Número de informes mensuales	1	2	3	Creación de la pagina web
FINANCIERA E INFRAESTRUCTURA	7. Construir infraestructura propia y moderna	Porcentaje de avance en la construcción de edificio año 2013	50%	80%	90%	Construcción de edificio propio en terreno donado por la I. Municipalidad
		6. Generar excedentes financieros	Porcentaje de gastos corriente/Presupuesto total	85%	70%	60%
			% de superávit financiero/ Presupuesto total	6%	10%	15%
PROCESOS INTERNOS	5. Definir y estandarizar procesos	Número de procesos estandarizados	100%	300%	400%	Levantamiento y estandarización de procesos
	4. Mejoramiento tecnológico	Porcentaje de documentación digitalizada	70%	90%	100%	Digitalización de los archivos
	3. Gestionar los riesgos	% de cumplimiento del plan de riesgos	60%	90%	100%	Implementación de un plan de seguridad
INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE	2. Mejorar capacidad de gestión gerencial	Horas de capacitación gerencial	30%	60%	80%	Formación en gerencia pública

PLAN ESTRATÉGICO DE LA REGISTRADURÍA DE LA PROPIEDAD DE GUALACEO 2012 - 2016

	1. Desarrollar competencias del personal	% cumplimiento del Pan de Talento Humano	60%	90%	100%	Elaborar y ejecutar un plan de talento humano
--	---	--	------------	------------	-------------	---