



ALCALDÍA DE
CUENCA



REGISTRO DE LA
PROPIEDAD

REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTON CUENCA
RESOLUCIÓN RA-RPCC- 0009-2025
ABG. CARLOS EDUARDO CELI BRAVO, MGT.

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República del Ecuador, Art. 225.-El sector público comprende:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.
2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.
3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.
4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.

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

Que, la Constitución de la República del Ecuador, Art. 265.- El sistema público de registro de la propiedad será administrado de manera concurrente entre el Ejecutivo y las municipalidades.

Que, la Constitución de la República del Ecuador, Art. 280.- Plan Nacional de Desarrollo establece el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos y está establecido en el artículo 280 de en este, instituye la programación, ejecución del presupuesto del Estado y la asignación de los recursos públicos; también establece que se debe coordinar las competencias exclusivas entre el Estado Central y los gobiernos autónomos descentralizados.

Que, el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomías y Descentralización, Art. 5, hace referencia a la Autonomía, tanto Política, Administrativa y Financiera de los Gobiernos Autónomos Descentralizados; y, de los Regímenes Especiales, los cuales se encuentran previstos en la Constitución.

Que, el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomías y Descentralización, Art. 142.- Del 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.”.

Que, el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, en su capítulo referente a LAS DISPOSICIONES COMUNES A LA PLANIFICACIÓN Y LAS FINANZAS PÚBLICAS. Tiene por objeto, “organizar, normar y vincular el Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa con el Sistema Nacional de Finanzas Públicas, y regular su funcionamiento en los diferentes



niveles del sector público, en el marco del régimen de desarrollo, del régimen del buen vivir, de las garantías y los derechos constitucionales”.

Que, el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, en su artículo 95 nos habla sobre el contenido y finalidad. - Comprende las normas, técnicas, métodos y procedimientos vinculados a la provisión de ingresos, gastos y financiamiento para la provisión de bienes y servicios públicos a fin de cumplir las metas del Plan Nacional de Desarrollo y las políticas públicas.

Que, el Código Orgánico Administrativo, Art. 98.- Acto administrativo. - Acto administrativo es la declaración unilateral de voluntad, efectuada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales o generales, siempre que se agote con su cumplimiento y de forma directa. Se expedirá por cualquier medio documental, físico o digital y quedará constancia en el expediente administrativo.

Que, el Código Orgánico Administrativo, Art. 99.- Requisitos de validez del acto administrativo. Son requisitos de validez: 1.- Competencia; 2.- Objeto; 3.- Voluntad; 4.- Procedimiento; y, 5.- Motivación.

Que, el Código Orgánico Administrativo, Art. 100.- Motivación del acto administrativo. En la motivación del acto administrativo se observará:

- 1.- El señalamiento de la norma jurídica o principios jurídicos aplicables y la determinación de su alcance.
- 2.- La calificación de los hechos relevantes para la adopción de la decisión, sobre la base de la evidencia que conste en el expediente administrativo.
- 3.- La explicación de la pertinencia del régimen jurídico invocado en relación con los hechos determinados.

Se puede hacer remisión a otros documentos, siempre que la referencia se incorpore al texto del acto administrativo y conste en el expediente al que haya tenido acceso la persona interesada.

Si la decisión que contiene el acto administrativo no se deriva del procedimiento o no se desprende lógicamente de los fundamentos expuestos, se entenderá que no ha sido motivado.

En Concordancia con lo determinado en la CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, Arts. 76 # 7 literal I).

Que, el Código Orgánico Administrativo, Art. 101.- Eficacia del acto administrativo. El acto administrativo será eficaz una vez notificado al administrado. La ejecución del acto administrativo sin cumplir con la notificación constituirá, para efectos de la responsabilidad de los servidores públicos, un hecho administrativo viciado.



ALCALDÍA DE
CUENCA



REGISTRO DE LA
PROPIEDAD

Que, el Reglamento al Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, Art. 59.- Del seguimiento a la planificación institucional. - La planificación institucional incluirá indicadores de resultado, cuyo seguimiento estará a cargo de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, en coordinación con los entes competentes. Las entidades del sector público deberán remitir de manera oportuna la información sobre el cumplimiento de su planificación.

Que, el Reglamento al Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, Art. 118.- Elementos de seguimiento y evaluación. - Los procesos de seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria comprenderán los siguientes elementos:

1. Grado de cumplimiento de las metas y objetivos. - Se determinarán las variaciones ocurridas, con la identificación de las causas de la desviación a través de la correcta aplicación de los indicadores;
2. Grado de eficiencia. - Se relaciona con el uso óptimo de los recursos en los programas, actividades y proyectos de las instituciones; y
3. Ajustes para solucionar desvíos. - Determinación de correctivos para solucionar las desviaciones encontradas.

Que, 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, establece en su NORMA 200-02 de Administración estratégica, requieren para su gestión, la implantación de un sistema de planificación que incluya la formulación, ejecución, control, seguimiento y evaluación de un plan plurianual institucional y planes operativos anuales, que considerarán como base la función, misión y visión institucionales y que tendrán consistencia con los planes de gobierno y los lineamientos del Organismo Técnico de Planificación.

Los planes operativos constituirán la desagregación del plan plurianual y contendrán: objetivos, indicadores, metas, programas, proyectos y actividades que se impulsarán en el período anual, documento que deberá estar vinculado con el presupuesto a fin de concretar lo planificado en función de las capacidades y la disponibilidad real de los recursos.

Que, mediante Resolución No. SG-000-2021, el Alcalde de Cuenca, Ing. Pedro Palacios Ullauri, en ejercicio de las atribuciones conferidas por la Constitución de la República, el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización, la Ley Orgánica de Servicio Público y su Reglamento General, la Resolución No. 014-NG-DINARP-2021, y demás disposiciones, resolvió designar y encargar al Ab. Carlos Eduardo Celi Bravo Mgt, en las funciones de Registrador de la Propiedad del cantón Cuenca, desde el 01 de diciembre de 2021.

Que, mediante Resolución No. RA-RPCC-005-2022 de 31 de mayo de 2022, el Abg. Carlos Celi Bravo Mgt, Registrador de la Propiedad del Cantón Cuenca (E), aprueba el Plan Estratégico Institucional para el período 2022 – 2026.



Que, mediante Resolución Administrativa RA-RPCC-0095-2024 del 27 de diciembre de 2024, se resolvió aprobar el Presupuesto Anual y Plan Operativo Anual (POA) 2025 del Registro de la Propiedad del Cantón Cuenca, con sus respectivos anexos.

Que, mediante Memorando Nro. RPCC-JDP-2025-0033-M de 04 de febrero de 2025, la Ing. Alexandra Calderón Guillén, Jefe de Planificación, manifiesta al Dr. Carlos Eduardo Celi Bravo, Registrador de la Propiedad del Cantón Cuenca Encargado: *"Con un cordial y atento saludo, cúpleme informar a usted, señor Registrador, que con el fin de mantener altos estándares de eficiencia, transparencia y servicio en la labor diaria institucional, desde el 2024 se ha realizado la implementación de indicadores de desempeño, que se han vuelto una herramienta fundamental para medir, evaluar y mejorar la calidad de los servicios registrales ofrecidos a la ciudadanía, por lo cual, se ha actualizado la "Guía de indicadores de desempeño 2025".*

La mencionada guía consta de siete secciones, constituyéndose en la primera sección la introducción; la segunda presenta el alcance de la aplicación de la guía; la tercera introduce el marco conceptual del indicador; la cuarta nos introduce a las perspectivas de la gestión institucional; la quinta a la información necesaria y los pasos para reportar el indicador por cada perspectiva. Adicionalmente, contiene un glosario de términos y, la bibliografía en caso que el lector desee profundizar en las bases conceptuales y metodológicas sobre el uso de indicadores.

En ese sentido, con el fin de evaluar la eficiencia y eficacia operativa y presupuestaria del Registro de la Propiedad del Cantón Cuenca, en la mencionada guía se ha plasmado, un conjunto de criterios unificados para las dimensiones de procesos, talento humano, finanzas y servicios registrales de la planificación institucional, con base en la metodología de cuadro de mando integral, en los que se han contemplado los siguientes indicadores de desempeño:"

Criterio	Indicador de desempeño	Unidad Operativa
	1 Porcentaje de documentos gestionados en el Sistema de Gestión Documental Cuenca DOC.	SGE
	2 Porcentaje de optimización "cero papeles" con el Sistema de Gestión Documental Cuenca DOC.	SGE
	3 Porcentaje de cumplimiento del Plan de Comunicación.	CSD
	4 Número de impresiones o alcances de las publicaciones a través de las redes	CSD



Eficiencia

sociales institucionales.	
5 Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Mantenimiento de la infraestructura del edificio y sus instalaciones.	JAD
6 Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Contratación.	JAD
7 Porcentaje de procesos finalizados en el portal de compras públicas.	JAD
8 Porcentaje de actos administrativos elaborados.	DAJ
9 Porcentaje de normativa institucional elaborada y socializada.	DAJ
10 Porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo Anual.	JPL
11 Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Inversiones.	JPL
12 Porcentaje de procesos sustantivos mejorados.	JPL
13 Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional.	JPL
14 Porcentaje de instrumentos de cooperación interinstitucional ejecutados.	JPL



Talento Humano	15 Porcentaje de cumplimiento del Plan de Formación y Capacitación Institucional.	DTH
	16 Porcentaje de inclusión personas con discapacidades.	DTH
	17 Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral.	DTH
	18 Índice de rotación de nivel operativo.	DTH
	19 Índice de rotación de nivel directivo.	DTH
	20 Porcentaje de personal con contratos ocasionales.	DTH
Finanzas	21 Porcentaje de ejecución presupuestaria institucional.	DFI
	22 Porcentaje de eficacia en las autorizaciones de pago ejecutadas.	DFI
	23 Número de trámites que están cargados y atendidos en la ventanilla virtual	DFI

	24 Porcentaje de trámites de certificados, atendidos.	DSR
	25 Porcentaje de trámites de inscripciones, atendidos.	DSR
	26 Porcentaje de trámites de copias certificadas, atendidos.	DSR
	27 Porcentaje de trámites de razones de inscripción, atendidos.	DSR
	28 Porcentaje de trámites de certificados de búsqueda, atendidos.	DSR
	29 Porcentaje de trámites registrales con costo cero, atendidos en el Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINE).	DSR
	30 Porcentaje de inventario registral construido, para aprobación de la DINARP.	DSR

 Usuarios	31 Porcentaje de cumplimiento del Plan de Mantenimiento de Asientos Registrales.	DSR
	32 Porcentaje de evaluación del conocimiento de los procedimientos de registro de la propiedad.	DSR
	33 Porcentaje de satisfacción del usuario externo.	DTH
	34 Nivel de preguntas, quejas y sugerencias tratadas en el tiempo comprometido.	DTH
	35 Porcentaje de atención de requerimientos de desarrollo.	JTI
	36 Porcentaje de disponibilidad de infraestructura TI.	JTI
	37 Porcentaje de capacidad de infraestructura TI.	JTI
	38 Porcentaje de disponibilidad de plataformas de software.	JTI
	39 Porcentaje de capacidad de plataformas de software.	JTI
	40 Porcentaje de disponibilidad de redes y comunicaciones.	JTI
	41 Porcentaje de capacidad de redes y comunicaciones.	JTI

En ese sentido, con el fin de evaluar la eficiencia y eficacia operativa y presupuestaria del Registro de la Propiedad del Cantón Cuenca, en la mencionada guía se ha plasmado, un conjunto de criterios unificados para las dimensiones de procesos, talento humano, finanzas y servicios registrales de la planificación institucional, con base en la metodología de cuadro de mando integral, en los que se han contemplado los siguientes indicadores de desempeño:"

Por lo expuesto, anexo se dignará encontrar la "Guía de indicadores de desempeño 2025" para, salvo su mejor criterio, su aprobación y, de ser el caso, solicito disponer a la Dirección de Asesoría Jurídica, la elaboración de la Resolución Administrativa respectiva".

Que, el Art. 10 de la Ordenanza para la Organización, Administración y Funcionamiento del Registro de la Propiedad del Cantón Cuenca, en su parte pertinente establece que el Registro de la Propiedad del Cantón Cuenca, goza de autonomía administrativa, financiera, económica y registral, en conformidad con el Art. 265 de la Constitución de la República del Ecuador y Art. 142 del Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización;



ALCALDÍA DE
CUENCA



REGISTRO DE LA
PROPIEDAD

El Registro de la Propiedad del cantón Cuenca por medio de su máxima Autoridad, en el uso de las facultades Constitucionales y legales;

RESUELVE:

APROBAR LA GUÍA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO 2025 DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN CUENCA

Artículo 1.- Conocer la Guía de indicadores de desempeño 2025 del Registro de la Propiedad del cantón Cuenca, presentada por la Jefe de Planificación, mediante memorando Nro. RPCC-JDP- 2025-0033-M del 04 de febrero de 2025.

Artículo 2.- Aprobar la Guía de indicadores de desempeño 2025 del Registro de la Propiedad del Cantón Cuenca, cuyo contenido se transcribe a continuación:

1.- INTRODUCCIÓN

El Registro de la Propiedad del Cantón Cuenca, comprometido en mantener altos estándares de eficiencia, transparencia y servicio en su labor diaria, desde el 2024 ha realizado la implementación de indicadores de desempeño se han vuelto una herramienta fundamental para medir, evaluar y mejorar la calidad de los servicios registrales ofrecidos a la ciudadanía.

Este documento, entrega los elementos para la comprensión y forma en que se conceptualizan y se deben reportar los indicadores de desempeño del Registro de la Propiedad del Cantón Cuenca, con el fin de convertirse en el insumo principal para la toma de decisiones basada en datos, facilitando los procesos de mejora de la gestión y rendición de cuentas, fomentando de esta manera la instauración de la cultura de evaluación y de calidad.

La aplicación de indicadores para medir el desempeño de la gestión institucional, contribuye a la generación de información objetiva, articulando instrumentos de la planificación institucional, con la evaluación de la gestión institucional y la metodología de cuadro de mando integral (balanced scorecard).

Para el efecto, la guía consta de siete secciones, constituyéndose en la primera sección esta introducción; la segunda presenta el alcance de la aplicación de esta guía; la tercera introduce el marco conceptual del indicador; la cuarta nos introduce a las perspectivas de la gestión institucional; la quinta a la información necesaria y los pasos para reportar el indicador por cada perspectiva. Adicionalmente, contiene un glosario de términos y, la bibliografía en caso que se desee profundizar en las bases conceptuales y metodológicas sobre el uso de indicadores.



ALCALDÍA DE
CUENCA



REGISTRO DE LA
PROPIEDAD

En esta segunda guía, la cual fue construida con base en el trabajo colaborativo y participativo de todos los responsables de las unidades operativas que conforman el Registro de la Propiedad del Cantón Cuenca, con el respaldo y liderazgo de la máxima autoridad, se actualizan los indicadores, líneas bases y metas que nos proponemos alcanzar en el 2025.

2.- ALCANCE

La aplicación de esta guía, es de estricto cumplimiento de las unidades operativas que conforman el Registro de la Propiedad del Cantón Cuenca, cuyas acciones tienen relación directa con las estrategias y actividades contempladas en la planificación estratégica y operativa institucional, respectivamente.

3.- MARCO CONCEPTUAL

El concepto de desempeño en el ámbito gubernamental normalmente comprende tanto la eficiencia como la eficacia de una actividad de carácter recurrente o de un proyecto específico. En este contexto la eficiencia se refiere a la habilidad para desarrollar una actividad al mínimo costo posible, en tanto que la eficacia mide si los objetivos predefinidos para la actividad se están cumpliendo. Además de estas dos dimensiones del desempeño público, recientemente se han incorporado los criterios de desempeño presupuestario, focalización y calidad en la prestación de los servicios públicos.¹

3.1.- INDICADOR DE DESEMPEÑO

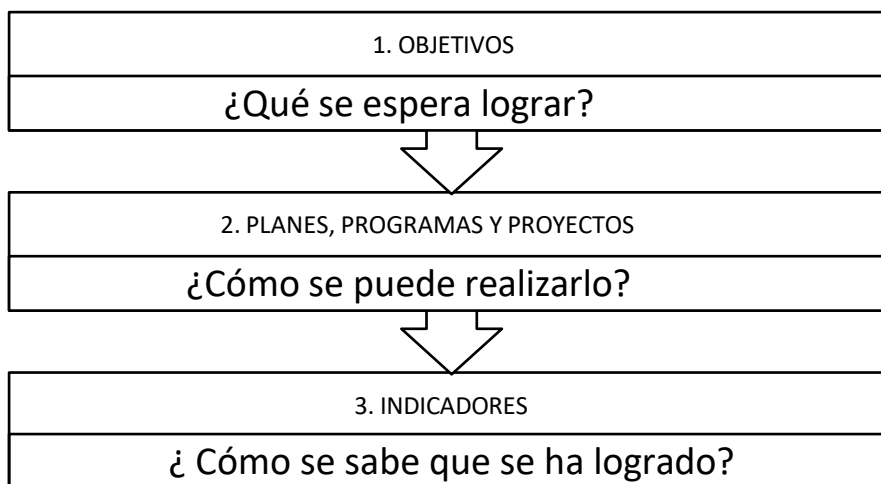
Los indicadores de desempeño son medidas que describen cuan bien se están desarrollando los objetivos de un programa, un proyecto y/o la gestión de una institución.² Para la formulación de un indicador debe realizarse un análisis previo respecto al objetivo que se requiere medir su nivel de cumplimiento e identificar el plan, programa o proyecto al que se asocia; posteriormente definir el tipo de indicador de acuerdo al nivel de la cadena de valor en el que se ubica el objetivo; construir el indicador de forma clara, relevante y medible, y finalmente, elaborar una ficha u hoja de vida del indicador con información descriptiva del mismo.

¹ Naciones Unidas, Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), Manual de indicadores de desempeño en el sector público, Pg. 24

² Naciones Unidas, Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), Manual de indicadores de desempeño en el sector público, Pg. 25



Ilustración 1: Consideraciones para la formulación de un indicador



Fuente: Adaptado de Bonnefoy, 2005

3.2.- TIPOS DE INDICADORES

La aplicación de esta guía, es de estricto cumplimiento de las unidades operativas que conforman el Registro de la Propiedad.

La clasificación de los indicadores de desempeño es muy variada, sin embargo, teniendo en cuenta el objetivo de los indicadores de desempeño en el ámbito público, abordaremos la siguiente taxonomía:

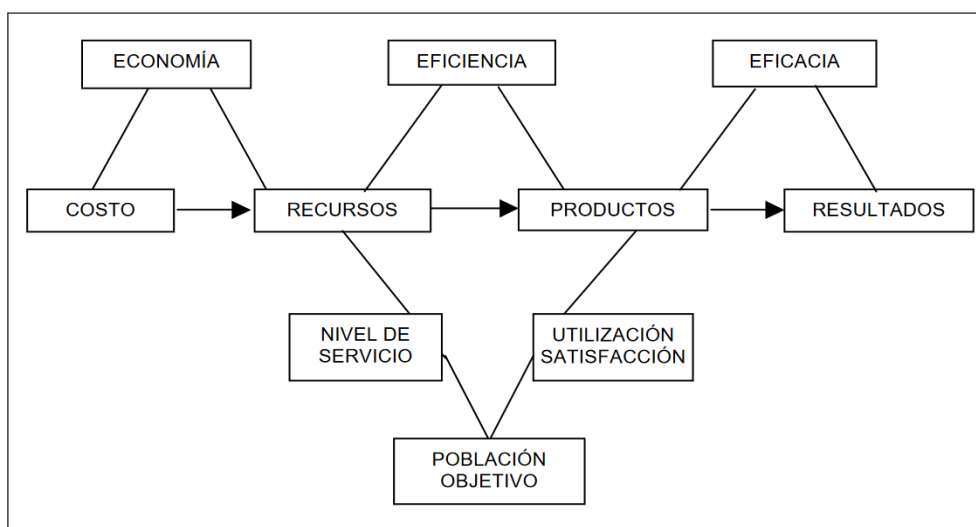
- Insumos (Inputs)
 - Procesos o actividades
 - Productos (outputs)
 - Resultados finales (outcomes)
- Indicadores que entreguen información de los resultados desde el punto de vista de la actuación pública en la generación de los productos:
 - Indicadores desde el punto de vista del desempeño de dichas actuaciones en las dimensiones de eficiencia, eficacia, calidad y economía.



La primera clasificación permite referirse a los instrumentos de medición de las principales variables asociadas al cumplimiento de los objetivos: cuántos insumos se utilizaron, cuántos productos y servicios se entregaron y cuáles son los efectos finales logrados.

Mientras que la segunda clasificación se asocia al juicio que se realiza una vez finalizada la intervención, y las preguntas que se intenta responder son: en qué medida se cumplieron los objetivos, cuál es el nivel de satisfacción de la calidad percibida por los usuarios, cuán oportunamente llegó el servicio. Lo que se busca evaluar con las dimensiones de eficiencia, eficacia, economía y calidad es cuán aceptable ha sido y es el desempeño del organismo público, cuya respuesta sirve para mejorar cursos de acción y mejorar la gestión, informar a los diferentes grupos de interés y tener una base sobre la cual asignar el presupuesto.

En forma gráfica, en el siguiente cuadro, se puede examinar las interrelaciones existentes entre ambas categorías de indicadores en una lógica de la perspectiva del proceso productivo, integrando además los niveles de servicio provistos y dimensiones relativas a la utilización y satisfacción de los usuarios:³



Fuente: Adaptado de Figura 2.2 Indicadores de Gestión para las Entidades Públicas. Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas. AECA, 2002.

4.- CRITERIOS PARA LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

Con el fin de evaluar la eficiencia y eficacia operativa y presupuestaria del Registro de la Propiedad del Cantón Cuenca, se ha establecido un conjunto de criterios unificados para las dimensiones de procesos, talento humano, finanzas y servicios registrales de la planificación institucional, con base en la metodología de cuadro de mando integral, en los que se han contemplado los siguientes indicadores de desempeño:



Criterio	Indicador de desempeño	Unidad Operativa
Eficiencia	1 Porcentaje de documentos gestionados en el Sistema de Gestión Documental Cuenca DOC.	SGE
	2 Porcentaje de optimización "cero papeles" con el Sistema de Gestión Documental Cuenca DOC.	SGE
	3 Porcentaje de cumplimiento del Plan de Comunicación.	CSD
	4 Número de impresiones o alcances de las publicaciones a través de las redes sociales institucionales.	CSD
	5 Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Mantenimiento de la infraestructura del edificio y sus instalaciones.	JAD
	6 Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Contratación.	JAD
	7 Porcentaje de procesos finalizados en el portal de compras públicas.	JAD
	8 Porcentaje de actos administrativos elaborados.	DAJ
	9 Porcentaje de normativa institucional elaborada y socializada.	DAJ
	10 Porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo Anual.	JPL
	11 Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Inversiones.	JPL
	12 Porcentaje de procesos sustantivos mejorados.	JPL
	13 Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional.	JPL

	14 Porcentaje de instrumentos de cooperación interinstitucional ejecutados.	JPL
Talento Humano	15 Porcentaje de cumplimiento del Plan de Formación y Capacitación Institucional.	DTH
	16 Porcentaje de inclusión personas con discapacidades.	DTH
	17 Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral.	DTH
	18 Índice de rotación de nivel operativo.	DTH



	19 Índice de rotación de nivel directivo.	DTH
	20 Porcentaje de personal con contratos ocasionales.	DTH
	21 Porcentaje de ejecución presupuestaria institucional.	DFI
Finanzas	22 Porcentaje de eficacia en las autorizaciones de pago ejecutadas.	DFI
	23 Número de trámites que están cargados y atendidos en la ventanilla virtual	DFI
	24 Porcentaje de trámites de certificados, atendidos.	DSR
Usuarios	25 Porcentaje de trámites de inscripciones, atendidos.	DSR
	26 Porcentaje de trámites de copias certificadas, atendidos.	DSR
	27 Porcentaje de trámites de razones de inscripción, atendidos.	DSR
	28 Porcentaje de trámites de certificados de búsqueda, atendidos.	DSR
	29 Porcentaje de trámites registrales con costo cero, atendidos en el Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINE).	DSR
	30 Porcentaje de inventario registral construido, para aprobación de la DINARP.	DSR
	31 Porcentaje de cumplimiento del Plan de Mantenimiento de Asientos Registrales.	DSR
	32 Porcentaje de evaluación del conocimiento de los procedimientos de registro de la propiedad.	DSR
	33 Porcentaje de satisfacción del usuario externo.	DTH
	34 Nivel de preguntas, quejas y sugerencias tratadas en el tiempo comprometido.	DTH
	35 Porcentaje de atención de requerimientos de desarrollo.	JTI
	36 Porcentaje de disponibilidad de infraestructura TI.	JTI
	37 Porcentaje de capacidad de infraestructura TI.	JTI
	38 Porcentaje de disponibilidad de plataformas de software.	JTI
	39 Porcentaje de capacidad de plataformas de software.	JTI
	40 Porcentaje de disponibilidad de redes y comunicaciones.	JTI
	41 Porcentaje de capacidad de redes y comunicaciones.	JTI



5.- INDICADORES DE DESEMPEÑO

A continuación, se presenta el detalle de los indicadores de desempeño, que se aplicarán para medir la gestión institucional y que deberán ser reportados por los titulares de cada unidad operativa

Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	1 Porcentaje de documentos gestionados en el Sistema de Gestión Documental Cuenca DOC.
Fuente	Reporte de ingreso y direccionamiento de trámites; Reporte de Notificaciones; Reporte de Correspondencia.
Responsable	Secretaría General.
Descripción	Mide el número de documentos gestionados dentro del plazo, considerando desde la recepción de las solicitudes, seguimiento y registro de la gestión efectuada, verificación de envío y entrega al destinatario en la jurisdicción que corresponda, hasta la generación de reportes de gestión y preparación de expedientes.
Método	$\frac{\text{NUMERADOR (Trámites direccionados dentro del plazo + Notificaciones efectuadas dentro del plazo + Correspondencia gestionadas dentro del plazo)}}{\text{DENOMINADOR Documentos generados por secretaria}} \times 100.$
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Mensual.
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Discreto.
Meta	95%



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	2 Porcentaje de optimización "Cero Papeles" con el Sistema de Gestión Documental Cuenca DOC.
Fuente	Reporte de documentos generados y firmados electrónicamente - Sistema de Gestión Documental Cuenca DOC.
Responsable	Secretaría General.
Descripción	Mide el porcentaje de documentos que se firman electrónicamente en el Sistema Quipux en cada institución, con la finalidad de propender al cero papeles.
Método	NUMERADOR Número total de documentos firmados electrónicamente en el Sistema Quipux / DENOMINADOR Número total de documentos generados en el Sistema Quipux x 100.
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Mensual.
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Discreto.
Meta	95%



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	3 Porcentaje de cumplimiento del Plan de Comunicación.
Fuente	Informe de ejecución del Plan de Comunicación.
Responsable	Comunicación Social y Despacho.
Descripción	Mide el avance desde la elaboración y aprobación del Plan de Comunicación hasta el cumplimiento de las actividades programadas.
Método	NUMERADOR Número de actividades del Plan de Comunicación cumplidas/ DENOMINADOR Número de actividades del Plan de Comunicación programadas x 100.
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Trimestral.
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Continuo.
Meta	95%



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	4 Número de interacciones de las publicaciones a través de las redes sociales institucionales.
Fuente	Informe de estadísticas de Facebook.
Responsable	Comunicación Social y Despacho.
Descripción	Mide el incremento en el número de interacciones de las publicaciones realizadas por el Registro de la Propiedad del Cantón Cuenca, a través de las redes sociales institucionales.
Método	Número de publicaciones efectuadas en las redes sociales institucionales.
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Mensual.
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Discreto.
Meta	7800 interacciones.



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	5 Porcentaje de cumplimiento del Plan anual de mantenimiento de la infraestructura del edificio y sus instalaciones.
Fuente	Cronograma de ejecución del Plan anual de mantenimiento de la infraestructura del edificio y sus instalaciones.
Responsable	Jefatura Administrativa.
Descripción	Mide el avance desde la elaboración y aprobación del cronograma de mantenimiento hasta el cumplimiento de la programación de mantenimiento de sistemas eléctricos, generadores, ups, control de accesos, sistema de detección y extinción de incendios, sistemas de climatización, ascensores y escaleras eléctricas, infraestructura civil, entre otros.
Método	NUMERADOR Número de actividades ejecutadas del Plan anual de mantenimiento de la infraestructura del edificio y sus instalaciones/ DENOMINADOR Número de actividades programadas del Plan anual de mantenimiento de la infraestructura del edificio y sus instalaciones x 100.
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Trimestral.
Tipo	Insumo.
Comportamiento	Continuo.
Meta	95%



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	6 Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Contratación.
Fuente	Portal de compras públicas.
Responsable	Jefatura Administrativa.
Descripción	Mide el avance de ejecución del Plan Anual de Contratación (PAC).
Método	NUMERADOR Número de actividades del Plan Anual de Contratación cumplidas/ DENOMINADOR Número de actividades del Plan Anual de Contratación programadas x 100.
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Cuatrimestral.
Tipo	Insumo.
Comportamiento	Continuo.
Meta	80%



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	7 Porcentaje de procesos finalizados en el portal de Compras Públicas.
Fuente	Portal de compras públicas.
Responsable	Jefatura Administrativa.
Descripción	Mide la cantidad de procesos de contratación que se ha registrado como finalizado en el portal de compras públicas; mediante acciones de seguimiento, se debe identificar el número de procesos que se encuentren en estado de recepción y que el administrador de contrato no haya solicitado mediante memorando la finalización de su contrato en el portal de compras públicas.
Método	NUMERADOR Número de procesos finalizados en el portal de compras públicas / DENOMINADOR Número de procesos en estado recepción y que el administrador haya solicitado mediante memorando la finalización de su contrato en el portal de compras públicas.
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Trimestral.
Tipo	Insumo.
Comportamiento	Discreto.
Meta	80%



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	8 Porcentaje de actos administrativos elaborados.
Fuente	Reporte de actos administrativos elaborados.
Responsable	Dirección de Asesoría Jurídica.
Descripción	Mide el nivel de atención a los requerimientos de elaboración de actos administrativos que pueden ser de tipo resolutorios, de trámite, reglados, discrecionales, favorables o desfavorables.
Método	NUMERADOR Número de actos administrativos elaborados/ DENOMINADOR Número de peticiones de elaboración de actos administrativos recibidos x 100.
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Trimestral.
Tipo	Insumo.
Comportamiento	Discreto.
Meta	100%



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	9 Porcentaje de normativa institucional elaborada y socializada.
Fuente	Reporte de normativa institucional elaborada y socializada.
Responsable	Dirección de Asesoría Jurídica.
Descripción	Mide el grado de cumplimiento en la elaboración de la normativa requerida en función de las necesidades de cada unidad requirente y la socialización a través de medios de comunicación interna a los servidores con el objetivo de facilitar el cumplimiento de sus actividades.
Método	NUMERADOR Número de normativa institucional elaborada y publicada en los medios de comunicación institucionales/ DENOMINADOR Número de requerimientos de normativa institucional x 100.
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Trimestral.
Tipo	Insumo.
Comportamiento	Discreto.
Meta	100%



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	10 Porcentaje de cumplimiento del Plan Operativo Anual.
Fuente	Informe de seguimiento al Plan Operativo Anual.
Responsable	Jefatura de Planificación
Descripción	Mide el avance de ejecución del Plan Operativo Anual.
Método	NUMERADOR Número de actividades del Plan Operativo Anual cumplidas/ DENOMINADOR Número de actividades del Plan Operativo Anual programadas x 100.
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Mensual.
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Continuo.
Meta	80%



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	11 Porcentaje de ejecución del Plan Anual de Inversiones
Fuente	Plan Anual de Inversiones
Responsable	Jefatura de Planificación
Descripción	Mide el cumplimiento del Plan Anual de Inversión mediante acciones de seguimiento a la programación de metas y presupuesto de los proyectos que conforman el Plan Anual de Inversiones. Deberá contemplar la información correspondiente a la planificación de los proyectos y de los avances que se realicen a nivel presupuestario y de metas a nivel de grupo de gasto.
Método	Promedio ((Ejecución presupuestaria mensual / Programación presupuestaria mensual) + (Ejecución de la meta por proyecto a nivel de propósito/ Programación de la meta por proyecto a nivel de propósito)).
Línea base	No Aplica
Frecuencia	Mensual
Tipo	Resultado
Comportamiento	Continuo
Meta	80%



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	12 Porcentaje de procesos sustantivos mejorados
Fuente	Informe de procesos sustantivos mejorados.
Responsable	Jefatura de Planificación
Descripción	Mide el avance de los procesos sustantivos que han sido priorizados para la implementación de acciones de mejora, considerando que los procesos sustantivos son aquellos destinados a llevar a cabo las actividades que permitan ejecutar efectivamente la misión, objetivos estratégicos y políticas de la institución.
Método	NUMERADOR: Número de procesos sustantivos mejorados en el semestre/DENOMINADOR: Número de procesos sustantivos priorizados.
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Semestral
Tipo	Resultado
Comportamiento	Discreto
Meta	100%



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	13 Porcentaje de cumplimiento de planes de acción de mejora de la gestión institucional.
Fuente	Planes de acción de mejora de la gestión institucional.
Responsable	Jefatura de Planificación
Descripción	Mide el cumplimiento de actividades de planes de acción relacionados con indicadores estratégicos institucionales que presentan metas con bajo nivel de cumplimiento (Indicadores en rojo y amarillo), conforme lo estipulado en la Norma Técnica del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa.
Método	NUMERADOR: Número de actividades de los planes de acción cumplidas/ DENOMINADOR: Número de actividades en los planes de acción programadas.
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Trimestral.
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Discreto.
Meta	90%



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	14 Porcentaje de instrumentos de cooperación interinstitucional ejecutados.
Fuente	Informe de seguimiento a la ejecución de los instrumentos de cooperación interinstitucionales.
Responsable	Jefatura de Planificación.
Descripción	Mide el grado de cumplimiento del objeto planteado en los instrumentos de cooperación interinstitucional suscritos y que se encuentran vigentes, con el objetivo de fortalecer la articulación interinstitucional.
Método	Número de instrumentos de cooperación interinstitucional ejecutados/ DENOMINADOR Número de instrumentos de cooperación interinstitucional suscritos que se encuentran vigentes.
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Trimestral
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Continuo.
Meta	100%



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	15 Porcentaje de cumplimiento del Plan de Formación y Capacitación Institucional.
Fuente	Planificación y cronograma de ejecución del Plan de Capacitación de Capacitación Anual.
Responsable	Dirección de Desarrollo Institucional y Talento Humano.
Descripción	Mide el avance de ejecución del Plan de Capacitación Anual.
Método	NUMERADOR Número de actividades del Plan de Capacitación Anual cumplidas/ DENOMINADOR Número de actividades del Plan de Capacitación Anual programadas x 100.
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Trimestral.
Tipo	Insumo.
Comportamiento	Continuo.
Meta	90%



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	16 Porcentaje de inclusión de personas con discapacidades.
Fuente	Nómina institucional.
Responsable	Dirección de Desarrollo Institucional y Talento Humano.
Descripción	El artículo 42 numeral 33 del Código del Trabajo determina que el empleador público o privado, que cuente con un número mínimo de veinticinco trabajadores, está obligado a contratar, al menos, a una persona con discapacidad, en labores permanentes que se consideren apropiadas en relación con sus conocimientos, condición física y aptitudes individuales, observándose los principios de equidad de género y diversidad de discapacidad. A partir del año 2009, el porcentaje obligatorio de contratación de personas con discapacidad, es del 4% del total de trabajadores de cada empresa o patrono persona natural. El artículo 64 de la LOSEP establece que: "Las instituciones determinadas en el artículo 3 de esta ley que cuenten con más de veinte y cinco servidoras o servidores en total, están en la obligación de contratar o nombrar personas con discapacidad o con enfermedades catastróficas, promoviendo acciones afirmativas para ello, de manera progresiva y hasta un 4% del total de servidores o servidoras (...).
Método	NUMERADOR Número de servidores públicos con discapacidad y/o sustitutos/ DENOMINADOR Número total de servidores en Nómina de la Institución x 100
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Trimestral.
Tipo	Insumo.
Comportamiento	Discreto.
Meta	4%



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	17 Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral.
Fuente	Planificación y cronograma de actividades de las cinco estrategias plasmadas en el Plan Estratégico de Mejora del Clima Laboral.
Responsable	Dirección de Desarrollo Institucional y Talento Humano.
Descripción	El indicador busca medir el porcentaje de avance del cumplimiento de la ejecución del Plan Estratégico de Mejora, para incrementar el Clima Laboral de las instituciones intervenidas, con la finalidad de mejorar el desempeño de los servidores públicos y por ende la calidad en el servicio a la ciudadanía. Las actividades levantadas en el Plan, deben estar enmarcadas en la Norma Técnica para Medición de Clima Laboral y Cultura Organizacional del Sector Público y considerar las siguientes estrategias: 1. Liderazgo; 2. Comunicación; 3. Inducción e integración; 4. Desarrollo y 5. Gestión del cambio.
Método	NUMERADOR Ponderación de las actividades implementadas (Matriz de cálculo porcentual de evidencias)/ DENOMINADOR Ponderación total de actividades planificadas del Plan Estratégico de Mejora
Línea base	No aplica
Frecuencia	Trimestral
Tipo	Resultado
Comportamiento	Continuo
Meta	100%



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	18 Índice de rotación de nivel operativo.
Fuente	Nómina institucional.
Responsable	Dirección de Desarrollo Institucional y Talento Humano.
Descripción	La rotación de personal no es una causa, sino un efecto, la consecuencia de ciertos fenómenos localizados interna y externamente en la organización sobre la actitud y el comportamiento del personal. El índice de rotación se usa para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y su ambiente es definido por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización. La rotación de personal se expresa a través de una relación porcentual entre las admisiones y las desvinculaciones con relación al número medio de participantes de la organización, en el transcurso de cierto periodo de tiempo. El índice Ideal permite a la organización retener al personal de buena calidad.
Método	Índice de Rotación = $((A + D)/2) * 100 / TP$ A = admisiones de personal a nivel operativo en el área considerada dentro del periodo considerado. D = desvinculación de personal de nivel operativo, tanto por iniciativa de la Institución como por iniciativa del personal, en el área considerada dentro del periodo considerado. TP = total de puestos de nivel operativo. Detalle de fórmula: Se suma el número de admisiones en un periodo determinado más el número de desvinculaciones en dicho periodo de puestos de nivel operativo. Este resultado se divide para 2, y se procede a dividir este último resultado para el total de puestos de nivel operativo de la institución al final del periodo.



	número medio de participantes de la organización, en el transcurso de cierto periodo de tiempo. El índice Ideal permite a la organización retener al personal de buena calidad.
Método de cálculo	Índice de Rotación = $((A + D)/2) * 100 / TP$ A = admisiones de personal a nivel operativo en el área considerada dentro del periodo considerado. D = desvinculación de personal de nivel operativo, tanto por iniciativa de la Institución como por iniciativa del personal, en el área considerada dentro del periodo considerado. TP = total de puestos de nivel operativo. Detalle de fórmula: Se suma el número de admisiones en un periodo determinado más el número de desvinculaciones en dicho periodo de puestos de nivel operativo. Este resultado se divide para 2, y se procede a dividir este último resultado para el total de puestos de nivel operativo de la institución al final del periodo. Ilustración de fórmula: En una Institución con un total de 100 empleados con cargos de nivel operativo, en un periodo determinado se contratan 10 funcionarios con cargos de nivel operativo, mientras que en el mismo periodo se desvinculan 10 funcionarios con cargos de nivel operativo; el índice de rotación de personal es: Índice de rotación de nivel operativo = $((A + D)/2) / TP = ((10+10) / 2) / 100 = 0,10$
Línea base	No aplica
Frecuencia	Trimestral
Tipo	Insumo.
Comportamiento	Discreto.
Meta	10%



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	19 Índice de rotación de nivel directivo.
Fuente	Nómina institucional.
Responsable	Dirección de Desarrollo Institucional y Talento Humano.
Descripción	La rotación de personal no es una causa, sino un efecto, la consecuencia de ciertos fenómenos localizados interna y externamente en la organización sobre la actitud y el comportamiento del personal. El índice de rotación se usa para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, el intercambio de personas entre la organización y su ambiente es definido por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización. La rotación de personal se expresa a través de una relación porcentual entre las admisiones y las desvinculaciones con relación al número medio de participantes de la organización, en el transcurso de cierto periodo de tiempo. El índice Ideal permite a la organización retener al personal de buena calidad especialmente en puestos de libre remoción. Debe entenderse como nivel directivo a los funcionarios responsables de las direcciones/jefaturas y gerentes/líderes de programas/proyectos. Permite mejorar el proceso de selección y colocación de autoridades con el propósito de minimizar el porcentaje de rotación. La rotación constante del personal de autoridad retrasa la labor de desarrollo de la Institución.
Método	Índice de Rotación = $\frac{((A + D)/2) * 100}{TP}$ A = admisiones de personal de nivel directivo en el área considerada dentro del periodo considerado. D = desvinculación de personal de nivel directivo (tanto por iniciativa de la institución como por iniciativa del personal de autoridad) en el área considerada dentro del periodo considerado.



	TP = total de puestos de nivel directivo. Detalle de fórmula: Se suma el número de admisiones en un periodo determinado más el número de desvinculaciones en dicho periodo de puestos de autoridad. Este resultado se divide para 2, y se procede a dividir este último resultado para el total de puestos de autoridad de la institución al final del periodo. Ilustración de fórmula: En una Institución con un total de 100 empleados con cargos de autoridad, en un periodo determinado se contratan 10 funcionarios con cargos de autoridad, mientras que en el mismo periodo se desvinculan 13 funcionarios con cargos de autoridad; el índice de rotación de personal es: Índice de rotación de mandos medios= $((A + D)/2) / TP = ((10+13) / 2) / 100 = 0,12$ Mientras mayor es el índice, mayor es la rotación de autoridades.
Línea base	No aplica.
Frecuencia	Trimestral.
Tipo	Insumo.
Comportamiento	Discreto.
Meta	10%



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	20 Porcentaje de personal con contratos ocasionales.
Fuente	Nómina institucional.
Responsable	Dirección de Desarrollo Institucional y Talento Humano.
Descripción	El artículo 58 de la Ley Orgánica de Servicio Público - LOSEP, en el inciso primero establece que la suscripción de contratos de servicios ocasionales será autorizada por la autoridad nominadora, para satisfacer necesidades institucionales, previo el informe de la Unidad de Administración del Talento Humano-UATH, siempre que exista la partida presupuestaria y disponibilidad de recursos económicos para este fin, en el inciso segundo señala que la contratación de personal ocasional no podrá sobrepasar el veinte por ciento de la totalidad del personal de la entidad contratante, y en caso de que se supere dicho porcentaje deberá contarse con la autorización previa del Ministerio del Trabajo estos contratos no podrán exceder de doce meses de duración o hasta que culmine el tiempo restante del ejercicio fiscal en curso.
Método	NUMERADOR: Número de contratos ocasionales (Régimen LOSEP) / DENOMINADOR: Número de Nombramientos Provisionales + Numero Nombramientos Permanentes o Regulares + Contratos Código de Trabajo.
Línea base	No aplica.
Frecuencia	Trimestral.
Tipo	Insumo.
Comportamiento	Discreto.
Meta	20%



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	21 Porcentaje de ejecución presupuestaria institucional.
Fuente	Cédula de gastos.
Responsable	Dirección Financiera.
Descripción	La medición de la ejecución del presupuesto institucional (gasto corriente e inversión) considera los valores devengados en el periodo de medición. Se excluyen los valores de la fuente de financiamiento 98, ya que corresponden a valores de arrastre de obligaciones de años anteriores. La meta promedio recomendada es 0,0833 (8,33%) acumulada por cada mes, hasta que en un escenario deseado, al final del año se alcanza el 1 (100%) del presupuesto total. El Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, establece en su artículo 119, que la evaluación física y financiera de la ejecución de los presupuestos de las entidades contempladas en el presente código, será responsabilidad del titular de cada entidad u organismo y se realizará en forma periódica.
Método	NUMERADOR: Presupuesto devengado (gasto corriente e inversión)/ DENOMINADOR: Presupuesto codificado.
Línea base	No aplica.
Frecuencia	Mensual.
Tipo	Insumo.
Comportamiento	Continuo.
Meta	90%



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	22 Porcentaje de eficacia en las autorizaciones de pago ejecutadas.
Fuente	Matriz de Pagos Dirección Financiera
Responsable	Dirección Financiera.
Descripción	Este indicador busca comparar la fecha de ingreso del trámite a la Dirección Financiera con la fecha en que se realiza el registro para devengo/pago, es decir, se evidencia los días que se toma desde que ingresa la Orden de Pago a la Dirección Financiera hasta su pago final (Se excluyen trámites que se hayan devuelto a la unidad requirente y no sean ingresados en el mismo mes).
Método	NUMERADOR Número de haberes liquidados y re liquidados / DENOMINADOR Número de haberes solicitados.
Línea base	No aplica.
Frecuencia	Mensual.
Tipo	Insumo.
Comportamiento	Continuo.
Meta	90%



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	23 Porcentaje de trámites que están cargados y atendidos en la ventanilla virtual.
Fuente	Informe de trámites registrales atendidos en la ventanilla virtual.
Responsable	Dirección Financiera.
Descripción	Mide la cantidad de transacciones que se gestionan a través de la ventanilla virtual, para lo cual, se debe establecer un tiempo de vigencia de las solicitudes de trámites que se generan en la ventanilla virtual, así como de las proformas que se emiten mediante esa vía.
Método	NUMERADOR Número de solicitudes de trámites registrales atendidas en la ventanilla virtual/ DENOMINADOR Número de solicitudes de trámites registrales ingresadas en la ventanilla virtual x 100.
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Mensual.
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Discreto.
Meta	95%.



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	24 Porcentaje de trámites de certificados, atendidos.
Fuente	Plataforma informática Sistema Registral.
Responsable	Dirección de Servicios Registrales
Descripción	Mide el cumplimiento de atención a trámites de solicitudes de certificados.
Método	NUMERADOR Número de solicitudes de certificados atendidas/ DENOMINADOR Número de solicitudes de certificados ingresadas x 100.
Línea base	No aplica.
Frecuencia	Mensual.
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Discreto.
Meta	90%.



Indicador	25 Porcentaje de trámites de inscripciones, atendidos.
Fuente	Plataforma informática Sistema Registral.
Responsable	Dirección de Servicios Registrales
Descripción	Mide el cumplimiento de atención a trámites de solicitudes de inscripciones.
Método	NUMERADOR Número de solicitudes de inscripciones atendidas/ DENOMINADOR Número de solicitudes de inscripciones ingresadas x 100.
Línea base	No aplica.
Frecuencia	Mensual.
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Discreto.
Meta	90%.



Indicador	26 Porcentaje de trámites de copias certificadas, atendidos.
Fuente	Reporte de copias certificadas emitidas.
Responsable	Dirección de Servicios Registrales.
Descripción	Mide el cumplimiento de atención a trámites de solicitudes de copias certificadas, si bien, en el 2023 se emitieron 1520 copias certificadas, se requiere contemplar el desarrollo, por parte de la Jefatura de Tecnologías de Información y Comunicación, de un módulo para la generación de copias certificadas en el Sistema Registral.
Método	NUMERADOR Número de solicitudes de copias certificadas atendidas/ DENOMINADOR Número de solicitudes de copias certificadas ingresadas x 100.
Línea base	No aplica.
Frecuencia	Mensual.
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Discreto.
Meta	90%.



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	27 Porcentaje de trámites de razones de inscripción, atendidos.
Fuente	Reporte de razones de inscripción emitidas.
Responsable	Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicación.
Descripción	Mide el cumplimiento de atención a trámites de razones de inscripción.
Método	NUMERADOR Número de solicitudes de razones de inscripción atendidas/ DENOMINADOR Número de solicitudes de razones de inscripción ingresadas x 100
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Mensual.
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Discreto.
Meta	90%.



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	28 Porcentaje de trámites de certificados de búsqueda, atendidos.
Fuente	Reporte de certificados de búsqueda emitidas.
Responsable	Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicación.
Descripción	Mide el cumplimiento de atención a trámites de certificados de búsqueda.
Método	NUMERADOR Número de solicitudes de certificados de búsqueda atendidas/ DENOMINADOR Número de solicitudes de certificados de búsqueda ingresadas x 100
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Mensual.
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Discreto.
Meta	90%.



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	29 Porcentaje de trámites registrales con costo cero, atendidos en el Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINE).
Fuente	Informe de trámites registrales atendidos en el Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINE).
Responsable	Dirección de Servicios Registrales
Descripción	Mide la cantidad de transacciones que se gestionan a través del Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINE), parámetro contemplado en la evaluación anual de la gestión institucional, que realiza la Dirección Nacional de Registros Públicos (DINARP).
Método	NUMERADOR Número de solicitudes de trámites registrales con costo cero, atendidas/ DENOMINADOR Número de solicitudes de trámites registrales con costo cero, ingresadas x 100.
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Mensual.
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Discreto.
Meta	80%.



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	30 Porcentaje de inventario registral construido, para aprobación de la DINARP.
Fuente	Cronograma de construcción del archivo registral.
Responsable	Dirección de Servicios Registrales.
Descripción	Mide el cumplimiento de la construcción del inventario de archivo registra, que se pone a disposición de la Dirección Nacional de Registros Públicos (DINARP), para su aprobación.
Método	NUMERADOR Número de actividades ejecutadas / DENOMINADOR Número de actividades planificadas x 100.
Línea base	No aplica.
Frecuencia	Trimestral.
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Continuo.
Meta	100%.



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	31 Porcentaje de cumplimiento del Plan de Mantenimiento de Asientos Registrales.
Fuente	Plan de Mantenimiento de Asientos Registrales.
Responsable	Dirección de Servicios Registrales.
Descripción	Mide el cumplimiento del Plan de Mantenimiento de Asientos Registrales.
Método	NUMERADOR Número de actividades del Plan de Mantenimiento de Asientos Registrales ejecutadas / DENOMINADOR Número de actividades del Plan de Mantenimiento de Asientos Registrales planificadas x 100.
Línea base	No aplica.
Frecuencia	Trimestral.
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Continuo.
Meta	90%.



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	32 Porcentaje de evaluación del conocimiento de los procedimientos de registro de la propiedad.
Fuente	Plan de evaluación del conocimiento de los procedimientos de registro de la propiedad.
Responsable	Dirección de Servicios Registrales.
Descripción	Mide el conocimiento de los funcionarios que ejecutan actividades relacionadas a los servicios registrales, a través de un banco de preguntas relacionado a los procedimientos del Registro de la Propiedad del Cantón Cuenca.
Método	NUMERADOR Número de aciertos obtenidos por los funcionarios evaluados / DENOMINADOR Número de preguntas aplicadas a los funcionarios evaluados.
Línea base	No aplica.
Frecuencia	Semestral.
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Discreto.
Meta	80%.



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	33 Porcentaje de satisfacción del usuario externo.
Fuente	Informe de satisfacción del usuario externo y Plan de Mejora del periodo anterior.
Responsable	Dirección de Desarrollo Institucional y Talento Humano.
Descripción	Este indicador permite cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a los servicios que prestan las instituciones públicas, de acuerdo a su percepción.
Método	Porcentaje de satisfacción - Porcentaje de insatisfacción.
Línea base	Resultado obtenido en el último período de medición.
Frecuencia	Semestral.
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Discreto.
Meta	92%.



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	34 Nivel de preguntas, quejas y sugerencias tratadas en el tiempo comprometido.
Fuente	Matriz de registro de preguntas, quejas, sugerencias felicitaciones consolidada.
Responsable	Dirección de Desarrollo Institucional y Talento Humano.
Descripción	Mide la gestión oportuna de los casos clasificados como quejas, sugerencias y preguntas de usuarios de acuerdo a los plazos establecidos.
Método	NUMERADOR Número de casos tratados en el tiempo comprometido / DENOMINADOR total de casos ingresados.
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Semestral.
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Discreto.
Meta	90%.



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	35 Porcentaje de atención de requerimientos
Fuente	Reporte de requerimientos de desarrollo.
Responsable	Jefatura de Tecnologías de la Información
Descripción	Mide la cantidad de requerimientos de desarrollo ingresados y atendidos por la Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicación, mismos que fueron previamente analizados, aceptados y priorizados.
Método	NUMERADOR Número de requerimientos de desarrollo atendidos / DENOMINADOR Número de requerimientos ingresados x 100.
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Trimestral.
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Continuo.
Meta	90%.



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	36 Porcentaje de disponibilidad de infraestructura TI.
Fuente	Reporte de disponibilidad de infraestructura TI.
Responsable	Jefatura de Tecnologías de la Información
Descripción	Evidencia técnicamente la operatividad de la infraestructura, tales como equipos de computación en general, dispositivos de almacenamiento, entre otros, por medio del registro de paradas no planificadas en referencia a incidentes y problemas.
Método	NUMERADOR ((Total de horas en el mes - total de horas de indisponibilidad de infraestructura TI) / DENOMINADOR Total de horas del mes) x 100.
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Trimestral.
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Discreto.
Meta	90%.



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	37 Porcentaje de capacidad de infraestructura TI.
Fuente	Reporte de capacidad de infraestructura TI.
Responsable	Jefatura de Tecnologías de la Información
Descripción	Mide la capacidad de la infraestructura considerando los equipos de computación instalados, almacenamiento, memoria, procesador, entre otros. Este monitoreo es necesario considerando que si existe una saturación en la infraestructura el servicio al usuario puede ser afectado, por lo cual, se deben tomar acciones preventivas para evitar este riesgo.
Método	$\frac{\text{NUMERADOR Total de capacidad de infraestructura TI utilizada}}{\text{DENOMINADOR Total de capacidad de infraestructura TI instalada}} \times 100.$
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Trimestral.
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Discreto.
Meta	70%.



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	38 Porcentaje de disponibilidad de plataformas de software.
Fuente	Reporte de disponibilidad de plataformas de software.
Responsable	Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicación.
Descripción	Evidencia técnicamente la operatividad de plataformas de software, tales como, bases de datos, sistemas operativos, middleware; entre otros, por medio del registro de paradas no planificadas en referencia a incidentes y problemas.
Método	NUMERADOR ((Total de horas del mes - total de horas de no disponibilidad de sistemas de software) / Total de horas en operación) x 100.
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Trimestral.
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Discreto.
Meta	90%.



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	39 Porcentaje de capacidad de plataformas de software.
Fuente	Reporte de capacidad de plataformas de software.
Responsable	Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicación.
Descripción	Mide la capacidad de la plataforma de software considerando equipos de computación en general, dispositivos de almacenamiento, memoria, procesador, entre otros. Este monitoreo es necesario considerando que si existe una saturación en la infraestructura el servicio al usuario puede ser afectado, por lo cual, se deben tomar acciones preventivas para evitar este riesgo.
Método	NUMERADOR Capacidad de sistema de software utilizado / DENOMINADOR Capacidad de sistema de software disponible x 100.
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Trimestral.
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Discreto.
Meta	70%.



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	40 Porcentaje de disponibilidad de redes y comunicaciones.
Fuente	Reporte de disponibilidad de redes y comunicaciones.
Responsable	Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicación.
Descripción	Evidencia técnicamente la operatividad de redes y comunicaciones, tales como, enlaces de datos, enlaces de Internet, entre otros. Por medio del registro de paradas no planificadas en referencia a incidentes y problemas.
Método	$\frac{\text{NUMERADOR (Total de horas del mes - total de horas de indisponibilidad de enlaces de datos e internet)}}{\text{DENOMINADOR Total de horas del mes}} \times 100.$
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Trimestral.
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Discreto.
Meta	90%.



Ficha de indicador de desempeño	
Indicador	41 Porcentaje de capacidad de redes y comunicaciones.
Fuente	Reporte de capacidad de redes y comunicaciones.
Responsable	Jefatura de Tecnologías de la Información y Comunicación.
Descripción	Mide la capacidad de redes y comunicaciones considerando los equipos de computación en general, dispositivos de almacenamiento, enlaces de datos, enlaces de internet, entre otros. Este monitoreo es necesario considerando que si existe una saturación en la infraestructura el servicio al usuario puede ser afectado, por tanto se deben tomar acciones preventivas para evitar este riesgo.
Método	NUMERADOR Capacidad de redes utilizado /
Línea base	No Aplica.
Frecuencia	Trimestral.
Tipo	Resultado.
Comportamiento	Discreto.
Meta	80%.



7.- GLOSARIO

CALIDAD	Se refiere al nivel de oportunidad y accesibilidad en que los bienes y servicios son entregados a los usuarios.
COMPORTAMIENTO	Indica el patrón del indicador en los siguientes elementos: 1. Continuo: se verá influido por el comportamiento de periodos anteriores y sus resultados son acumulados. 2. Discreto: se determina por el valor ingresado en ese periodo.
COSTOS	Constituyen los gastos incurridos al usar los insumos.
ECONOMÍA	Se refiere a cuan adecuadamente son administrados los recursos utilizados para la producción de los bienes y servicios.
EFICACIA	Se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos, a cuántos usuarios o beneficiarios se entregan los bienes o servicios, qué porcentaje corresponde del total de usuarios.
EFICIENCIA	Se refiere al nivel de productividad de los recursos utilizados, es decir cuántos recursos públicos se utilizan para producir un determinado bien o servicio.
FRECUENCIA	Es el periodo de actualización del indicador.
FUENTE	Origen de los datos para la obtención del resultado del indicador.
ILPES	Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social.
INSUMOS	Son recursos que la organización tiene disponible para lograr un producto o resultado. Los insumos pueden incluir los funcionarios, equipos o instalaciones, materiales fungibles y los bienes o servicios recibidos.
LÍNEA BASE	Dato del indicador de periodos anteriores, que sirve de referencia.
META	Valor numérico que se desea alcanzar en un tiempo determinado.
PRODUCTOS	Están relacionados con los bienes y servicios producidos directamente por un organismo público para los ciudadanos, negocios y/o otras agencias gubernamentales. Los resultados se relacionan con los impactos o consecuencias para la comunidad de los productos o actividades del gobierno.



RESULTADOS	Reflejan los impactos intencionados y no intencionados de las acciones gubernamentales, estos proveen la racionalidad para las intervenciones gubernamentales.
TIPO	Se utilizarán dos tipos de indicadores: insumos y resultados.

8.- BIBLIOGRAFÍA

Armijo, M. y Bonnefoy, J.C. (2005). Indicadores de Desempeño para el Sector Público. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. Santiago de Chile.

Contraloría General del Estado. (2011). Guía metodológica para la auditoría de gestión de la Contraloría General del Estado. Quito, Ecuador.

Secretaría Nacional de Administración Pública. (2013). Manual “Indicadores de desempeño gubernamental”. Quito, Ecuador.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2012). Guía metodológica de planificación institucional. Quito, Ecuador.

Secretaría Técnica Planifica Ecuador. (2021). Manual de indicadores homologados 2021-GPR. Dirección de Planificación y Políticas Públicas. Quito, Ecuador.

Sobre la base de lo señalado y conforme a la documentación adjunta; doy por aprobada la Guía de indicadores de desempeño 2025 del Registro de la Propiedad del Cantón Cuenca.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA. - Los Directores y Jefes de área serán los responsables de velar por el cumplimiento de las actividades plasmadas en los instrumentos de planificación, tales como, Plan Estratégico Anual y Plan Operativo Anual, que aporten a la ejecución de los indicadores de desempeño plasmados en esta resolución, en el ámbito que les corresponda.

SEGUNDA. – Los Directores y Jefes de área serán los responsables de reportar el avance de los indicadores de desempeño plasmados en esta resolución, en el ámbito que les corresponda.



TERCERA. –La Jefatura de Planificación realizará el seguimiento del cumplimiento de la “Guía de indicadores de desempeño 2025”; y, remitirá los respectivos informes al Registrador de la Propiedad del Cantón Cuenca.

CUARTA. - Formará parte de la presente Resolución, el memorando Nro. RPCC-JDP-2025-0033- M del 04 de febrero de 2025 con su respectivo anexo, presentado por la Jefe de Planificación.

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA. - Encárguese a la Dirección de Asesoría Jurídica, para los registros institucionales de archivo.

SEGUNDA. - Encárguese a la Jefatura de Tecnologías de la Información de Comunicaciones, publique la presente resolución en la página web de la institución.

TERCERA. - El presente instrumento rige de forma inmediata.

Dado y firmado en el despacho del Registrador de la Propiedad Encargado del cantón Cuenca, el 11 de febrero de 2025.

Abg. Carlos Eduardo Celi Bravo, Mgst.
**REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD DEL
CANTÓN CUENCA (E)**

Control de legalidad:
Dr. Miguel Viteri Nicolalde
Director de Asesoría Jurídica