

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**
**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
<b>PROCESOS GOBERNANTES / NIVEL DIRECTIVO</b>				
1	<b>GERENCIA GENERAL</b>	Cumplir a cabalidad con todos los indicadores operativos de la empresa	% de cumplimiento de indicadores	100%
2		Implementar nuevos proyectos	totalidad de proyectos implementados	3
3		Aplicar las políticas institucionales definidas por el directorio	% de cumplimiento de políticas institucionales	100%
4		Disminuir los indicios de responsabilidad administrativa, civil, penal en exámenes de la Contraloría General del Estado.	cantidad de indicios de responsabilidad en exámenes de la Contraloría General del Estado.	0
5		Entregar remanente anual al Municipio de Guayaquil	% total del presupuesto anual	1%

**PROCESOS AGREGADORES DE VALOR / NIVEL OPERATIVO**
**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**
**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
6	<b>DIRECCIÓN DE OPERACIONES REGISTRALES</b>	Disminuir la cantidad de negativas emitidas por errores de proceso internos	% de disminución de negativas	En proceso de revisión
7		Disminuir los juicios por errores de proceso internos	% de disminución de juicios	En proceso de revisión
8		Disminuir las solicitudes de rectificaciones por errores de proceso interno	% de disminución de rectificaciones	En proceso de revisión
9		Despachar con mayor agilidad los trámites solicitados e ingresados por los usuarios en la etapa de calificación legal y asesor	Cantidad de trámites aprobados diariamente / cantidas de trámites asignados diariamente	90%
10		Disminuir las reasignaciones de órdenes en la etapa de calificación legal	Reasignación de trámites aprobados diarios/ totalidad de trámites aprobados diariamente	10%
11		Aprobar con mayor agilidad los trámites solicitados e ingresados por los usuarios en la etapa de precalificación	Trámites aprobados diariamente/ trámites asignados diariamente dentro de la jornada laboral	90%
12		Disminuir los reingresos de órdenes por error de procesos internos	trámites aprobados diarios/ total de trámites diarios aprbado a la fecha de la primera nota de inconformidad dentro de la jornada laboral	10%
13		Cumplir con la aplicación de todas las recomendaciones emitidas por la DINARDAP	Sumatoria de recomendaciones emitidas por la DINARDAP	100%
14		Disminuir los pagos indebidos por errores de proceso interno	% de disminución de pagos indebidos	En proceso de revisión
15		Disminuir los indicios de responsabilidad administrativa, civil, penal en exámenes de la Contraloría General del Estado.	cantidad de indicios de responsabilidad en exámenes de la Contraloría General del Estado.	0
16		Cumplir a cabalidad con el Plan Operativo Anual	% de cumplimiento de Plan Operativo Anual	100%
17		Cumplir a cabalidad con el Plan Anual de Compras	% de cumplimiento de Plan Anual de Compras	100%
18		Cumplir a cabalidad en los procesos de Control Interno o permanente	Cantidad total de incumplimientos	0
19	Cumplir con la entrega de informes de gestión trimestral y anual	Cantidad total de informes emitidos	5	

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**
**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
20	<b>DIRECCIÓN DE OPERACIONES REGISTRALES</b>	Cumplir a cabalidad con el Plan de Capacitación e Inducción	% de cumplimiento de Plan de Capacitación e inducción	100%
21		Cumplir a cabalidad del Plan de valores institucionales	% de cumplimiento de Plan de valores institucionales	100%
22		Cumplir a cabalidad con el Plan de vacaciones institucional	% de cumplimiento de Plan de vacaciones	100%
23		Cumplir a cabalidad con el Plan de evaluación de desempeño	% de cumplimiento de Plan de evaluación de desempeño	100%
24	<b>DIRECCIÓN DE CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO Y COMUNICACIONES</b>	Atender con eficiencia y eficacia los requerimiento que nos plantean los usuarios	% de satisfacción de los usuarios	90%
25		Aumentar en los funcionarios la agilidad de resolución a los requerimientos de usuarios mediante el chat de la página web institucional	sumatoria de chats atendidos por hora	8
26		Servir de guía a los usuarios previo al ingreso de su solicitud de los servicios registrales que ofrece la empresa	Cantidad de trámites que ingresan diariamente/ consultas diarias realizadas en los puntos satélites	100%
27		Disminuir tiempo de respuesta en los chats de la página web institucional	Tiempo de respuesta a los usuarios	1.:30 minutos por respuesta
28		Desarrollo de nuevos productos registrales de certificados	Totalidad de productos generados	3
29		Desarrollar nuevos productos orientados al servicio al usuario: consulta registral	Sumatoria de desarrollo de nuevos productos	1
30		Publicar la información de Ley de Transparencia en la página web institucional en los tiempos establecidos por Ley.	Totalidad de meses que se debe publicar la información de Ley de Transparencia..	12
31		Disminuir los indicios de responsabilidad administrativa, civil, penal en exámenes de la Contraloría General del Estado.	cantidad de indicios de responsabilidad en exámenes de la Contraloría General del Estado.	0
32		Cumplir a cabalidad con el Plan Operativo Anual	% de cumplimiento de Plan Operativo Anual	100%
33		Cumplir a cabalidad con el Plan Anual de Compras	% de cumplimiento de Plan Anual de Compras	100%
34		Cumplir a cabalidad en los procesos de Control Interno o permanente	Cantidad total de incumplimientos	0
35		Cumplir con la entrega de informes de gestión trimestral y anual	Cantidad total de informes emitidos	5
36		Cumplir a cabalidad con el Plan de Capacitación e Inducción	% de cumplimiento de Plan de Capacitación e inducción	100%
37		Cumplir a cabalidad del Plan de valores institucionales	% de cumplimiento de Plan de valores institucionales	100%
38		Cumplir a cabalidad con el Plan de vacaciones institucional	% de cumplimiento de Plan de vacaciones	100%
39	Cumplir a cabalidad con el Plan de evaluación de desempeño	% de cumplimiento de Plan de evaluación de desempeño	100%	

**PROCESOS DESCONCENTRADOS**
**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**
**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
	<b>No Aplica:</b> Estos procesos no forman parte del organigrama estructural de la institución	<b>No Aplica:</b> Estos procesos no forman parte del organigrama estructural	<b>No Aplica:</b> Estos procesos no forman parte del organigrama estructural	<b>No Aplica:</b> Estos procesos no forman parte del organigrama estructural
<b>NIVEL DE APOYO / ASESORÍA</b>				
40	<b>ASESORIA GERENCIAL</b>	Disminuir la cantidad de negativas emitidas por errores de proceso internos	% de disminución de negativas	100%
41		Disminuir los juicios por errores de proceso internos	% de disminución de juicios	En proceso de revisión
42		Disminuir las solicitudes de rectificaciones por errores de proceso interno	% de disminución de rectificaciones	En proceso de revisión
43		Disminuir los pagos indebidos por errores de proceso interno	% de disminución de pagos indebidos	En proceso de revisión
44		Generar nuevos productos: consulta registral	Totalidad de productos generados	1
45		Generar nuevos servicios en asociación con otras instituciones públicas	Totalidad de servicios generados	3
46		Desarrollo de nuevos productos registrales de certificados	Totalidad de productos generados	3
47		Disminuir los indicios de responsabilidad administrativa, civil, penal en exámenes de la Contraloría General del Estado.	cantidad de indicios de responsabilidad en exámenes de la Contraloría General del Estado.	0
48		Cumplir a cabalidad con el Plan Operativo Anual	% de cumplimiento de Plan Operativo Anual	100%
49		Cumplir a cabalidad en los procesos de Control Interno o permanente	Cantidad total de incumplimientos	0
50	Cumplir con la entrega de informes de gestión trimestral y anual	Cantidad total de informes emitidos	5	

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**
**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
51	<b>ASESORIA GERENCIAL</b>	Cumplir a cabalidad con el Plan de Capacitación e Inducción	% de cumplimiento de Plan de Capacitación e inducción	100%
52		Cumplir a cabalidad del Plan de valores institucionales	% de cumplimiento de Plan de valores institucionales	100%
53		Cumplir a cabalidad con el Plan de vacaciones institucional	% de cumplimiento de Plan de vacaciones	100%
54		Cumplir a cabalidad con el Plan de evaluación de desempeño	% de cumplimiento de Plan de evaluación de desempeño	100%
55	<b>DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA</b>	Elaborar contratos civiles / contratos de Prestación de Servicio	Cantidad de errores	0
56		Elaboración de productos jurídicos institucionales (Biblioteca Virtual)	Cantidad de productos jurídicos elaborados	1
57		Agilizar el proceso de elaboración de contratos de Compras Públicas	Tiempo de elaboración de contratos	Reducción del 50% del tiempo
58		Implementar Biblioteca Virtual	% de implementación	100%
59		Desarrollar Escuela Registral	% de desarrollo	100%
60		Disminuir los indicios de responsabilidad administrativa, civil, penal en exámenes de la Contraloría General del Estado.	cantidad de indicios de responsabilidad en exámenes de la Contraloría General del Estado.	0
61		Cumplir a cabalidad con el Plan Operativo Anual	% de cumplimiento de Plan Operativo Anual	100%
62		Cumplir a cabalidad con el Plan Anual de Compras	% de cumplimiento de Plan Anual de Compras	100%
63		Cumplir a cabalidad en los procesos de Control Interno o permanente	Cantidad total de incumplimientos	0

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**
**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
64	<b>DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA</b>	Cumplir con la entrega de informes de gestión trimestral y anual	Cantidad total de informes emitidos	5
65		Cumplir a cabalidad con el Plan de Capacitación e Inducción	% de cumplimiento de Plan de Capacitación e inducción	100%
66		Cumplir a cabalidad del Plan de valores institucionales	% de cumplimiento de Plan de valores institucionales	100%
67		Cumplir a cabalidad con el Plan de vacaciones institucional	% de cumplimiento de Plan de vacaciones	100%
68		Cumplir a cabalidad con el Plan de evaluación de desempeño	% de cumplimiento de Plan de evaluación de desempeño	100%
69	<b>DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	Informar y dar seguimiento mensuales de avances del Plan Operativo Anual	% de cumplimiento de Plan Operativo Anual	100%
70		Cumplir con la entrega de informes trimestrales del control interno y permanente	Sumatoria de informes trimestrales presentados de control interno y permanente	4
71		Elaborar y presentar Plan Estratégico en los tiempos establecidos	% de cumplimiento de elaboración y presentación	100
72		Recopilar, revisar y entregar la información de Ley de Transparencia previo a su publicación en la página web	Totalidad de meses que se debe publicar la información de Ley de Transparencia..	12
73		Elaborar informe de Rendición de Cuentas según fecha establecida por el Consejo de Participación Ciudadana	Cantidad de informes emitidos	1
74		Disminuir los indicios de responsabilidad administrativa, civil, penal en exámenes de la Contraloría General del Estado.	cantidad de indicios de responsabilidad en exámenes de la Contraloría General del Estado.	0
75		Cumplir a cabalidad con el Plan Operativo Anual	% de cumplimiento de Plan Operativo Anual	100%
76		Cumplir a cabalidad con el Plan Anual de Compras	% de cumplimiento de Plan Anual de Compras	100%
77		Cumplir a cabalidad en los procesos de Control Interno o permanente	Cantidad total de incumplimientos	0

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**
**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
78	<b>DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN</b>	Cumplir con la entrega de informes de gestión trimestral y anual	Cantidad total de informes emitidos	5
79		Cumplir a cabalidad con el Plan de Capacitación e Inducción	% de cumplimiento de Plan de Capacitación e inducción	100%
80		Cumplir a cabalidad del Plan de valores institucionales	% de cumplimiento de Plan de valores institucionales	100%
81		Cumplir a cabalidad con el Plan de vacaciones institucional	% de cumplimiento de Plan de vacaciones	100%
82		Cumplir a cabalidad con el Plan de evaluación de desempeño	% de cumplimiento de Plan de evaluación de desempeño	100%
83	<b>DIRECCIÓN DE MEJORA CONTINUA Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</b>	Mantener los manuales institucionales actualizados	de manuales actualizados (revisión trimestral)	100%
84		Emitir propuestas de mejora de procesos para cada área de la empresa	Cantidad de propuestas emitidas anualmente	2
85		Cumplir a cabalidad con el Plan de Mantenimiento de Infraestructura Tecnológica	% de cumplimiento de Plan	100%
86		Disminuir trimestralmente los tickets de GLPI para soporte técnico	% de disminución de tickets trimestralmente	10%
87		Cumplir a cabalidad con los FRCs	%de cumplimiento de FRCs	100%
88		Desarrollar nuevos productos registrales de certificados	Sumatoria de desarrollo de nuevos productos	3

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**
**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
89	<b>DIRECCIÓN DE MEJORA CONTINUA Y TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</b>	Desarrollar nuevos productos orientados al servicio al usuario	Sumatoria de desarrollo de nuevos productos	1
90		Cumplir a cabalidad con los tiempos de entrega de información para el Plan Anual de Compras	%de cumplimiento	100%
91		Realizar inventarios de equipos tecnológicos	Cantidad de inventarios realizados	1
92		Realizar proceso de baja para equipos tecnológicos obsoletos	% de cumplimiento del proceso	100%
93		Disminuir los indicios de responsabilidad administrativa, civil, penal en exámenes de la Contraloría General del Estado.	cantidad de indicios de responsabilidad en exámenes de la Contraloría General del Estado.	0
94		Cumplir a cabalidad con el Plan Operativo Anual	% de cumplimiento de Plan Operativo Anual	100%
95		Cumplir a cabalidad con el Plan Anual de Compras	% de cumplimiento de Plan Anual de Compras	100%
96		Cumplir a cabalidad en los procesos de Control Interno o permanente	Cantidad total de incumplimientos	0
97		Cumplir con la entrega de informes de gestión trimestral y anual	Cantidad total de informes emitidos	5
98		Cumplir a cabalidad con el Plan de Capacitación e Inducción	% de cumplimiento de Plan de Capacitación e inducción	100%
99		Cumplir a cabalidad del Plan de valores institucionales	% de cumplimiento de Plan de valores institucionales	100%
100		Cumplir a cabalidad con el Plan de vacaciones institucional	% de cumplimiento de Plan de vacaciones	100%
101	Cumplir a cabalidad con el Plan de evaluación de desempeño	% de cumplimiento de Plan de evaluación de desempeño	100%	

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**
**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
102	<b>DIRECCION FINANCIERA</b>	Presentar los Estados Financieros en el tiempo establecido en el procedimiento	Totalidad de Estados Financieros que deben ser presentados anualmente.	12
103		Mantener la cartera de cobros al día	% de cobros al día mensualmente	100%
104		Cumplir a cabalidad con las obligaciones del SRI	% de cumplimiento de obligaciones con el SRI	100%
105		Cumplir de manera puntual con el pago a proveedores	% de cumplimiento de pago puntual a proveedores	100%
106		Cumplir a cabalidad con las obligaciones del Ministerio Finanzas	% de cumplimiento de obligaciones con el Ministerio de Finanzas	100%
107		Disminuir los indicios de responsabilidad administrativa, civil, penal en exámenes de la Contraloría General del Estado.	cantidad de indicios de responsabilidad en exámenes de la Contraloría General del Estado.	0
108		Cumplir a cabalidad con el Plan Operativo Anual	% de cumplimiento de Plan Operativo Anual	100%
109		Cumplir a cabalidad con el Plan Anual de Compras	% de cumplimiento de Plan Anual de Compras	100%
110		Cumplir a cabalidad en los procesos de Control Interno o permanente	Cantidad total de incumplimientos	0
111		Cumplir con la entrega de informes de gestión trimestral y anual	Cantidad total de informes emitidos	5
112		Cumplir a cabalidad con el Plan de Capacitación e Inducción	% de cumplimiento de Plan de Capacitación e inducción	100%
113		Cumplir a cabalidad del Plan de valores institucionales	% de cumplimiento de Plan de valores institucionales	100%
114		Cumplir a cabalidad con el Plan de vacaciones institucional	% de cumplimiento de Plan de vacaciones	100%
115		Cumplir a cabalidad con el Plan de evaluación de desempeño	% de cumplimiento de Plan de evaluación de desempeño	100%



**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**
**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
116	<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Cumplir a cabalidad con el Plan de Mantenimiento del Edificio e Instalaciones	% de cumplimiento de Plan de Mantenimientos	100%
117		Programar, implementar y dar seguimiento a la Escuela Registral	% de cumplimiento de implementación	100%
118		Remodelar las oficinas ( punto inteligente)	en proceso de actualización y revisión	en proceso de actualización y revisión
119		Cumplir a cabalidad con el Plan de Capacitación e Inducción de las áreas de la empresa	% de cumplimiento de Plan de Capacitaciones e inducciones	100%
120		Cumplir a cabalidad con el Plan de acción de los siguientes programas: 1. Programa de Valores. 2. Programa de Riesgo psicosocial/clima laboral	plimiento mensual de los cronogramas es	100%
121		Cumplir a cabalidad con el Plan Anual de Compras	% de cumplimiento del plan	100%
122		Cumplir con el cronograma establecido para los concursos de mérito y oposición	% de cumplimiento del cronograma	100
123		Cumplir y ejecutar el programa de Evaluación de desempeño para los funcionarios	% de cumplimiento del programa	100%
124		Ejecutar proceso de baja a bienes de larga duración en mal estado o inservibles	% Cumplimiento del Proceso	100%
125		Disminuir los indicios de responsabilidad administrativa, civil, penal en exámenes de la Contraloría General del Estado.	cantidad de indicios de responsabilidad en exámenes de la Contraloría General del Estado.	0

**Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP**
**Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos**

No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable
126	<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Cumplir a cabalidad con el Plan Operativo Anual	% de cumplimiento de Plan Operativo Anual	100%
127		Cumplir a cabalidad en los procesos de Control Interno o permanente	Cantidad total de incumplimientos	0
128		Cumplir con la entrega de informes de gestión trimestral y anual	Cantidad total de informes emitidos	5
129		Cumplir a cabalidad con el Plan de Capacitación e Inducción	% de cumplimiento de Plan de Capacitación e inducción	100%
130		Cumplir a cabalidad del Plan de valores institucionales	% de cumplimiento de Plan de valores institucionales	100%
131		Cumplir a cabalidad con el Plan de vacaciones institucional	% de cumplimiento de Plan de vacaciones	100%

**LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)**
**"NO APLICA"**

<b>FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b>	31/3/2022
<b>PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:</b>	MENSUAL
<b>UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACION - LITERAL a):</b>	DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN
<b>RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a):</b>	ING. PATRICIA ROCA LUZURIAGA
<b>CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:</b>	<a href="mailto:patricia.roca@rgguayaquil.gob.ec">patricia.roca@rgguayaquil.gob.ec</a>
<b>NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:</b>	(04) 3709700 EXTENSIÓN 154