

Plan de Trabajo del Registro de la Propiedad 2022

Contenido

Antecedentes.-	3
Justificación.....	3
Metodología:.....	5
De las mejoras	5
Desarrollo	6
Resultados alcanzados	11
Acciones que se debe continuar ejecutando:	12
Conclusiones:	13
Recomendaciones	13
Ilustración 1: Diagrama de Ishikawa	4
Ilustración 2: Modelo Deming.....	5

Antecedentes.-

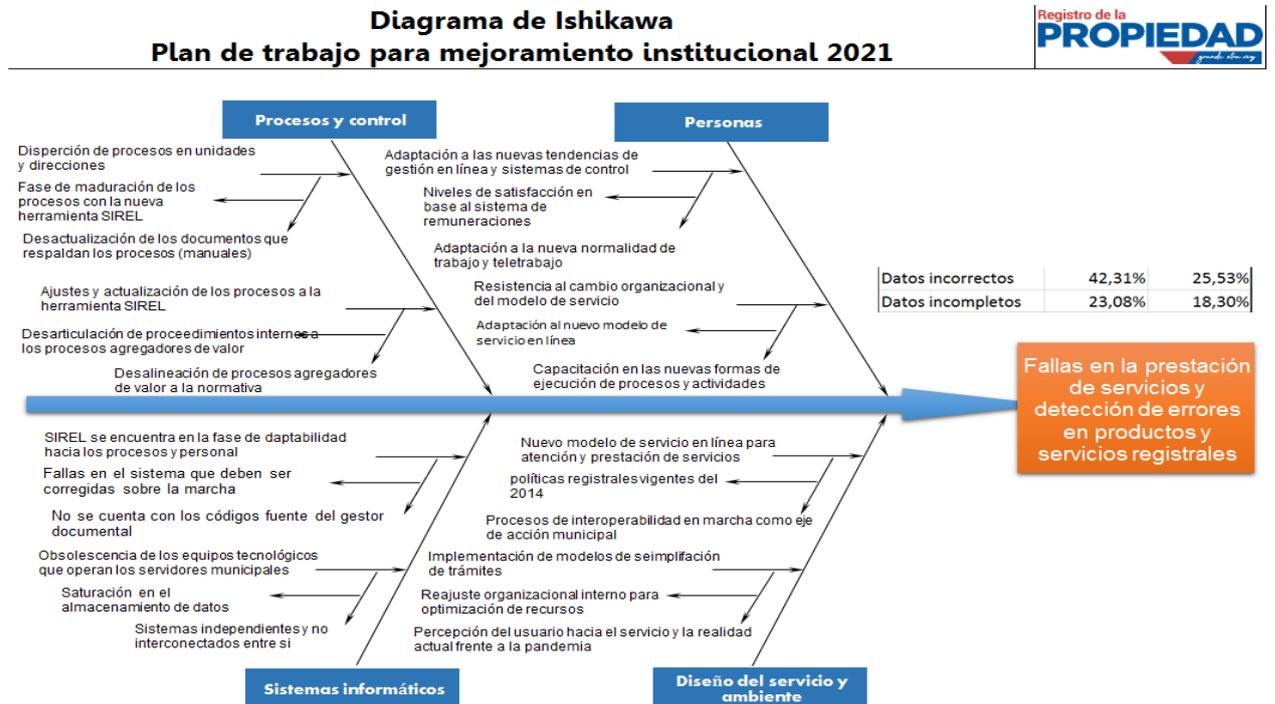
Con Resolución CPCCS-PLE-SG-069-2021-476, de 10 de marzo de 2021, el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (“CPCCS”) expidió el reglamento para el proceso de rendición de cuentas, cuyo objeto es establecer los mecanismos de rendición de cuentas, procedimientos, cronograma, contenidos y herramientas que deben implementar los sujetos obligados a rendir cuentas con la participación de la ciudadanía.

De acuerdo con el artículo 90 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana están obligados a rendir cuentas: las autoridades electas o de libre remoción, representantes legales de las empresas públicas o personas jurídicas del sector privado que manejen fondos públicos o desarrollen actividades de interés público, los medios de comunicación social, a través de sus representantes legales. El día jueves 14 de abril del presente año, el Registro de la Propiedad realizó la fase de deliberación del proceso de Rendición de Cuentas del año 2021, mediante evento presencial y virtual.

Justificación.

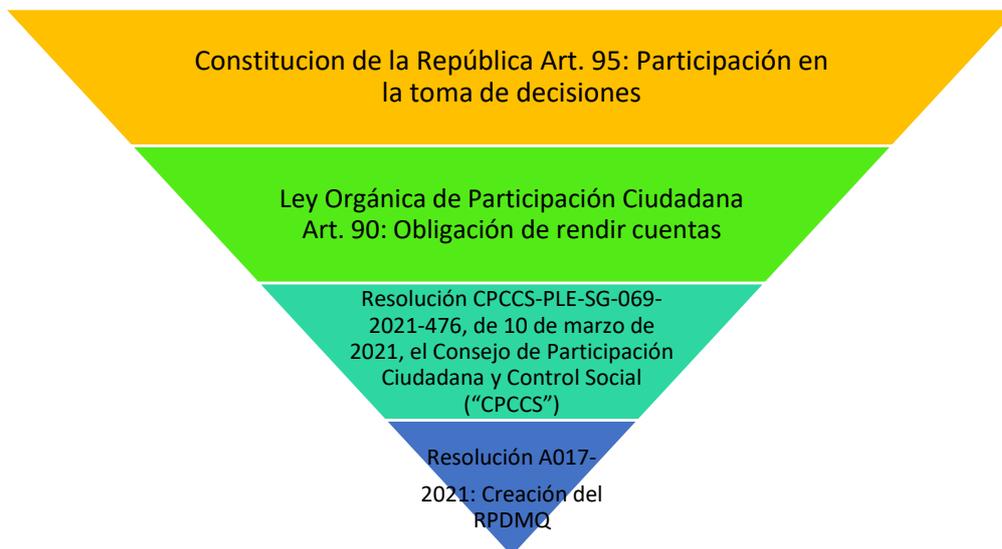
La deliberación en el proceso de rendición de cuentas debe ir enfocada a implementar planes de mejora de los servicios, debe constituirse en un proceso de cumplimiento al cual deben estar alineadas todas las entidades del sector público. Por consiguiente el desarrollar programas y planes de mejoramiento deben ser aplicados de manera continua y permanente.

Ilustración 1: Diagrama de Ishikawa



Elaborado por: Unidad de Planificación

Marco legal:

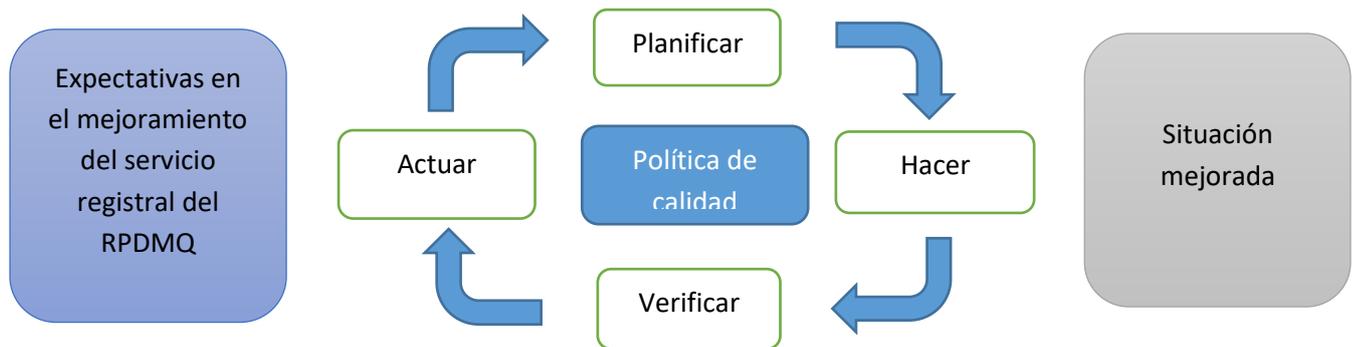


Elaborado por: Unidad de Planificación

Metodología:

El plan de trabajo para el mejoramiento de los servicios en el Registro de la Propiedad, se establece en el ciclo de Deming PHAV.

Ilustración 2: Modelo Deming



Elaborado por: Unidad de Planificación

Para el mejoramiento de los servicios del Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito, será mediante el ciclo de Deming, desarrollando una metodología que permita a los actores de los procesos implementar paso a paso las intervenciones para mejorar; con el objetivo de maximizar la eficiencia en la prestación de los servicios y la mejora en la satisfacción de los usuarios, para lo cual el plan de trabajo se divide en 4 fases a seguir.

De las mejoras

Objetivo general: Mejorar la prestación de los servicios registrales mediante la reorganización interna, alineación de procesos agregadores de valor y la intervención técnica enfocada hacia la reducción de los niveles de error en la emisión de certificados de gravámenes mejorando la percepción del usuario, especializando a los actores en los procesos y procedimientos más la optimización de tiempos y recursos de las direcciones.

OE1: Formular un Plan de trabajo para mejorar el servicio registral, reorganizar y alinear los procesos agregadores de valor en el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito.

OE2: Definir los indicadores de control y seguimiento para el monitoreo las acciones estratégicas de mejora.

OE3: Preparar el ambiente para el mejoramiento del servicio registral,.

OE4: Normalizar y establecer las condiciones que permiten mantener el mejoramiento en la prestación del servicio con efectos en la percepción del usuario.

Desarrollo

Tabla 1: Plan de trabajo 2022

No.	Nombre de la Acción	Descripción	ESTADO	Área a que pertenece	Indicador	COMENTARIO
1	Mesas de trabajo para definición de procedimientos con la Dirección Metropolitana Financiera y Tesorería del Registro de la Propiedad	Reuniones continuas con DMF para preparar cambios en formas de pago al sistema financiero	EJECUTADO 100%	Carlos Viteri Despacho	Nivel de cumplimiento	Se concluyó con la implementación de este mecanismo de pago de manera integral desde el 31 de mayo de 2021, para finalizar el 2021 se registró el 99,6% de transacciones que se ejecutan a través del sistema financiero con título de crédito, el restante 0,4% es por temas especiales como diferencias o errores de los usuarios al enviar pagos con los instructivos anteriores
2	Definición del requerimiento de mejoramiento de la calidad del formulario de Certificado de gravámenes documento RPDMQ-SIREL-2021-007-REQ	Con soporte en los comentarios emitidos por usuarios se formula el requerimiento de mejorar el formulario de gravámenes y petición de inscripciones	EJECUTADO 100%	Dirección de Certificaciones	Nivel de cumplimiento	Se concluye con el formulario de certificaciones mejorado y se eliminan requisitos que se evaluaron y podían ser eliminados
3	Revisión y definición de campos que pueden ser eliminados o ajustados para mejorar la experiencia con el usuario	Reunión de verificación de campos que deben ser suprimidos o modificados para mejorar tiempos de llenado y experiencia del usuario	EJECUTADO 100%	Dirección de Certificaciones	Nivel de cumplimiento	Se remitió el documento para revisión con los cambios susceptibles de eliminación y se genera la reunión en la que se define los campos, concluyendo con la reestructuración y puesta en producción
4	Parametrización del sistema de gestión registral electrónico en el ambiente de mis trámites para enlazar el botón de pagos con la URL del ambiente de obligaciones del GAD del DMQ	Cambios en el Sistema SIREL para modalidad de pago solo con sistema financiero con emisión de título de crédito	EJECUTADO 100%	Tic's	Nivel de cumplimiento	Se ejecutaron todos los cambios y el sistema se encuentra operativo al 100% con la forma de pago a través de título de crédito
5	Pruebas del ambiente de "mis trámites" con la vinculación al ambiente de obligaciones del GAD del DMQ	Realización de pruebas para verificar cambios en el sistema	EJECUTADO 100%	Tic's	Nivel de cumplimiento	Se puso en producción los cambios para la nueva forma de recaudación por título de crédito
6	Puesta en producción de los cambios en el ambiente de "mis trámites" con los campos validación de	Cambios y puesta en operación Sistema SIREL previo a	EJECUTADO 100%	Tic's	Nivel de cumplimiento	100% operativo

	botón de pagos por Tesorería del DMQ	operación el 31 de mayo 2021				
7	Definición del requerimiento de semaforización y automatización de los subprocesos de digitalización y anotación marginal	Revisión y aprobación de la propuesta de semaforización y automatización de procesos	EN DESARROLLO 20%	Dirección de Inscripciones y Dirección de Archivo	Nivel de cumplimiento	Se redefine la prioridad hasta que se realicen los ajustes en el proyecto de reorganización que modifica el proceso con la digitalización y el alcance de la marginación
8	Definición de proceso de recaudación y reporte de ingresos mediante el sistema de título de crédito	Acuerdo de recaudación único mediante la emisión de título de crédito	EJECUTADO 100%	Tesorería	Nivel de cumplimiento	En operación recaudación en línea
9	Construcción y aprobación del manual y guías de pago en línea mediante título de crédito para usuarios internos y externos	Elaboración de guías e instructivos para usuarios internos y externos de la nueva modalidad de pago	EJECUTADO 100%	Carlos Viteri Despacho y Planificación	Nivel de cumplimiento	Se encuentran actualizados y a disposición de los usuarios internos y externos en la página web institucional, la actualización es hasta el 2022
10	Socialización con entidades externas de la nueva modalidad de pago con título de crédito	Campaña de socialización de la nueva modalidad de pago	EJECUTADO 100%	Carlos Viteri - despacho	Nivel de cumplimiento	100% cumplido con la participación directa de la Unidad de Comunicación Social, Tic's y Servicios Ciudadanos
11	Atención de sugerencias y recomendaciones en emisión de comprobantes de pago a terceros por parte de las entidades financieras	Recepción de recomendaciones de usuarios externos especialmente instituciones financieras	EJECUTADO 100%	Tic's	Nivel de cumplimiento	Se realizan los cambios en función de las recomendaciones de la encuesta de satisfacción al usuario, comunicaciones directas con grupo constructores positivos, entidades colaboradoras, entre otros
12	Validación de cambios y mejoramiento en los formularios	Presentación de mejoras que se ejecutarán en campos y formularios	EJECUTADO 100%	Dirección de Certificaciones	Nivel de cumplimiento	Se han trabajado en el 100% de los formularios al momento se encuentra en fase de finalización el certificado de propiedad, búsqueda de escrituras, razón de inscripción y reingresos de escrituras.
13	Replanteo del sub proceso y procedimiento de digitalización y anotación marginal y verificación de efectos de la semaforización en índices	Preparar los nuevos diagramas de flujo con efectos de la automatización de procesos	EJECUTADO 100%	Planificación	Nivel de cumplimiento	Se entregó los diagramas con los que se concluyó con la automatización en enero 2022
14	Construcción de nueva versión de formularios con los requerimientos	Preparación de los nuevos formatos de los	EJECUTADO 100%	Tic's	Nivel de cumplimiento	Se encuentra en el sistema los formularios actualizados

	formulados en test de pruebas	formularios en test de pruebas				
15	Construcción de nuevos ambientes para mejorar la experiencia del usuario en el Sistema SIREL mediante test de pruebas	Preparación de los nuevos ambientes de opciones y máscaras que visualizarán los usuarios	EJECUTADO 100%	Tic's	Nivel de cumplimiento	se encuentra ya disponible para los usuarios las nuevas características de funcionalidad del sistema
16	Validación de los cambios que se aplicarán a los subprocesos de digitalización, anotación marginal y alertas de semaforización en sistema SIREL	Reunión de validación de cambios en los subprocesos y las alertas	EN DESARROLLO 20%	Directores	Nivel de cumplimiento	Al momento se ha concluido con la automatización de proceso de digitalización se espera estabilizar el mismo para continuar con la fase de semaforización con la marginación
17	Secuenciación de los cambios en los ambientes del Sistema de Gestión Registral Electrónico SIREL	Verificar los ambientes en los que se genera los cambios dentro del sistema y las actividades en los procesos	EN DESARROLLO 20%	Directores	Nivel de cumplimiento	La digitalización está concluida, pero al momento se espera ver el alcance en los cambios de marginaciones y los resultados que se obtenga por parte de los proveedores de acervo para contar con los códigos fuente
18	Validación de ambientes de experiencia y máscaras de trabajo para usuarios finales	Presentación de nuevos ambientes de experiencia y máscaras para validación por responsables	EJECUTADO 100%	Dirección de Certificaciones	Nivel de cumplimiento	Concluido la automatización de digitalización y repertorio automático, así como ingresos con valor cero, se ajusta con la creación de un cajero virtual para respetar el proceso de recaudación que es de propiedad de tesorería
19	Construcción de nuevos ambientes para los sub procesos de digitalización, anotación marginal y semaforización en índices en el Sistema de Gestión Registral Electrónico SIREL mediante test de pruebas	Parametrización en el Sistema registral SIREL	EN DESARROLLO 20%	Tic's	Nivel de cumplimiento	Concluido con la primera fase de digitalización repertorio automático y procesos con pago cero.
20	Puesta a producción de cambios y mejoras a la calidad de los formularios en el Sistema de Gestión Registral Electrónico SIREL	Incorporar en Sistema de Gestión Registral Electrónico SIREL los cambios validados	EJECUTADO 100%	Tic's	Nivel de cumplimiento	Concluido con la fase de digitalización repertorio automático y procesos con pago cero
21	Validación de ambientes de trabajo para usuarios internos de los sub procesos de digitalización,	Presentación a equipo de responsables y directores de los cambios y mejoras	EN DESARROLLO 20%	Directores y responsables	Nivel de cumplimiento	Concluido con la primera fase de digitalización repertorio automático y procesos con pago cero

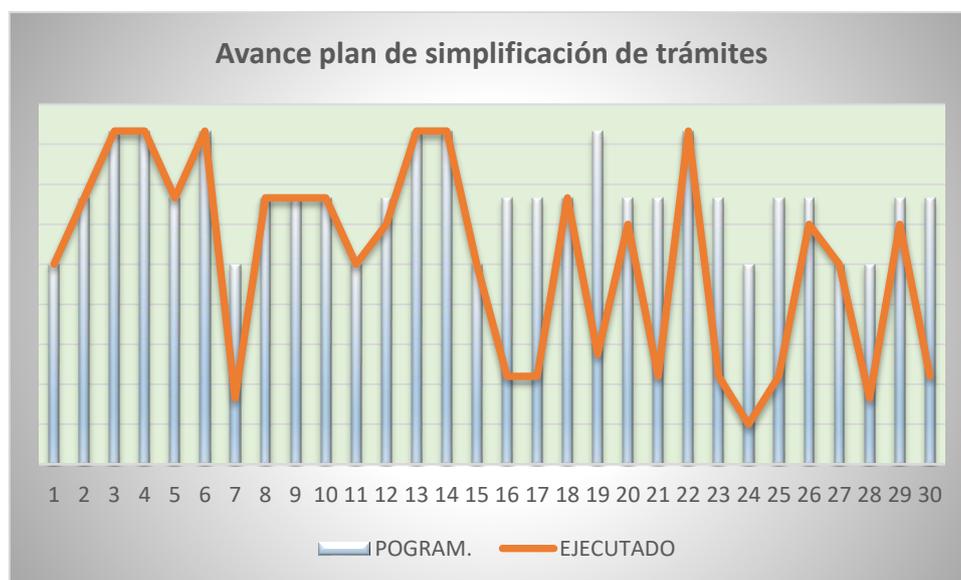
	anotación marginal y semaforización					
22	Socialización y masificación del proceso de pago en línea mediante títulos de crédito	Campaña de difusión por los canales externos	EJECUTADO 100%	CCSS	Nivel de cumplimiento	Al momento con los cambios en la automatización del proceso de digitalización y repertorio automático se encuentra en fase de información a usuarios internos y de estabilización para cierre
23	Puesta a producción de las mejoras en los sub procesos de digitalización y anotación marginal y las alertas de semaforización en el Sistema de Gestión Registral Electrónico SIREL	Implementación en Sistema SIREL de los cambios y mejoras	EN DESARROLLO 20%	Tic's	Nivel de cumplimiento	Concluido con la primera fase de digitalización repertorio automático y procesos con pago cero
24	Socialización de mejoras a la ciudadanía y usuarios internos	Campaña de socialización interna y externa de cambios en peticiones	EJECUTADO 100%	Servicios Ciudadanos	Nivel de cumplimiento	Al momento con los cambios en la automatización del proceso de digitalización y repertorio automático se encuentra en fase de información a usuarios internos y de estabilización para cierre
25	Socialización de mejoras a los usuarios internos de los procesos de digitalización y anotación marginal y alertas de semaforización en índices para reducir errores	Campaña interna de socialización de cambios ejecutados	EN DESARROLLO 20%	Servicios Ciudadanos	Nivel de cumplimiento	Al momento con los cambios en la automatización del proceso de digitalización y repertorio automático se encuentra en fase de información a usuarios internos y de estabilización para cierre
26	Cierre del proceso de mejoramiento de la calidad de los formularios	Preparación de informes de resultados alcanzados	EJECUTADO 100%	Planificación y Tics	Nivel de cumplimiento	Se han remitido los respectivos informes de gestión de toda la institución en los que se informó los resultados, se realiza los acercamientos a TIC's para emitir el informe de ejecución y avance
27	Evaluación del impacto interno y externo de la incorporación del medio de pago en línea por título de crédito	Medición de niveles de impacto y satisfacción de usuario	EJECUTADO 100%	Planificación	Nivel de cumplimiento	En ejecución las mediciones con la encuesta de satisfacción al usuario

28	Cierre del proceso de mejoramiento de alertas con semaforización y automatización de procesos de digitalización y anotación marginal	Informe de resultados alcanzados	EN DESARROLLO 20%	Planificación	Nivel de cumplimiento	Se emiten los respectivos informes
29	Evaluación de impacto de mejoramiento de la calidad de los formularios en el usuario externo	Medición de niveles de impacto y satisfacción de usuario	EJECUTADO 100%	Servicios Ciudadanos	Nivel de cumplimiento	Encuesta de Satisfacción del Usuario
30	Evaluación de impacto de mejoramiento en la semaforización y automatización de subprocesos de digitalización y anotación marginal	Medición del impacto en la satisfacción del usuario, reducción de tiempos internos y errores en los productos	EN DESARROLLO 20%	Planificación y Directores	Nivel de cumplimiento	Al momento se registran controles de asignación de trabajo y arqueo diario para controlar tiempos de despacho y se encuentra en marcha las acciones para reducir errores.

Fuente; Hojas de ruta y plan de trabajo RPDQM

Elaborado por: Unidad de planificación

Gráfico 1: Avance del Plan de Simplificación de trámites en línea



Elaborado por: Unidad de planificación

Resultados alcanzados

La ejecución del Plan de Trabajo del Registro de la Propiedad 2021, demuestra los siguientes resultados: mejoras en diversas áreas, las mismas que se deben dar seguimiento a su ejecución como al Sistema de Gestión Registral Electrónico, en relación a la parametrización de formularios, automatización de procesos como digitalización, reajuste de proceso de marginación y alertas.

Con el acompañamiento en la ejecución de las acciones estratégicas para mejorar la calidad de los servicios registrales se logró:

- Avances significativos en las mejoras en la interfaz de formularios de certificado de gravámenes, inscripción de actos y contratos generales y judiciales, adicionando certificados de propiedad de inmuebles, bienes raíces y ventas, estatuto personal; que permiten mejorar la experiencia del usuario en la gestión de trámites registrales, al momento se encuentran en la parte final la implementación de mejoras en copias certificadas, razones de inscripción y reingresos.
- Incorporación del modo de pago en línea en todos los productos y servicios que entrega el Registro de la Propiedad, conforme lo establecido en el plan de simplificación de trámites con los cambios en el sistema y los instructivos, conjuntamente con las campañas de socialización de la nueva modalidad de pago
- Mantener el 100% de trámites registrales en línea, se trabaja paralelamente en la automatización de algunos procesos y procedimientos como es el caso de la automatización de digitalización que involucró conjuntamente la generación de repertorio automática y la activación de trámites automáticos con valor cero (0).
- Refrescamiento del contenido de la página web institucional y el Sistema de Gestión Registral Electrónico SIREL-Q, con una funcionalidad más amigable y compacta, con la actualización de la interfaz de navegación del sistema SIREL para una mejor interacción con el usuario, especialmente en los productos de mayor demanda como son certificados de gravámenes, peticiones de inscripción y otros formularios.
- Alinear procesos con la transferencia del equipo de servidores municipales que realizan actividades de recepción de reclamos de certificados y reingreso de inscripciones a las Direcciones de Certificaciones e inscripciones, se continuará con las siguientes fases de transferencia, alineación, mejoras en los procesos y el sistema, En la fase de transferencia hacia la dirección de Inscripciones se pudo alertar la complejidad en cuanto a la asimilación del proceso en su conjunto, lo que generó una lenta implementación.

Acciones que se debe continuar ejecutando:

Tabla 2: Acciones que requieren continuidad

No.	Nombre de la Acción	Descripción	ESTADO	Área a que pertenece	Indicador
1	Definición del requerimiento de semaforización y automatización de los subprocesos de digitalización y anotación marginal	Revisión y aprobación de la propuesta de semaforización y automatización de procesos	EN DESARROLLO 20%	Dirección de Inscripciones y Dirección de Archivo	Nivel de cumplimiento
2	Validación de los cambios que se aplicarán a los subprocesos de digitalización, anotación marginal y alertas de semaforización en sistema SIREL	Reunión de validación de cambios en los subprocesos y las alertas	EN DESARROLLO 20%	Directores	Nivel de cumplimiento
3	Secuenciación de los cambios en los ambientes del Sistema de Gestión Registral Electrónico SIREL	Verificar los ambientes en los que se genera los cambios dentro del sistema y las actividades en los procesos	EN DESARROLLO 20%	Directores	Nivel de cumplimiento
4	Construcción de nuevos ambientes para los sub procesos de digitalización, anotación marginal y semaforización en índices en el Sistema de Gestión Registral Electrónico SIREL mediante test de pruebas	Parametrización en el Sistema registral SIREL	EN DESARROLLO 20%	Tic's	Nivel de cumplimiento
5	Validación de ambientes de trabajo para usuarios internos de los sub procesos de digitalización, anotación marginal y semaforización	Presentación a equipo de responsables y directores de los cambios y mejoras	EN DESARROLLO 20%	Directores y responsables	Nivel de cumplimiento
6	Puesta a producción de las mejoras en los sub procesos de digitalización y anotación marginal y las alertas de semaforización en el Sistema de Gestión Registral Electrónico SIREL	Implementación en Sistema SIREL de los cambios y mejoras	EN DESARROLLO 20%	Tic's	Nivel de cumplimiento
7	Socialización de mejoras a los usuarios internos de los procesos de digitalización y anotación marginal y alertas de semaforización en índices para reducir errores	Campaña interna de socialización de cambios ejecutados	EN DESARROLLO 20%	Servicios Ciudadanos	Nivel de cumplimiento
8	Cierre del proceso de mejoramiento de alertas con semaforización y automatización de procesos de digitalización y anotación marginal	Informe de resultados alcanzados	EN DESARROLLO 20%	Planificación	Nivel de cumplimiento

9	Evaluación de impacto de mejoramiento en la semaforización y automatización de subprocesos de digitalización y anotación marginal	Medición del impacto en la satisfacción del usuario, reducción de tiempos internos y errores en los productos	<p style="text-align: center;">EN DESARROLLO</p> <p style="text-align: center;">20%</p>	Planificación y Directores	Nivel de cumplimiento
---	---	---	--	----------------------------	-----------------------

Fuente; Hojas de ruta y plan de trabajo RPD MQ

Elaborado por: Unidad de planificación

Conclusiones:

- Se han dado seguimiento a la ejecución de las acciones estratégicas para el mejoramiento de la calidad de los servicios y mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios, que ha permitido establecer medición en cada uno de los procesos, con resultados que corresponde a cambios en el Sistema de Gestión Registral Electrónico SIREL, como una experiencia de funcionalidad amigable para el usuario con una percepción del 80%, en relación al SIRREL. De la misma forma se han experimentado mejoras en procesos como emisión de certificaciones que supera el 76% de índice de satisfacción; no obstante, existen procesos que aún deben ser mejorados con la ejecución de actividades y acciones que se encuentran en la fase de desarrollo como es el caso de marginación de actos y contratos.
- Existen acciones que dependen de modificaciones en los sistemas que van acompañados de acciones intermedia por diversos actores como es el caso de la semaforización que requiere la participación tanto de Tics como de las Direcciones agregadoras de valor y en especial de la Dirección de Archivo.

Recomendaciones

- Dar seguimiento a la implementación por parte de las áreas responsables de las acciones estratégicas que se encuentran en desarrollo, por lo que es muy importante la primera fase de la digitalización automática más la dinámica de gestión como es el caso de repertorio automático y pago de trámites con valor cero que no se encontraba contemplado en el primer momento de desarrollo y que se requiere ejecutarlo.
- Continuar midiendo el impacto de las mejoras en la interfaz de los medios de pago y formularios en la encuesta de satisfacción del usuario, así como los cambios internos con el propósito de ejecutar los ajuste necesarios que conlleven a incrementar la percepción del usuario en cuanto al servicio.
- Continuar con la automatización de procesos internos que permitirán reducir tiempos de entrega, para este efecto al encontrarse pendiente la transferencia de responsabilidades de marginación, es necesario realizar una evaluación previa con los resultados obtenidos en la transferencia del proceso de reingreso, con el propósito de que no se genere un desvío del proceso en su trazabilidad.

ELABORADO: Ing. Marco Rene Paltín. Analista en Gestión de Procesos	REVISADO: Ing. Wladimir Albán Responsable de la Unidad de Planificación	APROBADO: Ing. María Belén Ayala Directora Administrativa Financiera
Fecha: 25/05/2022	Fecha: 25/05/2022	Fecha: 25/05/2022