

**Plan de Trabajo del Registro  
de la Propiedad  
2021**



## Contenido

Antecedentes.- .....	3
Justificación.....	3
Metodología:.....	5
De las mejoras .....	6
Plan de Trabajo.....	7
Conclusiones .....	9
Recomendaciones .....	10
Ilustración 1: Diagrama de Ishikawa .....	4
Ilustración 2: Modelo Deming.....	5



#### Antecedentes.-

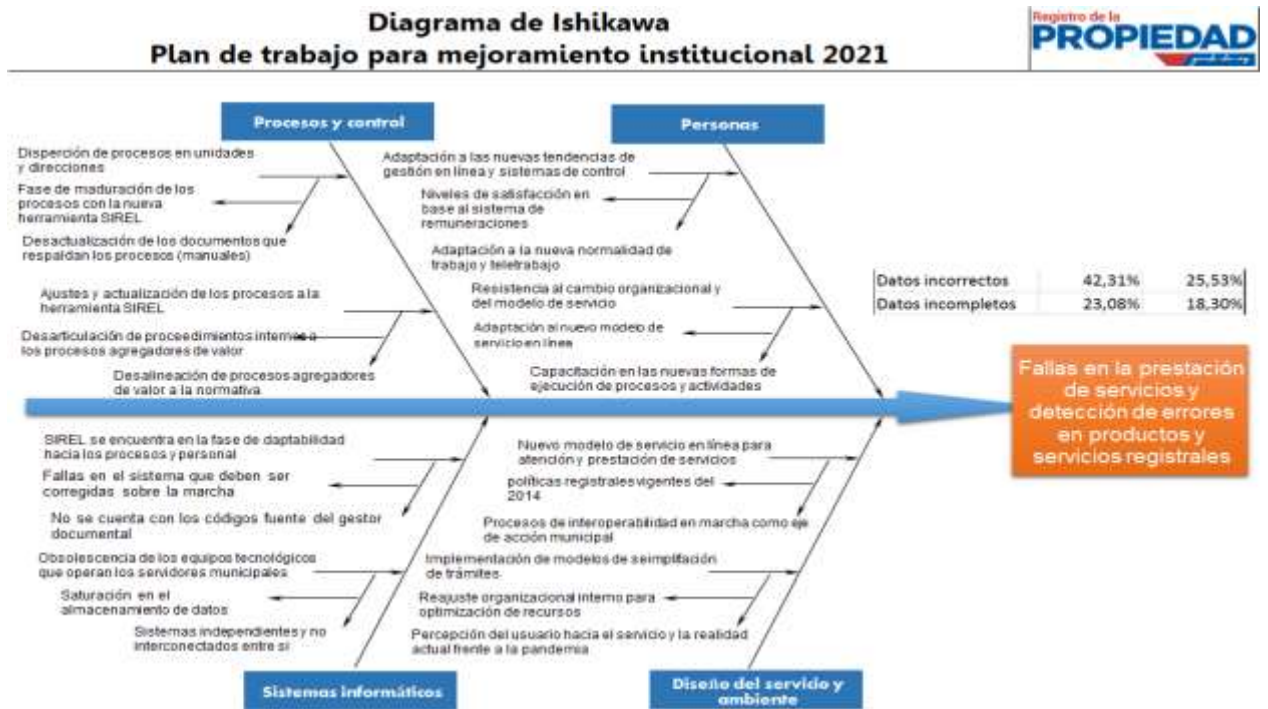
Con Resolución CPCCS-PLE-SG-069-2021-476, de 10 de marzo de 2021, el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social ("CPCCS") expidió el reglamento para el proceso de rendición de cuentas, cuyo objeto es establecer los mecanismos de rendición de cuentas, procedimientos, cronograma, contenidos y 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 martes 15 de junio del presente año, el Registro de la Propiedad realizó la fase de deliberación del proceso de Rendición de Cuentas del año 2020, mediante la suscripción a la plataforma zoom con enlace al correo electrónico registrodmq@gmail.com para el evento virtual.

#### Justificación.

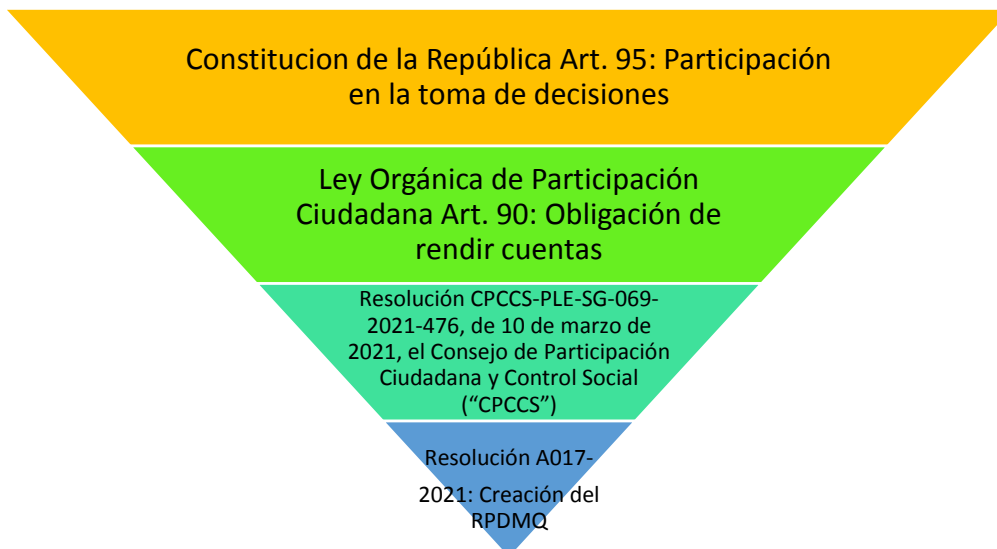
La deliberación en el proceso de rendición de cuentas debe ir encaminada a implementar planes de mejora de los servicios, debe constituirse en un proceso básico y elemental al cual deben estar encaminadas todas las entidades del sector público. Por consiguiente el desarrollar programas y planes de mejoramiento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

Ilustración 1: Diagrama de Ishikawa



Elaborado por: Unidad de Planificación

**Marco legal:**

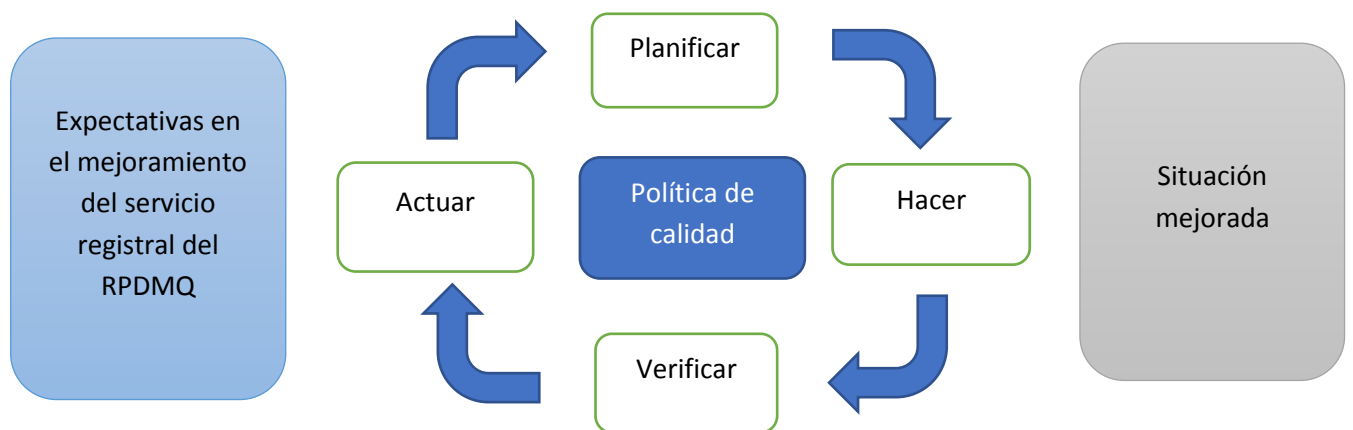


Elaborado por: Unidad de Planificación

Metodología:

El plan de trabajo para el mejoramiento de los servicio 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 percepción 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 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, optimizando 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 estrategicas 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

## Plan de Trabajo

Fecha de Elaboración:					
Período: Enero – Diciembre 2021					
Responsable (Líder del Proceso): Unidad de Planificación					
No.	Nombre de la Acción	Descripción	Área a que pertenece	Categoría(s)	Indicador
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	Despacho	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
2	Definición del requerimiento de mejoramiento de la calidad del formulario de Certificado de gravámenes documento RPDQM-Q-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	Dirección de Certificaciones	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
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	Dirección de Certificaciones	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
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	Tic's	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
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	Tic's	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
6	Puesta en producción de los cambios en el ambiente de "mis trámites" con los campos validación de botón de pagos por Tesorería del DMQ	Cambios y puesta en operación sistema SIREL previo a operación el 31 de mayo 2021	Tic's	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
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	Planificación y responsables de áreas	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
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	Tesorería	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
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	Carlos Viteri Despacho y Planificación	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
10	Socialización con entidades externas de la nueva modalidad de pago con título de crédito	Campaña de socialización de la nueva modalidad de pago	Carlos Viteri - despacho	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento

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	Tic's	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
12	Validación de cambios y mejoramiento en los formularios	Presentación de mejoras que se ejecutarán en campos y formularios	Dirección de Certificaciones	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
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	Planificación	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
14	Construcción de nueva versión de formularios con los requerimientos formulados en test de pruebas	Preparación de los nuevos formatos de los formularios en test de pruebas	Tic's	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
15	Construcción de nuevos ambientes para mejorar la experiencia del usuario en sistema SIREL mediante test de pruebas	Preparación de los nuevos ambientes de opciones y máscaras que visualizarán los usuarios	Tic's	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
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	Directores	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
17	Secuenciación de los cambios en los ambientes del sistema registral electrónico SIREL	Verificar los ambientes en los que se genera los cambios dentro del sistema y las actividades en los procesos	Planificación los responsables de áreas	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
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	Dirección de Certificaciones	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
19	Construcción de nuevos ambientes para los sub procesos de digitalización, anotación marginal y semaforización en índices en el sistema registral electrónico SIREL mediante test de pruebas	Parametrización en el sistema registral SIREL	Tic's	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
20	Puesta a producción de cambios y mejoras a la calidad de los formularios en el sistema de gestión Registral SIREL	Incorporar en sistema de gestión registral SIREL de cambios validados	Tic's	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
21	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	Directores y responsables	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
22	Socialización y masificación del proceso de pago en línea mediante títulos de crédito	Campaña de difusión por los canales externos	CCSS	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
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 SIREL	Implementación en sistema SIREL de los cambios y mejoras	Tic's	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
24	Socialización de mejoras a la ciudadanía y usuarios internos	Campaña de socialización interna y externa de cambios en peticiones	CCSS	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento



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	CCSS	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
26	Cierre del proceso de mejoramiento de la calidad de los formularios	Preparación de informes de resultados alcanzados	Planificación y Tics	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
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	Planificación	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
28	Cierre del proceso de mejoramiento de alertas con semaforización y automatización de procesos de digitalización y anotación marginal	Informe de resultados alcanzados	Planificación	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
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	Planificación	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento
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	Planificación	Versión 1.0	Nivel de cumplimiento

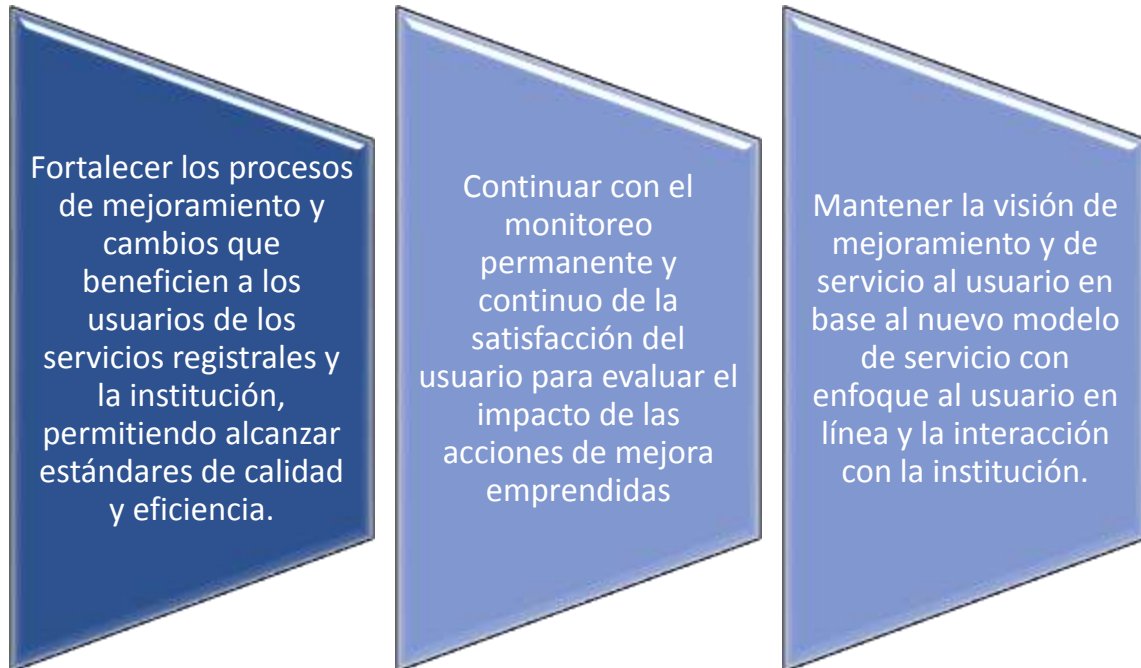
## Conclusiones

El mejoramiento de los servicios es una responsabilidad de todas las entidades públicas y por sobre todo de aquellas que se encuentran en relación directa con los ciudadanos a través de las prestación de servicios registrales como es el caso del Registro de la Propiedad, que responde a parámetros de seguridad, eficiencia, eficacia, calidad y calidez

La percepción del usuario es un indicador gravitante en la calidad en los productos y servicios registrales que se entregan a la ciudadanía, con una percepción favorable hacia los cambios por parte del ciudadano y usuario de los productos registrales.

En el proceso de deliberación en la rendición de cuentas se receptaron comentarios positivos a la gestión desarrollada en el 2020, con las respectivas felicitaciones y pedidos de continuar en la misma línea de modernización

Recomendaciones



.....  
 Dr. Carlos Alberto Benítez Alvarez  
 Registrador de la Propiedad (E)

<b>ELABORADO:</b> Ing. Iván Alvarez V. <b>Analista en Gestión d</b> <b>Procesos</b>	<b>REVISADO:</b> Mgs. Wladimir Albán <b>Responsable de la Unidad de</b> <b>Planificación</b>	<b>APROBADO:</b> Ing. María Belén Ayala <b>Directora Administrativa</b> <b>Financiera</b>
Fecha: 20/07/2021	Fecha: 20/07/2021	Fecha: 20/07/2021