



REGISTRO DE  
LA PROPIEDAD  
DE GUAYAQUIL

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

# EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL

## Tabla de contenido

|   |    |
|---|----|
| 1. MENSAJE GERENTE GENERAL .....  | 3  |
| 2. PRESENTACIÓN.....  | 4  |
| 3. ANTECEDENTES .....   | 5  |
| 4. OBJETO, MISIÓN Y VISIÓN .....  | 6  |
| 5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....   | 7  |
| 6. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL .....  | 8  |
| 7. GESTIÓN POR DIRECCIONES Y JEFATURAS DE LA EMPRESA.....                                   | 9  |
| 7.1 DIRECCIÓN DE MEJORA CONTINUA .....  | 9  |
| 7.2 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JEFATURA DE TALENTO HUMANO.....                              | 12 |
| 7.2.1 JEFATURA DE TALENTO HUMANO .....  | 20 |
| 7.3 ASESORÍA DE IMAGEN CORPORATIVA/ COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.....                         | 26 |
| 7.4 DIRECCIÓN FINANCIERA.....   | 33 |
| 7.5 DIRECCIÓN DE CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO.....  | 37 |
| 7.6 ÁREA REGISTRAL .....  | 44 |
| 8.REGISTRO DE LA PROPIEDAD EN CIFRAS.....   | 61 |
| 8.1 COMPARATIVO DE INSCRIPCIONES REALIZADAS EN EL AÑO 2019 VS 2020 .....                    | 61 |
| 8.2 COMPARATIVO DE CERTIFICADOS REALIZADOS EN EL AÑO 2019 VS 2020 .....                     | 62 |
| 8.3 COMPARATIVO DE TIEMPOS DE ENTREGA DE SERVICIOS REGISTRALES EN EL AÑO 2019 VS 2020 ..... | 63 |
| 8.4 CANTIDAD DE CONSULTAS ATENDIDAS A LOS USUARIOS POR CANALES OFICIALES.....               | 64 |
| 8.5 GASTOS PRESUPUESTADOS PARA EL AÑO 2020 VS GASTOS REALES.....                            | 65 |
| 8.6 COMPARATIVO DE INGRESOS Y UTILIDAD NETA POR AÑOS.....                                   | 66 |
| 9. PALABRAS FINALES .....   | 67 |

## 1. MENSAJE GERENTE GENERAL



Durante el año 2020, la pandemia de Covid-19 afectó la vida de todos los seres humanos a nivel global. La vida diaria y de trabajo se vieron impactadas de una forma nunca antes experimentada por la humanidad. Nuestro país y en particular nuestra ciudad no fueron la excepción. Esto afectó de forma directa la planificación y ejecución de los proyectos programados por nuestra empresa para el año 2020.

Sin embargo, gracias al compromiso de nuestros funcionarios con la Institución, logramos continuar operando pese a las difíciles circunstancias que atravesábamos, logrando de manera efectiva y eficiente cumplir con los servicios registrales que ofrece la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil.

Los resultados obtenidos son fruto del esfuerzo de cada una de las personas que conforman nuestra institución, de la excelente vocación por atender a los ciudadanos, de su amor y entrega a su trabajo y sobre todo del compromiso de engrandecer a la empresa y a la ciudad.

Asimismo, gracias a la innovación e implementación de herramientas tecnológicas, logramos llevar a cabo la TRANSFORMACIÓN DIGITAL de nuestros servicios, la cual nos permitió, durante la época de cuarentena, estar en contacto con los usuarios, aclarar sus dudas, atender sus requerimientos y cumplir con las certificaciones e inscripciones solicitadas por los mismos.

La Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil, se caracteriza por ser una institución reconocida por su excelencia a nivel nacional e internacional, hoy podemos decir que con el esfuerzo de nuestra familia registral mantenemos la tradición de destacar, en la actualidad celebramos que los trámites de las inscripciones se entreguen en cuarenta y ocho horas y que los certificados se emitan en línea.

Por eso en el inicio de esta nueva década al servicio de la ciudad, nos comprometemos a seguir en este camino de mejora continua y de innovación.

Abg. María José Castelblanco- Gerente General

## 2. PRESENTACIÓN

La Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social establece en su Art. 3 numeral 5, sobre rendición de cuentas lo siguiente: Todas las instituciones públicas, sus autoridades y representantes legales, las autoridades de elección popular y las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios públicos o desarrollen actividades de interés público, tienen el deber de elaborar un informe de labores público, periódico, oportuno, transparente y en lenguaje asequible, que se presentará al menos una vez al año respecto de los servicios públicos que prestan. El proceso de Rendición de Cuentas se orienta a consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y la ciudadanía; lo que a su vez propicia un ambiente idóneo para que los ciudadanos promuevan y participen en el control de las instituciones del Estado y de sus representantes. Es así como la Empresa Pública Municipal presenta el "INFORME DE GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS DURANTE EL PERIODO 2020"



### 3. ANTECEDENTES

Mediante Ordenanza Municipal publicada en la Gaceta Municipal 14 del 26 de junio de 2011 el Concejo Municipal del Gobierno Descentralizado Municipal de Guayaquil creó la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil con la finalidad de que se encargue de la administración del Registro de la Propiedad del cantón Guayaquil que tiene a su cargo la función de inscribir y certificar bienes inmuebles.

En abril de 2020 el Directorio de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil resolvió implementar el "Servicio Registral Electrónico" a fin de atender los servicios de inscripción y certificación; en virtud de lo cual fue necesario elaborar planes de contingencia para la transición de los servicios registrales.

Mediante Ordenanza Sustitutiva para la Administración del Registro de la Propiedad del Cantón Guayaquil y el Ejercicio de la Competencia Registral a través de la Empresa Pública Municipal, Registro de la Propiedad de Guayaquil, publicada en la Gaceta Oficial 26 del 18 de septiembre de 2020, se establecen lineamientos trascendentales para las competencias de la administración y gestión de la parte organizacional, presupuestaria, financiera, económica, de tecnología de la información e innovación, del talento humano y de los procesos dirigidos a atender los servicios de inscripción y certificación que son de competencia de la función registral.

Mediante este mismo instrumento del máximo órgano municipal se ratificó la instauración del "servicio registral electrónico" de abril de 2020 (actualmente servicio registral digital) que está destinando a brindar un servicio registral eficiente, eficaz y con seguridad jurídica.

## 4.OBJETO, MISIÓN Y VISIÓN

La Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil tiene por objeto Institucionalizar el respaldo administrativo, de gestión y financiero para el ejercicio de las funciones registrales que debe cumplir el Municipio de Guayaquil por medio del Registro de la Propiedad del cantón Guayaquil y su sistema público, como parte de la competencia local, de acuerdo con la Constitución de la Republica, la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización; así como establecer la estructuración administrativa del Registro de la Propiedad.









**VISIÓN:** La Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil tiene como visión brindar un servicio totalmente digital que garantice servicios eficientes, seguros y confiables. Manteniéndose como líder en la implementación de tecnología de vanguardia que genere ingresos para la ciudad y que sea referente de un modelo de gestión responsable de la administración municipal.



**MISIÓN:** Garantizar la seguridad jurídica a través del servicio público registral en materia inmobiliaria de manera eficiente, segura y confiable en favor de los usuarios en ejercicio de las competencias de la M.I. Municipalidad de Guayaquil.

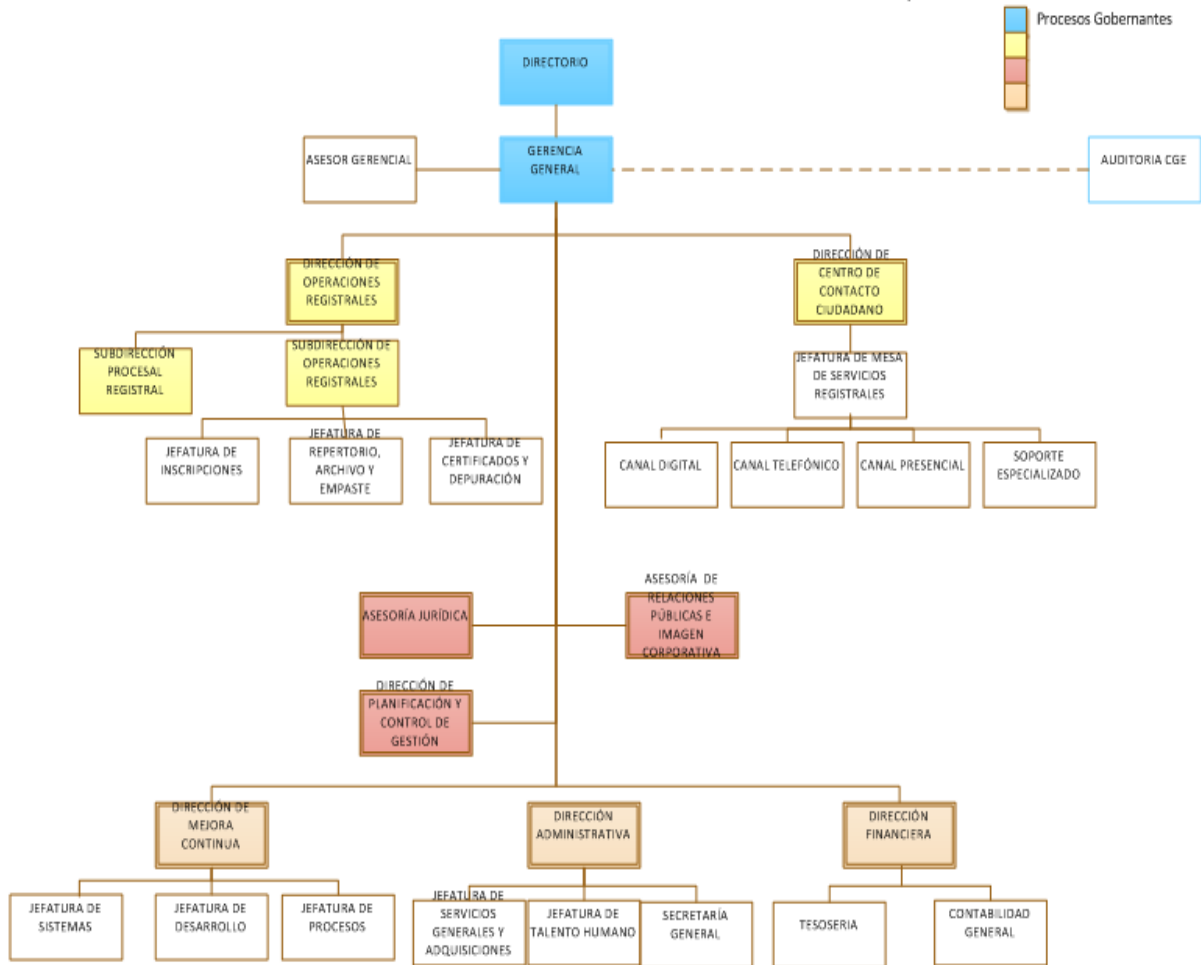


## 5.OBJETIVOS ESPECÍFICOS

-  Transformación Digital de la Empresa
-  Mejorar el tiempo de atención de los requerimientos de los usuarios
-  Adoptar criterios de responsabilidad social
-  Implementar un sistema Administrativo Financiero eficiente y transparente.
-  Desarrollar una cultura de Servicio al Ciudadano.
-  Generar eficiencia y sostenibilidad
-  Implementar mediciones en relación al clima laboral
-  Mejorar canales de comunicación interna.

# 6. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

## REDISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL



## 7. GESTIÓN POR DIRECCIONES Y JEFATURAS DE LA EMPRESA

### 7.1 DIRECCIÓN DE MEJORA CONTINUA

La Dirección de Mejora Continua tiene por objetivo administrar el sistema de seguridad informática de la institución, crear políticas y planes para custodiar el software de informática que posee la empresa, así como gestionar la implementación del modelo de gestión de la calidad en la atención y los procesos registrales.

La acción de esta Dirección fue de suma importancia en la crisis de la pandemia Covid-19, ya que gracias a la misma se ejecutaron las acciones necesarias para la implementación de los Servicios Registrales Digitales para los ciudadanos y el teletrabajo para los funcionarios.

A continuación, el detalle de actividades realizadas durante el período 2020:

- **IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS ELECTRÓNICOS PARA EL USUARIO.**

En el mes de febrero se realizó la contratación de la Plataforma de Servicios Electrónicos para el Usuario, la misma que permitió continuar brindando el servicio registral, incluso en la época de confinamiento decretado por el Gobierno Nacional. Esta implementación permitió pasar de un servicio de atención presencial, a uno totalmente digital mediante el uso de las herramientas tecnológicas disponibles.

Durante el año 2020 se logró implementar de manera exitosa la casi totalidad de los servicios que se brindan a los ciudadanos mediante dicha plataforma.

- **IMPLEMENTACIÓN PLATAFORMA DE TELETRABAJO PARA LOS FUNCIONARIOS.**

Esta iniciativa se generó debido a la epidemia sanitaria "COVID-19", que requería que los funcionarios, especialmente de las áreas operativas pudieran realizar sus labores sin necesidad de estar presentes en la oficina del Registro, para lo cual se debió implementar una tecnología de conexión segura (VPN) que permitió conectar su computadora personal, con los sistemas, data y procesos del Registro de la Propiedad.

La implementación de esta Plataforma de Teletrabajo no tuvo ningún costo para el registro, pues fue implementada aprovechando las tecnologías y herramientas disponibles a través de la plataforma de seguridad de las estaciones de trabajo (CheckPoint Sandblast).

En la actualidad más del 80% de los usuarios del Registro cuentan con la posibilidad de realizar sus labores mediante la plataforma de Teletrabajo.

- **IMPLEMENTACIÓN DE SOLUCIÓN DE SEGURIDAD PARA LAS COMPUTADORAS DE LOS FUNCIONARIOS.**

En el año 2020, se realizó la contratación e implementación de solución CheckPoint Sandblast, la cual es la encargada de brindar seguridad mediante la protección lógica de servidores y estaciones de trabajo.

Cabe indicar que previo a esta implementación, no se tenía licenciado una solución de antivirus y control de malware, por lo que una vez implementada se detectaron y repararon servidores y estaciones de trabajo infectados de virus, en algunos casos críticos servidores tan importantes como el que ejecuta el servicio DNS (conversión de direcciones IP a nombres de dominio) que utilizan todos los funcionarios del Registro.

- **IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO SERVIDOR DE HOSTING CON MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA EL NUEVO PORTAL DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL. ([www.rpguayaquil.gob.ec](http://www.rpguayaquil.gob.ec))**

Esta implementación se realizó debido a que el servidor de Hosting que se tenía contratado anteriormente no contaba con las seguridades mínimas requeridas para alojar la página web del Registro de la Propiedad. Este proceso fue acompañado de la puesta en producción de un nuevo portal web institucional.

- **IMPLEMENTACIÓN DE PLATAFORMA DE SEGUIMIENTO DE TICKETS PARA SOPORTE DE USUARIOS EN LAS ÁREAS DE CALL CENTER, CONTACTO CIUDADANOS, SECRETARIA GENERAL Y SOPORTE DE SISTEMAS.**

La implementación de la herramienta GLPI de tipo Open Source, permitió, sin ningún costo monetario asociado, la automatización de los procesos de atención y coordinación con los ciudadanos; que a través de los canales oficiales de contacto ciudadano y mediante el uso de la plataforma de gestión

y seguimiento, asociado a la generación de tickets, que permite mantener un historial y a su vez generar indicadores de atención. Esta herramienta fue desplegada en las áreas de Contacto Ciudadano y Secretaria General, así como soporte de sistemas.

- **IMPLEMENTACIÓN DE PLATAFORMA COLABORATIVA DE VIDEO CONFERENCIA.**

Durante al año 2020 se realizó el despliegue a nivel de Gerencia General, Direcciones y Jefaturas de una plataforma colaborativa de video conferencia, mediante el aprovechamiento de las herramientas que previamente habían sido contratadas por el Registro pero que no estaban siendo aprovechadas de la manera adecuada; como Teams que es parte de la suite de Office 365, por lo que su implementación no presentó ningún costo adicional asociado.



## 7.2 DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y JEFATURA DE TALENTO HUMANO

El objetivo de esta dirección es brindar las facilidades para la realización de la administración de los procesos de adquisiciones y el mantenimiento de la operatividad de los bienes. Formar, mantener y desarrollar estrategias y habilidades en el funcionamiento y cumplimiento de planes y programas de manera eficiente efectiva y eficaz, así como un ambiente organizacional y laboral adecuado que permita tanto la aplicación, desarrollo y satisfacción plena de los recursos humanos como el logro de sus objetivos individuales, a través de la aplicación y fortalecimiento técnico de los subsistemas de administración de personal.

### Jefatura de Servicios Generales y Adquisiciones Comparativo de situación pasada vs actual

#### SITUACIÓN PASADA

- Inadecuada planificación por parte de las áreas requirentes en temas de contratación.
- Manuales de Procesos y funciones no acordes con la ejecución por falta de supervisión y seguimiento de estos.
- Jefatura de Servicios Generales y Adquisiciones desactualizada organizacionalmente en los procesos de contratación pública.
- Falta de supervisión a las acciones designadas para mejoras de la entidad.
- 

#### SITUACIÓN ACTUAL

- Se solicitó y se revisó con cada área requirente la planificación de los procesos de contratación para consolidar un PAC (Plan Anual de Contrataciones) acorde a las necesidades institucionales.
- Se actualizaron los Manuales de Procedimientos de Adquisiciones, Bienes de larga Duración y Bienes de Uso y Consumo Corriente, acordes a los procesos establecidos y definir responsabilidades.
- Se realizan actas de reuniones semanales para revisar estatus de las funciones asignadas, dando seguimiento a los procesos de contratación.
- Se gestionó la inclusión de los bienes de la entidad en la póliza de la M.I. Municipalidad de Guayaquil.
- Se definen funciones a los cargos que intervienen en la Jefatura de Servicios Generales y Adquisiciones.

# Adquisiciones y Gastos realizados en el 2019-2020

Se obtuvo una disminución de \$512.983,51 (51%) respecto a los gastos del 2019, debido a las innumerables variables que se han presentado por los Decretos Oficiales del COVID 19.

CONSOLIDADO DE ADQUISICIONES 2019-2021

| OBSERVACIÓN                             | 2019                   | 2020                 |
|---|------------------------|----------------------|
| GASTOS DE EDIFICIO                      | \$ 21.652,08           | \$ 25.407,55         |
| GASTOS SERVICIOS BASICOS                | \$ 83.558,85           | \$ 70.427,06         |
| GASTOS EN INFIMAS CUANTIAS              | \$ 307.109,00          | \$ 90.419,71         |
| GASTOS CONSIDERADOS EN EL PAC - INFIMAS | 0                      | \$ 2.393,63          |
| REGIMEN ESPECIAL                        | \$ 235.000,00          | \$ 148.666,67        |
| CONTRATACIÓN DIRECTA DE CONSULTORIA     | \$ 39.985,78           | \$ -                 |
| SUBASTA INVERSA ELECTRONICA             | \$ 316.655,19          | \$ 153.662,77        |
| <b>TOTAL GASTOS</b>                     | <b>\$ 1.003.960,90</b> | <b>\$ 490.977,39</b> |

# Resultados de ejecución del PAC 2020 (PLAN ANUAL DE CONTRATACIONES)



**EJECUCIÓN PAC 2020**

| Líneas ejecutadas | Líneas no ejecutadas | Total |
|-------------------|----------------------|-------|
| 7                 | 12                   | 19    |
| 37%               | 63%                  | 100%  |

En el año 2020 se cumplió con el 37% del Plan Anual de Contrataciones en virtud de las limitaciones que causó la pandemia por Covid-19.

- **BIENES DE LARGA DURACION**

**Atribuciones y Responsabilidades:**

- Codificación de Bienes de larga duración.
- Constatación anual de activos fijos
- Informe de entrega de bienes de larga duración y equipos a unidades de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil.
- Reportes periódicos de activos susceptibles de baja, donación o destrucción.
- Actualización de manuales de bienes de larga duración y control y manual de vehículos.
- Elaboración de actas de bienes de larga duración y control. (entrega-recepción, traspaso, autorización de salida, etc.)
- Entrega de reporte de activos que se deben incluir en la póliza de seguro.

## ACTAS DE BIENES DE LARGA DURACIÓN

### SITUACIÓN PASADA

El manejo de los bienes de larga duración de la Empresa se encontraba a cargo de la Dirección Financiera.

En el mes de septiembre del 2020 se recibe por parte de la Dirección Financiera una base digital y archivos físicos sin embargo no se manejaba un control eficiente de los movimientos que se realizaban en las diferentes áreas con respecto a los bienes.

- Falta de actas firmadas por parte de los funcionarios.
- Ausencia de cronograma de actualización de bienes.
- Falta de formatos de actas de bienes de larga duración.

### SITUACIÓN ACTUAL

- Se actualizó el manual de bienes de larga duración de la EPMRPG.
- Se implementó el catálogo de los bienes de larga duración de la institución, catálogo de bienes para eliminación y catálogo de bienes para reparación y mantenimiento.
- Se actualizaron y se firmaron 133 actas de entrega-recepción de todos los funcionarios de la institución.
- Como inicio de gestión se realizó el cronograma de constatación física y actualización de los bienes de larga duración y control.
- Se implementó el acta de "autorización de salida de bienes" para la instalación de las

# MANTENIMIENTOS

## SITUACIÓN PASADA

- Falta de un cronograma completo de mantenimiento.

## SITUACIÓN ACTUAL

- Debido a la emergencia sanitaria, se paralizaron ciertos mantenimientos y desde el mes de septiembre se realizó la implementación de cronograma de control de mantenimiento mensual.
- Implementación de bitácoras de limpieza diarias para cada punto de control.
- Restructuración de bodega general de planta mezzanine.
- Se implementó la programación de fumigación y desinfección en las instalaciones, por parte de la Municipalidad de Guayaquil y la empresa Ecuafumi.
- Restructuración de bodega planta sótano.
- Se implementó acta de mantenimiento con la finalidad de solicitar cada mantenimiento programado.

# PLAN DE MANTENIMIENTOS 2020

| PLAN DE MANTENIMIENTO 2020             |            |          |            |
|--|------------|----------|------------|
| DESCRIPCIÓN                            | MES        | VALOR    | PORCENTAJE |
| MANTENIMIENTO DE TORRE DE ENFRIAMIENTO | ENERO      | \$ 1,350 | 100        |
| MANTENIMIENTO DE POZOS                 | ENERO      | \$ 500   | 100        |
| MANTENIMIENTO DE BOMBAS SUMERGIBLES    | DICIEMBRE  | \$ 500   | 100        |
| MANTENIMIENTOS DE AIRES ACONDICIONADOS | SEPTIEMBRE | \$ 150   | 100        |
| MANTENIMIENTOS DE ESCALERAS ELECTRICAS | SEPTIEMBRE | \$ 2,500 | 100        |
| MANTENIMIENTO DE PINTURA DEL EDIFICIO  | DICIEMBRE  | \$ 70    | 100        |
| MANTENIMIENTO DEL DEL EDIFICIO         | ABRIL      | \$ 3,022 | 100        |
| MANTENIMIENTO DEL GENERADOR            | DICIEMBRE  | \$ 700   | 100        |
| SERVICIO DE RECARGA DE EXTINTORES      | JUNIO      | \$ 540   | 100        |
|  |            | \$ 9,332 |            |

## PLAN DE MANTENIMIENTO 2020

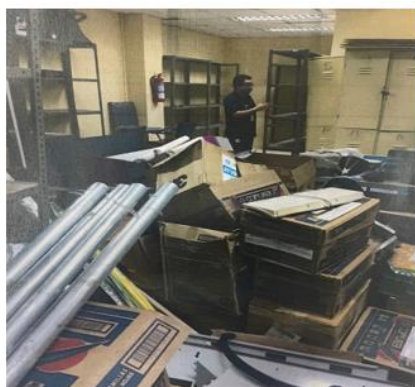


- PLAN DE MANTENIMIENTO 2020
- DESCRIPCIÓN
- MANTENIMIENTO DE TORRE DE ENFRIAMIENTO
- MANTENIMIENTO DE POZOS
- MANTENIMIENTO DE BOMBAS SUMERGIBLES
- MANTENIMIENTOS DE AIRES ACONDICIONADOS
- MANTENIMIENTOS DE ESCALERAS ELECTRICAS
- MANTENIMIENTO DE PINTURA DEL EDIFICIO

En el año 2020 se cumplió el 100% del plan de Mantenimientos

# Reestructuración de bodega planta mezzanine

Situación anterior



Situación actual



# PROVEEDURÍA

## SITUACIÓN PASADA

- No existía un arqueo físico de forma mensual sino únicamente cuando el Departamento Financiero lo requería.

## SITUACIÓN ACTUAL

- Desde el mes de septiembre se coordina con el Contador General el arqueo físico y contable de manera mensual, ya que contribuye a contar con información actualizada y debidamente soportada para el control interno
- Se realizó el inventario general anual los días 16, 17, 18 de diciembre de 2020.
- Resultado de inventario general del 2020 fue entregado en file físico a la Gerencia General, indicando expedientes de líneas e ítems contemplados para eliminación, destrucción o el

# RESTRUCTURACIÓN DE BODEGA PLANTA SÓTANO

- Se realizó la restructuración de la bodega de planta sótano.



- En el 2020 se realizó una limpieza profunda y reorganización de la bodega de uso y consumo corriente para mayor claridad y orden.

## 7.2.1 JEFATURA DE TALENTO HUMANO

# ESTRUCTURA



La misión de la Jefatura de Talento Humano es formar, mantener y desarrollar estrategias y habilidades en el funcionamiento y cumplimiento de planes y programas de manera eficiente efectiva y eficaz, así como un ambiente organizacional y laboral adecuado que permita tanto la aplicación, desarrollo y satisfacción plena de los recursos humanos como el logro de sus objetivos individuales, a través de la aplicación y fortalecimiento técnico de los subsistemas de administración de personal.

## COMPARATIVO DE SITUACIÓN PASADA VS ACTUAL

### SITUACIÓN PASADA

- Se recibe una Jefatura de Gestión de Talento Humano, sin planificación de capacitaciones.
- Falta de seguimiento a las leyes y normativas vigentes.
- No existían un plan estratégico de Seguridad y Salud Ocupacional.

### SITUACIÓN ACTUAL

- Implementación y ejecución de Plan Anual de Capacitaciones.
- Regularización de estatus laboral de los servidores.
- Convenios Universitarios.
- Se logró realizar la restructuración del Estatuto Orgánico Sustitutivo Organizacional por

# DESARROLLO Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

- El 14 de julio del 2020 se reformó el Estatuto Orgánico Sustitutivo por Procesos.
- Se realizó un análisis real de los servidores en función de la instrucción formal y la experiencia para ubicar en nivel, grado y remuneración a que tuviere lugar, tomando en consideración los instrumentos que regulan una correcta clasificación de puestos.



# HOMOLOGACIÓN DE ESCALA SALARIAL

Con la finalidad de establecer un parámetro uniforme, que cumpla con las exigencias enmarcadas en la Ley, bajo la perspectiva del Ministerio de Trabajo y el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipio de Guayaquil, se realizó una comparación entre la escala salarial aprobada mediante la Gaceta Municipal No. 72, en Sesión de Directorio de fecha 08 de diciembre de 2017 y los Acuerdos Ministeriales MDT-2016-0152 y MDT-2016-0156, siendo un referente de cómo establecer y categorizar la escala salarial por niveles y grados.

Con lo cual permitió realizar un análisis real en función de la instrucción formal y la experiencia para ubicar en nivel, grado y remuneración a que tuviere lugar, tomando en consideración los instrumentos que regulan una correcta clasificación de puestos.

Una vez realizado el levantamiento de información y analizado las necesidades institucionales se estableció la clasificación de puestos determinados como Procesos Gobernantes, Agregadores de Valor, y Habilitantes de Asesoría y Apoyo, detallando el nombre del puesto, grupo, grado y RMU correspondiente.

En total fueron 106 colaboradores los que formaron parte de la homologación de escala salarial.

**ESCALA DE REMUNERACIONES POR GRADOS**  
(Ley Orgánica del Servicio Público)

| Grado | Remuneración Mensual Unificada US \$ |
|-------|--------------------------------------|
| 13    | 1.206.54                             |
| 14    | 1.328.93                             |
| 15    | 1.439.07                             |
| 16    | 1.627.75                             |
| 17    | 1.760.00                             |
| 18    | 2.593.50                             |
| 18A   | 3.036.00                             |
| 19    | 3.037.00                             |
| 19A   | 3.038.00                             |
| 19B   | 4.400.00                             |
| 19H   | 4.508.00                             |
| 20    | 5.049.45                             |

**ESCALA DE REMUNERACIONES POR GRADOS**  
(Amparado Bajo la Ley de Código de Trabajo)

| Grado | Remuneración Mensual Unificada US \$ |
|-------|--------------------------------------|
| 1     | 520.15                               |
| 2     | 531.37                               |
| 3     | 536.47                               |
| 4     | 542.59                               |
| 5     | 547.69                               |
| 6     | 553.81                               |
| 7     | 558.91                               |
| 8     | 575.23                               |
| 9A    | 581.34                               |
| 9     | 598.68                               |
| 9A    | 599.70                               |
| 9B    | 600.72                               |
| 10    | 608.87                               |

## OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

- Disposición eficiente del recurso humano ideal para ocupar los puestos definidos mediante la nueva estructura organizacional.
- Ahorro de \$180.557,68 en el rubro de remuneraciones en el período 2019-2020.

| Período   | Número de servidores diciembre 2019 Vs diciembre 2020 | Valor anual RMU cancelado (Enero-Diciembre 2019 & Enero-Diciembre 2020) |
|---|---|---|
| jun-19 (Administración Ab. María José Castelblanco) | 151   | \$ 3.024.954,08   |
| dic-20  | 134   | \$ 2.844.396,40   |
| <b>OPTIMIZACIÓN</b>                                 | 17  | \$ 180.557,68   |

## CAPACITACIÓN Y CLIMA LABORAL

Luego de realizar el proceso de Identificación de Necesidades de Capacitación (INC), se aprobó el Plan anual de capacitación.

16 capacitaciones ejecutadas

134 servidores capacitados

| ENCUESTA CLIMA LABORAL         |          |
|--------------------------------|----------|
| Fecha de inicio de la encuesta | 9/3/2020 |
| Población objetivo             | 135      |
| Encuestas realizadas           | 114      |
| Participación                  | 84.5%    |

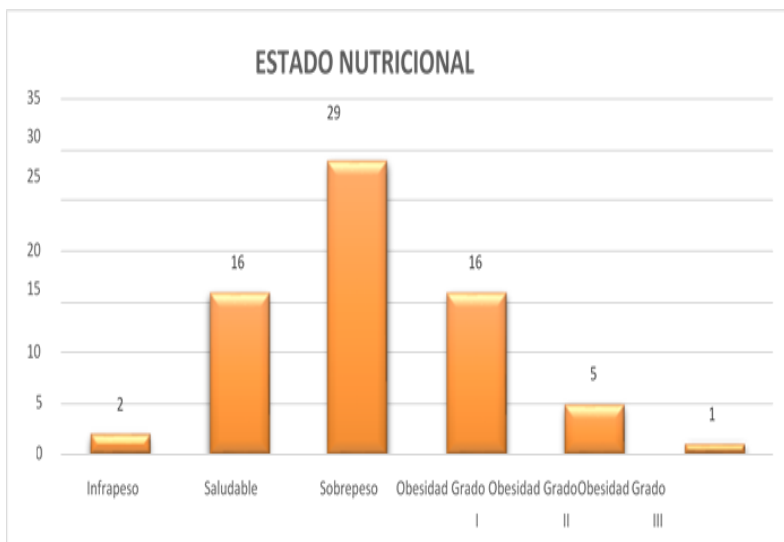
### PLANES DE ACCIÓN

- Se realizó la implementación del chat institucional para difusión de comunicaciones.
- Implementación de mensajes de cumpleaños, felicitaciones y esquelas por fallecimiento en formato JPEG.

# SALUD OCUPACIONAL

APLICACIÓN DEL PROGRAMA INTEGRAL DE VIGILANCIA DE LA SALUD DE LOS TRABAJADORES.

- Exámenes médicos ocupacionales
- Control del Estado Nutricional
- Control Grupo Vulnerable
- Visitas Médicas domiciliarias
- Creación ficha médica individual



# SALUD OCUPACIONAL

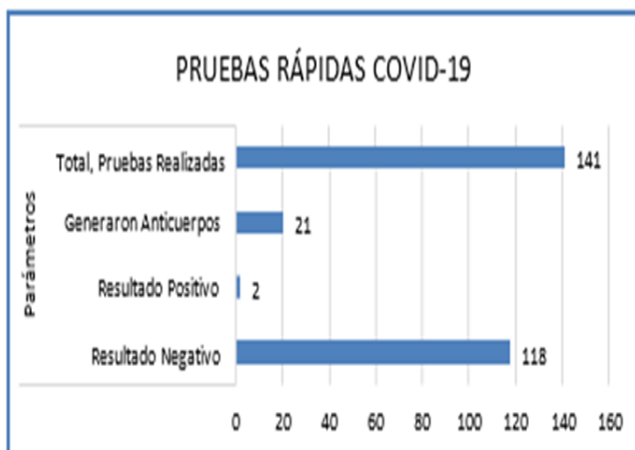
DIFUNDIR LOS CONOCIMIENTOS Y ORGANIZAR PROGRAMAS DE EDUCACIÓN PARA LA SALUD.



Charlas y acompañamiento a servidores en los siguientes temas:

- Plan de Emergencia y Contingencia
- Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional
- Programa de Alcohol y Drogas
- Programa de Riesgo Psicosocial

## SALUD OCUPACIONAL/ ACTIVIDADES DE CONTROL POR COVID-19



- Realización de pruebas Rápidas.
- Entrega de kits de bioseguridad.
- Capacitaciones en línea al personal sobre Covid-19, además de Inducción al personal al reintegrarse presencialmente.



- **16 contagios**
- **100% recuperados**

## 7.3 ASESORÍA DE IMAGEN CORPORATIVA/ COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

La misma tiene por objetivo fomentar interna y externamente las relaciones institucionales y difundir la gestión e información pública institucional relativa a las gestiones de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil de manera ágil y oportuna en los medios de comunicación, a fin de consolidar y fortalecer la imagen de la entidad mediante políticas, acciones y estrategias publicitarias.

Gracias a esto se logró mantener el contacto con los usuarios durante el período de confinamiento por la pandemia Covid-19, resolviendo así sus inquietudes, aclarando dudas y brindando guías para el acceso de los servicios que brinda la empresa.

A continuación, el detalle de actividades realizadas durante el período 2020:

### COMPARATIVO DE SITUACIÓN PASADA VS ACTUAL

#### SITUACIÓN PASADA

- Los servicios que ofrecía el Registro de la Propiedad de Guayaquil eran físicos.
- No existía mucha interacción en las redes sociales como Facebook y Twitter.
- No existía mayor movimiento en la página web, estaba desactualizada.
- La comunicación externa era muy frágil.
- La comunicación interna estaba ausente.

#### SITUACIÓN ACTUAL

- Se implementó la era digital, y se solicitan los servicios por medio de la página web.
- Existe mayor interacción en las redes sociales, además se creó Instagram.
- Se actualizó toda la página web con los servicios, Ley de Transparencia y se implementó el ChatBot.
- La comunicación externa se ha mejorado creando campañas digitales utilizando las redes sociales.

# COMUNICACIÓN INTERNA

- Manejo de campañas de comunicación interna.
- Desarrollo creativo y gráfico de la campaña interna "Tu excelencia hace feliz al cliente" para promover la mejora continua en el trabajo.
- Desarrollo creativo y gráfico de la campaña interna "Estamos Trabajando" para comunicar las diferentes actividades y acciones que los diferentes departamentos de la empresa pública vienen realizando desde la declaración de la cuarentena.



# COMUNICACIÓN INTERNA

- Desarrollo creativo y gráfico de la campaña interna "Servicios online" para posicionar en el tema interno la futura aplicación de solicitud de certificados en línea y botón de pago.
- Desarrollo creativo y gráfico de varios temas, entre otros
  - Gráficas de Notas de alivio
  - Gráficas de Notas de pesar
  - Gráficas de soporte médico y psicológico
  - Gráficas Post de consejos para evitar contagio de COVID-19
  - Gráficas de Comic de consejos para evitar contagio de COVID -19.

## OPCIONES DE DISEÑO



HAN SIDO DÍAS MUY DIFÍCILES PARA TODOS.

PARA MUCHOS, LA CUARENTENA HA TRAÍDO CONSIGO ANGUSTIA, INCERTIDUMBRE Y ZORROÑA. A OTROS EN CAMINO, ESTOS MOMENTOS LOS HA HECHO SENTIRSE ABATIDOS POR LA SOLEDAD QUE LES PRODUCE EL DISTANCIAMIENTO CON SUS SERES QUERIDOS; HAY TAMBIÉN QUIENES VEN CON DESESPERANZA EL FUTURO, PREOCUPADOS POR LA ESTABILIDAD ECONÓMICA DE SUS FAMILIAS.

HOY QUEREMOS ACOMPAÑARLOS A TODOS, PERO PRINCIPALMENTE A LOS QUE ESTÁN ENFERMOS Y A QUIENES HAN PERDIDO ALGÚN FAMILIAR O AMIGO. NOS GUSTARÍA QUE SEPARAR TODOS LOS QUE CONFORMAMOS LA FAMILIA DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL. LOS HEMOS ESTADO PENSANDO Y ACOMPAÑANDO CON NUESTRAS ORACIONES, Y QUE, CON MUCHA FE Y ESPERANZA, LES QUEREMOS DAR UNAS PALABRAS DE ALIENTO PARA DECIRLES QUE ESTAMOS JUNTO A VUESTROS Y QUE UNIDOS SALIREMOS ADELANTE.

## COMUNICACIÓN INTERNA

Se realizó el diseño y redacción de 4 afiches para exterior "Vitrinas" así como la impresión de 8 unidades de afiches; diseño y redacción de 1 newsletter "Noticias"; diseño y redacción de 14 nuevas "Claquetas" para Axis; diseño y redacción un "Newsletter" para email; diseño de 6 tarjetas de "Navidad"; diseño y redacción de 1 afiche "News" así como la impresión de 6 unidades de afiches; diseño de imagen para email/WhatsApp "Pago del décimo", diseño y



## COMUNICACIÓN EXTERNA

Manejo de redes sociales incluido el servicio de community manager, la planificación estratégica, redacción de posts y diseño gráfico de enero a diciembre del 2020.



## COMUNICACIÓN EXTERNA

- Diseño de la campaña externa Servicio en línea.
- Diseños de banners para home de website.
- Diseños certificados para web transaccional.
- Diseño de comunicados internos y externos.
- Diseño de plantilla/fondos para presentaciones PowerPoint.
- Organización, recopilación y corrección de textos de fichas.
- Diseño de claquetas para la web transaccional.
- Diseño para comunicación interna vía WhatsApp.
- Diseños de comunicados de prensa.
- Diseños de instructivos para notarios.
- Diseños de roll ups para ingreso de oficina.
- Diseños de tarjetas para felicitación a empleados.
- Diseño de presentaciones para protocolo de ingreso.
- Diseños de certificados actualizados.
- Diseño de material POP.
- Diseño de respuestas para redes sociales.



## COMUNICACIÓN EXTERNA

Se desarrolló y presentó la propuesta de campaña denominada Servicios 100% Digitales.



## COMUNICACIÓN EXTERNA

Producción de 9 videos de 10 segundos c/u para su uso en redes sociales.

### REFERENCIA DE VIDEO

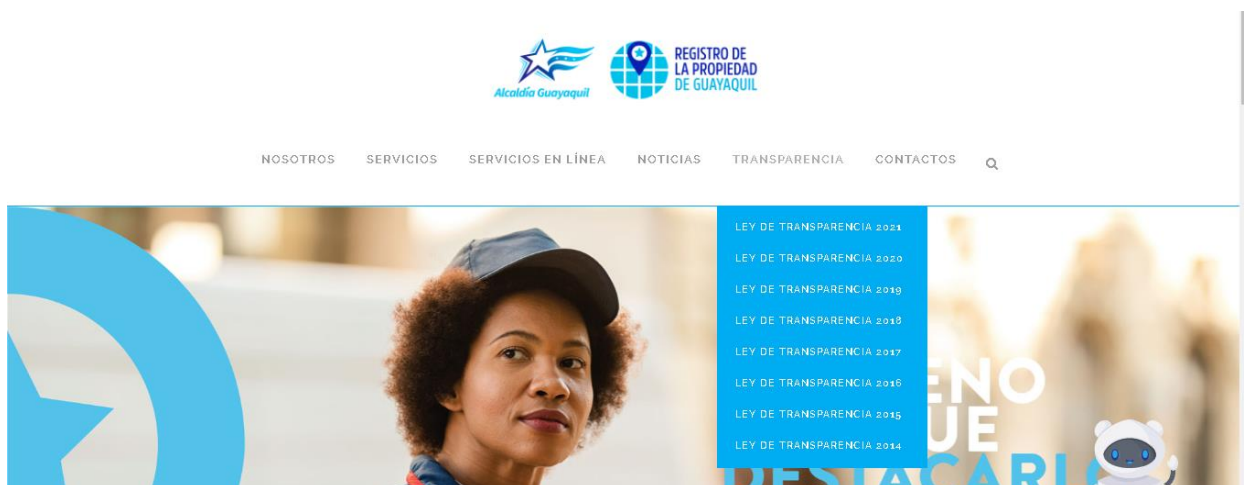


Se realizó la producción, edición y musicalización de 25 videos para su uso en redes sociales (10 para certificados,

10 para inscripciones y 25 videos tutoriales sobre servicios en línea).

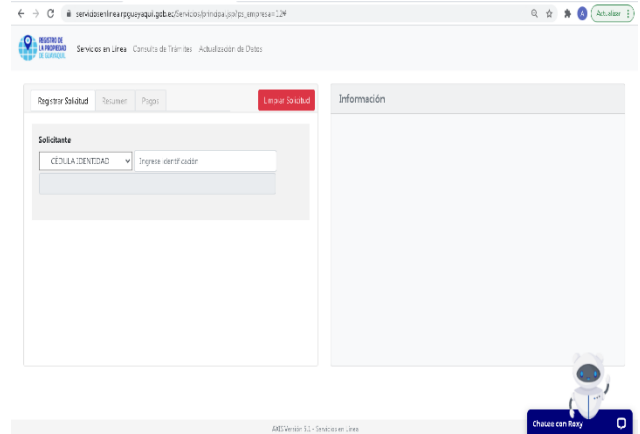
## COMUNICACIÓN EXTERNA

Se realizó actualización de website incorporando información de Ley de Transparencia.



## COMUNICACIÓN EXTERNA

- Se realizó actualización de datos de website incorporando nuevos servicios en línea como Actualización de Datos, Descarga de Comprobantes y Descargar Formulario de Inscripciones



## COMUNICACIÓN EXTERNA

- Se realizó la producción y edición de 10 "Videos Branding", 12 "Videos Tutoriales", 6 "Videos Inscripciones", 4 "Videos Estadísticas" y 2 "Videos Rate Good".
- Se realizó el diseño de "Roll up", "Emails Funcionarios y Notarios", "Posts Certificados", "Posts Inscripciones", "Afiches Servicio Registral", "Fondos Tablet".
- Se realizó la producción y edición de 3 "Videos Branding", 2 "Videos Estadísticas" y 2 "Videos Rate".

### VIDEO - DOCUMENTAL



Entrevista: En qué estado nos encontramos?

Entrevista: Como fue el proceso de cambio?

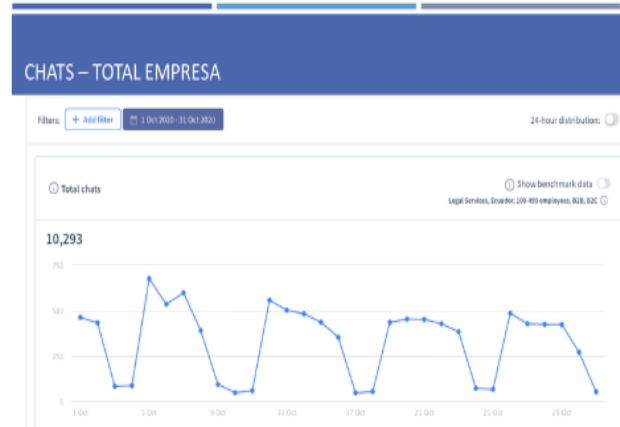
Entrevista: Qué estamos haciendo, qué hemos logrado?



Registro de la Propiedad de Guayaquil, creando un servicio seguro, ágil y transparente a los guayaquileños

## COMUNICACIÓN EXTERNA

Se prestó el servicio de soporte de atención al usuario incluyendo la plataforma tecnológica de CHATBOT para la atención robotizada al usuario alcanzando a atender más de 10,000 chats.



## 7.4 DIRECCIÓN FINANCIERA

La misión de esta dirección es planificar y controlar las actividades financieras, con transparencia, eficiencia y eficacia en apego a las normas vigentes, bajo una gestión de ética y calidad; además de controlar los recursos económicos de la empresa, priorizando la utilización de los mismos y atendiendo las necesidades de los diversos procesos que conforman la entidad para el cumplimiento y objetivos institucionales.

La contabilidad de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil se lleva a través del sistema contable Win Afin, que registra las transacciones contables diariamente, en el que se aplica los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Los Estados Financieros y sus anexos, se encuentran emitidos hasta el 31 de diciembre de 2020.

Las cuentas bancarias que maneja la entidad, se encuentran debidamente conciliadas a la fecha de cierre del Balance.

Los pagos a proveedores y los roles de sueldos a los servidores de la institución se efectúan por medio de transferencias bancarias de nuestra cuenta corriente que mantenemos en el Banco Central a las cuentas bancarias de las empresas o personales de los beneficiarios.

### • CONTROL PRESUPUESTARIO

Se mantiene control permanente del mismo a través de las cédulas presupuestarias tanto del devengado como del pagado, en el caso de existir traspasos presupuestarios, estos se realizan en las fechas permitidas y con los justificativos correspondientes, de acuerdo con el Presupuesto General para el año 2020, que fue debidamente aprobado por el Directorio de la Empresa pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil.

| CODIGO PRESUPUESTARIO | DIAS LABORALES                               | Presupuesto Inicial | Primera Reforma Suplementos Traspasos | CODIFICADO 2020 REFORMA | REAL AÑO 2020 | SALDO       |
|-----------------------|--|---------------------|---------------------------------------|-------------------------|---------------|-------------|
| 1                     | INGRESOS CORRIENTES                          | 6,300,000.00        | -2,059,745.93                         | 4,240,254.07            | 4,434,352.90  | -194,098.83 |
| 1.3                   | TASAS Y CONTRIBUCIONES                       | 6,300,000.00        | -2,059,745.93                         | 4,240,254.07            | 4,434,352.90  | -194,098.83 |
| 1.3.01                | TASAS GENERALES                              | 6,300,000.00        | -2,059,745.93                         | 4,240,254.07            | 4,434,352.90  | -194,098.83 |
| 1.3.01.11             | INSCRIPCIONES, REGISTROS Y MATRICULAS        | 6,300,000.00        | -2,059,745.93                         | 4,240,254.07            | 4,434,352.90  | -194,098.83 |
| 1.7                   | RENTAS DE INVERSIONES Y MULTAS               | 0.00                | 0.00                                  | 0.00                    | 740.56        | 0.00        |
| 1.7.01                | Rentas de Inversiones                        | 0.00                | 0.00                                  | 0.00                    | 740.56        | 0.00        |
| 1.7.01.01             | Intereses por Depósitos a la Vista y a Plazo | 0.00                | 0.00                                  | 0.00                    | 740.56        | 0.00        |
| 3                     | INGRESOS DE FINANCIAMIENTO                   | 847,622.80          | 0.00                                  | 847,622.80              | 847,622.80    | 0.00        |
| 3.7                   | SALDOS DISPONIBLES                           | 847,622.80          | 0.00                                  | 847,622.80              | 847,622.80    | 0.00        |
| 3.7.01                | Saldos en Caja y Bancos                      | 847,622.80          | 0.00                                  | 847,622.80              | 847,622.80    | 0.00        |
| 3.7.01.99             | Otros Saldos                                 | 847,622.80          | 0.00                                  | 847,622.80              | 847,622.80    | 0.00        |
|                       | TOTAL INGRESOS                               | 7,147,622.80        | -2,059,745.93                         | 5,087,876.87            | 5,281,975.70  | -194,098.83 |

|     |  |               |               |              |              |            |
|-----|--|---------------|---------------|--------------|--------------|------------|
| 5   | GASTOS CORRIENTES                                      | 6,246,299.96  | -3,029,754.13 | 4,762,654.27 | 4,329,617.96 | 433,036.31 |
| 5.1 | EGRESOS EN PERSONAL                                    | 4,345,610.00  | -3,029,754.13 | 3,837,972.51 | 3,664,059.72 | 173,912.79 |
| 5.3 | BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO                          | 21,442,868.40 | -966,008.20   | 846,481.76   | 610,035.27   | 236,446.49 |
| 5.7 | OTROS EGRESOS CORRIENTES                               | 21,442,868.40 | 0.00          | 25,200.00    | 11,429.65    | 13,770.35  |
| 5.8 | TRANSFERENCIAS O DONACIONES CORRIENTES                 | 14,295,245.60 | -10,000.00    | 53,000.00    | 44,093.32    | 8,906.68   |
| 6   | GASTOS DE CAPITAL                                      | 7,147,622.80  | -582,100.24   | 60,900.00    | 43,818.55    | 17,031.45  |
| 6.4 | BIENES DE LARGA DURACIÓN (PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO) | 7,147,622.80  | -582,100.24   | 60,900.00    | 43,818.55    | 17,031.45  |
| 9   | APLICACIÓN DEL FINANCIAMIENTO                          | 7,147,622.80  | 6,000.00      | 264,322.60   | 254,996.10   | 9,326.50   |
| 9.7 | PASIVO CIRCULANTE                                      | 7,147,622.80  | 6,000.00      | 264,322.60   | 254,996.10   | 9,326.50   |
|     | TOTAL ASIGNACIONES                                     | 7,147,622.80  | -2,059,745.93 | 5,087,876.87 | 4,628,432.61 | 459,394.26 |

• **OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**

Con el I.E.S.S. mantenemos un convenio INTERINSTITUCIONAL, para que, durante los primeros cinco días de cada mes, debite de nuestra cuenta corriente en el Banco Central, el valor de nuestras obligaciones, lo cual hasta la presente fecha nos encontramos al día con nuestras obligaciones laborales.

Con el SRI de igual forma mantenemos al día nuestras obligaciones tributarias, ya que actuamos como agente de retención en pagos a terceros.

• **ANÁLISIS DEL PRESUPUESTO GENERAL PERÍODO 2020**

|                       |                                   | <b>CODIFICADO<br/>2020</b> | <b>REAL AÑO</b>     | <b>Variación</b>   |
|-----------------------|-----------------------------------|----------------------------|---------------------|--------------------|
|                       |                                   | <b>REFORMA</b>             | <b>2020</b>         |                    |
| <b>1</b>              | <b>INGRESOS CORRIENTES</b>        | <b>4,240,254.07</b>        | <b>4,434,352.90</b> | <b>-194,098.83</b> |
| 1.3                   | TASAS Y CONTRIBUCIONES            | 4,240,254.07               | 4,434,352.90        | -194,098.83        |
| 1.7                   | RENTAS DE INVERSIONES Y MULTAS    | 0.00                       | 740.56              | 0.00               |
| <b>3</b>              | <b>INGRESOS DE FINANCIAMIENTO</b> | <b>847,622.80</b>          | <b>847,622.80</b>   | <b>0.00</b>        |
| 3.7                   | SALDOS DISPONIBLES                | 847,622.80                 | 847,622.80          | 0.00               |
| <b>TOTAL INGRESOS</b> |                                   | <b>5,087,876.87</b>        | <b>5,281,975.70</b> | <b>-194,098.83</b> |

|                           |  |                     |                     |                   |
|---------------------------|--|---------------------|---------------------|-------------------|
| <b>5</b>                  | <b><u>GASTOS CORRIENTES</u></b>                        | <b>4,762,654.27</b> | <b>4,329,617.96</b> | <b>433,036.31</b> |
| 5.1                       | EGRESOS EN PERSONAL                                    | 3,837,972.51        | 3,664,059.72        | 173,912.79        |
| 5.3                       | BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO                          | 846,481.76          | 610,035.27          | 236,446.49        |
| 5.7                       | OTROS EGRESOS CORRIENTES                               | 25,200.00           | 11,429.65           | 13,770.35         |
| 5.8                       | TRANSFERENCIAS O DONACIONES CORRIENTES                 | 53,000.00           | 44,093.32           | 8,906.68          |
| <b>8</b>                  | <b><u>GASTOS DE CAPITAL</u></b>                        | <b>60,900.00</b>    | <b>43,818.55</b>    | <b>17,031.45</b>  |
| 8.4                       | BIENES DE LARGA DURACIÓN (PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO) | 60,900.00           | 43,818.55           | 17,031.45         |
| <b>9</b>                  | <b><u>APLICACIÓN DEL FINANCIAMIENTO</u></b>            | <b>264,322.60</b>   | <b>254,996.10</b>   | <b>9,326.50</b>   |
| 9.7                       | PASIVO CIRCULANTE                                      | 264,322.60          | 254,996.10          | 9,326.50          |
| <b>TOTAL ASIGNACIONES</b> |  | <b>5,087,876.87</b> | <b>4,628,432.61</b> | <b>459,394.26</b> |

En el informe del Presupuesto de Ingresos y Egresos Programado para el ejercicio económico 2020 aprobado por el Directorio del Municipio de Guayaquil, versus el ejecutado, podemos observar lo siguiente:

1.- Presupuesto de ingresos 2020 codificado en la Reforma debido a la crisis sanitaria \$4,240,254.07 sin considerar el saldo inicial de caja banco de \$847.622,80 y se obtuvo el ingreso real al cierre del ejercicio 31 de diciembre de 2020 \$4,434,352.90 obteniendo como resultado una variación positiva de \$194,098.83 esto es un incremento del 4,58% sobre lo presupuestado.

2.- Presupuesto de egresos 2020 codificado en la Reforma debido a la crisis sanitaria \$5,087,876.87 se ejecutó al cierre del ejercicio 31 de diciembre de 2020 \$4,628,432.61 considerando ese monto las provisiones por leyes sociales laborales, se llegó a ejecutarse el 91% del total presupuestado es decir se obtuvo una disminución en \$459.349,26 equivalente al 9% respecto a lo presupuestado.

#### • PATRIMONIO

El patrimonio de la entidad cierra con el valor de USD \$ 5,212,378.14, el resultado al 2020 es con perdida contable por USD \$ 78,332.08 que representa una disminución porcentual del 1.48 % a comparación del año anterior.

|  |                   |
|--|-------------------|
| 6 - PATRIMONIO   | - 5,212,378.14 \$ |
| 6.1 - PATRIMONIO ACUMULADO                                 | - 5,212,378.14 \$ |
| 6.1.1 - Patrimonio Público                                 | - 5,322,745.45 \$ |
| 6.1.1.07 - Patrimonio Empresas Públicas                    | - 5,322,745.45 \$ |
| 6.1.8 - Resultados de Ejercicios                           | 73,629.40 \$      |
| 6.1.8.01 - Resultados Ejercicios Anteriores                | - 4,702.68 \$     |
| 6.1.8.03 - Resultado del Ejercicio Vigente                 | 78,332.08 \$      |
| 6.1.9 - Disminución Patrimonial                            | 36,737.91 \$      |
| 6.1.9.93 - (-) Disminución de Existencias                  | 36,737.91 \$      |
| 6.1.9.93.01 - (-) Disminución de Existencias Salazar Angel | 36,737.91 \$      |

- **COMPARACIÓN DE SALDOS EN BANCOS, RECAUDACIONES Y RESULTADO CONTABLE**

En relación del 2020 con años anteriores y por la pérdida contable la entidad cierra con un saldo en flujo de caja por USD \$ 998,809.93 y adicionalmente la póliza por USD \$ 200,000.00 esto se debe por recuperaciones de IVA, la estabilidad de la ganancia de año anterior por USD \$ 404,664 dólares y un año con pandemia en la cual se mermo las recaudaciones desde quincena de marzo hasta junio del año antes mencionado dejando de recaudar un valor estimado de USD \$ 1,138,501.79 dólares

|              | <b>Recaudación Real</b> | <b>Presupuesto</b> | <b>VARIACION</b> |
|--------------|-------------------------|--------------------|------------------|
| <b>MARZO</b> | \$ 221,109.93           | \$ 440,000.00      | \$ 218,890.07    |
| <b>ABRIL</b> | \$ 1,050.00             | \$ 440,000.00      | \$ 438,950.00    |
| <b>MAYO</b>  | \$ 192,400.59           | \$ 440,000.00      | \$ 247,599.41    |
| <b>JUNIO</b> | \$ 206,937.69           | \$ 440,000.00      | \$ 233,062.31    |
|              | \$ 621,498.21           | \$ 1,760,000.00    | \$ 1,138,501.79  |

Se presenta la comparación de los años:

| <b>AÑOS</b> | <b>SALDO BANCOS</b> | <b>UTILIDAD( PERDIDA) CONTABLE</b> | <b>INGRESOS</b> |
|-------------|---------------------|------------------------------------|-----------------|
| 2011        | 1,355,511.07 \$     | - \$                               | 2,213,903.65 \$ |
| 2012        | 1,337,282.48 \$     | - \$                               | 5,722,991.54 \$ |
| 2013        | 671,657.99 \$       | 2,674,534.72 \$                    | 6,400,760.53 \$ |
| 2014        | 1,086,174.99 \$     | 1,412,139.50 \$                    | 7,261,347.67 \$ |
| 2015        | 521,413.39 \$       | 689,637.49 \$                      | 7,147,868.10 \$ |
| 2016        | 265,884.64 \$       | - 648,168.72 \$                    | 5,885,566.69 \$ |
| 2017        | 355,981.46 \$       | - 69,167.00 \$                     | 6,051,128.57 \$ |
| 2018        | 258,852.74 \$       | - 394,095.66 \$                    | 6,341,477.74 \$ |
| 2019        | 973,866.92 \$       | 404,664.77 \$                      | 5,977,726.36 \$ |
| 2020        | 1,198,876.92 \$     | - 78,332.08 \$                     | 4,446,535.95 \$ |

Al final nuestras recaudaciones con el presupuesto modificado superaron el 104% de lo establecido con un excedente de USD \$ 194,098.83 dólares y un cumplimiento de Gastos de un alrededor del 91 %.

Cabe recalcar que la entidad obtuvo rendimiento en póliza de USD\$ 740 dólares por intereses ganados.

## 7.5 DIRECCIÓN DE CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO

La misión de Centro de Contacto Ciudadano es atender a los usuarios en la absolución de consultas o novedades reportadas, contribuyendo a simplificar la relación de los usuarios con la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil y orientarlos de manera oportuna y adecuada.

### Comparativo de situación pasada vs actual

#### SITUACIÓN PASADA

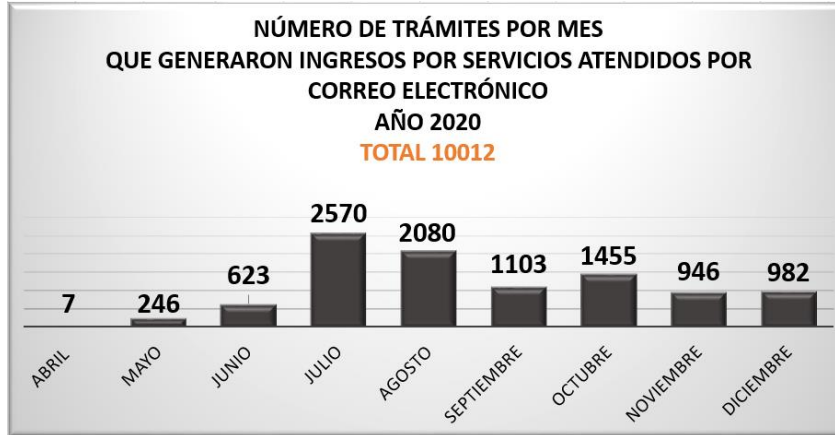
- Se recibe una Jefatura de atención al Usuario con 1.200 e-mail represados por la emergencia sanitaria.
- La falta de indicadores claros o ausencia de indicadores, no facilitaban la toma de decisiones.

#### SITUACIÓN ACTUAL

- Se implementó el mail [contacto@rpguayaquil.gob.ec](mailto:contacto@rpguayaquil.gob.ec) para recibir las solicitudes de servicios registrales de los usuarios.
- Se implantó un plan de contingencia para la evacuación de 1.274 solicitudes de inscripciones de usuarios represadas durante la emergencia sanitaria.
- Se establecieron indicadores de gestión para la toma oportuna de decisiones.

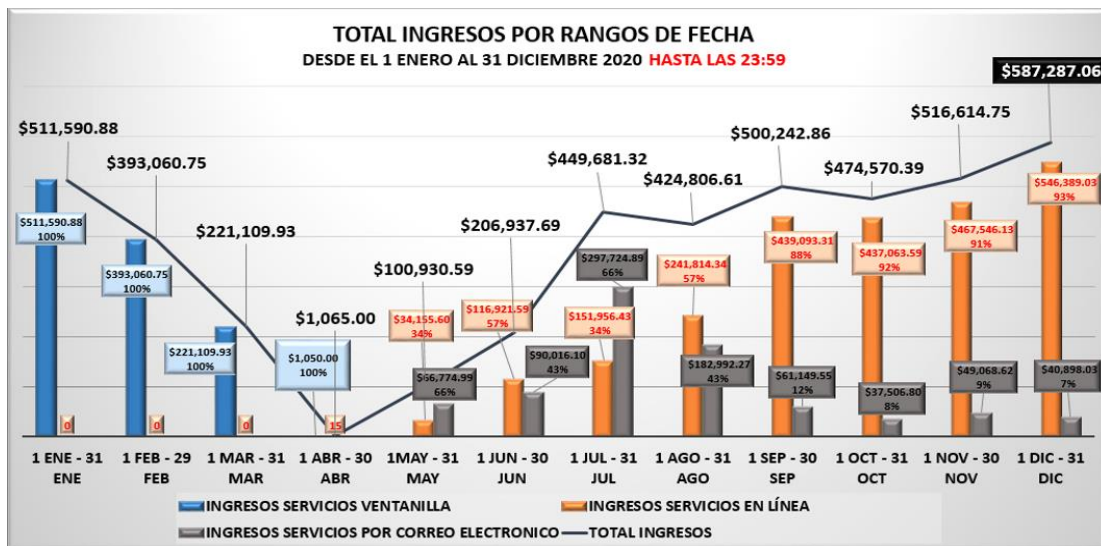
- Mayor interacción con los Usuarios a través del web chat con los usuarios.
- Mayor confianza con los medios electrónicos y una disminución de los Servicios Registrales que se solicitan a través el correo electrónico.
- Transformación digital con aumento de los Servicios Registrales que se solicitan a través de la página web.

Con la implementación del correo electrónico [contacto@rpguayaquil.gob.ec](mailto:contacto@rpguayaquil.gob.ec) se inicia la nueva normalidad con la recepción de las solicitudes de Servicios Registrales y sus documentos habilitantes digitalizados.



Con la implementación de los servicios registrales en línea (certificados en el mes de mayo e inscripciones en el mes de septiembre) se visualiza una disminución de los servicios registrales solicitados por correo.

Con la implementación de los Servicios Registrales en línea, el número de Servicios solicitados e ingresados a través del e-mail de [contacto@rpguayaquil.gob.ec](mailto:contacto@rpguayaquil.gob.ec) representan el 19% de los ingresos totales.



En el mes de diciembre los Servicios Registrales solicitados e ingresados a través del e-mail de [contacto@rpguayaquil.gob.ec](mailto:contacto@rpguayaquil.gob.ec) representaron el 7% de los ingresos vs el 66% que representaban en mayo antes de la implementación de los servicios registrales en línea.

- **METAS ALCANZADAS A TRAVÉS DE LOS CHATS**

**1 DE SEPTIEMBRE- 31 DE DICIEMBRE**



El 65% de los chats atendidos dieron como resultado que los usuarios soliciten los Servicios Registrales a través de la plataforma, en línea.

En el año 2020 se atendió a un total de 36.510 usuarios por este canal.

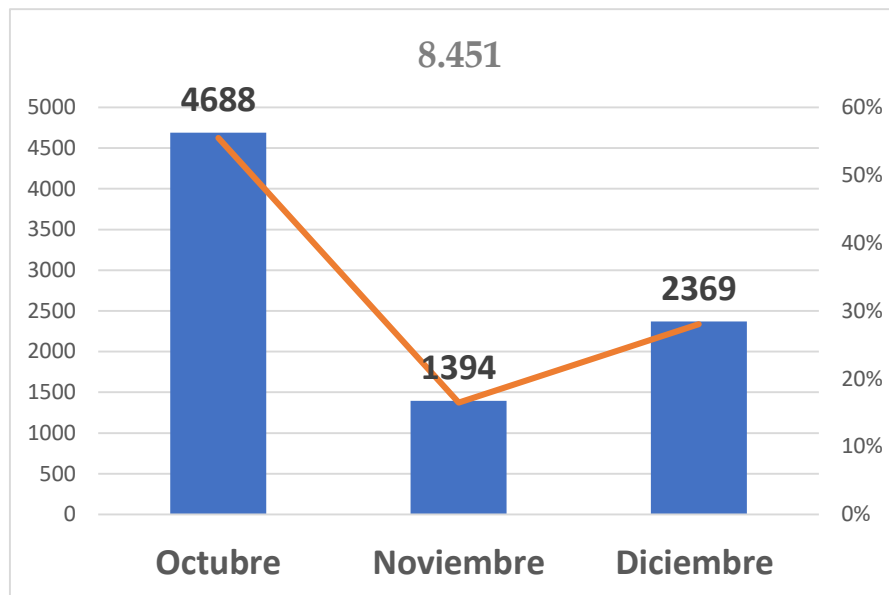
- **CHATS ATENTIDOS VS SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

**1 DE SEPTIEMBRE- 31 DE DICIEMBRE**

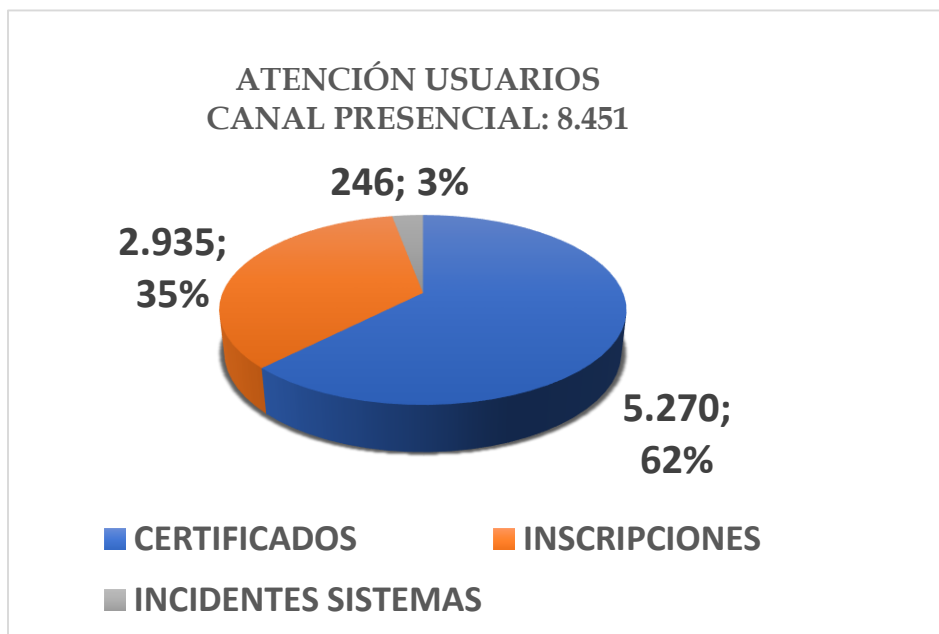
|             |                   |                          |                         |
|-------------|-------------------|--------------------------|-------------------------|
| Total Chats | Chat Satisfacción | Tiempo primera respuesta | Eficiencia              |
| 36,510      | 65%               | 27s                      | 14.9 chats/horas/agente |

- En el mes de septiembre el 61% de los usuarios calificaron como positivo el servicio del chat, en el mes de octubre el 64%, en noviembre el 65% y en diciembre hemos logrado el 70%.
- El tiempo de respuesta en el mes de septiembre fue de 39 seg., en octubre de 28 seg., en el mes de noviembre de 21 seg., llegando a tener en diciembre un tiempo de respuesta de 17 seg.

- **NÚMERO TOTAL DE USUARIO ATENDIDOS DE FORMA PRESENCIAL**

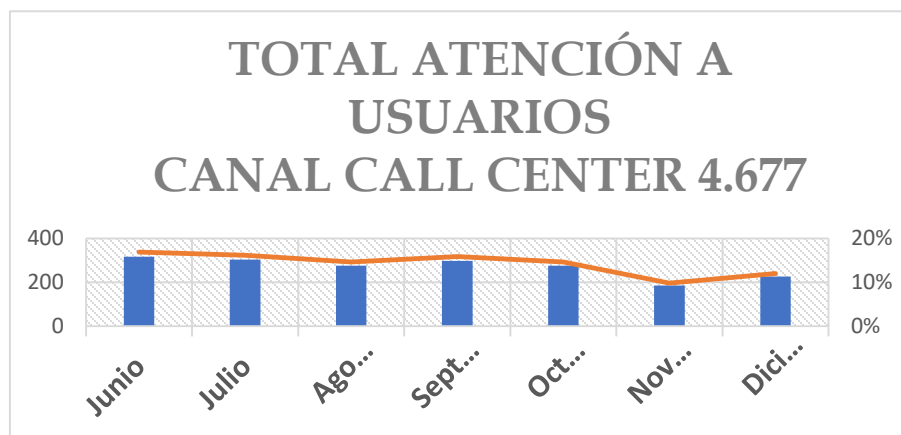


**MOTIVOS POR LOS QUE LOS USUARIOS SE ACERCAN A LAS OFICINAS DE FORMA PRESENCIAL**



En el año 2020 se atendió a un total de 8.451 usuarios por este canal.

- **NÚMERO TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS A TRAVÉS DEL CALL CENTER**



A través de las llamadas se presta asistencia técnica, capacitación, dudas y consultas de los usuarios.

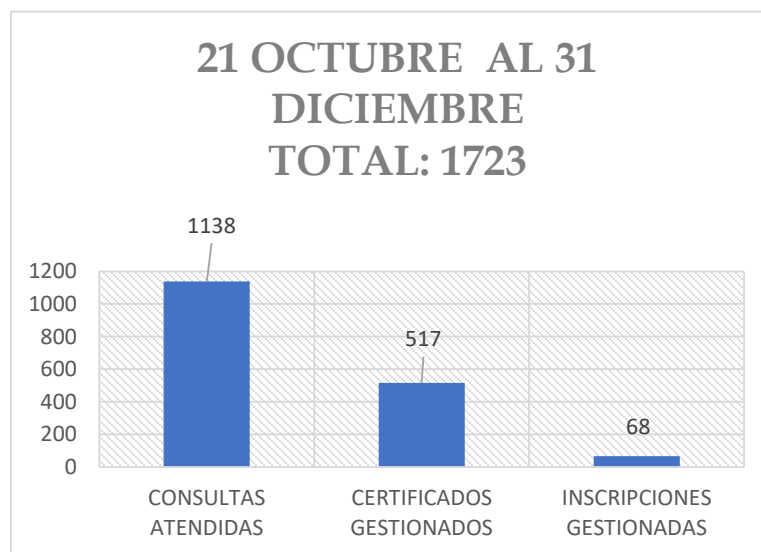
En el año 2020 se atendió a un total de 4.677 usuarios por este canal.

- **NÚMERO TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS MEDIANTE OFICINAS SATÉLITES.**

El 21 de octubre del 2020 se implementan las oficinas Satélites en:

- Corporación Municipal Registro Civil
- Estación Terminal Metro vía La Troncal 2
- Terminal Terrestre
- Ventanilla Universal Municipio de Guayaquil

En el año 2020 se atendió a un total de 1.723 usuarios por este canal.



## 7.6 ÁREA REGISTRAL

El objetivo de la Subdirección de Operaciones Registrales y de la Subdirección de Procesal Registral es desarrollar mecanismos de control que permitan identificar las problemáticas que se presentan en el proceso registral, con la finalidad de implementar acciones preventivas o correctivas. Optimizar recursos humanos, jurídicos y tecnológicos.



En el año 2019 la atención en el Registro de la Propiedad del cantón Guayaquil fue 100% presencial, esta modalidad evidenciaba varias falencias a nivel logístico y operativo, como:

- Aglomeración de los usuarios que requerían un certificado para un programa habitacional.
- Concurrencia masiva de personas para inscribir los diferentes actos o contratos.
- Tiempo prolongado en la recepción y entrega de documentos.
- En diciembre de 2019 ya se advirtió la mora en el despacho de los trámites, siendo necesario para ello elaborar planes de contingencia para el despacho en el menor tiempo posible. (2 de diciembre de 2019)

El 16 de marzo del 2020 se decretó el confinamiento obligatorio debido a la emergencia sanitaria que atravesaba el país y el mundo; este confinamiento aceleró el proceso de modernización y digitalización que la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil estaba implementando.

### • PLANES DE CONTINGENCIA

Para atender la gran cantidad de trámites que quedaron ingresados al momento de la suspensión de las actividades laborales presenciales, fue necesario elaborar planes de contingencia especialmente en las áreas de inscripción y certificación, tanto como en el área de repertorio; todo ello con la finalidad de evacuar los trámites ingresados hasta el 16 de marzo de 2020.

Para la implementación de este proceso conyuntural fue necesario:

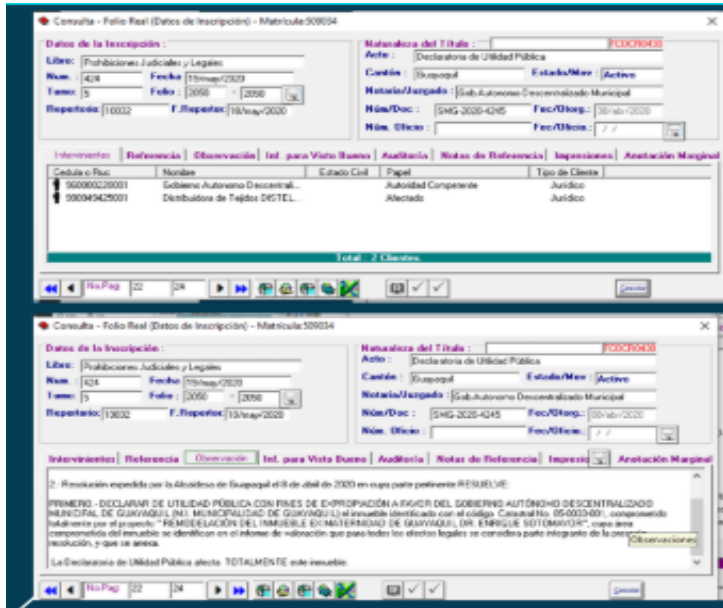
- El escaneo de las solicitudes de certificado pendientes; y,
- La capacitación del personal del área operativa para que pueda conectarse de forma segura a las computadoras del Registro, mediante conexión VPN.

Para la recepción de nuevos documentos dirigidos a las áreas de inscripción y certificación se habilitaron correos electrónicos a donde los usuarios del servicio registral podían enviar en formato PDF los actos o contratos que deseaban inscribir, así como las solicitudes de certificación.

Se advierte que en esta primera fase se despacharon todos los trámites pendientes y se comenzaron a receptor nuevos requerimientos.

Ya en el segundo trimestre de 2020, específicamente en el mes de abril, el Directorio de La Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil instauró el "Servicio Registral Electrónico" para la atención de los servicios registrales; de los cuales el que primero entró en operatividad fue el correspondiente al servicio de certificación.

Así también en este segundo trimestre entró en operatividad el servicio de inscripciones a través del uso del correo electrónico para restablecer del servicio debido a la emergencia sanitaria. Destaca la inscripción 424 del 19 de mayo de 2020 del registro de prohibiciones judiciales y legales que se presenta a continuación:



**EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD APOYANDO EN LA EMERGENCIA SANITARIA**

inscripción de la declaratoria de utilidad pública de la Ex Maternidad Enrique Sotomayor hoy actual Hospital Bicentenario

Elaborado por: Abg. Vilma Barba Sanchón

Posteriormente, en julio de 2020 se habitó en la Plataforma de la Empresa Pública Municipal el servicio de inscripción, a través del cual el usuario enviaba por correo electrónico directamente la

documentación en archivo pdf para la determinación de los valores que debía sufragar, con la justificación del pago del arancel (comprobante de depósito) correspondiente se ingresaba el documento y se daba inicio al proceso registral.

En agosto de 2020 se habilitó la opción en la cual los usuarios podía ingresar su requerimiento via on-line en la cual se permitía el ingreso del documento y pago directo del arancel a través de la plataforma de servicios digitales de la Empresa. Para esta segunda fase los funcionarios de los departamentos de inscripciones y certificados ya se encontraban operativos mediante la modalidad de teletrabajo. Esta modalidad permitía trabajar a los funcionarios desde cualquier lugar siempre y cuando tengan una computadora con acceso a internet.

En esta nueva etapa, fue necesario trabajar en la parte jurídica para que los productos ofertados en la página del Registro de la Propiedad de Guayaquil sigan gozando de la seguridad jurídica.

Con fecha 18 de septiembre de 2020 se publicó en la Gaceta Oficial Nro. 26 la "Ordenanza sustitutiva para la administración del Registro de la Propiedad del Cantón Guayaquil y el ejercicio de la competencia registral a través de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil" , la cual tuvo como objeto llevar a cabo la administración y gestión de la parte organizacional, presupuestaria, financiera, económica, de tecnología de la información e innovación, del talento humano y de los procesos dirigidos a atender los servicios de inscripción y certificación propios de la función registral que permitan ofrecer a los requirentes un servicio público de excelencia, en el marco de las disposiciones constitucionales y legales, así como ejecutar las directrices y políticas públicas emitidas por el organismo nacional competente en materia registral.

Para complementar la aplicación de la ordenanza fue necesario emitir Reglas, Procesos y Doctrinas Registrales que contribuyeron al correcto funcionamiento operacional.

- **INSTAURACIÓN DE LA DOCTRINA JURÍDICA REGISTRAL COMO FORMA DE EMITIR LINEAMIENTOS JURÍDICOS CLAROS Y PRECISOS.**

Las doctrinas jurídicas nos permiten emitir lineamientos jurídicos claros para los funcionarios registrales y para los requirentes del servicio registral. En el año 2020 se emitieron **6** doctrinas jurídicas registrales suscritas por el Registrador de la Propiedad en su rol de Director de Operaciones Registrales.

1. DOCTRINA JURÍDICA REGISTRAL Nro. 001-2020, ESTRUCTURA DEL FOLIO REGISTRAL.
2. DOCTRINA JURIDICA REGISTRAL Nro. 002-2020, EL SERVICIO PÚBLICO REGISTRAL ELECTRONICO Y EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS.
3. DOCTRINA JURIDICA REGISTRAL Nro. 003-2020, EL EJERCICIO DE LA FUNCIÓN REGISTRAL Y LA SEGURIDAD JURÍDICA INMOBILIARIA.
4. DOCTRINA JURIDICA REGISTRAL Nro. 004-2020, EL TTULO CAUSAL RECEPTOR DE LOS DERECHOS Y SITUACIONES JURIDICAS INSCRIBIBLES.
5. DOCTRINA JURÍDICA REGISTRAL Nro. 005-2020, LA PARTICIÓN Y SUS DIVERSAS MODALIDADES.
6. DOCTRINA JURÍDICA REGISTRAL Nro. 006-2020, REQUISITOS PARA LA INSCRIPCIÓN DECLARATIVA DE LA PARTICIÓN Y OTROS TITULOS DECLARATIVOS.

- **FORMULACIÓN DE REGLAS FUNDAMENTALES PARA EL PROCESO DE INSCRIPCIÓN, CERTIFICACIÓN Y SECRETARÍA GENERAL**

Con el objetivo de tener reglas claras en los procesos registrales se emitieron una serie de reglas para normar los procesos de inscripción, certificación y los trámites que se receptan a través de la Secretaría General de la Empresa.

**INSCRIPCIONES:**

1. Regla para la operatividad de los trámites de inscripción.
2. Regla para las inscripciones de documentos digitalizados autenticados.
3. Regla para la inscripción de adjudicación de la AAN.
4. Regla sobre el patrimonio familiar vigente tratándose de inscripciones de arrendamiento.
5. Reglas para utilización de clasificadores para el caso de documentos digitalizados.
6. Regla de estructura de negativa fundamentada.
7. Reglas para el tratamiento de trámites de inscripción con varios predios especialmente los relativos a tomos separados.
8. Regla para la distinción entre uso de suelo y uso de unidad inmobiliaria.

## CERTIFICADOS:

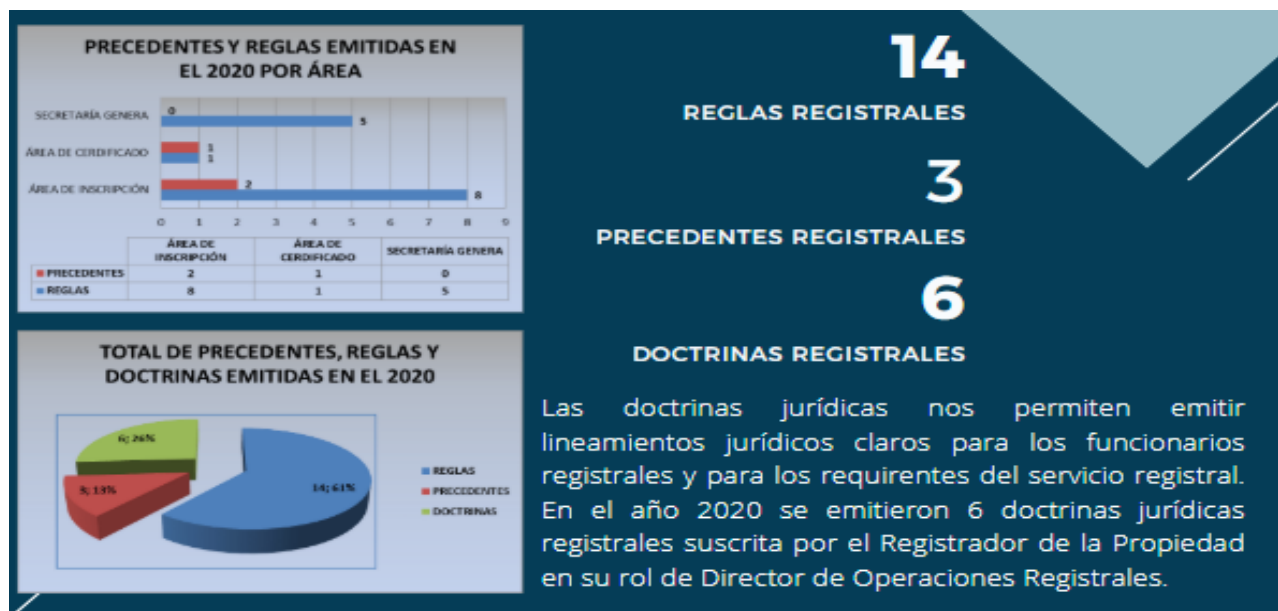
1. Regla para la emisión de certificados en base a las estipulaciones constantes en el título causal.

## SECRETARÍA GENERAL:

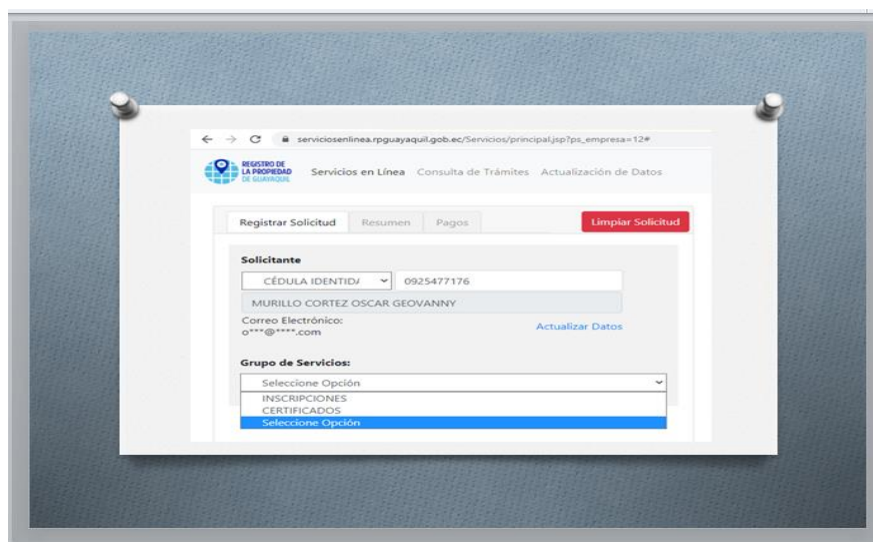
1. Reglas generales.
2. Reglas específicas para el servicio de certificación.
3. Reglas específicas para el servicio de inscripción.
4. Reglas para asuntos que se ponen en conocimiento.
5. Reglas básicas para citaciones y notificaciones judiciales, quejas, requerimientos y consultas registrales.

Como se mencionó anteriormente, este proceso de modernización tuvo varias etapas las cuales tuvieron un impacto importante en los procesos operacionales del Registro.

- El ingreso de solicitudes de trámites de certificados e inscripciones a través de correos electrónicos para la prestación del servicio registral, a través de los cuales se realizaba la recepción y entregas de documentos.
- Implementación de la plataforma de servicios digitales, en la cual el usuario ingresando a la página web, tenía la opción para ingresar y pagar electrónicamente su trámite.



Esta transición, de Registro físico a digital, conllevó reestructurar procesos operacionales y logísticos.



Es así que los Subdirectores de Operaciones Registrales y Procesal Registral, encabezados por el Registrador de la propiedad asumieron este reto institucional.

Como medidas de protección para los funcionarios públicos y en cumplimiento del Decreto Ejecutivo 1017 del 16 de marzo de 2020, se implementaron las siguientes medidas:

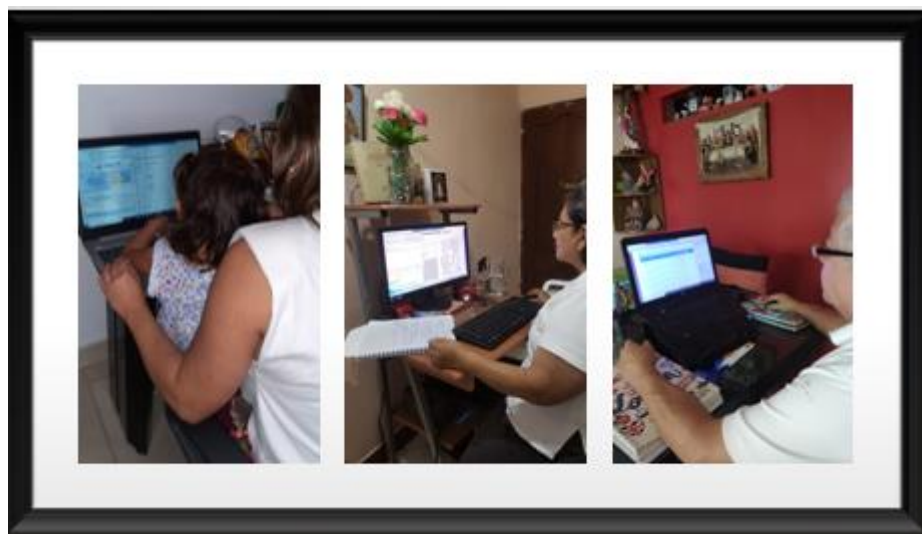
- **IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO**

**ANTES:**

Los funcionarios debían asistir físicamente a la institución para que puedan cumplir con su jornada laboral.

**AHORA:**

Los funcionarios cumplen con eficiencia su jornada laboral desde cualquier lugar.



#### **ACCIONES IMPLEMENTADAS:**

- Coordinación y gestión con el departamento de Sistemas para que los funcionarios puedan acceder vía remota a las a computadoras del Registro de la Propiedad.
- Coordinación y gestión con los funcionarios de sistemas para la capacitación de conexión, uso de módulos de trabajo e implementación de nuevas plataformas digitales.
- Coordinación y gestión con el departamento de sistema para brindar soporte técnico a los funcionarios.

#### **• IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS PROCESOS REGISTRALES EN LOS DEPARTAMENTOS DE CERTIFICADOS E INCRIPCIÓNES**

##### **DEPARTAMENTO DE INSCRIPCIONES**

##### **ANTES:**

Para la calificación registral en el proceso de inscripción se necesitaba que el usuario ingrese el documento físico para que una vez satisfechos los aranceles correspondientes, sean digitalizados y de esta manera pueda llevarse a cabo la calificación registral.

En el proceso de inscripción era imprescindible solicitar los libros físicamente para revisar y marginar los actos o contratos que ingresaban al proceso de inscripción.

Para la calificación de entrada y salida de una inscripción se utilizaba 3 funcionarios: Calificador de Título, calificador Legal y Asesor.

Cada grupo de trabajo (calificador de título y calificador legal) tenía un criterio diferente para realizar la calificación registral.

## AHORA:

El usuario ingresa en formato PDF los actos o contratos que pretende inscribir.

Un grupo de funcionarios realizan la precalificación de los documentos ingresados por los usuarios.

El calificador legal es el responsable de realizar la calificación registral.

Existe un solo criterio para realizar la calificación registral.

Consultas/Reporte - Detalle de la Orden

Servicio: Inscripciones    Buscar    Bloqueos    Negativa

Año: 2020    Orden: [Redacted]

Trámite AXIS    Servicio en línea    Enviado por Correo

Orden: [Grid of codes]

Grupo: Grupo Final    Fecha Ingreso: 30/dic/2020-14.10.7

Estado: Terminada    0,00    Reingreso: [ ]

Ciente: [Redacted]    Terminación: 03/ene/2021

Ubicac.: [Redacted]    Posible Entrega: 07/ene/2021

Asig Grupo: 03/ene/2021-21.46

Ret. Definitivo: [ ] Bloqueada [ ] Depurada [ ]    Municipio

Eva. Jurídica [ ] Negada [ ]

| Fecha | Nombre |
|-------|--------|
|       |        |

Funcionarios    Orden    Control de Expedientes

**Ruta de la Orden de Trabajo**

|                    |          |
|--------------------|----------|
| Calificación       | Fecha As |
| Grupo Asesor       | Fecha As |
| Asesor             | Fecha As |
| Repertorio         | Fecha As |
| Generador de Razón | Guil     |

LOS CALIFICADORES DE TITULO PASARON A REALIZAR EL PROCESO DE PRECALIFICACIÓN

Ab. Vilma Dorinda Barba Sanchón, Mgs.

Flujo de la Orden de trabajo

Observación del Funcionario

El expediente puede ser retirado en ventanilla.

## ACCIONES IMPLEMENTADAS:

- Se implementó un grupo de funcionarios que están encargados de realizar una precalificación registral, esto contribuye al proceso registral en una disminución de Negativas por falta de habilitantes, actos mal ingresados, falta de aranceles.
- Se capacitó al grupo de precalificación en el manejo de la plataforma AXIS.
- Se capacitó al grupo de precalificación en relación con la estructura del documento notarial, de los actos y contratos, la normativa legal vigente relacionada a los actos o contratos ingresados.
- Definición de las funciones del calificador legal, él es el responsable de ingresar, verificar y realizar la calificación registral, de esta manera se optimizan tiempo y recursos.

- Se unificaron criterios registrales, de esta manera cada calificador legal conoce como se debe proceder ante los diferentes actos o contratos que ingresan al Registro de la Propiedad.
- Se crearon formatos prediseñados y se establecieron Reglas y Procesos registrales, los cuales facilitaron la calificación registral y generaron una sola postura institucional.
- Se crearon grupos de WhatsApp en los cuales los funcionarios pueden hacer consultas jurídicas y de procesos a los subdirectores de operaciones registrales y procesos registrales.



A finales del segundo trimestre del 2020 en pleno confinamiento, se tomaron decisiones trascendentales para el proceso registral, la pandemia llegó en un momento en el cual el Registro de la Propiedad no estaba preparado para brindar una atención que no sea la presencial; es así, que con la visión de la Gerente General se empezó con la transición de un Registro físico a un Registro Digital.

Como se puede apreciar en el cuadro comparativo de órdenes aprobadas en el año 2019 vs las aprobadas en el año 2020, se puede observar la caída en la cantidad de trámites producto de la cuarentena por la pandemia de Covid-19, mientras que, en el tercer trimestre, ya se estaba llegando a la misma producción que se generaba con una atención presencial.

Finalmente, en el cuarto trimestre del 2020 con un Registro de la Propiedad Digital a un 95%, la producción generada sobrepasa la producción del año 2019 en un 36%.

## **DEPARTAMENTO DE CERTIFICADOS**

### **ANTES:**

Para la calificación registral en el proceso de certificados se necesitaba que el usuario ingrese el documento físico para que una vez satisfechos los aranceles correspondientes sean digitalizados y de esta manera pueda hacer la calificación registral.

En el proceso de certificado era imprescindible solicitar los libros físicos para revisar y marginar las fichas o matrículas que se generaban.

Para la calificación de entrada y salida de una certificación se utilizaba 2 funcionarios: Amanuense de Certificado y Revisor de Certificado.

Cada grupo de trabajo (amanuense y revisor) tenía un criterio diferente para realizar la calificación registral.

### **AHORA:**

El usuario ingresa a la página del Registro de la Propiedad de Guayaquil y solicita en línea el tipo de certificado que necesita. Los asientos registrales que no están actualizados en la base de datos ingresan al proceso de certificación.

El revisor de certificado es el responsable de realizar la calificación registral.

Existe un solo criterio para realizar la calificación registral.

## ACCIONES IMPLEMENTADAS:

- Se implementa la plataforma de gestión documental, para la recepción de solicitudes de certificados mediante correo electrónico (contacto@rpguayaquil.gob.ec) y se reactiva la prestación del servicio para una nueva modalidad de trabajo.
- Se habilita la página web para la recepción y certificación en línea.
- Se capacitó a los funcionarios para el manejo de las herramientas tecnológicas implementadas.
- Se socializó los diferentes tipos de certificados que el Registro de la Propiedad brinda.
- Se definió las funciones del revisor de certificado, él es el responsable de verificar y realizar la calificación registral, de esta manera se optimiza tiempo y recursos.
- Se crearon formatos prediseñados y se establecieron Reglas y Procesos registrales, los cuales facilitaron la calificación registral y generaron una sola postura institucional.
- Se creó un grupo de WhatsApp en el cual los funcionarios pueden hacer consultas al jefe departamental.

Consulta/Reporte - Detalle de la Orden

Servicio: Certificaciones [Buscar] [Bloqueos]

Año: 2020 Orden: [redacted] [Negativa]

Trámite AXIS [redacted] de Orden  Servicio en línea  Enviado por Correo

AR AI Orden: QB QD EA RE CF UR US QR RI EM RM OF BZ NO QN QR MA  
ED PR CO CA AD SU RU AA DR RR RQ Imp PR VO

Grupo: Grupo Revisor Fecha Ingreso: 07/dic/2020-12.11.4  
Estado: Terminada 0,00 Reingreso:   
Cliente: [redacted] Terminación: 1 15/dic/2020  
Ubicac.: Ventanilla Posible Entrega: 10/dic/2020  
Asig.Grupo: 07/dic/2020-12.11.5

Ret.Definitivo  Bloqueada  Depurada  
 Eva.Jurídica  Negada

| Fecha | Nombre |
|-------|--------|
|-------|--------|

Funcionarios Orden Control de Expedientes

Ruta de la Orden de Trabajo

- Nueva Ruta Certificados
- Grupo Revisor Fecha Asig:  
Revisor de Certificados : Carlos

LOS AMANUENSES ASUMIERON EL ROL DE REVISOR DE CERTIFICADO



El departamento de certificados fue uno de los primeros departamentos en acoplarse al teletrabajo. En el cuadro comparativo de órdenes de certificados aprobadas en el año 2019 vs las aprobadas del año 2020 podemos observar en el tercer trimestre como va incrementando la producción de órdenes de certificado que se envían a trabajar y finalmente, en el último trimestre observamos que la producción de certificados supera a la del año 2019.

## DEPARTAMENTO DE ARCHIVO Y REPERTORIO

### ANTES

En marzo de 2020 quedaron represadas actas, razones de inscripción y demás documentos, pendientes de la firma física del Registrador de la Propiedad.

Planes de contingencia para atender actas y razones, que conllevaba la firma física de los documentos registrales, que podía llevar tiempo de una semana a 15 días.

Impresión de actas de inscripción que estaban pendiente, para efectuar la foliación manual previo a la firma física.

Auditoría de todos los documentos que quedaron en el archivo físico para la ubicación y entrega de aquellos, una vez culminado el proceso registral.

Generación de libros y registros físicos de los documentos emitidos por el registrador de la propiedad, así como de los documentos que debía quedar archivados.

## DESPÚES

Mejoras en los procesos de foliatura de las actas de inscripción. Actualmente tanto la foliatura como la firma del registrador es automática con la utilización de la firma electrónica.

Con la presentación de los documentos mediante archivos digitalizados ya no es necesario el archivo de ningún documento físico, pues todo queda en el archivo de imágenes, lo cual ha reducido la cantidad de libros físicos y la liberación de recursos tecnológicos y económicos.

Con la aplicación de la firma electrónica, la notificación de las notas de inscripción se la realiza en forma automática al requirente del servicio registral.

El trabajo diario en el proceso registral se lo hace a través de los archivos de imágenes del documento nuevo ingresado como de los asientos registrales, siendo excepcional la utilización de los libros físicos.

Las referencias físicas que se debía colocar en los asientos registrales se las realiza en forma digital, lo que ha permitido ahorrar, tiempo recurso humanos y entrega en tiempo breve.

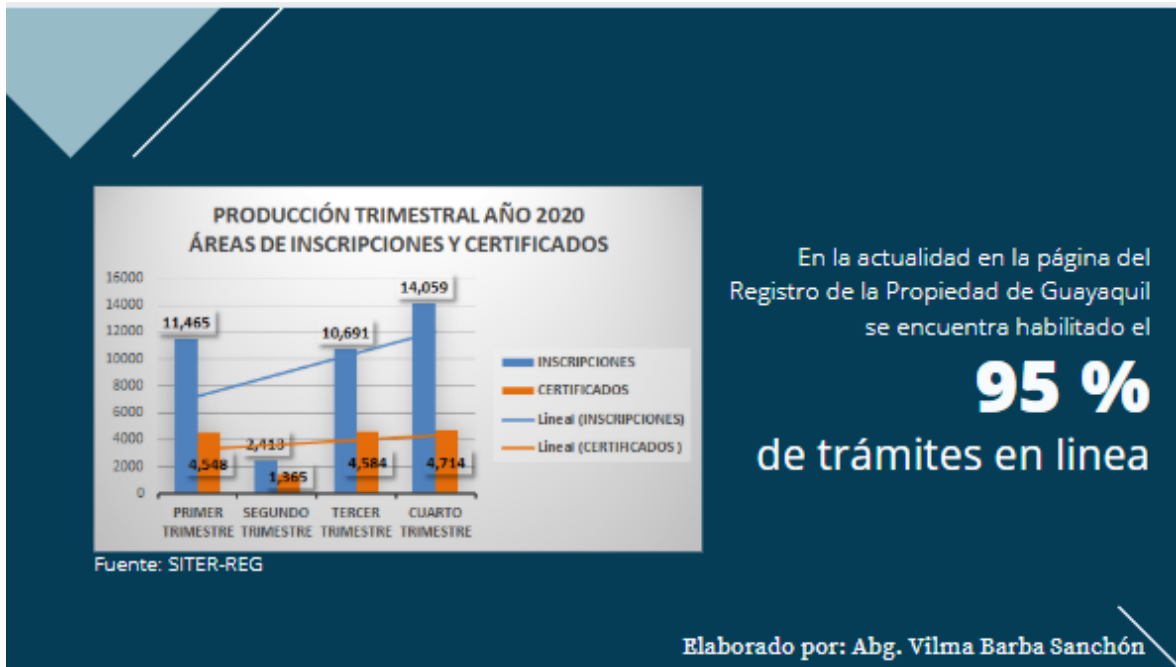
## ACTIVIDADES REALIZADAS POR LOS SUBDIRECTORES DE OPERACIONES Y PROCESAL REGISTRAL EN EL AÑO 2020.

### REUNIONES DE TRABAJO CON LAS DIFERENTES JEFATURAS

Las subdirecciones de operaciones y procesos registrales mantienen periódicamente reuniones departamentales. Estas reuniones se enfocan en 4 ejes:

|  |  |
|--|--|
| CONOCER LA PROBLEMÁTICA                    | ESTABLECER DIAGNOSTICOS                        |
| FORMULAR PLANES INMEDIATOS Y A LARGO PLAZO | HACER SEGUIMIENTO A LOS PLANES QUE SE EJECUTAN |





### FORMULACIÓN DE DEBATES JURÍDICOS A TRAVÉS DE MEDIOS TECNOLÓGICOS

En virtud que se ha fortalecido la modalidad de teletrabajo, los medios tecnológicos han jugado un papel fundamental para la comunicación entre los funcionarios. Aplicaciones como WhatsApp y correos electrónicos han servido para absolver consultas y formar debates sobre casos específicos.



# Conversatorio con Notarios

Se socializa la Doctrina Registral 1, se da a conocer el índice de los motivos más frecuentes de Devolutivas emitidas.

**INSTAURACIÓN COMO POLÍTICA EL ANÁLISIS Y DICTAMEN DE TEMAS COMPLEJOS.**

Esta política establece el análisis de los casos que son complejos y puestos en conocimiento del Director de Operaciones Registrales a fin de que este adopte la postura institucional adecuada en el marco de la seguridad jurídica.

CAPACITACIÓN LEGALES

REUNIÓN GRUPO AXIS

REUNIÓN UN SOLO ROL LEGAL

CAPACITACIÓN INSCRIPCIONES

REUNIÓN REGISTRAL

REUNIÓN CERTIFICADO Y DIGITALIZACIÓN

## Actividades realizadas, vistas desde fotos

## CONTESTACIÓN DE NOTIFICACIONES SINE.

En el año 2020, se recibieron **4,435** notificaciones SINE, las mismas que fueron contestadas mediante la plataforma.

| SINE Versión 2020 | Casos       | Variación porcentual entre cada mes |
|-------------------|-------------|-------------------------------------|
| Enero             | 724         | 0,00%                               |
| Febrero           | 720         | -0,55%                              |
| Marzo             | 567         | -21,25%                             |
| Abril             | 18          | -96,83%                             |
| Mayo              | 30          | 66,67%                              |
| Junio             | 171         | 470,00%                             |
| Julio             | 280         | 63,74%                              |
| Agosto            | 202         | -27,86%                             |
| Septiembre        | 264         | 30,69%                              |
| Octubre           | 262         | -0,76%                              |
| Noviembre         | 529         | 101,91%                             |
| Diciembre         | 668         | 26,28%                              |
| <b>Total 2020</b> | <b>4435</b> |                                     |

COMPARATIVO  
ENTRE LOS

# SERVICIO DE CERTIFICADO E INSCRIPCIÓN

## DEPARTAMENTO DE CERTIFICADO

### ANTES

- El requerimiento de certificación era físico.
- Solo había 3 modalidades de certificado.
- Los certificados que se enviaban a trabajar se demoraban 15 días.
- Se empleaban 3 personas para elaborar un certificado
- Se pedían libros físicos.
- El Registrador firmaba manualmente.

### AHORA

- El requerimiento es on-line
- Las matrículas depuradas salen de manera inmediata
- Existen 7 tipos de certificados.
- Una sola persona elabora el certificado.
- Los certificados que se envían a trabajar salen en 48 horas.
- Se implementó la firma electrónica.
- No se necesitan libros físicos

## DEPARTAMENTO DE INSCRIPCIÓN

### ANTES

- El proceso de inscripción demoraba 15 días.
- Se empleaban 3 personas para realizar una inscripción.
- Se imprimía la razón de inscripción.
- Existían notas devolutivas
- El Registrador firmaba las razones de inscripción manualmente.

### AHORA

- Los usuarios ingresan sus requerimientos de forma on-line.
- Los actos o contratos son inscritos en 48 horas.
- Se eliminaron las notas devolutivas.
- Existe un grupo de funcionarios que realizan una precalificación.
- El Registrador firma las notas de inscripción electrónicamente.

## 8.REGISTRO DE LA PROPIEDAD EN CIFRAS

Con la finalidad de rendir cuentas a la ciudadanía guayaquileña y ecuatoriana, presentamos a continuación un resumen de las principales cifras que muestran la gestión de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil durante el año 2020.

### 8.1 COMPARATIVO DE INSCRIPCIONES REALIZADAS EN EL AÑO 2019 VS 2020



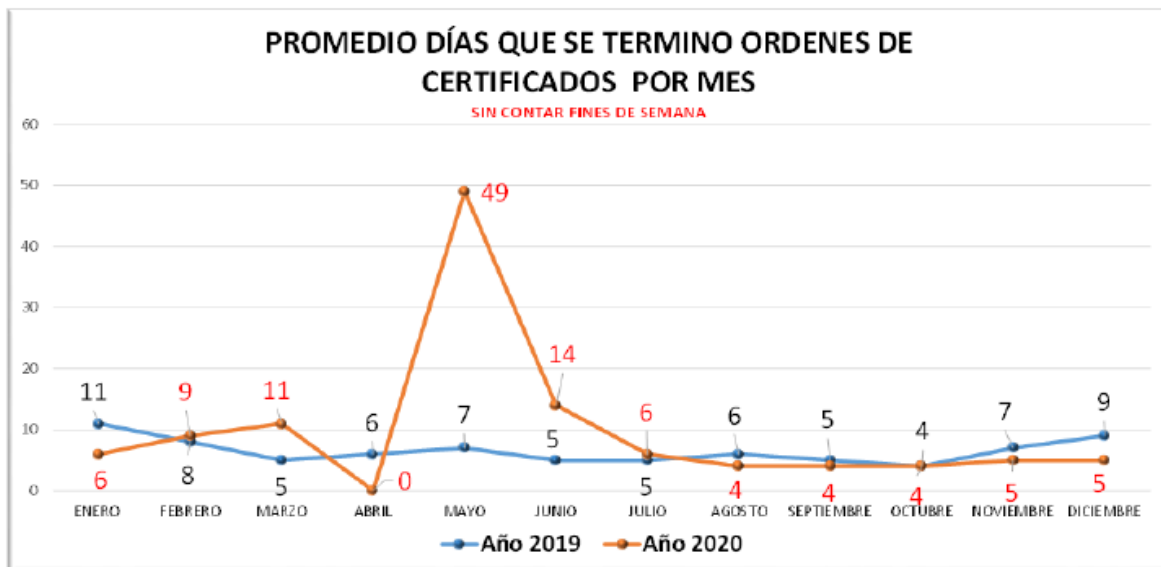
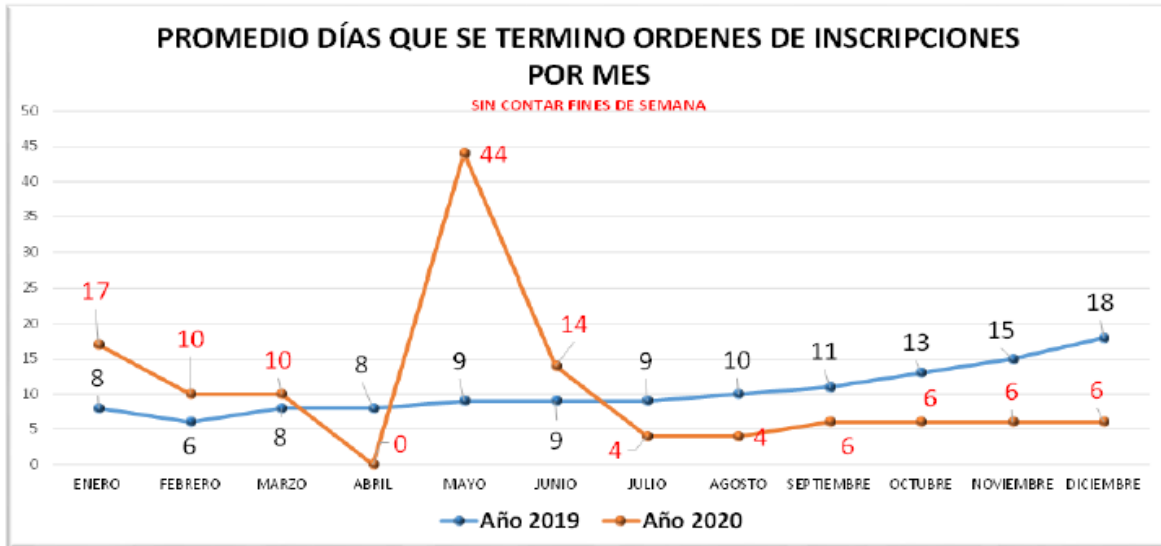
En la gráfica 8.1 se puede observar en el segundo trimestre del 2020 una caída en la cantidad de trámites de inscripciones producto del confinamiento decretado por el Gobierno durante el cual no se pudo atender al público.

## 8.2 COMPARATIVO DE CERTIFICADOS REALIZADOS EN EL AÑO 2019 VS 2020



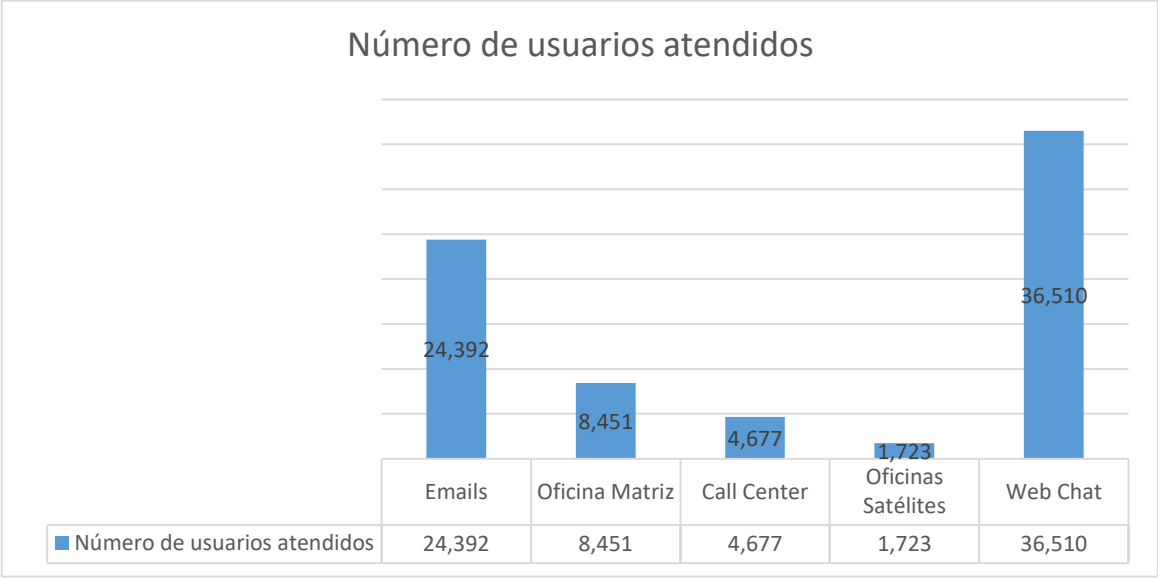
En la gráfica 8.2 se puede observar en el segundo trimestre del 2020 una caída en la cantidad de trámites de inscripciones producto del confinamiento decretado por el Gobierno durante el cual no se pudo atender al público.

### 8.3 COMPARATIVO DE TIEMPOS DE ENTREGA DE SERVICIOS REGISTRALES EN EL AÑO 2019 VS 2020



Podemos observar en los gráficos como en los meses de abril, mayo y junio incrementa el tiempo de entrega de los servicios, esto se debió al confinamiento decretado por la pandemia de Covid-19. Gracias a la implementación de la modalidad de teletrabajo y la implementación de la plataforma de servicios digitales, se redujeron los tiempos y para finales del año 2020 se entregaban los servicios registrales en menor tiempo en comparación al año 2019.

## 8.4 CANTIDAD DE CONSULTAS ATENDIDAS A LOS USUARIOS POR CANALES OFICIALES



En el período del 2020 se atendió por los diversos canales oficiales un total 75. 753 usuarios. Es importante resaltar que sólo el 13% fue atendido de manera presencial. El 87% fue atendido a través de canales digitales o no presenciales.

## 8.5 GASTOS PRESUPUESTADOS PARA EL AÑO 2020 VS GASTOS REALES

| <b>EGRESOS</b>      |                      |                     |
|---------------------|----------------------|---------------------|
| <b>PERÍODO 2020</b> | <b>PRESUPUESTADO</b> | <b>REAL</b>         |
| <b>ENERO</b>        | 894,052.41           | 423,920.40          |
| <b>FEBRERO</b>      | 553,059.35           | 403,314.28          |
| <b>MARZO</b>        | 556,786.48           | 443,855.19          |
| <b>ABRIL</b>        | 688,310.51           | 374,115.85          |
| <b>MAYO</b>         | 558,910.51           | 377,724.35          |
| <b>JUNIO</b>        | 570,264.44           | 332,636.91          |
| <b>JULIO</b>        | 455,627.13           | 365,194.73          |
| <b>AGOSTO</b>       | 455,430.98           | 335,891.99          |
| <b>SEPTIEMBRE</b>   | 455,430.98           | 363,942.29          |
| <b>OCTUBRE</b>      | 455,430.98           | 355,063.56          |
| <b>NOVIEMBRE</b>    | 455,430.98           | 404,954.11          |
| <b>DICIEMBRE</b>    | 455,430.98           | 447,818.95          |
| <b>TOTAL:</b>       | <b>6,554,165.74</b>  | <b>4,628,432.61</b> |

## 8.6 COMPARATIVO DE INGRESOS Y UTILIDAD NETA POR AÑOS

| AÑOS | SALDO BANCOS    | UTILIDAD( PERDIDA) CONTABLE | INGRESOS        |
|------|-----------------|-----------------------------|-----------------|
| 2011 | 1,355,511.07 \$ | - \$                        | 2,213,903.65 \$ |
| 2012 | 1,337,282.48 \$ | - \$                        | 5,722,991.54 \$ |
| 2013 | 671,657.99 \$   | 2,674,534.72 \$             | 6,400,760.53 \$ |
| 2014 | 1,086,174.99 \$ | 1,412,139.50 \$             | 7,261,347.67 \$ |
| 2015 | 521,413.39 \$   | 689,637.49 \$               | 7,147,868.10 \$ |
| 2016 | 265,884.64 \$   | - 648,168.72 \$             | 5,885,566.69 \$ |
| 2017 | 355,981.46 \$   | - 69,167.00 \$              | 6,051,128.57 \$ |
| 2018 | 258,852.74 \$   | - 394,095.66 \$             | 6,341,477.74 \$ |
| 2019 | 973,866.92 \$   | 404,664.77 \$               | 5,977,726.36 \$ |
| 2020 | 1,198,876.92 \$ | - 78,332.08 \$              | 4,446,535.95 \$ |

Es importante resaltar que en el año 2020 a pesar de que producto de la pandemia de Covid-19 en se produce una importante caída de ingresos, sin embargo se aprecia una pérdida mínima de \$78,332.08.

## 9.PALABRAS FINALES

Con todas las acciones llevadas a cabo durante este difícil año 2020 y que han sido mencionadas detalladamente en este informe de Rendición de Cuentas, la administración actual reafirma y refuerza el compromiso con la ciudadanía de brindar el mejor servicio registral y la mejor atención para nuestros usuarios.

Sin más por el momento aprovecho esta oportunidad para agradecer a todos por ser parte de la evolución de nuestra empresa.

Atentamente,

**AB. MARIA JOSÉ CASTELBLANCO ZAMORA**  
**GERENTE GENERAL**  
**E.P.M. REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL**