

INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2023



EPM REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL



**ALCALDÍA
CIUDADANA
DE GUAYAQUIL**



**REGISTRO DE
LA PROPIEDAD
DE GUAYAQUIL**

TABLA DE CONTENIDO

MENSAJE GERENTE GENERAL	3
ANTECEDENTES	4
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2023	5
VISIÓN:	5
MISIÓN:	5
PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES:	5
OBJETIVOS GENERALES	5
LOGRO INSTITUCIONAL	6
GESTIÓN DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	9
GESTIÓN DIRECCIÓN OPERATIVA REGISTRAL	17
GESTIÓN DIRECCIÓN DE CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN	21
GESTIÓN DIRECCIÓN FINANCIERA	29
GESTIÓN DIRECCIÓN DE MEJORA CONTINUA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	35
GESTIÓN DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA	37

MENSAJE GERENTE GENERAL

Estimada comunidad guayaquileña:

Quiero compartir con ustedes los avances y desafíos que hemos enfrentado desde que asumí la administración de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil en el mes de mayo del 2023.

La reapertura de la oficina matriz para otorgar atención presencial a nuestros usuarios fue uno de los desafíos más importantes, pero me complace informarles que, gracias al incansable esfuerzo de cada uno de nuestros colaboradores, superamos los obstáculos y logramos las metas propuestas para nuestra institución.

Nuestra dedicación a la excelencia operativa se ha traducido en mejoras significativas en la calidad de nuestros servicios registrales y en la satisfacción del cliente; hemos trabajado incansablemente para cumplir con las expectativas de nuestros usuarios y contribuir como empresa municipal con la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil en el bienestar de cada uno de nuestros ciudadanos.

En los últimos meses, nuestro equipo ha estado comprometido en el desarrollo de nuevos productos y plataformas diseñados para satisfacer aún mejor sus necesidades y expectativas.

Estos esfuerzos son parte de nuestro compromiso continuo de evolucionar y crecer junto con ustedes. Entendemos que sus necesidades cambian, y estamos dedicados a mantenernos a la vanguardia de la innovación para adaptarnos a esas demandas cambiantes.

Gracias por confiar en nosotros.

Atentamente,

Abg. Roberto Saltos Román

Gerente General

EPM. Registro de la Propiedad de Guayaquil

ANTECEDENTES

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 2023"

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA 2023

VISIÓN:

Ser una empresa socialmente responsable que garantiza la seguridad jurídica inmobiliaria a través un servicio registral 100% digital, de calidad mundial y fácil acceso, que satisfaga plenamente la experiencia del usuario.

MISIÓN:

Garantizar la seguridad jurídica en materia inmobiliaria con un servicio registral eficiente, seguro y confiable mediante una gestión autosustentable en ejercicio de las competencias delegadas por la M.I. Municipalidad de Guayaquil.

PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES:

- Innovación
- Colaboración
- Eficiencia
- Servicio
- Bienestar
- Transparencia

OBJETIVOS GENERALES

1. Fortalecer la experiencia del usuario en el uso de los servicios registrales, ampliando el conocimiento que tienen de nuestros productos.
2. Mantener las condiciones para contar con funcionarios autosuficientes, comprometidos, capacitados y empoderados para cumplir con sus funciones de manera eficiente.
3. Consolidar la digitalización y actualización tecnológica de los procesos registrales y administrativos de la EPMRPG.

LOGRO INSTITUCIONAL

REAPERTURA DE OFICINA MATRIZ PARA ATENCIÓN PRESENCIAL A NUESTROS USUARIOS

Por la pandemia de COVID en el 2020, la empresa se vio obligada a suspender la atención presencial para usuarios en la oficina matriz. En julio del 2023 retomamos la atención presencial, adecuando las instalaciones para la comodidad y satisfacción total de nuestros clientes, habilitando un área preferencial para personas de tercera edad, discapacitados y mujeres embarazadas.



IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTA “ASESORÍA DE SELECCIÓN DE ACTO”

Actualizamos nuestra página web institucional con una funcionalidad mejorada que facilita a los usuarios el acceso a los servicios registrales en línea, permitiéndoles obtener una asesoría personalizada. La herramienta "Asesoría de Selección de Acto", les proporciona una guía en la selección del acto registral, logrando así agilidad en la respuesta de acuerdo a sus necesidades específicas.



Número de identificación:

Nombre:

Correo electrónico:

Teléfono:

Solicito asesoría para escoger el/los acto(s) registral(es) a inscribir que corresponde(n) conforme al documento pdf que se adjunta.

Adjunte la escritura escaneada en formato pdf, el tamaño del archivo no debe exceder los 20 Mb.

Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo.

Solicitar Asesoría

ACTUALIZACIÓN DE PROCESOS INTERNOS PARA MEJORAR Y REFORZAR LOS SERVICIOS REGISTRALES

Reconociendo la importancia de salvaguardar la integridad y confidencialidad de la información contenida en los expedientes registrales, hemos llevado a cabo una revisión exhaustiva de nuestros procesos internos.

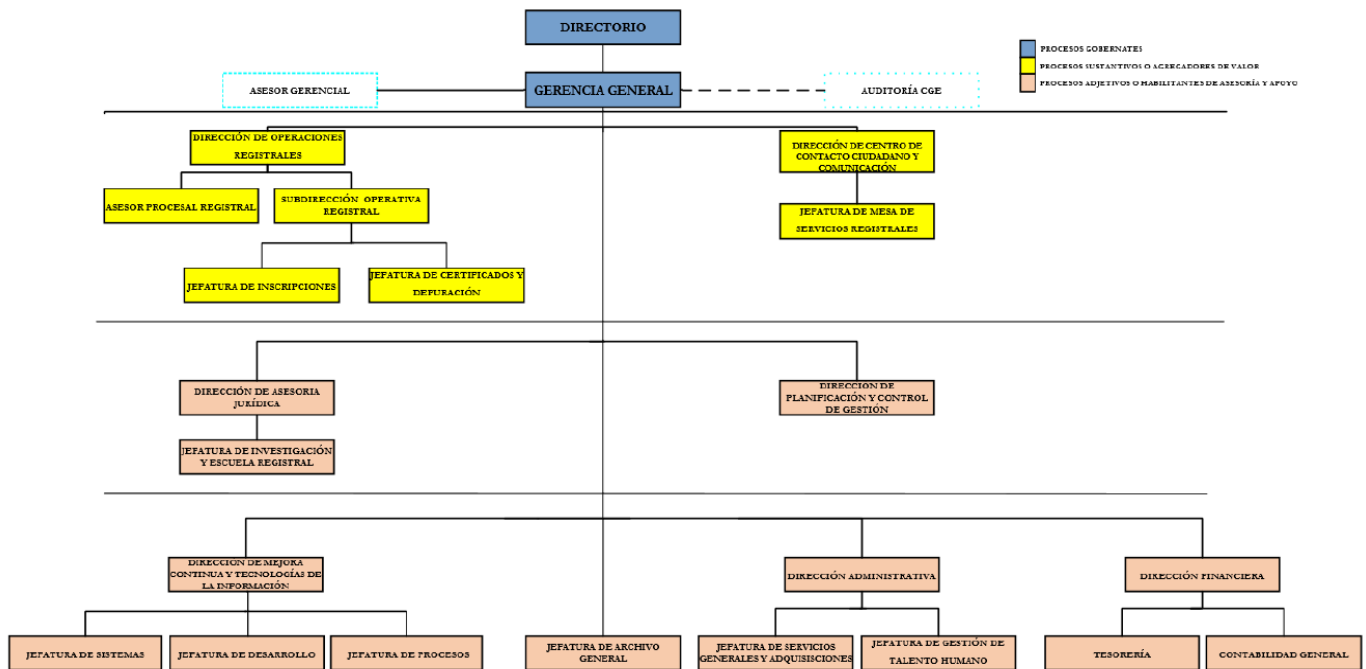
La actualización incluye medidas avanzadas de seguridad que refuerzan la protección de los datos jurídicos, garantizando así la confianza de nuestros usuarios en la veracidad y exactitud de la información proporcionada. Este paso adelante no solo busca cumplir con los estándares más rigurosos de seguridad de datos, sino también fortalecer la credibilidad y la robustez de nuestros servicios registrales.



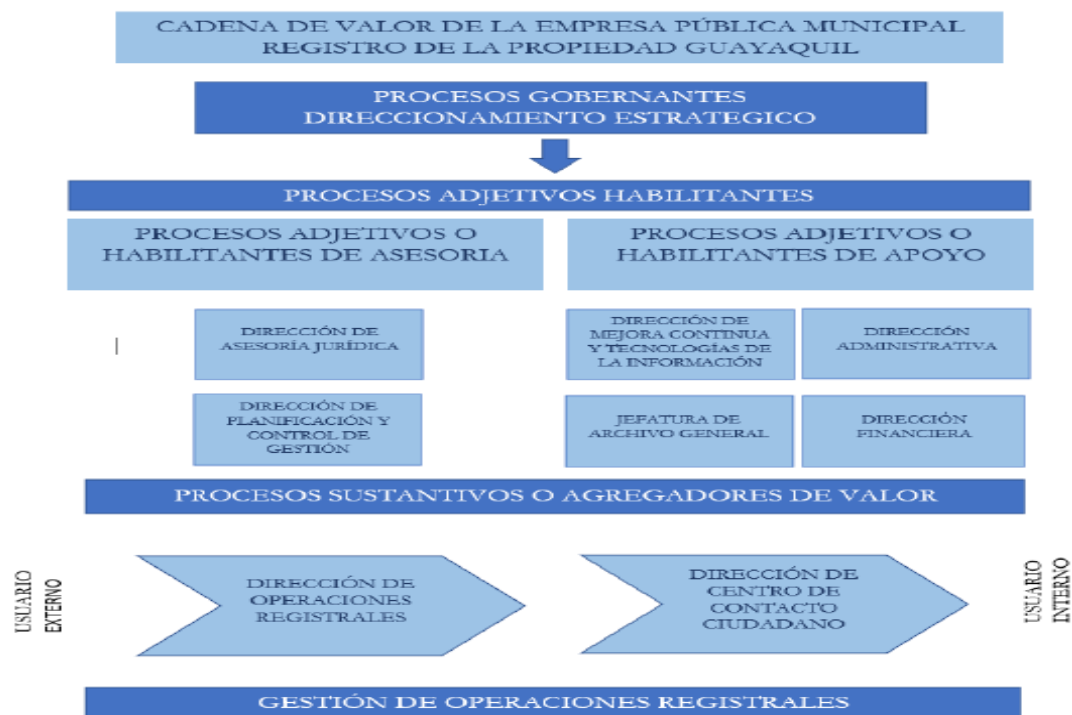
GESTIÓN DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

JEFATURA DE TALENTO HUMANO

- ESTRUCTURA ORGÁNICA



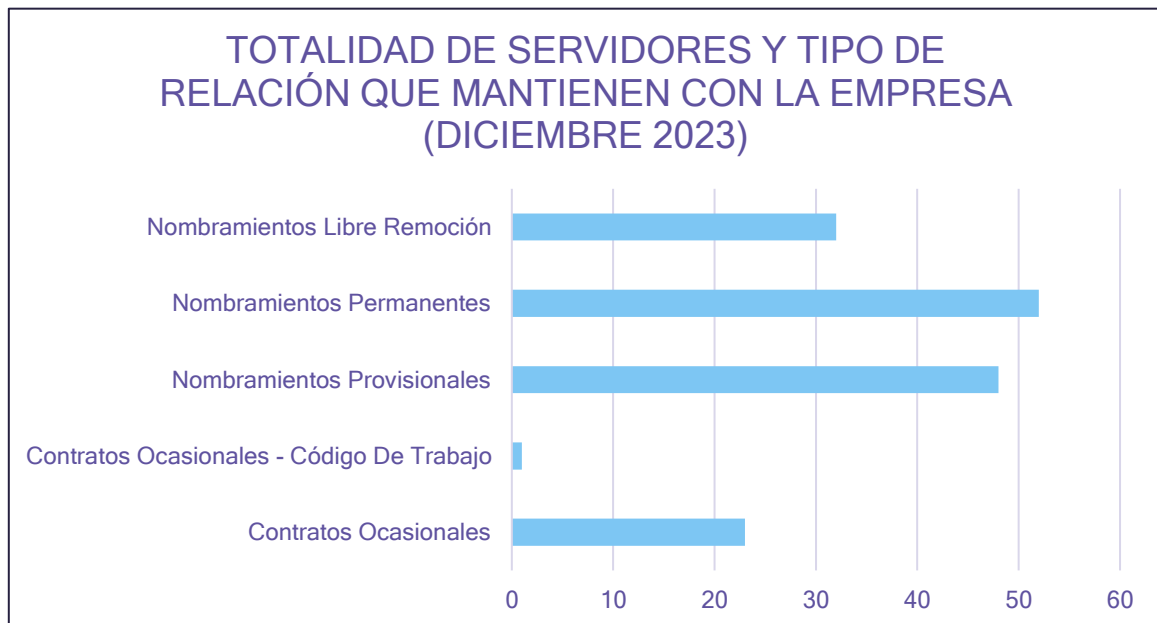
- MAPA DE PROCESOS



- MODALIDAD LABORAL

La Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil, dentro de sus procesos de talento humano mantiene cinco modalidades contractuales.

TOTALIDAD DE SERVIDORES Y TIPO DE RELACIÓN QUE MANTIENEN CON LA EMPRESA (DICIEMBRE 2023)	
MODALIDAD CONTRACTUAL	NÚMERO ACTUAL
Contratos Ocasionales	23
Contratos Ocasionales - Código De Trabajo	1
Nombramientos Provisionales	48
Nombramientos Permanentes	52
Nombramientos Libre Remoción	32
TOTAL	156



- SERVIDORES DIVIDIDOS POR GENEROS

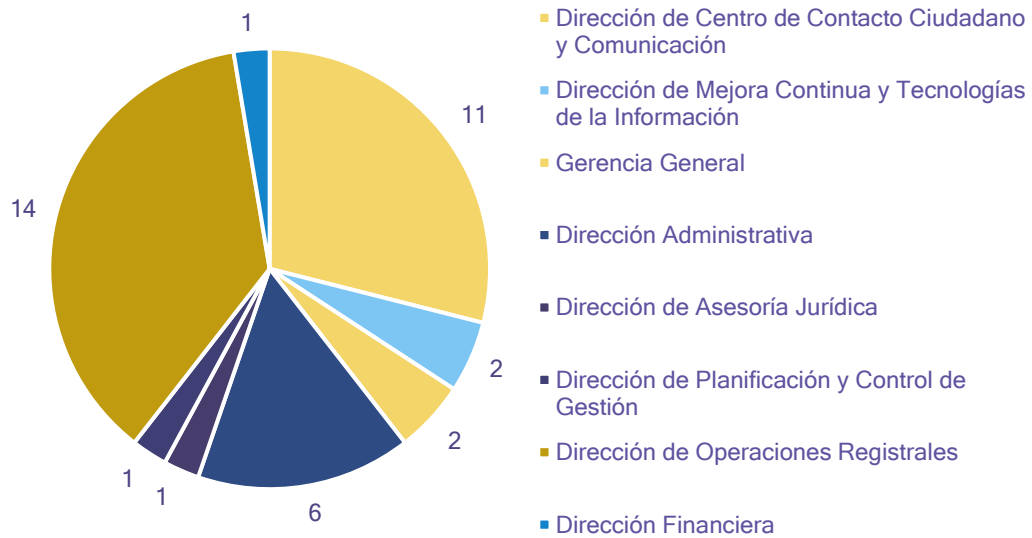
TABLA DE SERVIDORES DIVIDIDAS POR GÉNEROS (DICIEMBRE 2023)	
GÉNERO	NUMÉRICO
Femenino	83
Masculino	73
TOTAL	156

- PROCESO DE CONTRATACIÓN Y DESVINCULACIÓN DE PERSONAL

En el año 2023 se registraron 38 ingresos de personal y 39 desvinculaciones, a continuación, se detalla el desglose por dirección:

SERVIDORES CONTRATADOS 2023	
CANTIDAD	DIRECCIÓN
11	Dirección de Centro de Contacto Ciudadano y Comunicación
2	Dirección de Mejora Continua y Tecnologías de la Información
2	Gerencia General
6	Dirección Administrativa
1	Dirección de Asesoría Jurídica
1	Dirección de Planificación y Control de Gestión
14	Dirección de Operaciones Registrales
1	Dirección Financiera
0	Auditoría Interna

SERVIDORES CONTRATADOS 2023



SERVIDORES DESVINCULADOS 2023

CANTIDAD	DIRECCIÓN
13	Dirección de Centro de Contacto Ciudadano y Comunicación
1	Dirección de Mejora Continua y Tecnologías de la Información
4	Gerencia General
5	Dirección Administrativa
0	Dirección de Asesoría Jurídica
2	Dirección de Planificación y Control de Gestión
12	Dirección de Operaciones Registrales
1	Dirección Financiera
1	Auditoría Interna



- PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN 2023

A continuación, se detalla el cuadro del cumplimiento del plan de capacitación e inducción del año 2023.

Cumplimiento del Plan de Capacitación e Inducción		
Plan de Inducción	Total	% de cumplimiento del Plan de Inducción
Servidores que recibieron inducción	38	100%

Cumplimiento del Plan de Capacitación nivel Institucional		
Plan anual 2023	Total	% de Cumplimiento Institucional
Servidores Capacitados global	144	92.32%

- ATENCIONES MÉDICAS Y SEGUIMIENTOS

En el transcurso del año 2023 se otorgó un total de 212 atenciones y seguimientos médicos a nuestros colaboradores.

ATENCIONES Y SEGUIMIENTOS MÉDICOS REALIZADOS 2023											
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
7	8	8	13	17	12	23	32	24	31	19	18

JEFATURA DE SERVICIOS GENERALES Y ADQUISICIONES

La gestión de compras públicas es un proceso de selección de bienes y servicios catalogados mediante convenio marco, directamente seleccionado por el SERCOP. Un sistema de contratación pública bien regulado, que incorpore los principios de transparencia, economía, responsabilidad y no discriminación, contribuye a asegurar una óptima relación calidad-precio en las compras públicas que a su vez maximizan los recursos económicos de la institución mediante el ahorro.

- PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS 2023

PROCEDIMIENTOS CONTRACTUALES AÑO DE 2023		
TIPO DE PROCESO	TOTAL No.	TOTAL MONTO
Menor Cuantía de bienes y servicios	0	\$ -
Consultoría	1	\$ 62.100,00
Cotización de Bienes y Servicios	1	\$ 187.800,00
Subasta Inversa Electrónica	2	\$ 407.319,60
Régimen Especial de Comunicación Social	0	\$ -
Procedimiento especial de arrendamiento	1	\$ 9.210,00
Régimen Especial Proveedor Único	1	\$ 90.000,00
Catálogo Electrónico	49	\$ 121.597,16
Menor Cuantía de Obra	0	\$ -
ínfimas Cuantías PAC	30	\$ 97.601,84
ínfimas Cuantías NO PAC	5	\$ 16.124,32
TOTAL	90	\$ 991.752,92

- RESUMEN DE EJECUCIÓN PLAN ANUAL DE COMPRAS

DISTRIBUCION DE LÍNEAS DE PAC Y SU EJECUCIÓN								
RESUMEN ANUAL								
	PAC 2023	PRESUPUESTO	LÍNEAS EJECUTADAS	% PAC por área	Presupuesto Ejecutado	TOTAL ADJUDICADO	AHORRO	PORCENTAJE DE AHORRO
Total Líneas de PAC	134	\$ 1.259.736,19	122	91,0%	\$1.072.789,27	\$ 975.628,60	\$ 97.160,67	10%
Dirección Administrativa	90	\$ 351.474,66	84	93,3%	\$ 277.428,88	\$ 241.983,05	\$ 35.445,83	15%
Jefatura de Servicios Generales y Adquisiciones	58	\$ 299.849,42	54	43,28%	\$ 230.822,92	\$ 207.256,82	\$ 23.566,10	11%
Jefatura de Talento Humano	32	\$ 51.625,24	30	23,88%	\$ 46.605,96	\$ 34.726,23	\$ 11.879,73	34%
Dirección de Mejora Continua y Tecnología de la Información	40	\$ 650.461,53	36	90,0%	\$ 586.560,39	\$ 544.045,55	\$ 42.514,84	8%
Jefatura de Procesos	0	\$ -	0					
Jefatura de Sistemas	40	\$ 650.461,53	36	29,85%	\$ 586.560,39	\$ 544.045,55	\$ 42.514,84	8%
Dirección de Centro de Contacto Ciudadano	1	\$ 204.000,00	1	100,0%	\$ 204.000,00	\$ 187.800,00	\$ -	0%
Dirección de Operaciones Registrales	0	\$ -	0		\$ -	\$ -	\$ -	
Archivo y Empaste	0	\$ -	0	0,00%	\$ -	\$ -	\$ -	
Dirección de Asesoría Jurídica	1	\$ 4.800,00	1	100,0%	\$ 4.800,00	\$ 1.800,00	\$ 3.000,00	62,5%
Dirección Financiera	2	\$ 49.000,00	0	1,49%	\$ -	\$ -	\$ -	

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL PAC 2023		
TOTAL DE LINEAS DEL PAC	134	100%
LINEAS EJECUTADAS	122	91%
LINEAS POR EJECUTAR	12	9%

GESTIÓN DIRECCIÓN OPERATIVA REGISTRAL

- SERVICIO DE INSCRIPCIONES

En el año 2023 se atendió un total de 74.830 trámites de inscripciones en un tiempo promedio de 5.19 días, a continuación, el detalle mensual:

INSCRIPCIONES PRACTICADAS 2023		
MES	CANTIDAD	TIEMPO PROMEDIO DE DESPACHO DE INSCRIPCIONES
ENERO	5.770	3.29
FEBRERO	4.467	4.44
MARZO	5.244	4.85
ABRIL	5.584	4.96
MAYO	6.375	3.1
JUNIO	5.825	4.26
JULIO	6.176	5.47
AGOSTO	6.282	5.12
SEPTIEMBRE	5.759	4.58
OCTUBRE	7.804	7.88
NOVIEMBRE	7.457	6.86
DICIEMBRE	8.087	7.54
TOTAL	74.830	5.19 Días

Aclaración sobre los tiempos de despacho de trámites: Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre, experimentamos un notable aumento en los tiempos de despacho de trámites. Esta situación se debe al incremento significativo en el volumen de trámites recibidos, en relación con el servicio de inscripciones.

- **ACTOS DE INSCRIPCIONES MÁS SOLICITADOS EN EL 2023**

Se detallan los 5 actos de inscripciones más solicitados en el transcurso del año 2023:

ACTOS DE INSCRIPCIONES MAS SOLICITADOS	
ACTO	CANTIDAD
COMPRAVENTA	8.812
CONST. DE PATRIMONIO FAMILIAR (ADJ)	7.181
POSESIÓN EFECTIVA	6.901
ADJUDICACIÓN MUNICIPAL	6.490
CANCELACIÓN DE HIPOTECA	5.772

- ✓ **Compraventa:** De conformidad al Art. 1732, es un contrato en que una de las partes se obliga a dar una cosa, y la otra a pagarla en dinero. El que contrae la obligación de dar la cosa se llama vendedor, y el que contrae la de pagar dinero, comprador. Este contrato de compraventa debe realizarse por escritura pública y el usuario deberá solicitar la inscripción de la escritura de compraventa en el Registro de la Propiedad para que se perfeccione la transferencia de dominio. De conformidad con el Artículo 702 del Código Civil, la tradición del dominio de bienes raíces se efectuará por la inscripción del título en el libro correspondiente del Registro de la Propiedad.
- ✓ **Constitución de Patrimonio Familiar:** Es una limitación del dominio de un bien inmueble, que tiene como finalidad salvaguardar y proteger el Patrimonio adquirido por los padres en beneficio de sus descendientes. El Art. 835 del Código Civil, el marido, la mujer o ambos conjuntamente, si son mayores de edad, tienen derecho de constituir, con bienes raíces de su exclusiva propiedad, un patrimonio para sí y en beneficio de sus descendientes, quedando aquellos bienes excluidos del régimen ordinario de la sociedad conyugal y de toda acción de los acreedores. El patrimonio familiar se constituirá mediante escritura pública otorgada ante notario público debiendo inscribirse esta escritura en el Registro de la Propiedad. Los bienes que forman el patrimonio familiar son inalienables y no están sujetos a embargo ni gravamen real, excepto el caso de las ejecuciones que se realicen para el cobro de los créditos a que se refiere el Código Orgánico Monetario y Financiero.
- ✓ **Posesión efectiva:** Certifica la inscripción de una posesión efectiva o un testamento en aquellos casos en que el causante y/o el testador no transmitió el dominio de ningún inmueble a su heredero o sus herederos por no existir ningún derecho real inscrito.
- ✓ **Adjudicación Municipal:** La M.I. Municipalidad de Guayaquil, puede otorgar a través de una Resolución de Adjudicación, a un usuario, un título de propiedad de un bien inmueble municipal, siempre que se encuentra amparado en normas jurídicas que permitan su titularización. Las Resoluciones de Adjudicación emitidas por el Municipio de Guayaquil, deben ser inscritas en el Registro de la Propiedad de Guayaquil.

- ✓ **Cancelación de Hipoteca:** Es un trámite mediante el cual se extingue un derecho real adquirido como es el de una hipoteca, tras haber existido la constancia de que el que el préstamo hipotecario ha sido pagado completamente.

- **SERVICIO DE CERTIFICACIONES**

En el año 2023 se atendió un total de 218.744 trámites de certificados, de los cuales 185.511 corresponden a certificados automáticos, es decir, que se atendieron y fueron notificados a nuestros usuarios dentro del mismo día que solicitaron el servicio y 33.233 corresponden a certificados que ingresaron a ser trabajados internamente por nuestros funcionarios en un tiempo promedio de 2.15 días:

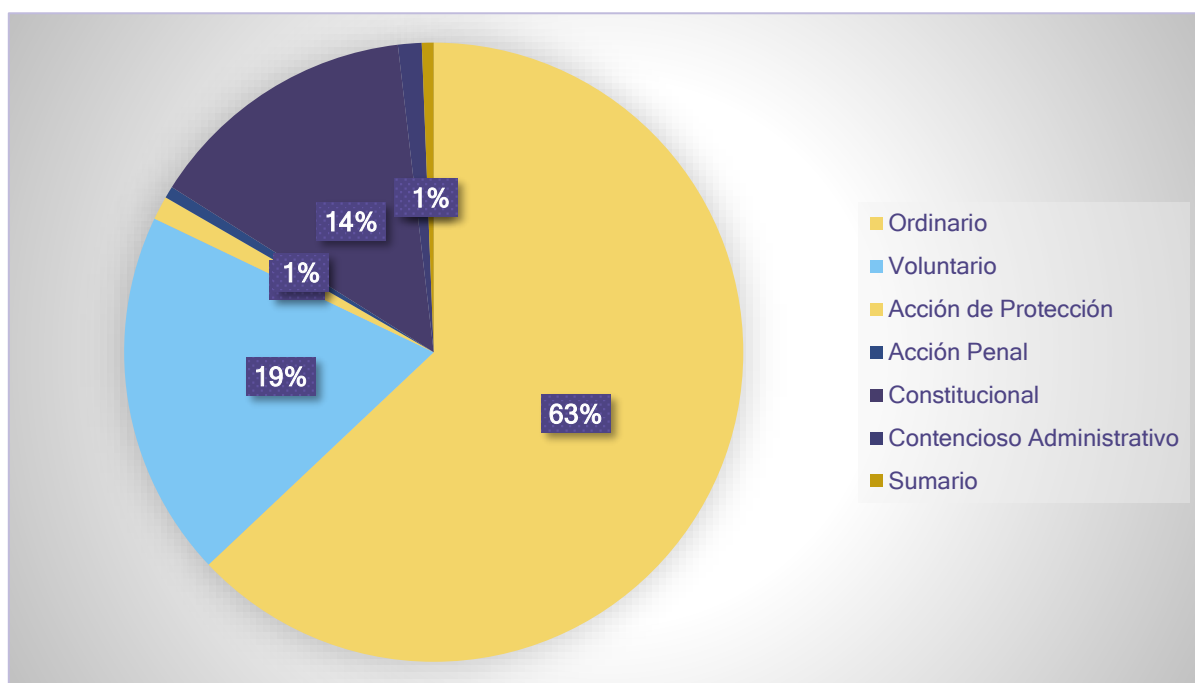
CERTIFICADOS EMITIDOS 2023				
MES	CERTIFICADOS AUTOMÁTICOS	CERTIFICADOS TRABAJADOS INTERNAMENTE	TOTAL DE CERTIFICADOS	TIEMPO PROMEDIO DE DESPACHO DE TRÁMITES
ENERO	16.066	2.152	18.218	2.75
FEBRERO	12.203	1.440	13.643	1.23
MARZO	15.317	2.056	17.373	1.14
ABRIL	13.704	1.758	15.462	1.93
MAYO	16.184	1.878	18.062	0.98
JUNIO	15.427	2.397	17.824	1.71
JULIO	15.637	1.816	17.453	1.03
AGOSTO	16.545	2.762	19.307	2.59
SEPTIEMBRE	21.346	3.102	24.448	2.82
OCTUBRE	16.584	5.317	21.901	3.13
NOVIEMBRE	14.169	5.012	19.181	2.11
DICIEMBRE	12.329	3.543	15.872	4.41
TOTAL	185.511	33.233	218.744	2.15 Días

Aclaración sobre los tiempos de despacho de trámites: Durante el tercer trimestre experimentamos un aumento en los tiempos de despacho de trámites que ingresaron a ser trabajados por nuestros funcionarios. Esta situación se debe al incremento significativo en el volumen de trámites recibidos, en relación con el servicio de certificaciones.

- PROCESOS LEGALES VIGENTES (ÁREA OPERATIVA REGISTRAL)

A continuación, se adjunta el detalle de los procesos legales vigentes en lo que respecta a la parte Operativa Registral:

	CANTIDAD
Ordinario	102
Voluntario	31
Acción de Protección	2
Acción Penal	1
Constitucional	23
Contencioso Administrativo	2
Sumario	1
TOTAL DE PROCESOS LEGALES VIGENTES	162



GESTIÓN DIRECCIÓN DE CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

• ATENCIÓN AL USUARIO

En el año 2023 nuestra empresa mantuvo los siguientes canales para la atención de requerimientos de nuestros usuarios:

- Correo electrónico
- Llamadas telefónicas
- Oficinas satélites
- Web Chat

A continuación, se detalla la cantidad de requerimientos atendidos por estos medios en el año 2023.

Correo electrónico:

Actualmente la Dirección de Centro de Contacto Ciudadano y Comunicación atiende los requerimientos de nuestros usuarios a través del correo contacto@rpguayaquil.gob.ec

En el año 2023 se atendió a un total de 5.592 requerimientos de usuarios por este canal, a continuación, el desglose mensual:

Usuarios atendidos por Correo electrónico	
MES	CANTIDAD
Enero	606
Febrero	339
Marzo	395
Abril	480
Mayo	547
Junio	538
Julio	391
Agosto	394
Septiembre	491
Octubre	544
Noviembre	432
Diciembre	435
TOTAL	5.592

Llamadas telefónicas:

A través de llamadas telefónicas al número 04 3709700, nuestros funcionarios ayudan a los usuarios que requieran de una guía para solicitar los servicios que ofrece la institución, atender inquietudes o aclarar consultas.

A través de este canal se atendió un total de 10.164 requerimientos en el 2023.

Usuarios atendidos por Llamadas Telefónicas	
MES	CANTIDAD
Enero	1.034
Febrero	737
Marzo	1.143
Abril	660
Mayo	571
Junio	891
Julio	1.034
Agosto	923
Septiembre	819
Octubre	1.007
Noviembre	587
Diciembre	758
TOTAL	10.164

Oficinas Satélites y Oficina Matriz:

En el año 2023 se atendió un total de 166.467 requerimientos por este canal, a continuación, el detalle mensual:

Usuarios atendidos en Oficinas Satélites y Oficina Matriz	
MES	CANTIDAD
Enero	12.478
Febrero	9.563
Marzo	12.328
Abril	10.135
Mayo	14.064
Junio	12.549
Julio	10.285
Agosto	15.064
Septiembre	18.177
Octubre	18.791
Noviembre	18.090
Diciembre	14.943
TOTAL	166.467

Webchat:

Nuestra empresa tiene implementado a través de su página web institucional www.rpguayaquil.gob.ec, un chat para la atención en línea de nuestros usuarios.

Por este medio, se atendió un total de 96.714 requerimientos por este canal.

Usuarios atendidos por WebChat	
MES	CANTIDAD
Enero	11.171
Febrero	7.636
Marzo	5.286
Abril	8.955
Mayo	5.241
Junio	7.417
Julio	7.072
Agosto	9.189
Septiembre	9.752
Octubre	10.017
Noviembre	7.544
Diciembre	7.435
TOTAL	96.715

• CUADRO CONSOLIDADO DE ATENCIONES OTORGADAS A USUARIOS

Usuarios atendidos por canales oficiales 2023	
Correo electrónico	5.592
Llamadas Telefónicas	10.164
Oficinas satélites y Oficina Matriz	166.467
WebChat	96.714
TOTAL	278.937

• COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

En el año 2022 se realizaron 869 publicaciones en nuestras redes sociales y 447 historias, a continuación, el detalle:

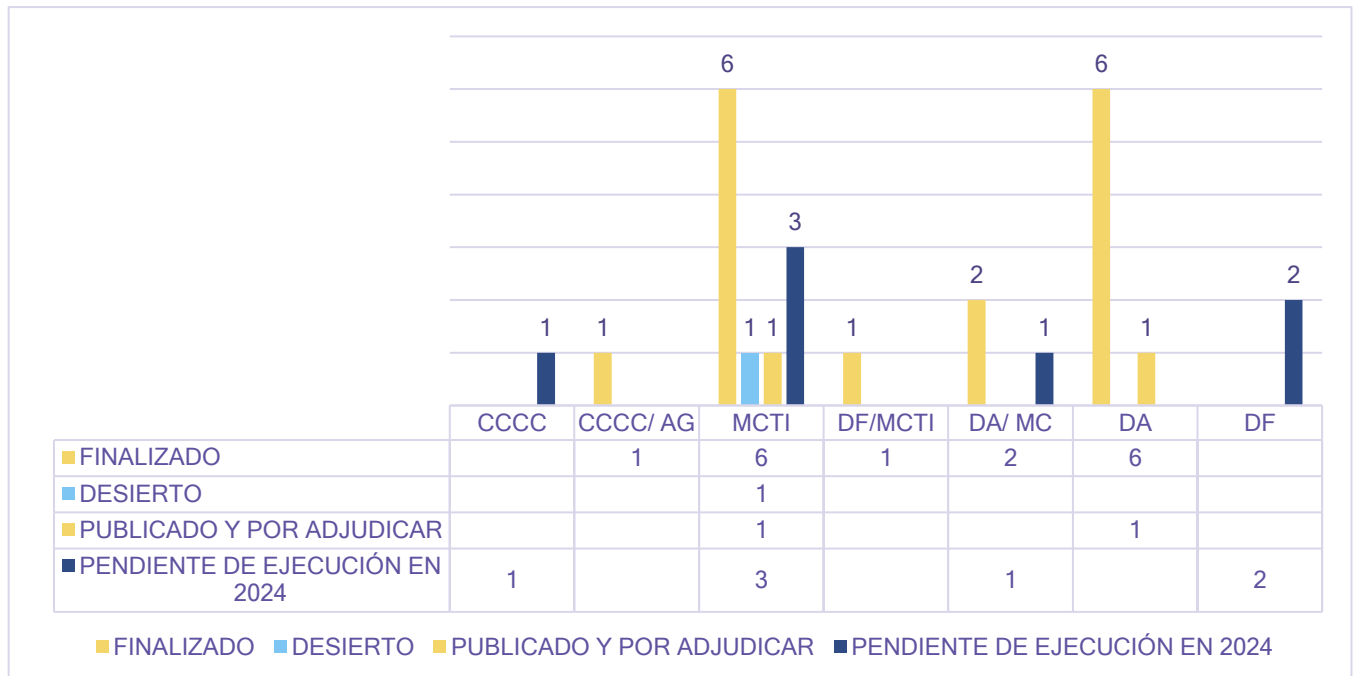
PUBLICACIONES EN REDES SOCIALES 2023		
RED SOCIAL	POSTS	HISTORIAS
FACEBOOK	198	171
INSTAGRAM	199	169
TWITTER	181	-

GESTIÓN DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

• EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL

Dentro de la tercera reforma del Plan Operativo Anual, aprobada a través de resolución administrativa No. EPMRPG-GG-2023-066-RE, se establecieron un total de 27 procesos por ejecutar durante el año 2023, de las cuales:

- 16 procesos se ejecutaron en su totalidad
- 1 proceso se declaró desierto
- 3 procesos se publicaron en el portal de compras públicas y se tiene planificado adjudicar en enero del 2024
- 6 procesos quedaron pendientes por ejecutar en el año 2024
- El plan de mantenimiento institucional se ejecutó en un 90% hasta el 31 de diciembre



CCCC: Centro de Contacto Ciudadano y Comunicaciones

CCCC/AG: Centro de Contacto Ciudadano y Comunicaciones/ Asesoría Gerencial

MCTI: Mejora Continua y Tecnologías de la Información

DF/MCTI: Dirección Financiera/ Mejora Continua y Tecnologías de la Información

DA/MC: Dirección Administrativa/ Mejora Continua y Tecnologías de la Información

DA: Dirección Administrativa

DF: Dirección Financiera

- INFORMES DE CONTROLES INTERNOS Y PERMANENTES

Durante el año 2023 se realizaron diversos controles de gestión institucionales dentro de los cuales se emitieron sus respectivas sugerencias dirigidas a las áreas, con la finalidad de fortalecer la correcta ejecución de los procedimientos:

TIPO DE CONTROL	CANTIDAD
INTERNO	4
PERMANENTE	12
CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO	10

- LEVANTAMIENTO DE INDICADORES PARA EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2024-2027

Conforme al Plan Estratégico aprobado para el período 2024-2027, la Dirección de Planificación y Control de Gestión, mantuvo reuniones con cada uno de los directores de la institución con la finalidad de elaborar la propuesta de indicadores para el cumplimiento de objetivos estratégicos, quedando establecidos de la siguiente forma:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS				
OE1: Levantar o rediseñar los procesos internos y externos para facilitar la ejecución y cumplimiento de los mismos.	OE2: Implementar nueva tecnología registral para mejorar la satisfacción de los usuarios.	OE3: Democratizar el acceso al servicio registral a través de la omnicanalidad.	OE4: Priorizar la seguridad integral institucional	OE5: Incrementar la eficiencia empresarial
INDICADORES				
Actualización de manuales e instructivos	Implementar proyecto SISPRO 2 SAC	Canales de atención implementados	Medidas de seguridad física e institucional adoptadas	Elaboración de los indicadores de gestión
Cumplimiento del Plan de capacitaciones de procesos	Tasa de cumplimiento del Plan de Capacitación para funcionarios de atención al usuario	Índice de usuarios con discapacidad que usan nuestros servicios	Mejoras frente a los sucesos de inseguridad reportados	Transparencia Institucional (LOTAIP)
Cumplimiento de sugerencias emitidas en los controles de gestión	Satisfacción del usuario	Ejecución de campañas de comunicación	Medidas de seguridad digital adoptadas	Ejecución de gasto corriente
Índice de satisfacción del usuario interno con los procesos rediseñados		Funcionalidades implementadas para el usuario		Porcentaje de cumplimiento de la ejecución presupuestaria
				Tasa de cumplimiento del Plan de Capacitación Institucional
				Plan de gestión de medición del clima laboral
				Trámites de certificados entregados
				Trámites de inscripciones entregadas

- LEVANTAMIENTO DE PLAN OPERACIONAL E INDICADORES OPERATIVOS PARA CADA UNA DE LAS ÁREAS DE LA EPMRPG 2024-2027.

La Dirección de Planificación y Control de Gestión, mantuvo reuniones con cada uno de los directores de la institución con la finalidad de elaborar y establecer el análisis FODA, así como los indicadores operativos 2024 de las unidades a su cargo, quedando establecidos de la siguiente forma:

INDICADORES DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
Cumplimiento del Plan Anual de Contrataciones
Inventario de bienes al día
Cumplimiento del plan de mantenimiento
Cumplimiento del cronograma del concurso de méritos y oposición
Cumplir con el plan anual de vacaciones
Cumplimiento del plan de clima laboral
Campañas de SSO
Atención médica al usuario interno
Cumplir con el cronograma del proceso de evaluación de desempeño
Cumplimiento del Plan Anual de capacitaciones

INDICADORES DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA
Atención de requerimientos
Porcentaje de Cumplimiento de la Planificación de la Escuela Registral

INDICADORES DIRECCIÓN DE CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO
Porcentaje de funcionarios capacitados en servicios registrales y atención al usuario
Reducción de tiempos de respuestas en consultas jurídicas ingresados por los usuarios
Cumplimiento del 80% en campañas planificadas
8 chats por hora

INDICADORES DIRECCIÓN FINANCIERA

Entregar reportes estadísticos sobre información contable financiera: flujo de caja, ejecución presupuestaria, centro de costos por departamentos

Entrega de los estados financieros dentro del plazo establecido en el periodo fiscal mensual

Solicitudes revisadas dentro del plazo establecido

INDICADORES PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

Presentación de informes de cumplimiento de Plan Operativo Anual

Presentación de informes de control interno y control permanente

Presentación de informes de cumplimiento de metas y objetivos institucionales

Presentación de informes de cumplimiento de metas y objetivos institucionales

INDICADORES OPERACIONES REGISTRALES

Emisión de certificados registrales

Número de inscripciones

Porcentaje de sentencias favorables de la empresa (únicamente en lo que concierne a la parte Registral que hayan sido sentenciadas en el año)

INDICADORES DIRECCIÓN DE MEJORA CONTINUA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Cumplimiento del plan de desarrollo

Atención a requerimientos de soporte solicitados

Cumplimiento del plan de implementación tecnológica

Cumplimiento de plan de seguridad tecnológico

Cumplimiento de los contratos tecnológicos

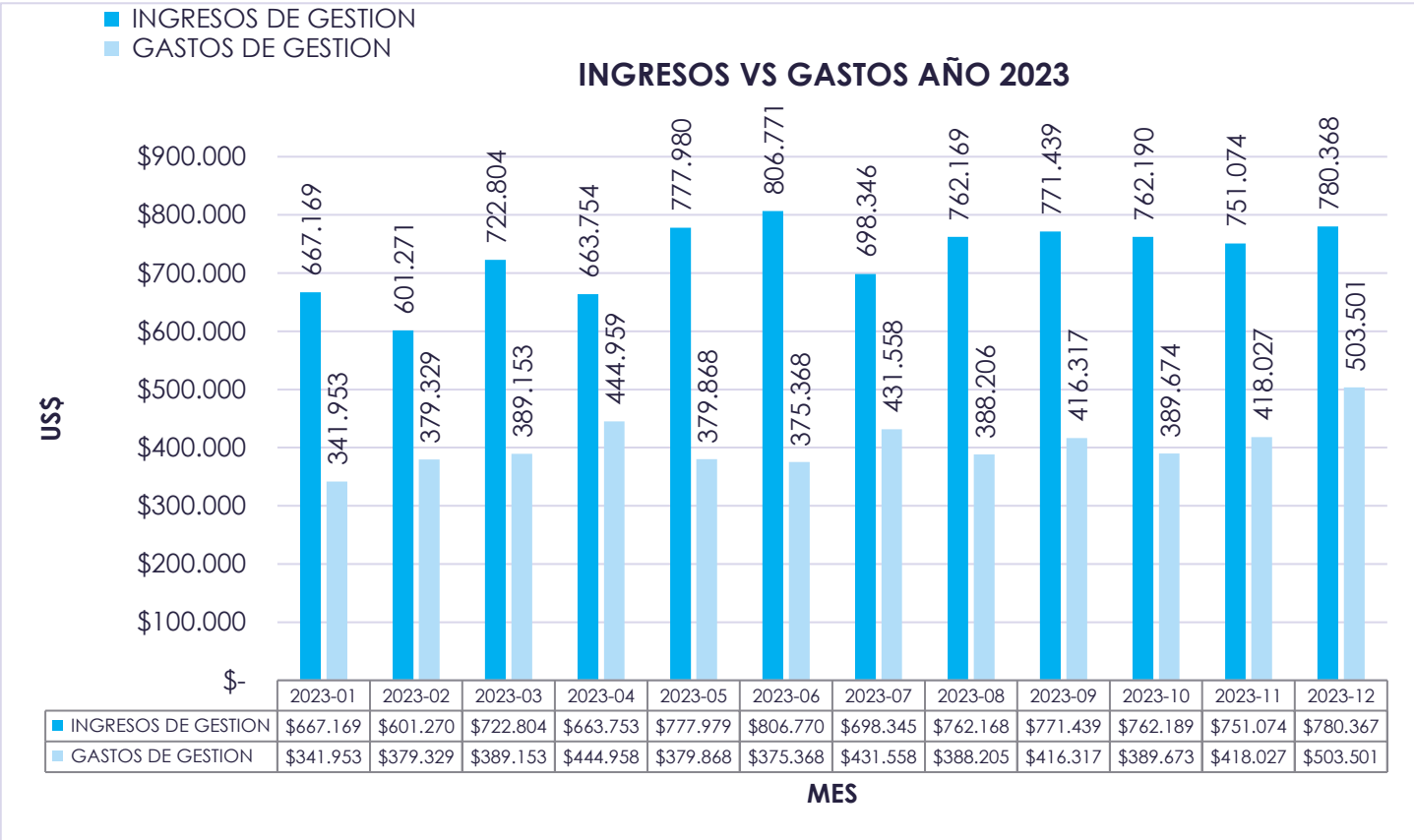
cumplimiento de cronograma de manuales planificado

Cumplimiento de las capacitaciones solicitadas por las áreas

GESTIÓN DIRECCIÓN FINANCIERA

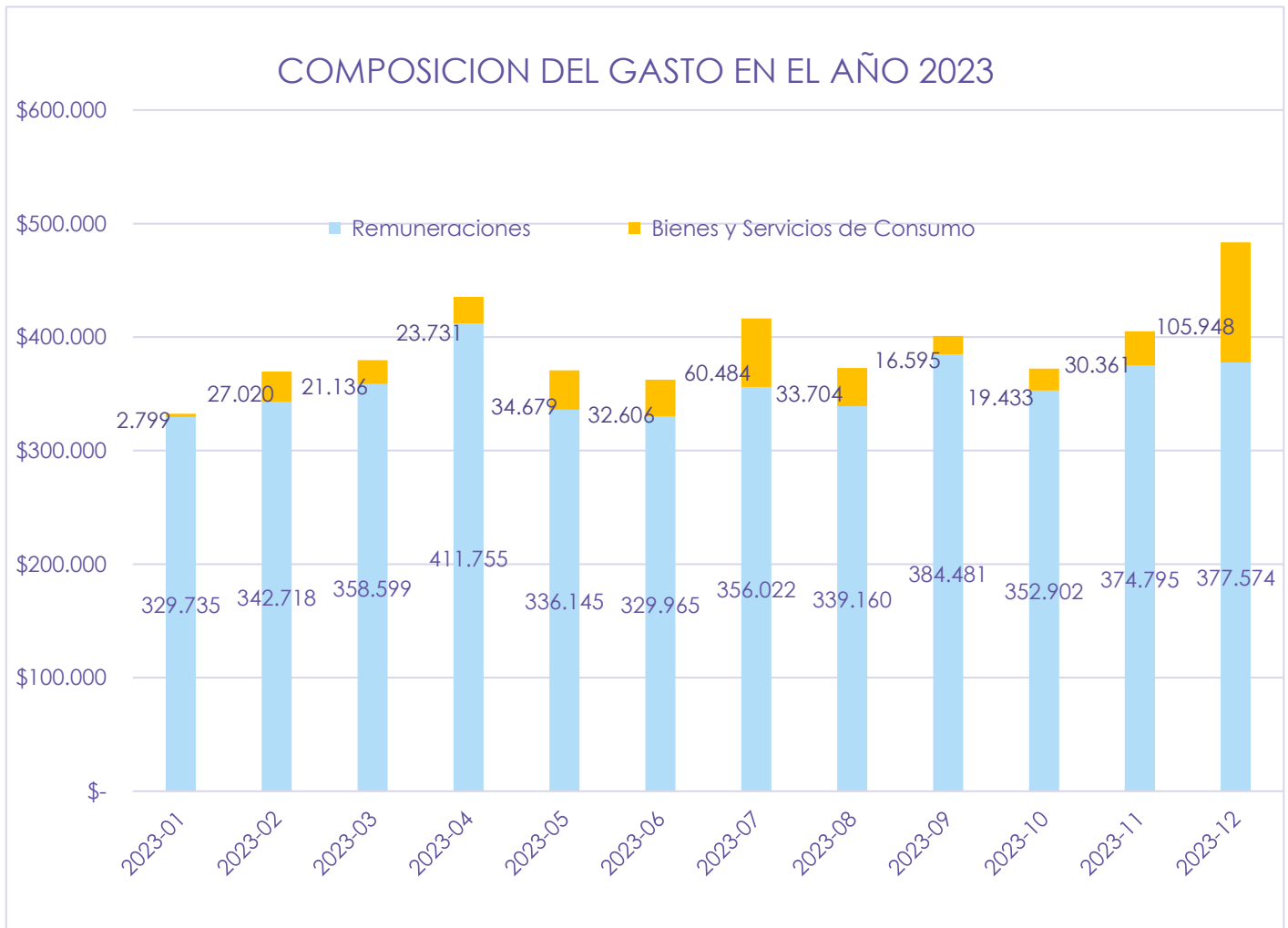
- INFORME DE LOS INGRESOS Y EGRESOS

Destacamos el ingreso promedio mensual de la EP Registro de la Propiedad de Guayaquil que asciende a US\$730,444.47 y los Gastos de Gestión promedio que ascienden a US\$404,826.19.



• COMPOSICIÓN DEL GASTO

Resaltamos los dos componentes principales del Gasto de Gestión donde las Remuneraciones del Talento Humano alcanzan un promedio mensual de US\$357,820.80 y el Gasto promedio mensual en Bienes y Servicios de apoyo para la operación asciende a US\$34,041.33



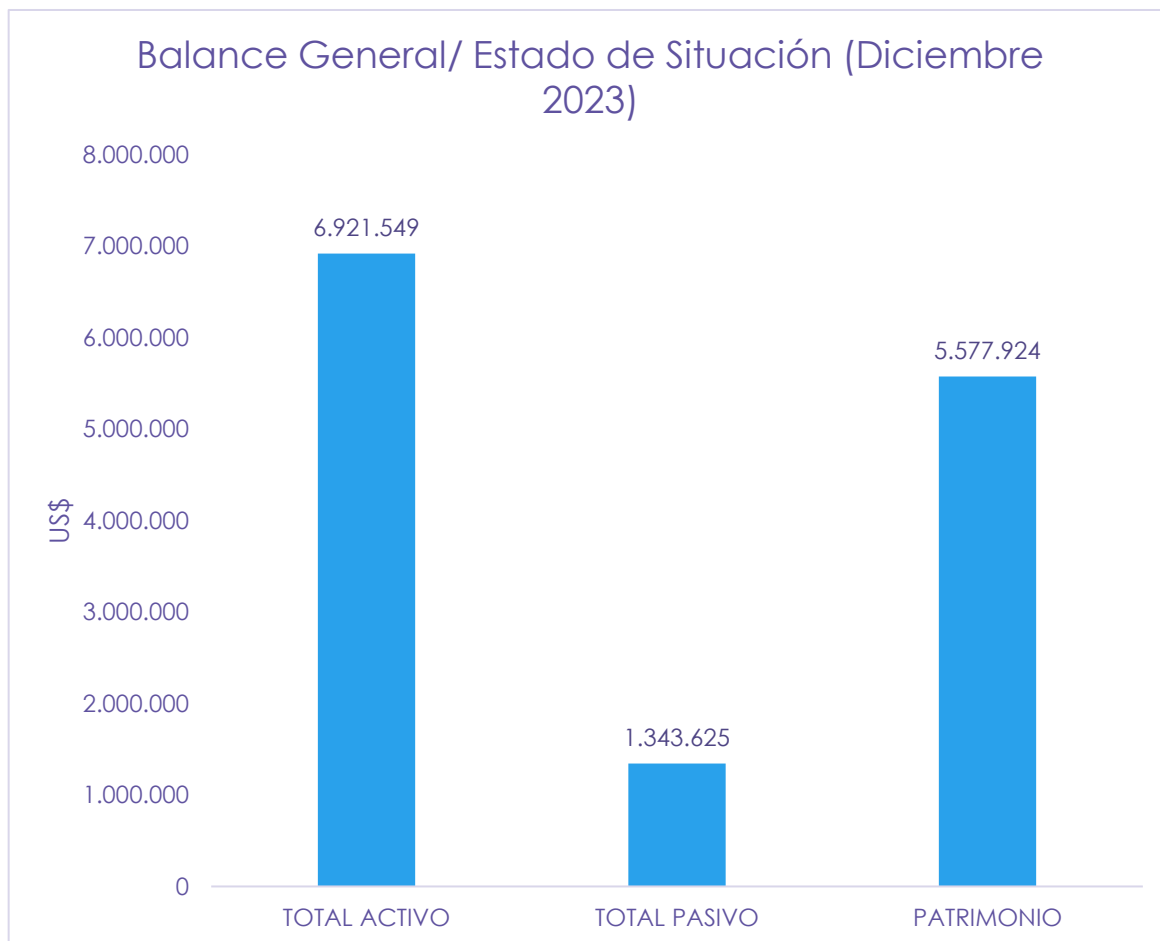
- **INFORME DE LOS INGRESOS Y EGRESOS**

Los Estados Financieros de la empresa describen la situación económica y fiscal realizadas con corte al 31 de diciembre de 2023. Se pone en conocimiento la evolución de las 3 principales herramientas para el conocimiento de la salud financiera de una empresa, estos son:

- ✓ Balance General o Estado de Situación. – Refleja el estado de todos los activos de la empresa. En el mismo se puede apreciar la evolución patrimonial que es reflejo del constante crecimiento económico de la empresa.
- ✓ Estado de Resultados. – En este reporte financiero se puede apreciar la evolución de las cuentas principales de ingresos y gastos durante el periodo de análisis.
- ✓ Flujo de Caja o efectivo. – En el cual se cuenta con la información de los movimientos del capital de trabajo (efectivo) de la empresa.

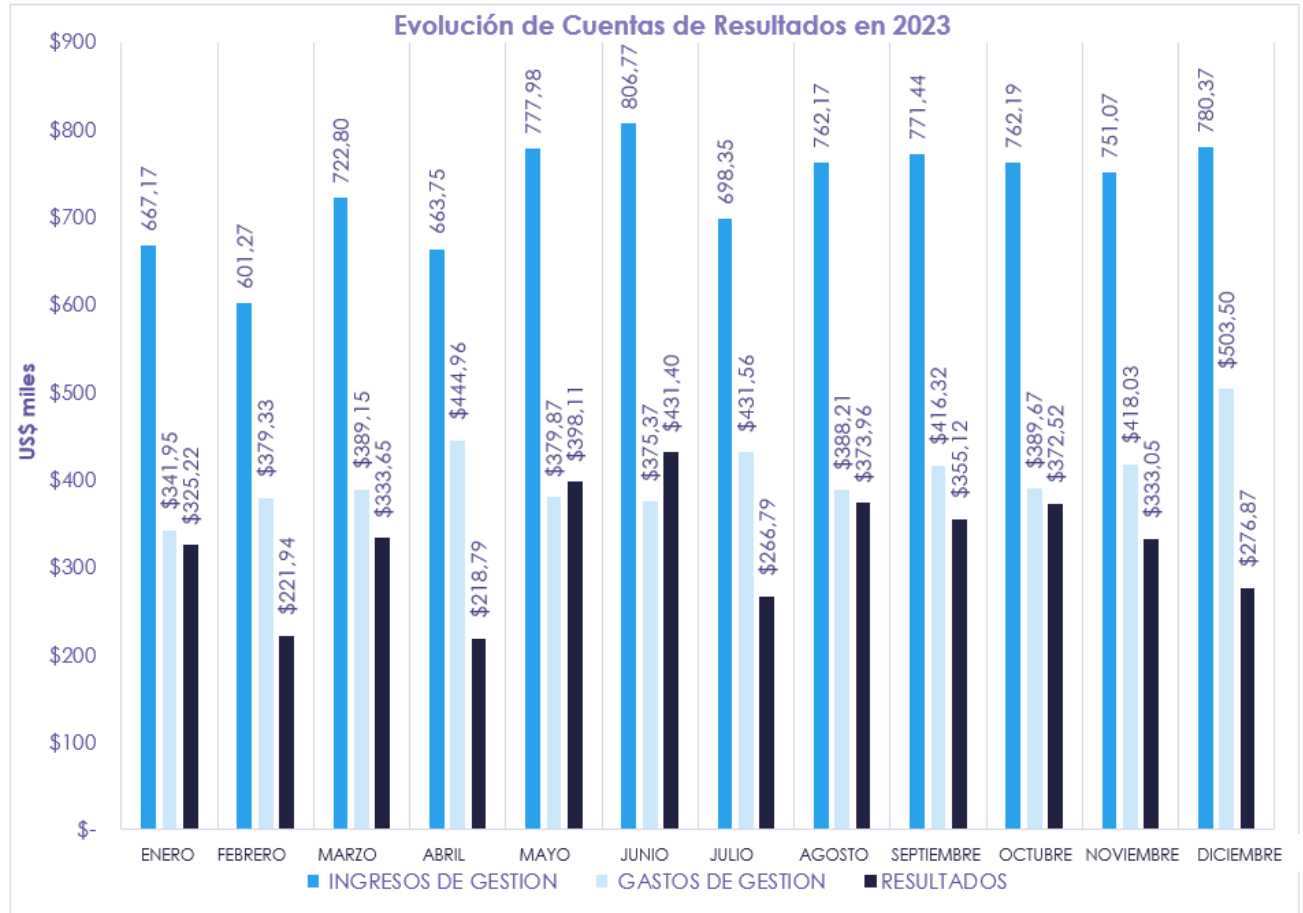
- **BALANCE GENERAL O ESTADO DE SITUACIÓN**

El Balance General o Estado de Situación entrega cifras detalladas de la situación de los activos, pasivos y patrimonio de la empresa cortados al 31 de diciembre del 2023. En dicho estado de situación se resalta la posición patrimonial de la empresa en la cual se demuestra el resultado de la buena administración y salud financiera de la de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil con corte al mes de diciembre:



- ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

A continuación, se adjunta el detalle mensual de ingresos y gastos de gestión de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil en el año 2023:



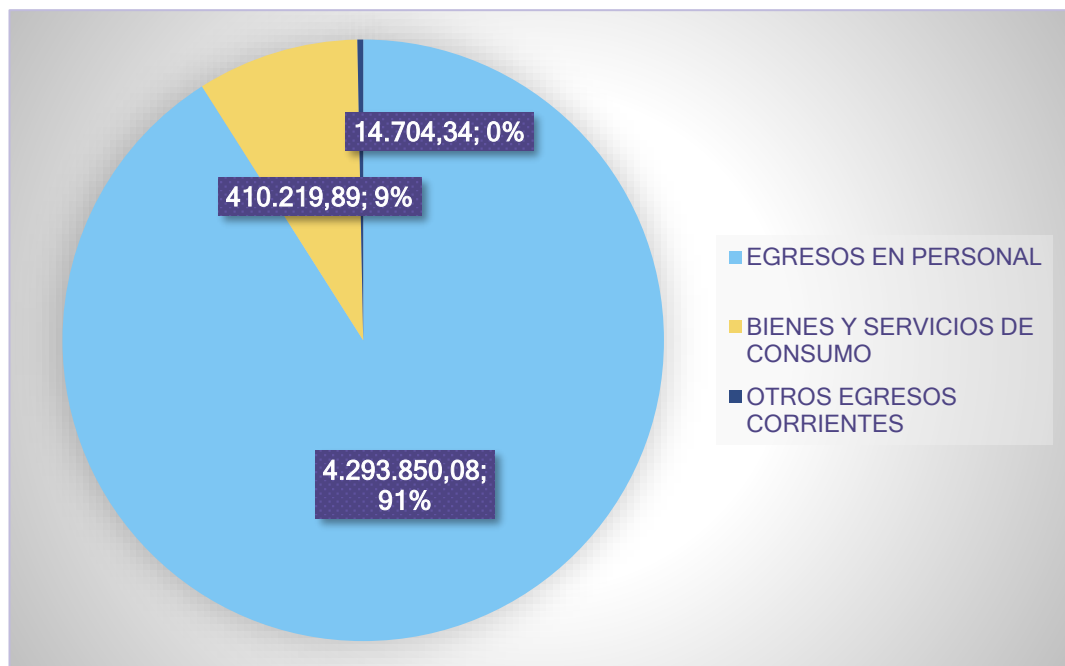
- PUNTOS IMPORTANTES

Se procede a registrar en calidad de inversión el valor de US\$ 215,017.20 por concepto del desarrollo del sistema informático SISPA II el cual entra en producción en la primera fase en marzo y la segunda fase en mayo y su producción total será a partir del cierre del primer semestre del 2024.

• INFORME PRESUPUESTARIO

La emisión de la certificación presupuestaria previo al compromiso se la realiza ejerciendo el control permanente del presupuesto aprobado para el ejercicio fiscal a través de cédulas presupuestarias, los traspasos y suplementos presupuestarios, se realizan con previa autorización de la Gerencia General y del Directorio como lo indican la ordenanza de constitución de la compañía, con los justificativos correspondientes, de acuerdo con el Presupuesto General Cuarta Reforma para el año 2023 aprobado por el Directorio de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil en el mes de diciembre, mismo que se ejecuta de la siguiente forma:

	NOMBRE Y DESCRIPCIÓN	Presupuesto	Reformas Aprobadas	Presupuesto Codificado	Devengado 2023	Saldo
1,3	TASAS Y CONTRIBUCIONES	7.400.000,00	161,00	7.400.161,00	8.761.900,87	-1.361.739,87
5,1	EGRESOS EN PERSONAL	5.201.800,00	-115.090,08	5.086.709,92	4.293.850,08	792.859,84
5,3	BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.082.620,00	-546.400,00	1.536.220,00	410.219,89	1.126.000,11
5,7	OTROS EGRESOS CORRIENTES	21.040,00	1.500,00	22.540,00	14.704,34	7.835,66



GESTIÓN DIRECCIÓN DE MEJORA CONTINUA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

- NUEVOS DESARROLLOS DEL SISTEMA REGISTRAL DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL (SISPRA- SISTEMA DE PROCESOS REGISTRALES AUTOMÁTICOS)

El SISPRA (Sistema de Procesos Registrales Automáticos) es un sistema que está concebido para permitir la automatización de procesos registrales que involucran inteligencia de negocios brindando una experiencia de usuario intuitiva, lo que permite su fácil acoplamiento en la generación de diversos servicios a la ciudadanía además de garantizar la seguridad jurídica de sus bienes inmuebles.

Durante el año 2023 se desarrollaron y realizaron mejoras, mismas que se encuentran en producción en nuestro Sistema SISPRA.



- DESARROLLO DE SISPRA v2 SAC

El 1 de junio iniciamos un nuevo proyecto SISPRA – v2 SAC (Sistema de Procesos Registrales Automáticos – Servicio al Cliente), que se está desarrollando para automatizar procesos que realizan los usuarios desde internet como: Solicitud de servicios registrales, pago de los servicios solicitados, y consulta de sus servicios, su fecha de implementación esta planificada para el mes de marzo del año 2024.

- IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL OPENKM

Con la finalidad de implementar un modelo de gestión institucional que permita llevar a todas las áreas institucionales a cumplir la visión de ser una institución 100% digital, se implementó el Sistema de Gestión Documental en el año 2023, este sistema nos permite llevar la trazabilidad de los procesos y documentos de forma ordenada.



- DESARROLLO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE TURNOS Y SEGUIMIENTO DE INCIDENTES

El sistema de gestión de turnos y seguimiento de incidentes fue desarrollado en el año 2023 como una solución tecnológica diseñada para mejorar el flujo de atención al público que visita la oficina matriz de la institución para solicitar nuestros servicios registrales.



- MANUALES E INSTRUCTIVOS INSTITUCIONALES

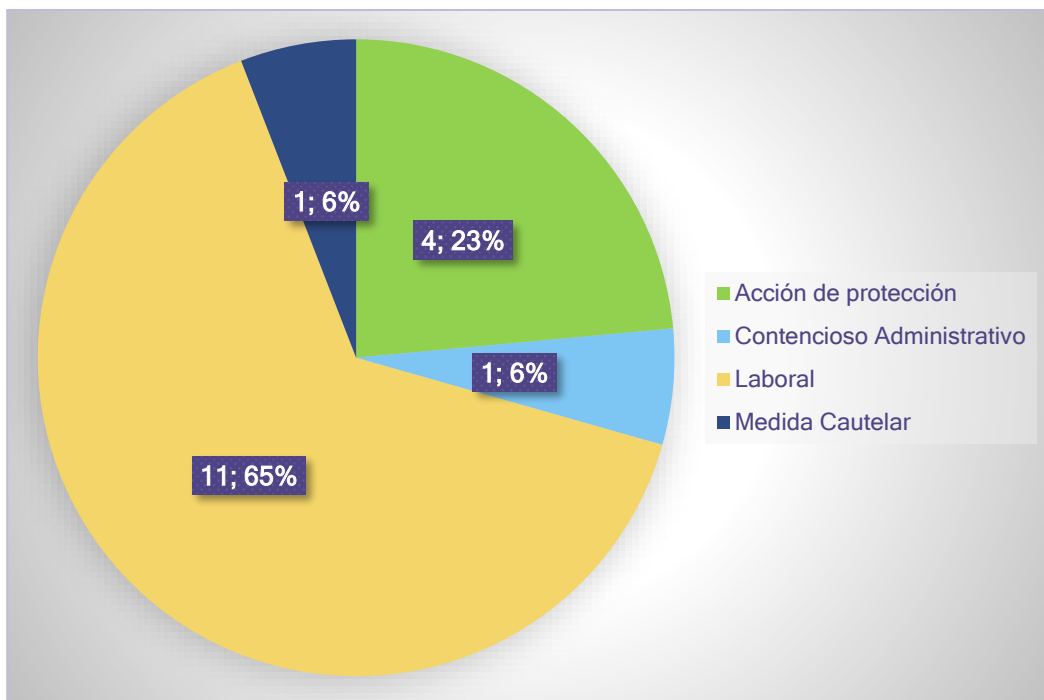
En el año 2023 se elaboraron un total de 15 manuales y 11 instructivos institucionales con la finalidad de regular y establecer los procedimientos internos y externos que manejan las direcciones.

GESTIÓN DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

- PROCESOS LEGALES VIGENTES EN CONTRA LA EPM. REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL

A continuación, se adjunta el detalle de los procesos legales vigentes en contra de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil:

TIPO	CANTIDAD
Acción de Protección	4
Contencioso Administrativo	1
Laboral	11
Medida Cautelar	1
TOTAL DE PROCESOS LEGALES VIGENTES	17



- ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

En el año 2023 se atendieron los siguientes requerimientos en la Dirección de Asesoría Jurídica:

INFORMES LEGALES/ MEMOS VARIOS	74
RESOLUCIONES DE GERENCIA GENERAL	79
ELABORACION DE CONTRATOS	46
PROCESOS LEGALES	17
ACOMPANAMIENTO DIRECTORIOS	5
ATENCIÓN PAGOS INDEBIDOS	195
CAPACITACIONES ESCUELA REGISTRAL (HORAS)	15