

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024



**EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD
DE GUAYAQUIL**

CONTENIDO

PALABRAS DE GERENCIA GENERAL.....	3
HITOS DEL AÑO 2024.....	7
DIRECCIÓN OPERATIVA REGISTRA.....	17
DIRECCIÓN DE CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN.....	22
DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA.....	26
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN.....	29
JEFATURA DE ARCHIVO GENERAL.....	39
DIRECCIÓN DE MEJORA CONTINUA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN....	42
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA.....	47
DIRECCIÓN FINANCIERA.....	56

PALABRAS DE GERENCIA GENERAL

Con gran compromiso y orgullo, presentamos nuestro informe de gestión durante el período 2024 en la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil. Este año ha sido fundamental para consolidar mejoras en la eficiencia, transparencia y modernización de nuestros servicios.

Hemos optimizado nuestros procesos operativos con tecnologías avanzadas que han reducido significativamente los tiempos de atención y mejorado la experiencia del usuario. La digitalización de documentos y la automatización de trámites han permitido brindar respuestas más rápidas y seguras, facilitando el acceso a la información de manera más eficiente.

Asimismo, hemos fortalecido nuestros canales de atención para garantizar una comunicación efectiva con la ciudadanía. La incorporación de sistemas de notificación automática y nuevas herramientas de contacto han permitido que los usuarios reciban información en tiempo real sobre el estado de sus trámites.

En nuestra lucha por erradicar la informalidad, hemos implementado medidas de seguridad que refuerzan la transparencia y el control de los procedimientos, asegurando una atención directa y sin intermediarios. Estas acciones han permitido consolidar un servicio más confiable y accesible para todos los ciudadanos.

Nada de esto sería posible sin el esfuerzo y la dedicación de nuestro equipo de colaboradores, quienes trabajan día a día con profesionalismo y compromiso para ofrecer un servicio de calidad.

Mirando hacia el futuro, reafirmamos nuestro compromiso con la innovación y la mejora continua de nuestros procesos. Seguiremos trabajando en el desarrollo de soluciones que faciliten el acceso a la información y fortalezcan la seguridad y eficiencia del Registro de la Propiedad.

Agradecemos la confianza depositada en nuestra institución y reiteramos nuestro compromiso de seguir construyendo un Registro de la Propiedad moderno, seguro y transparente para todos.

*Tecnología más amigable
Tecnología más intuitiva
Tecnología más segura*

Atentamente,

Abg. Roberto Saltos Román

Gerente General

EPM. Registro de la Propiedad de Guayaquil

ANTECEDENTES

El presente Informe de Rendición de Cuentas correspondiente al ejercicio fiscal 2024 se elabora en cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales que garantizan el derecho ciudadano a participar activamente en el control social de la gestión pública, conforme a lo establecido en el artículo 95 de la Constitución de la República del Ecuador, que reconoce la participación como un principio rector del ejercicio democrático, orientado a la construcción del poder ciudadano.

El artículo 100, numeral 4, de la norma suprema establece que la participación ciudadana en todos los niveles de gobierno debe promover mecanismos permanentes de transparencia, rendición de cuentas y control social. De manera complementaria, el artículo 204 reconoce al pueblo como el primer fiscalizador del poder público, consolidando el principio de soberanía popular.

La Ley Orgánica de Participación Ciudadana, en su artículo 88, consagra a la rendición de cuentas como un derecho de las y los ciudadanos, y un deber de todas aquellas entidades que administran recursos públicos, prestan servicios públicos o desarrollan actividades de interés colectivo. En concordancia con esta normativa, el artículo 89 de la misma Ley define este proceso como sistemático, deliberado, interactivo y universal, orientado a informar y someter a evaluación ciudadana la gestión institucional. Adicionalmente, el artículo 90 establece que las autoridades del Estado, incluyendo representantes legales de empresas públicas, están obligadas a rendir cuentas anualmente.

Con lo antes expuesto, la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil presenta su informe de rendición de cuentas del año 2024, como parte de su compromiso con la transparencia, la legalidad y el fortalecimiento de la democracia local.

Nuestra institución fue creada como Empresa Pública mediante Ordenanza Municipal en el año 2011 y con número de RUC 0968589650001, en concordancia con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Empresas Públicas, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 48 del 16 de octubre de 2009, la cual regula la constitución, organización y funcionamiento de las empresas públicas, como entes estratégicos para la gestión eficiente de servicios de interés general.

Desde su transformación en empresa pública, ha consolidado su rol como ente técnico-jurídico encargado de garantizar la seguridad jurídica de los actos y contratos inscritos en el cantón Guayaquil, bajo los principios de eficiencia, legalidad, responsabilidad institucional y atención ciudadana oportuna.

Este informe permite a la ciudadanía conocer de manera clara y verificable los resultados de la gestión realizada durante el año 2024, promoviendo así el ejercicio pleno del derecho al control social, en concordancia con los artículos 91, 94 y 95 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y con los artículos 9, 11 y 12 de la Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social.

HITOS DEL AÑO 2024

SISPRA SAC

SISPRA-SAC, nuestra plataforma para la atención al usuario ha sido íntegramente diseñada y desarrollada por nuestro equipo con el propósito de optimizar la interacción con los ciudadanos, eliminando la dependencia de sistemas de terceros y fortaleciendo la autonomía tecnológica de la institución. Este sistema incorpora funcionalidades innovadoras que impulsan la digitalización de nuestros servicios, permitiendo una gestión más eficiente y accesible, con la capacidad de gestionar múltiples consultas sin intervención humana. Gracias a su implementación, se ha logrado un ahorro aproximado de \$100,000 en costos operativos¹, optimizando los recursos institucionales y asegurando una administración más sostenible.

Además, SISPRA-SAC se ha consolidado como el principal canal propio de manejo de requerimientos ciudadanos, facilitando la comunicación y gestión de trámites de manera segura y eficiente. Su interoperabilidad con el sistema registral permite una integración fluida entre los distintos procesos internos, garantizando la trazabilidad y eficiencia en la gestión de la información registral.

La plataforma no solo ha revolucionado la forma en que se atienden los requerimientos ciudadanos, sino que también se ha convertido en una solución tecnológica única en el mercado. No existe una plataforma similar que ofrezca el mismo nivel de integración, digitalización y autonomía para la gestión registral y la atención ciudadana.

En términos de transacciones y pagos, la integración con métodos electrónicos a través de DataFast, Banco Pacífico, Servipagos y Western Union ha simplificado los procesos de pago, eliminando la necesidad de trámites presenciales y brindando mayor comodidad a los usuarios. Además, la arquitectura del sistema ha sido diseñada para permitir la incorporación de nuevos métodos de pago en el futuro, garantizando flexibilidad y escalabilidad para adaptarse a las necesidades de los ciudadanos.

Para fortalecer la seguridad y garantizar la continuidad operativa, migramos nuestra infraestructura a la nube, lo que ha permitido una alta disponibilidad de los sistemas tecnológicos y una mayor resiliencia ante posibles interrupciones. Esto nos ha permitido

garantizar una disponibilidad del servicio del 99.9%, asegurando estabilidad, continuidad operativa y mayor seguridad en la gestión de registros según lo reportado por la Dirección de Mejora Continua y Tecnologías de la Información con fecha 11 de febrero del presente año.

En cuanto a la protección de datos, aplicamos rigurosos estándares de seguridad, incluyendo enmascaramiento de información para resguardar los datos sensibles de los usuarios. Adicionalmente, implementamos seguridad Endpoint, monitoreo avanzado de bases de datos con Imperva y un sistema de prevención de fuga de información (DLP), asegurando que la información crítica esté protegida contra cualquier intento de acceso no autorizado.

Gracias a estos avances, SISPA-SAC se consolida como la plataforma oficial de vanguardia para la gestión registral y la atención al ciudadano. Esta transformación no solo reduce costos operativos y mejora la integración de servicios, sino que también garantiza una solución tecnológica propia, gestionada íntegramente por la institución y alineada con las necesidades de modernización y eficiencia del Registro de la Propiedad.



The screenshot displays the SISPA-SAC website interface. At the top, there is a blue header bar containing the logos of the Municipality of Guayaquil, the Register of Property of Guayaquil, and SISPA-SAC. Below the header, the main content area features the title "Servicios en línea" (Online Services) in bold blue text, followed by the subtitle "A continuación puedes realizar los siguientes trámites:" (Below you can perform the following procedures:). Three service cards are presented in a row, each with an icon, a title, and a description:

- CERTIFICADOS**: Solicite el certificado que requiera sobre un bien inmueble, acto o contrato. (Icon: Two people at a desk).
- INSCRIPCIÓN**: Solicite la inscripción de un bien inmueble, acto o contrato. (Icon: Two people at a desk).
- ACTUALIZACIÓN DE DATOS**: Actualice sus datos personales o RUC para recibir notificaciones y correos. (Icon: ID card and checkmark).

SEGURIDAD INFORMÁTICA: PROTECCIÓN Y MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA

La Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil refuerza su compromiso con la seguridad de la información mediante la aplicación de la Ley de Protección de Datos, auditorías de ciberseguridad, pruebas de hacking ético y la implementación del Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI).

Estas iniciativas incluyen la adopción de tecnologías avanzadas para el monitoreo y prevención de fugas de información, garantizando la protección de los datos y la continuidad operativa de los sistemas. Con estas acciones, la institución fortalece su infraestructura tecnológica, asegurando un entorno digital más seguro y confiable para ciudadanos y colaboradores.

✓ Ley de Protección de Datos

Como parte de nuestro compromiso con la seguridad de la información y la privacidad de los ciudadanos, durante el período anterior se llevó a cabo una consultoría especializada en la aplicación de la Ley de Protección de Datos. Este esfuerzo permitió establecer un marco de acción para el manejo seguro de la información y la adopción de medidas que garanticen su resguardo. En enero de 2025, se designó un delegado especializado en esta área, quien tendrá la responsabilidad de liderar la estrategia de cumplimiento normativo y coordinar la implementación de medidas técnicas y legales necesarias.

El cumplimiento de esta normativa es clave, ya que la nueva Superintendencia supervisará y fiscalizará el correcto tratamiento de datos personales. En este sentido, se están adoptando estrategias de protección y enmascaramiento de información, fortaleciendo los protocolos de acceso y estableciendo controles estrictos para minimizar el riesgo de exposición de datos sensibles.

Este esfuerzo está estrechamente relacionado con la implementación de una plataforma avanzada para el control de fuga de información, la cual fue puesta en marcha en noviembre de 2024. Se trata de Forcepoint DLP Endpoint, una herramienta

de última generación diseñada para el control y monitoreo exhaustivo del tráfico de datos dentro de nuestra infraestructura tecnológica. Esta solución permite identificar datos sensibles que entran y salen de nuestros sistemas, garantizando una mayor visibilidad y control sobre la información manejada. Gracias a esta implementación, se ha reforzado significativamente la seguridad de los datos y se ha minimizado el riesgo de fugas de información, asegurando el cumplimiento de las normativas de privacidad y protección de datos.

✓ Evaluación de Seguridad Informática: Hackeo Ético y Análisis de Vulnerabilidades

Para evaluar el estado actual de nuestra infraestructura tecnológica y detectar posibles vulnerabilidades, en febrero 2025 y por los próximos meses se implementará el "SERVICIO DE ESTUDIOS Y ANÁLISIS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA". Este servicio incluirá pruebas de hacking ético y análisis avanzados de vulnerabilidades, llevados a cabo por expertos en ciberseguridad. El objetivo es identificar brechas de seguridad en nuestros sistemas, redes y plataformas, para reforzar la protección ante posibles ataques y accesos no autorizados.

Dado que hemos incrementado la exposición de nuestros servicios digitales con plataformas como SISPRO y SISPRO-SAC, este análisis resulta fundamental para garantizar la seguridad y continuidad operativa de nuestros sistemas. Las pruebas incluirán simulaciones de ataques reales, evaluación de configuraciones y revisión de políticas de seguridad, proporcionando un diagnóstico preciso que nos permitirá implementar mejoras y fortalecer nuestra capacidad de respuesta ante amenazas.

El análisis contemplará tanto evaluaciones internas como externas, asegurando una visión integral de los riesgos de nuestra infraestructura tecnológica. Además, como parte del proceso, se actualizarán las matrices de riesgos tecnológicos, permitiendo una identificación más precisa de las áreas críticas que requieren intervención. Este servicio no solo ofrecerá un diagnóstico detallado, sino que también brindará acompañamiento en la mitigación de vulnerabilidades y en la implementación de ajustes que se deban cumplir. De esta manera, se garantizará la seguridad plena de las nuevas plataformas que estamos produciendo para esta institución, permitiendo una operación segura y confiable en el entorno digital.

✓ Implementación del Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI)

Hasta abril 2025, se ejecutará la implementación del Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI), un marco normativo que alinea nuestras prácticas con la certificación ISO 27001. Esta iniciativa permitirá estandarizar y fortalecer nuestras políticas de seguridad, garantizando una gestión estructurada de riesgos y una mejora continua en la protección de la información.

La adopción del EGSI traerá consigo la formalización de controles de seguridad, la definición de procedimientos más rigurosos y la implementación de auditorías periódicas para monitorear el cumplimiento de las normativas. Además, este esquema servirá como base para futuras certificaciones en seguridad informática, consolidando la confianza en nuestros sistemas y asegurando la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

Con estas iniciativas, el Registro de la Propiedad de Guayaquil reafirma su compromiso con la seguridad de la información, la modernización tecnológica y la protección de los datos de los ciudadanos.

IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIO DE WEBCHAT, WHATSAPP EMPRESARIAL Y CHATBOT PARA LA ATENCIÓN AUTOMATIZADA DE USUARIOS

En el marco de su proceso de digitalización, la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil ha incorporado una plataforma de Webchat, consolidando un modelo de atención más eficiente e innovador para el servicio registral. La implementación de este sistema representa un avance significativo en la modernización de la gestión institucional, optimizando la interacción con los ciudadanos y mejorando su experiencia de usuario.

A través de la integración de un chatbot en el WhatsApp Empresarial y la puesta en marcha de un Help Center en la página web, los usuarios pueden acceder a los servicios registrales de forma completamente virtual, con atención disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Esta solución tecnológica permite brindar soporte inmediato, reduciendo tiempos de espera y eliminando la necesidad de asistencia presencial para consultas generales.

La adecuada implementación y el correcto desarrollo de este proyecto han fortalecido la operatividad de la EPM Registro de la Propiedad de Guayaquil, asegurando que las herramientas digitales contribuyan a ofrecer un servicio ágil, eficiente y accesible, alineado con las necesidades de los ciudadanos y los estándares de modernización institucional.

COMISIÓN 0% EN RECAUDACIÓN DE SERVICIOS

Como parte de una estrategia para optimizar la gestión financiera, la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil ha logrado la eliminación de la comisión en la recaudación de pagos realizados con tarjetas American Express de Banco Guayaquil, gracias a un convenio estratégico con la entidad bancaria. Este acuerdo permite procesar transacciones sin costos adicionales, mejorando la eficiencia en la administración de ingresos y reduciendo gastos operativos.

La eliminación de esta comisión representa un beneficio significativo, ya que no solo fortalece la estructura financiera de la institución, sino que también facilita transacciones más rentables y accesibles para los usuarios.

Adicionalmente, se encuentra en marcha la gestión de un acuerdo similar con Diners Club, con el objetivo de extender esta ventaja a un mayor número de usuarios. Se prevé que este convenio esté plenamente implementado dentro del tercer trimestre del año 2025, replicando los beneficios obtenidos con American Express y contribuyendo a la reducción de costos operativos en la recaudación de pagos.

Con esta iniciativa, la empresa reafirma su compromiso con la eficiencia financiera y la mejora continua en la prestación de servicios, garantizando una administración más sostenible y beneficiosa tanto para la institución como para los ciudadanos.

GENERADOR DE ELECTRICIDAD OPERATIVO: GARANTIZANDO CONTINUIDAD EN MEDIO DE CRISIS ENERGÉTICA NACIONAL

Ante la crisis energética que afectó a Ecuador en 2024, la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil adoptó medidas estratégicas para garantizar la continuidad operativa y la calidad del servicio. Como parte de esta iniciativa, se llevó a cabo un mantenimiento integral del generador eléctrico institucional, asegurando el funcionamiento ininterrumpido de nuestras instalaciones durante los cortes de energía que impactaron a nivel nacional.

Gracias a esta intervención oportuna, el personal pudo continuar con sus labores sin interrupciones, permitiendo que la atención al ciudadano se mantuviera eficiente y sin afectaciones. Además, este mantenimiento preventivo evitó fallos en procesos críticos y fortaleció nuestra capacidad de respuesta ante emergencias, garantizando la estabilidad operativa de la institución.

Con estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso con la resiliencia operativa y la excelencia en la prestación de servicios, demostrando que, incluso en situaciones adversas, estamos preparados para seguir brindando una atención de calidad a nuestros usuarios.

CERTIFICACIÓN DE SALA DE APOYO A LA LACTANCIA MATERNA

El 29 de agosto de 2024, la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil recibió del Ministerio de Salud Pública la certificación que acredita la implementación de una Sala de Apoyo a la Lactancia Materna en su matriz. Este reconocimiento respalda el compromiso de la institución con el bienestar de sus colaboradoras y la promoción de la lactancia en un entorno adecuado, en pro del interés superior del niño, asegurando su derecho a una alimentación saludable desde los primeros días de vida.

La certificación se otorga en cumplimiento del Acuerdo Interministerial Nro. 003-2019, que establece la Norma Técnica para la Adecuación y Uso de las Salas de Apoyo a la Lactancia Materna. Este espacio ha sido diseñado para garantizar comodidad, privacidad e higiene a las madres lactantes, facilitando el ejercicio de su derecho en condiciones óptimas.

Con esta iniciativa, la institución refuerza su compromiso con la conciliación entre la vida laboral y la maternidad, impulsando políticas de equidad de género e inclusión en el ámbito laboral.

Este logro no solo fortalece la cultura organizacional de la EPM Registro de la Propiedad de Guayaquil, sino que también contribuye a la creación de un ambiente de trabajo más saludable y alineado con las buenas prácticas en materia de

CERTIFICACIÓN ESPACIO 100% LIBRE DE HUMO DE TABACO

El 17 de diciembre de 2024, la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil fue reconocida por el Ministerio de Salud Pública como un "Establecimiento 100% Libre de Humo de Tabaco", certificación que respalda su compromiso con la salud y el bienestar de sus colaboradores y usuarios.

Esta acreditación se otorga en cumplimiento de la Ley Orgánica para la Regulación y Control del Tabaco (R.O. N° 497, 22 de julio de 2011), la cual busca reducir los efectos nocivos del tabaco, prevenir enfermedades asociadas a su consumo y promover entornos laborales más saludables.

Con la implementación de esta medida, la institución fortalece su compromiso con la prevención y la promoción de hábitos de vida saludables, garantizando un ambiente laboral más seguro y libre de agentes contaminantes que puedan afectar la salud de quienes trabajan o visitan sus instalaciones.

A través de este esfuerzo, la EPM Registro de la Propiedad de Guayaquil refuerza su responsabilidad social y su adhesión a políticas de salud pública que contribuyen al bienestar de la comunidad.

1. DIRECCIÓN OPERATIVA REGISTRAL

La Dirección Operativa Registral tiene la misión de inscribir y certificar actos y contratos provenientes de documentos notariales, judiciales y administrativos relacionados con la propiedad inmobiliaria del Cantón Guayaquil. Su gestión se rige por criterios de calidad, eficiencia y eficacia, abarcando también otros documentos e instrumentos cuya inscripción sea exigida o permitida por la ley.

1.1 JEFATURA DE INSCRIPCIONES

La Jefatura de Inscripciones tiene la responsabilidad de dirigir y controlar el proceso previo a la inscripción de los actos jurídicos exigidos por la ley, asegurando el cumplimiento de los principios de simplicidad y celeridad. Su finalidad es garantizar la seguridad jurídica de las situaciones inscribibles, contribuyendo a la eficiencia y transparencia en el registro de los actos y documentos sujetos a inscripción.

- Inscripciones practicadas

Durante el año 2024, se realizaron un total de 60.759 inscripciones, con un tiempo promedio de despacho de 5.99 días.

INSCRIPCIONES PRACTICADAS 2024	
MES	CANTIDAD
ENERO	4.500
FEBRERO	3.905
MARZO	6.360
ABRIL	5.355
MAYO	7.059
JUNIO	4.633
JULIO	9.096
AGOSTO	5.888
SEPTIEMBRE	5.831
OCTUBRE	3.496
NOVIEMBRE	2.322
DICIEMBRE	2.314
TOTAL	60.759

- Actos de inscripciones más solicitados

Durante el año 2024, los actos de inscripción más solicitados fueron los siguientes:

ACTOS DE INSCRIPCIONES MAS SOLICITADOS	
ACTO	REPERTORIOS
COMPRAVENTA	8.267
POSESIÓN EFECTIVA	7.863
CANCELACIÓN DE HIPOTECA	6.223
CONST. DE PATRIMONIO FAMILIAR (ADJ)	5.896
ADJUDICACIÓN MUNICIPAL	5.563

- ✓ **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.

1.2 JEFATURA DE CERTIFICADOS

La Jefatura de Certificados y Depuración tiene la responsabilidad de ejecutar el proceso previo a la emisión de certificados de los actos jurídicos inscritos, garantizando la seguridad jurídica bajo los principios de simplicidad y celeridad. Su labor incluye la actualización y depuración de la base de datos de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil, con el objetivo de mantener información registral confiable y precisa.

- Certificados emitidos

En el año 2024 se atendió un total de 206.824 trámites de certificados, de los cuales 148.435 corresponden a certificados automáticos, es decir, que se atendieron y fueron notificados a nuestros usuarios dentro del mismo día que solicitaron el servicio y 58.389 corresponden a certificados que ingresaron a ser trabajados internamente por nuestros funcionarios en un tiempo promedio de 0.65 días:

CERTIFICADOS EMITIDOS 2024				
MES	CERTIFICADOS AUTOMÁTICOS	CERTIFICADOS TRABAJADOS INTERNAMENTE	TOTAL DE CERTIFICADOS	TIEMPO PROMEDIO DE DESPACHO DE TRÁMITES
ENERO	14.222	7.170	21.392	0.98
FEBRERO	11.623	5.723	17.346	1.08
MARZO	11.485	4.576	16.061	1.12
ABRIL	14.982	6.792	21.774	0.56
MAYO	14.120	5.252	19.372	0.34
JUNIO	15.536	5.160	20.696	0.67
JULIO	12.635	5.412	18.047	0.32
AGOSTO	12.810	4.165	16.975	0.39
SEPTIEMBRE	11.533	3.985	15.518	0.35

OCTUBRE	11.602	4.015	15.617	0.49
NOVIEMBRE	9.355	3.056	12.411	0.52
DICIEMBRE	8.532	3.083	11.615	1.03
TOTAL	148.435	58.389	206.824	0.65 Días

*** Fuente de información: Informe de Gestión Anual de la Dirección de Operaciones Registrales

1.3 ASESORÍA PROCESAL REGISTRAL

El área de Asesoría Procesal Registral tiene la responsabilidad de ejercer la defensa técnica en los procesos de justicia ordinaria y constitucional, así como en los procedimientos ante organismos de control, como la Defensoría del Pueblo. Su labor también incluye brindar atención oportuna y motivada a las peticiones presentadas por los particulares, garantizando la protección de los derechos y la seguridad jurídica dentro del ámbito registral.

- Procesos ingresados

Durante el año 2024, se ingresaron un total de 48 procesos, distribuidos entre los siguientes tipos según el informe de gestión Anual de Asesoría Procesal Registral:

- ✓ Ordinarios: 18
- ✓ Voluntarios: 11
- ✓ Constitucionales: 15
- ✓ Diligencias Preparatorias: 1
- ✓ Penales: 1
- ✓ Expedientes Defensoriales: 2

- Sentencias emitidas

En el año 2024 fueron notificadas 37 sentencias por medio del canal de Secretaría General con el siguiente detalle:

- ✓ Total sentencias favorables: 32
- ✓ Total sentencias desfavorables: 2
- ✓ nulidad de todo lo actuado: 2
- ✓ Otros: 1

2. DIRECCIÓN DE CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO Y COMUNICACIÓN

La Dirección de Centro de Contacto Ciudadano y Comunicación tiene la misión de brindar atención a los usuarios, promover las relaciones institucionales tanto internas como externas, y difundir la gestión e información pública de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil. Su objetivo es consolidar y fortalecer la imagen de la entidad mediante políticas, acciones y estrategias publicitarias, asegurando una comunicación efectiva con la comunidad y los medios de comunicación.

2.1 JEFATURA DE MESA DE SERVICIOS REGISTRALES

Esta jefatura tiene la responsabilidad de asegurar una atención eficiente y personalizada a las solicitudes de los usuarios a través de distintos canales de comunicación. Su labor garantiza una gestión ágil y calificada, optimizando la experiencia del ciudadano en la prestación de servicios registrales.

- Atenciones otorgadas a usuarios

Durante el período del año 2024 la Dirección del Centro de Contacto Ciudadano y Comunicación atendió un total de 201.605 requerimientos de la ciudadanía a través de sus cuatro canales de atención.

- ✓ El 66% de manera presencial (Matriz y Oficinas Satélites)
- ✓ El 23% mediante Web Chat
- ✓ El 6% mediante canal telefónico.
- ✓ El 5% mediante correo electrónico (contacto@rpguayaquil.gob.ec)

*** Fuente de información: Informe de Gestión anual de la Dirección de Centro de Contacto Ciudadano y Comunicación

- **Oficina Matriz y Oficinas Satélites**

En período del año 2024 se realizaron 133.501 atenciones presenciales en todos nuestros puntos de atención, en Oficina Matriz, Pasaje Rosendo Avilés y CNEL Garzota, donde se emitieron 63.689 certificados, 59.439 consultas y 10.373 inscripciones.

- **Web Chat**

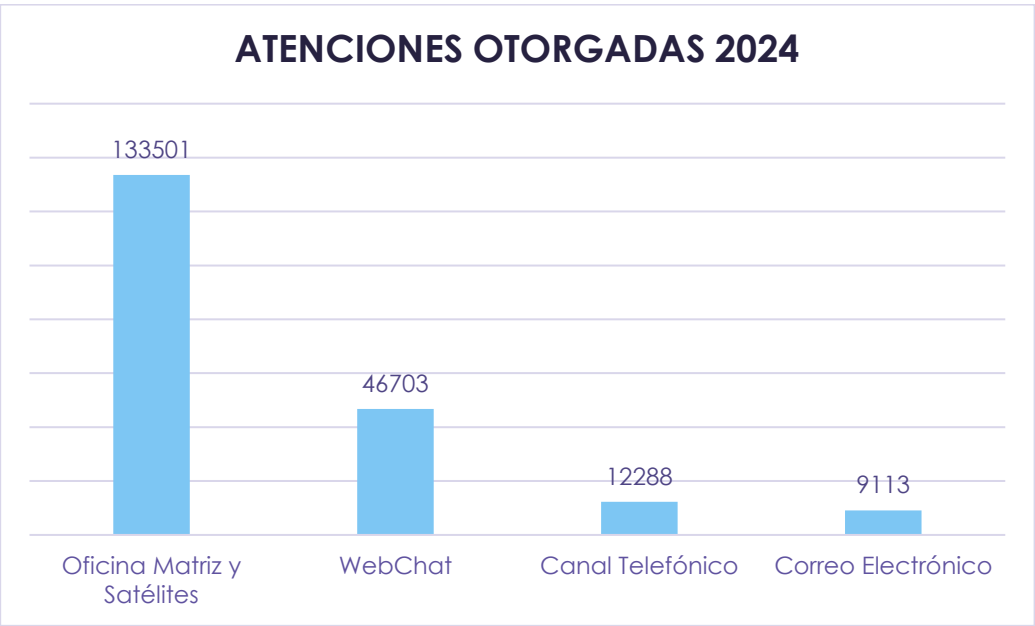
Se realizaron 46.703 atenciones a través del canal web chat, representado el 23% total de atenciones en todo el año, es decir el segundo canal más utilizado por los usuarios, como se describe en los gráficos a continuación.

- **Canal Telefónico**

En el periodo del año 2024 se realizaron 12.288, este canal representa 6% de atenciones realizadas por este medio.

- **Correo Electrónico**

De enero a diciembre del año 2024 se atendieron 9.113 requerimientos de Usuarios a través del canal e-mail (contacto@rpguayaquil.gob.ec).



• Redes Sociales Institucionales

En 2024, las redes sociales institucionales desempeñaron un papel clave en la comunicación y acercamiento con la ciudadanía, reflejando una gestión activa en cada plataforma. A continuación, se detallan los resultados alcanzados:

REDES SOCIALES INSTITUCIONALES			
RED SOCIAL	USUARIO	POST REALIZADOS	HISTORIAS PUBLICADAS
Instagram	@registrodelapropiedadgye	222 publicaciones	222 historias
Facebook	Registro de la Propiedad de Guayaquil	221 publicaciones	221 historias
X	@RegistroPropie1	202 publicaciones	-

- **Estadísticas: Facebook**

- ✓ Incremento del 49.7% en seguidores de Facebook
- ✓ Alcance promedio de publicaciones: 625,5 mil usuarios
- ✓ Interacción con el enlace (página web): 27,2 mil clics
- ✓ Conversaciones por Facebook Messenger: 337

- **Estadísticas: Instagram**

- ✓ Incremento de seguidores: 902 usuarios
- ✓ Visualizaciones: 272,2 mil
- ✓ Alcance promedio de publicaciones: 138,1 mil usuarios
- ✓ Conversaciones por mensaje Directo: 130
- ✓ Interacción con el enlace (página web): 2,4 mil clics

- **Estadísticas: X**

- ✓ Interacciones de seguidores: 1.4 K
- ✓ Seguidores: 2.6 K
- ✓ Impresiones de publicaciones: 46K
- ✓ Lanzamiento de la Nueva Plataforma: Mejor experiencia de usuario y accesibilidad

• Comunicación externa

Durante el año 2024, la institución implementó diversas estrategias de comunicación externa con el fin de mantener a la ciudadanía informada sobre los servicios y trámites ofrecidos, así como resolver dudas frecuentes de manera accesible y clara.

A través de diferentes campañas, se alcanzó un amplio público, utilizando canales digitales y estrategias innovadoras. A continuación, se detallan las principales iniciativas:

- ✓ **Campañas Exitosas:** Se llevaron a cabo campañas mediante reels con información relevante sobre los trámites y respuestas a preguntas frecuentes de los usuarios.
- ✓ **Campaña de Servicios del Registro de la Propiedad de Guayaquil:** Se promovieron los diversos servicios ofrecidos por la institución, destacando la eficiencia y accesibilidad.
- ✓ **Campaña Informativa sobre Requisitos para Solicitar Certificados e Inscripciones:** Con el objetivo de facilitar el proceso, se brindó información clara sobre los requisitos necesarios para realizar trámites específicos.

- ✓ **Campaña de Puntos de Atención:** Se promovieron los diversos puntos de atención disponibles, resaltando su accesibilidad para la ciudadanía.
- ✓ **Campaña de Trámites/Consultas en Línea:** Se incentivó el uso de plataformas digitales para la realización de trámites y consultas, destacando los beneficios de la gestión en línea.
- ✓ **Campaña "No se Necesitan Intermediarios":** Se promovió la idea de que los ciudadanos pueden realizar sus trámites directamente, sin la necesidad de terceros.
- ✓ **Contenido Always On:** Se mantuvo una presencia constante con contenido relevante, brindando atención continua a los usuarios.



3. DIRECCIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

La Dirección de Asesoría Jurídica tiene la misión de asesorar a la administración de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil en cuanto a consulta, consejo y asesoramiento sobre planes, programas y proyectos de orden administrativo, a nivel de Directorio. Su objetivo es garantizar que todas las acciones y decisiones tomadas estén alineadas con el marco legal vigente, apoyando la gestión administrativa de la entidad.

- Resoluciones elaboradas

En el marco del cumplimiento de las disposiciones normativas y administrativas, se han elaborado y emitido un total de 76 resoluciones, abarcando diversas áreas institucionales durante el año 2024.

A continuación, el desglose de estas:

RESOLUCIONES EMITIDAS	
DESCRIPCIÓN GENERAL	CANTIDAD DE RESOLUCIONES EMITIDAS
Normativa institucional	24
Aprobación inicial/ Reformas al Plan Anual de Contratación	10
Procesos de Contratación	41
Convenio	1
TOTAL	76

- Directorios

En el año 2024 el Directorio de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil, sesionó nueve veces, en las siguientes fechas:

- ✓ 15 de enero de 2024
- ✓ 27 de febrero de 2024
- ✓ 14 de mayo de 2024
- ✓ 25 de junio de 2024
- ✓ 17 de octubre de 2024
- ✓ 24 de octubre de 2024
- ✓ 29 de octubre de 2024
- ✓ 10 de diciembre de 2024
- ✓ 26 de diciembre de 2024

- Informes jurídicos

Como parte de sus funciones, la Dirección de Asesoría Jurídica elaboró diversos informes jurídicos a lo largo del año, brindando respaldo legal a la administración de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil. En el año 2024 se elaboraron 121 informes jurídicos.

INFORMES JURÍDICOS	
DESCRIPCIÓN GENERAL	CANTIDAD DE RESOLUCIONES EMITIDAS
Pagos indebidos o en exceso	121

- Contratos de servicios ocasionales y profesionales

Durante el año 2024 se elaboraron 34 contratos de servicios ocasionales para las distintas áreas, asegurando el cumplimiento de las necesidades operativas y administrativas.

CONTRATOS DE SERVICIOS OCASIONALES	
ÁREA	CANTIDAD DE RESOLUCIONES EMITIDAS
Dirección Administrativa	5
Dirección de Centro de Contacto Ciudadano y Comunicación	12
Dirección Financiera	2
Dirección de Operaciones Registrales	14
Dirección de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	1
TOTAL	34

Respecto a la contratación de servicios profesionales, en el año 2024 se procedió a la elaboración de un contrato bajo esta modalidad en virtud de la solicitud de la Jefatura de Talento Humano.

CONTRATOS DE SERVICIOS PROFESIONALES	
ÁREA	CANTIDAD DE RESOLUCIONES EMITIDAS
Dirección de Centro de Contacto Ciudadano y Comunicación	1
TOTAL	1

- Elaboración de contratos: Contratación Pública

Durante el año 2024, se redactaron 13 contratos relacionados a procesos de compras públicas, con el objetivo de fortalecer la operatividad de la institución. Estos acuerdos permitieron asegurar el abastecimiento oportuno de bienes y servicios esenciales, garantizando el cumplimiento de los procesos administrativos y normativos establecidos.

4. DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN

La Dirección de Planificación y Control de Gestión de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil tiene la misión de proponer, coordinar y evaluar la planificación estratégica de la institución. Su labor se enfoca en el desarrollo y seguimiento de planes operativos y proyectos que contribuyen al crecimiento y eficiencia de la empresa. Bajo la supervisión de la Gerencia General, esta dirección garantiza una gestión alineada con los objetivos estratégicos, optimizando recursos y promoviendo la mejora continua. En el presente informe se detallan los avances y logros alcanzados durante el año en cumplimiento de estos objetivos.

- Planificación estratégica institucional y su avance

Para el año 2024 se elaboró el Plan Estratégico institucional que abarca hasta el año 2027, dentro del mismo se estableció la visión, misión, principios y valores institucionales, objetivos e indicadores estratégicos, análisis FODA y modelo de gestión institucional. A continuación, se procede a detallar el avance del cumplimiento de los objetivos durante el periodo del 2024:

Avances por Objetivo Institucional

Objetivo General #1: Rediseño y optimización de procesos internos y externos

- **Revisión y actualización de manuales e instructivos**

Se estableció como meta cumplir con el 90% del cronograma anual de actualización para el año 2024. Durante el primer semestre se alcanzó un 64.28% de cumplimiento (9 de 14 procesos ejecutados), mientras que en el segundo semestre se logró un 43.75% (7 de 16 procesos ejecutados), obteniendo un cumplimiento global del 54%. Como acción correctiva, se reprogramaron las actividades pendientes para 2025 con el objetivo de alcanzar el cumplimiento pleno.

- **Implementación de sistemas tecnológicos que permitan ejecutar el control respectivo para garantizar el cumplimiento a cabalidad de los manuales e instructivos institucionales**

Se implementó un sistema de gestión documental que permite optimizar el control y garantizar la ejecución de los manuales e instructivos a través de la herramienta OPEN KM.

Objetivo General #2: Implementación de nueva tecnología registral para mejorar la satisfacción de los usuarios

- **SISPRA v2 SAC (Servicio al Cliente):**

Desde 2021, comenzó el desarrollo de un sistema revolucionario diseñado para transformar los procesos registrales y elevar la experiencia de los usuarios a un nivel completamente nuevo, denominado SISPA.

Durante esta administración se programó el desarrollo del sistema SISPA SAC. Este innovador sistema no solo centraliza la gestión de trámites, sino que incorpora herramientas avanzadas que garantizan rapidez, transparencia y eficiencia en cada interacción, simplificando y agilizando el acceso a los servicios.

El éxito del proyecto ha sido posible gracias al trabajo colaborativo entre las diferentes áreas de la organización, destacando un compromiso conjunto hacia la excelencia.

Con un lanzamiento programado para febrero de 2025, SISPA SAC no solo cumple con los plazos establecidos, sino que demuestra el enfoque proactivo de la empresa al alcanzar objetivos antes de lo previsto. Este avance marca un paso firme hacia el futuro de los servicios registrales.

- **Tótems de autoservicio:**

Como parte del compromiso con la modernización y la mejora de la experiencia del usuario, se está planificando la implementación de innovadores tótems de autoservicio que permitirán a los ciudadanos acceder de manera ágil y directa a servicios clave, como inscripciones y emisión de certificados, en puntos estratégicos de atención presencial.

Estos dispositivos estarán diseñados para optimizar el tiempo de atención, reducir filas y ofrecer un acceso más cómodo y autónomo a los servicios registrales.

Actualmente, el proyecto se encuentra en desarrollo, con una implementación programada para el segundo cuatrimestre de 2025, marcando otro paso significativo hacia la transformación digital.

Objetivo General #3: Democratización del acceso al servicio registral a través de la omnicanalidad

- **Creación de aplicación del Registro de la Propiedad de Guayaquil**

El desarrollo de la aplicación móvil del Registro de la Propiedad de Guayaquil avanza conforme a lo planificado. Esta herramienta se encuentra actualmente en etapa de planificación y su lanzamiento está programado para el segundo cuatrimestre de 2025. Su implementación permitirá a los usuarios acceder a los servicios registrales desde dispositivos móviles, cumpliendo con el objetivo de democratizar y modernizar el acceso al servicio a través de la omnicanalidad.

- **Apertura de nuevos puntos satélites**

Con el objetivo de mejorar la cobertura y la calidad de la atención presencial en sectores estratégicos, se encuentra en marcha la modernización del punto satélite ubicado en Pasaje Rosendo Avilés, orientada a optimizar la experiencia del usuario mediante mejoras tecnológicas y operativas. Adicionalmente, se encuentra en proceso de revisión la apertura de nuevos puntos satélites en diferentes sectores de la ciudad, reforzando así el compromiso con una atención más accesible y eficiente para todos los ciudadanos.

Objetivo General #4: Priorización de la seguridad integral institucional

- **Seguridad física**

En cumplimiento de este objetivo, se han implementado medidas para reforzar la protección de las instalaciones y garantizar la seguridad del personal. Las acciones incluyen mejoras en los sistemas de control de acceso, monitoreo constante a través de cámaras de vigilancia, y la optimización de protocolos de seguridad interna. Estas iniciativas buscan consolidar un entorno seguro y confiable que permita un desempeño eficiente de las actividades institucionales.

- **Seguridad de la información digital**

La Empresa Pública Registro de la Propiedad de Guayaquil ha continuado avanzando en su plan integral de seguridad digital, orientado a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, a continuación, se detallan las acciones ejecutadas en el año 2024:

- ✓ Implementación del Sistema de Seguridad Antivirus (Endpoint)
- ✓ Implementación del Sistema de Prevención de Fuga o Pérdida de Información (DLP)
- ✓ Seguridad Perimetral para evitar fuga de información (Servicio WAF)
- ✓ Seguridad en el protocolo HTTPS para enlaces web (HTTP Content Routing)
- ✓ Protección de las páginas web institucionales y el sistema SISPRO (Web Protection)
- ✓ Aplicación de políticas de seguridad web (Policy Web Protection Profile)
- ✓ Monitoreo y auditoría de bases de datos
- ✓ Respallos diarios de bases de datos

Todas estas acciones fueron concluidas exitosamente dentro de los plazos establecidos, sin presentar novedades en su implementación y puesta en marcha.

Estas acciones reflejan el compromiso de la organización con la seguridad integral y la protección de los activos digitales, consolidando

una infraestructura segura y robusta frente a las crecientes amenazas del entorno digital.

- **Seguridad de archivos físicos**

En cumplimiento de este objetivo estratégico, la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil ha avanzado significativamente en la implementación de acciones para garantizar la protección, integridad y disponibilidad de los documentos institucionales. La jefatura de Inscripciones a través de su área de archivo y empaste ha establecido políticas claras para la preservación de documentos físicos. Asimismo, se encuentra trabajando en la implementación de un módulo de préstamo y devolución de libros registrales que optimizará la administración y seguridad de los recursos físicos.

- **Puntos adicionales que refuerzan la seguridad integral institucional**

En 2024, se contrató a un profesional bajo la modalidad de Contrato de Servicios Ocasionales para desarrollar una política integral de protección de datos personales, fortaleciendo la seguridad institucional. Este esfuerzo incluye garantizar el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y su Reglamento, actualizar políticas internas, reforzar la reputación de la organización como entidad segura y reducir riesgos de fuga de datos. Además, con la implementación de esta política se ejecutarán medidas de seguridad robustas, tecnologías de control de acceso y mecanismos que aseguran los derechos de rectificación, supresión o destrucción de datos personales, consolidando así un entorno seguro, moderno y confiable para la gestión de información.

• Plan Operativo Anual

En cumplimiento de las directrices establecidas en el "EPMRPG-ME-3-2-003 MANUAL ESPECÍFICO PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO ANUAL DE LA EPMRPG", la Dirección de Planificación y Control de Gestión presenta el informe sobre las acciones ejecutadas durante el año 2024 en relación con el seguimiento y control del Plan Operativo Anual (POA) aprobado para este período.

✓ Se llevó a cabo un seguimiento meticuloso del cumplimiento de las actividades programadas en el Plan Anual de Contrataciones, con el objetivo de garantizar la alineación y ejecución efectiva de los objetivos establecidos.

✓ Se procedió a realizar una actualización de manera mensual en la plataforma Épico, donde se detalló de manera exhaustiva el progreso

alcanzado en las actividades contempladas en el Plan Anual de Contrataciones, en estrecha colaboración con Jefatura de Servicios Generales y Adquisiciones, asegurando así una gestión eficiente y transparente.

✓ Conforme a la novena reforma al Plan Anual de Contrataciones, la Dirección de Planificación y Control de Gestión procedió a la actualización del Plan Operativo Anual.

Al 31 de diciembre de 2024, el Plan Operativo Anual alcanzó un cumplimiento del 98%, quedando únicamente pendientes los siguientes procesos:

- Servicio de notificaciones a través de correos electrónicos masivos para la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil.
- Prestación del servicio de seguridad privada móvil y fija para la Zona 3 - 9 de octubre de la ciudad de Guayaquil.

Estos procesos han sido reprogramados para su ejecución en el transcurso del año 2025, asegurando la continuidad de las estrategias institucionales y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

- Informes de cumplimiento de indicadores operativos

Durante el año 2024, cada una de las direcciones de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil implementó planes operacionales con el objetivo de establecer indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de sus metas institucionales.

Como parte de este proceso, se realizó un monitoreo periódico conforme a la frecuencia de medición de cada indicador, asegurando así un seguimiento preciso y oportuno de los resultados. Al cierre del 2024, el análisis reflejó un cumplimiento global del 96% en los indicadores operativos, evidenciando un alto nivel de eficiencia en la ejecución de los planes estratégicos.

A continuación, se reportan los resultados por cada una de las direcciones:

Dirección Administrativa	Dirección de Asesoría Jurídica	Dirección de Centro de Contacto Ciudadano y Comunicación	Dirección de Planificación y Control de Gestión	Dirección de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	Dirección Financiera	Dirección de Operaciones Registrales
86%	100%	100%	100%	92.53%	94.44%	100%

- Elaboración de compendios estadísticos institucionales

En el transcurso del año 2024, la Dirección de Planificación y Control de Gestión generó informes de Compendios Estadísticos que proporcionaron una visión integral de aspectos clave para la gestión empresarial, tales como la atención al cliente y la emisión de servicios registrales. Estos informes se han enviado puntualmente a la Gerencia General mediante correo electrónico, asegurando así una comunicación eficiente y oportuna.

A continuación, se presenta un resumen detallado de la información proporcionada en estos informes:

- Cantidad de inscripciones emitidos mensualmente: Se registró y analizó la cantidad de inscripciones emitidas de manera mensual, proporcionando una visión clara de la actividad registrada en el período en comparación con otros.
- Detalle de los 20 actos de inscripciones más ingresados mensualmente: Se realizó un análisis detallado de los actos de inscripciones más frecuentes ingresados en el sistema, lo que permite identificar tendencias y áreas de enfoque para mejorar la eficiencia operativa.
- Certificados realizados mensualmente (divididos entre certificados inmediatos y enviados a trabajar internamente): Se registró la cantidad de emisión mensual de certificados en categorías, diferenciando entre aquellos que se generan de forma inmediata y los que requieren un proceso interno.
- Certificados solicitados con mayor frecuencia: Se identificó los certificados que son solicitados con mayor regularidad de forma mensual por nuestros usuarios, lo que nos ayuda a verificar las necesidades de los ciudadanos y nos permite tomar decisiones para mejorar el servicio.
- Satisfacción de los usuarios: Se evaluó de forma mensual el porcentaje de satisfacción de los usuarios, proporcionando información que nos permita identificar áreas de mejora en la atención al cliente.

- Cantidad de atenciones en oficinas satélites y oficina matriz: Se determinó la cantidad de atenciones realizadas mensualmente tanto en las oficinas satélites como en la oficina matriz, lo que brinda una perspectiva comparativa y permite evaluar la distribución de la carga de trabajo.
 - Cantidad de consultas, inscripciones y certificados solicitados en oficinas satélites y oficina matriz: Se analizó detalladamente la actividad registrada en todas las sedes, incluyendo consultas, inscripciones y emisión de certificados, lo que facilita la identificación de patrones de comportamiento y necesidades específicas de cada ubicación.
- Cumplimiento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Como parte de las funciones asignadas a la Dirección de Planificación y Control de Gestión, es imperativo informar sobre el cumplimiento riguroso de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).

En este sentido, se detallan a continuación las acciones llevadas a cabo durante el año 2024, con el objetivo de garantizar el pleno cumplimiento de lo establecido en la mencionada ley:

✓ Solicitud, recopilación y seguimiento mensual de los literales de LOTAIP: Se realizó el proceso constante de solicitud, recopilación y seguimiento de los literales establecidos en la LOTAIP. Este procedimiento garantiza la disponibilidad y la actualización periódica de la información requerida por la ley.

✓ Verificación de carga de información en el Portal Nacional de Transparencia: Se realizó el seguimiento respectivo a todas las unidades poseedoras de la información con la finalidad de supervisar la carga de información en el Portal Nacional de Transparencia.

✓ Verificación de publicación de información en la página web institucional: Se llevó a cabo la verificación de la publicación de la información obligatoria en la página web institucional. Esto incluye la revisión regular de la accesibilidad a la información disponible para el público en general.

- Informes de controles internos y permanentes

Durante el año 2024, se llevaron a cabo diversos controles institucionales, tanto internos como permanentes, con el propósito de garantizar el cumplimiento normativo y la eficiencia operativa dentro de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil. A continuación, se detallan las principales acciones realizadas en cada período:

CONTROLES PRIMER TRIMESTRE		
CONTROLES	CANTIDAD	TEMAS REVISADOS
Internos	1	Administradores de contrato - responsabilidades en normativa vigente y ejecución de procedimientos establecidos
Permanentes	3	Aplicación de las sugerencias emitidas en el informe de control permanente 008-DPCG-CP-2023 en la actualización del manual específico para solicitar vacaciones y licencia con remuneración para el funcionario y servidor de la empresa pública municipal registro de la propiedad de guayaquil
		Seguimiento de finalización a los procesos de contratación en el portal de compras públicas
		Proceso de constatación física total de bienes e inventarios de la empresa 2023

CONTROLES SEGUNDO TRIMESTRE		
CONTROLES	CANTIDAD	TEMAS REVISADOS
Internos	1	Atención al usuario - manual específico para la atención al usuario de la EPM. Registro de la Propiedad de Guayaquil
Permanentes	2	Seguimiento al cumplimiento de recomendaciones emitidas en el informe epmrpg-uai-001-2013 (declaraciones patrimoniales juradas)
		Cumplimiento del proceso establecido en el manual específico para la administración y uso de vehículos de propiedad de la EPM. Registro de la Propiedad de Guayaquil

CONTROLES TERCER TRIMESTRE		
CONTROLES	CANTIDAD	TEMAS REVISADOS
Internos	1	Plan anual de mantenimientos preventivos y correctivos - manual específico para la planificación y ejecución del plan anual de mantenimiento preventivo y/o mantenimiento correctivo de los bienes muebles e inmuebles
Permanentes	4	Cumplimiento de recomendaciones emitidas a la dirección financiera en el informe aprobado dr1-dpgy-ai-0188-2015 examen especial a los gastos generados por capacitación del personal
		Plan de mantenimiento y soporte informático
		Procesos establecidos en el manual específico para el manejo de comunicación institucional e imagen corporativa
		Aplicación de sugerencias emitidas en los informes de control interno y control permanente año 2022

CONTROLES CUARTO TRIMESTRE		
CONTROLES	CANTIDAD	TEMAS REVISADOS
Internos	1	Aplicación de sugerencias emitidas en informes de controles internos y permanentes 2023
Permanentes	7	Actualización de manuales conforme al cronograma establecido por el área
		Seguimiento del informe 002-dpcg-cp-2024 sobre finalización de los procesos de contratación en el portal de compras públicas
		Planes e informes de los procesos administrativos informáticos
		Informes y reportes emitidos en virtud de las atribuciones y responsabilidades de la Dirección Financiera
		Informes y reportes emitidos en virtud de las atribuciones y responsabilidades de la dirección de asesoría jurídica
		Cumplimiento de la recomendación emitida por la contraloría general del estado en el informe DPGY-0132-2024

		Informes y reportes emitidos en virtud de las atribuciones y responsabilidades de la dirección administrativa
--	--	---

5. JEFATURA DE ARCHIVO GENERAL

La Jefatura de Archivo General tiene la misión de gestionar acciones orientadas a la entrega oportuna de productos y servicios de calidad, mediante un manejo adecuado de la gestión documental. Esto incluye la digitalización, archivo y custodia de los documentos administrativos de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil, excluyendo los libros registrales.

- Inventario del archivo administrativo

Durante el año 2024, la Jefatura de Archivo General de la EPMRPG continuó con la implementación y seguimiento de la gestión de archivos digitales, conforme a los lineamientos establecidos por la política institucional de digitalización y manejo de documentos. En este sentido, se procedió con la emisión de recordatorios mediante correo electrónico a las unidades administrativas correspondientes, a fin de asegurar la carga adecuada de los documentos en las carpetas digitales designadas.

Esta actividad se efectuó de forma periódica, con el objetivo de mantener actualizada y organizada la documentación de la empresa en formato digital. El proceso de carga de información se cerró con un corte final al 31 de diciembre de 2024, siendo esta fecha el límite para la incorporación de los documentos generados durante el año en cuestión. Los documentos se cargaron en la carpeta compartida IGD (Índice de Gestión Documental), la cual sirve como repositorio centralizado y accesible para todas las unidades administrativas de la EPMRPG.

Como resultado de este proceso, se registró un total de 24.492 documentos ingresados en la mencionada carpeta compartida, lo cual refleja una gestión efectiva y ordenada de los archivos digitales generados en el transcurso del año, distribuidos de acuerdo con las actividades y funciones inherentes a cada unidad administrativa.

- Gestión de requerimientos varios

En 2024, la **Jefatura de Archivo General** jugó un papel clave en la gestión eficiente de los requerimientos de los usuarios, garantizando una respuesta oportuna tanto para usuarios internos como externos. A través de una gestión ágil y moderna, se destacó en varios frentes:

- ✓ **Notificaciones Digitales:** Se gestionaron 11.127 notificaciones de trámites por correo electrónico, facilitando la comunicación digital y agilizando el proceso.

- ✓ **Ventanilla Virtual del Consejo de la Judicatura:** Se procesaron 7.189 trámites mediante esta plataforma, brindando un acceso más eficiente a los servicios judiciales.
- ✓ **Sistema de Gestión de Trámites Municipales:** Se gestionaron 113 trámites a través del sistema municipal, asegurando la correcta tramitación en los procesos internos.
- ✓ **Documentación Física:** Se realizaron 178 entregas de documentación física a diversas instituciones, cumpliendo con los plazos y procedimientos establecidos.
- ✓ **Devolución de Pagos Indevidos:** Se hizo un seguimiento a 955 trámites de pagos indebidos, asegurando su resolución oportuna, y se realizaron 88 notificaciones a los usuarios sobre estos requerimientos.
- ✓ **Apoyo Judicial:** Se entregaron 569 documentos probatorios a instancias judiciales, demostrando el compromiso con la transparencia y apoyo a los procesos legales.

Estas gestiones reflejan el compromiso de la Jefatura de Archivo General con la eficiencia, transparencia y apoyo integral en el manejo documental, contribuyendo a una gestión institucional más ágil y efectiva.

- Certificaciones administrativas emitidas

Durante el año 2024, se gestionaron diversas certificaciones documentales, tanto físicas como digitales, para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios. A continuación, se detallan las certificaciones más relevantes emitidas:

CERTIFICACIÓN DOCUMENTAL				
FECHA DE SOLICITUD	NÚMERO DE DOCUMENTO	TIPO DE CERTIFICACIÓN		FECHA DE ENTREGA
		FÍSICA	DIGITAL	
15/2/2024	S/N	X	X	16/2/2024
19/2/2024	S/N	X	X	19/2/2024
14/2/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-2024-0060-M	X	X	21/2/2024
26/2/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JTH-2024-0079-M	X	X	5/3/2024
12/3/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JTH-2024-0126-M		X	12/3/2024
21/3/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DPCG-2024-0012-M	X	X	21/3/2024
25/3/2024	Memorando Nro. EPMRPG-DA-JTH-2024-0144-M	X	X	25/3/2024
26/3/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DMCTI-2024-045-M	X		26/3/2024
28/3/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JSGA-GA-2024-0035-M	X	X	1/4/2024
28/3/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-2024-0141-M	X	X	1/4/2024
28/3/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JSGA-GA-2024-0035-M	X	X	1/4/2024
28/3/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-2024-0141-M	X	X	1/4/2024
1/4/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-2024-0143-M	X	X	1/4/2024
1/4/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JSGA-GA-2024-0036-M	X	X	1/4/2024

1/4/2024	Memorando Nro. EPMRPG-DA-JTH-2024-0162-M	X	X	1/4/2024
2/4/2024	SOLICITUD S/N	X	X	2/4/2024
2/4/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DMCTI-2024-049-M	X	X	2/4/2024
4/4/2024	Memorando Nro. EPMRPG-DA-JTH-2024-0173-M	X	X	4/4/2024
1/5/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DAJTH-2024-0237-M	X		1/5/2024
10/5/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DAJTH-2024-0258-M	X		10/5/2024
27/5/2024	Memorando Nro. EPMRPG-DA-JTH-2024-0292-M	x		27/5/2024
29/5/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JTH-2024-0304-M	x		29/5/2024
3/6/2024	SOLICITUD S/N	x	X	3/6/2024
5/6/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JTH-2024-0310-M	x		5/6/2024
20/6/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JTH-2024-0310-M	x	x	20/6/2024
28/6/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JTH-2024-0341-M	x	x	28/6/2024
2/7/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JTH-2024-0345-M		X	2/7/2024
5/7/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JTH-2024-0351-M		X	5/7/2024
12/7/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JTH-2024-0359-M	X		12/7/2024
23/7/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JTH-2024-0363-M	X	X	23/7/2024
16/8/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JTH-2024-0390-M	X		19/8/2024
6/9/2024	Memorando Nro. EPMRPG-DMCTI-JP-2024-011-M	X	X	6/9/2024
10/9/2024	Instructivo de procedimiento para la devolución de valores pagados a la EPMRPG del año 2011-Correo electrónico	X		10/9/2024
10/9/2024	Documentos del Ab. Roberto Saltos-Correo	X	X	10/9/2024
18/9/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JTH-2024-0424-M		X	19/9/2024
30/9/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JTH-2024-0442-M	X		30/9/2024
14/10/2024	Memorando Nro. EPMRPG-DA-JTH-2024-0457-M		X	15/10/2024
07/11/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JTH-2024-0485-M		X	07/11/2024
08/11/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JTH-2024-0488-M		X	08/11/2024
11/11/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JTH-2024-0489-M		X	11/11/2024
11/11/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JTH-2024-0491-M		X	11/11/2024
11/11/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JTH-2024-0493-M		X	12/11/2024
11/11/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JTH-2024-0492-M	X		12/11/2024
12/11/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JTH-2024-0496-M	X		12/11/2024
12/11/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JTH-2024-0497-M		X	12/11/2024
12/11/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JTH-2024-0498-M		X	12/11/2024
21/11/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JTH-2024-0507-M		X	21/11/2024
22/11/2024	Memorando nro.: EPMRPG-DA-JTH-2024-0508-M		X	22/11/2024
03/12/2024	Memorando No. EPMRPG-DA-JTH-2024-0500-M	X		03/12/2024

6. DIRECCIÓN DE MEJORA CONTINUA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

La Dirección de Mejora Continua y Tecnologías de la Información tiene como misión desarrollar y ejecutar planes, programas y proyectos enfocados en la mejora continua de los procesos administrativos y registrales. Su labor se centra en integrar nuevas tecnologías de información y comunicación, asegurando la actualización y documentación de procedimientos que garanticen procesos óptimos. Además, velan por la integridad de los módulos informáticos desarrollados y/o contratados, con el objetivo de cumplir eficazmente con la misión de la empresa.

6.1 JEFATURA DE SISTEMAS

La Jefatura de Sistemas tiene como misión administrar los recursos informáticos de la institución, implementando políticas y planes de desarrollo tecnológico que aseguren un servicio de excelencia tanto a los usuarios internos como externos. Esta área es clave para el buen funcionamiento de los sistemas y procesos digitales de la empresa.

- Implementación de Mejoras en la Plataforma de Servicios de Electrónicos

En 2024, se realizaron importantes mejoras en la plataforma de servicios electrónicos AXIS para optimizar la experiencia de los usuarios y la eficiencia operativa. Las principales actualizaciones fueron:

- ✓ **Actualización de Datos y Aplicaciones de Crédito (FRC-2023-006):** Se implementó un sistema de autorización por correo electrónico para que los clientes aprueben las actualizaciones de sus datos, asegurando mayor seguridad en los procesos.
- ✓ **Cambios en Certificado de Historia de Dominio (FRC-2024-001):** Se introdujeron cinco campos opcionales para que los usuarios agreguen información adicional al certificado, como el número y la fecha de inscripción. También se incluyó un mensaje informativo para facilitar la identificación de los documentos y mejorar las búsquedas internas.
- ✓ **Firma Electrónica en Documentos Registrales (FRC-2024-002):** Se implementó la firma electrónica en todos los documentos generados desde la plataforma web, incluyendo certificaciones y registros de inscripción. Este cambio garantiza la autenticidad y seguridad de los documentos, manteniendo la compatibilidad con documentos históricos emitidos antes de la actualización.

- Atención, seguimiento y resolución de tickets de soporte

Durante el año 2024, se gestionaron un total de 3.621 tickets de soporte, los cuales fueron atendidos y resueltos en tiempo y forma, cubriendo una variedad de necesidades de los usuarios y del personal interno. Los principales motivos de los tickets fueron:

CANTIDAD DE TICKETS ATENDIDOS	MOTIVOS
534	Soporte Básico a usuarios
1.368	Requerimientos de Talento Humano
1.219	Soporte del Sistema SISPRA.
346	Motivos varios
154	Monitoreos

- Procesos de contratación

En el periodo de enero a diciembre de 2024, se llevaron a cabo diversos procesos administrativos de contratación para garantizar la provisión de bienes y servicios tecnológicos esenciales para el funcionamiento de la EPM Registro de la Propiedad de Guayaquil. Los contratos destacados fueron los siguientes:

- ✓ Servicio de Arrendamiento del Sistema Informático AXIS Cloud para la Gestión de Servicios Electrónicos
- ✓ Servicio de Arrendamiento de Plataforma Ofimática Microsoft Office 365
- ✓ Servicio de Arrendamiento de Hosting, Servidores Data Center Externo, Central Telefónica IP, Enlace de Internet y Seguridad
- ✓ Adquisición de Impresoras Láser Modelos 15 y 16
- ✓ Servicio de conexión de internet para para tablets y totem de los puntos satélites
- ✓ Servicio de uso y acceso a webchat, whatsapp y chatbot para la atención automatizada de usuarios, plataforma web help center para la auto atención de los usuarios e integración de llamadas y videollamadas en el webchat institucional

- ✓ Servicio de arrendamiento de plataforma informática avanzada de última generación para seguridad endpoint y la prevención de la fuga o pérdida de información (dlp) mediante la identificación de datos sensibles
- ✓ Adquisición de sistema integrado de conectividad wifi con administración centralizada para las oficinas
- ✓ Adquisición de actualización del sistema winafin ingresos
- ✓ Servicio de envío de mensajes de texto informativos para clientes
- ✓ Suscripción de licencias inteligencia de negocios para la gestión de indicadores de los servidores y funcionarios
- ✓ Adquisición de bienes de consumo para equipos de impresión
- ✓ Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de sistema de integración de cámaras NVR

6.2 JEFATURA DE DESARROLLO

La Jefatura de Desarrollo tiene como misión supervisar la evolución y gestión de los sistemas informáticos dentro de la Institución, asegurando el cumplimiento de políticas y planes de desarrollo tecnológico. Su objetivo principal es garantizar un servicio de excelencia tanto a los usuarios internos como externos, promoviendo la mejora continua y la eficiencia tecnológica.

- Mejoras en SISPR y SISPR SAC

A lo largo del año, se implementaron más de 350 mejoras en el sistema SISPR y SISPR SAC, enfocadas en optimizar procesos, mejorar la experiencia del usuario y fortalecer la integración con otras plataformas.

- ✓ **Optimización de Procesos:** Se ajustaron flujos en órdenes de trabajo, actas de inscripción y trámites de aprobación, mejorando la eficiencia operativa.
- ✓ **Mejoras en la Interfaz:** Se actualizaron interfaces para facilitar la visualización de documentos y la consulta de datos, mejorando la accesibilidad.
- ✓ **Automatización y Notificaciones:** Se optimizó la notificación de eventos por email y la generación automática de documentos PDF, mejorando la eficiencia en la comunicación.
- ✓ **Migración de Datos:** Se optimizó la migración masiva y se aseguraron validaciones en el proceso de registro de movimientos.

- ✓ **Integración con Plataformas Externas:** Se implementó soporte para la integración con WinAfin y OpenKm, facilitando la gestión documental y el acceso a datos externos.
- ✓ **Mejoras en Seguridad y Control:** Se mejoraron las validaciones de usuarios y permisos, garantizando la seguridad en el acceso y la manipulación de datos.

6.3 JEFATURA DE PROCESOS

La Jefatura de Procesos tiene como misión evaluar, documentar e implementar mejoras en los procesos operativos y administrativos de la Institución. A través de la creación de manuales de procedimientos e instructivos, busca optimizar la eficiencia de los servicios ofrecidos y garantizar un soporte funcional adecuado a los diversos procesos institucionales.

- Manuales e Instructivos

Se han elaborado 20 manuales y 1 instructivo para estandarizar y mejorar los procesos operativos y administrativos. Estos documentos sirven como guías para garantizar la eficiencia y el cumplimiento de procedimientos dentro de la institución. Además, se han derogado 15 manuales y 2 instructivos obsoletos, asegurando que la documentación esté actualizada y alineada con las necesidades institucionales.

ESTADO	MANUALES	INSTRUCTIVOS
Elaborados	20	1
Derogados	15	2

- Reporte de Indicadores

De forma diaria, se remitió a Gerencia General los indicadores que se detallan a continuación:

- ✓ Inscripciones Terminadas
- ✓ Trámites trabajados-precalificación
- ✓ Trámites trabajados - calificador legal
- ✓ Trámites trabajados - corrección y evaluación jurídica
- ✓ Trámites Trabajados - Asesor
- ✓ Trámites Trabajados - Registrador
- ✓ Certificados Terminados
- ✓ Trámites trabajados - certificados
- ✓ Proceso Registral Inscripciones

- ✓ Inscripciones Trabajándose
- ✓ Inscripciones Trabajándose Trámites
- ✓ Inscripciones Trabajándose Repertorios
- ✓ Inscripciones Trabajándose Precalificación - Día de Ingreso
- ✓ Inscripciones Trabajándose Precalificación – funcionario
- ✓ Inscripciones Trabajándose Calificación – Día de Ingresado
- ✓ Inscripciones Trabajándose Calificación - funcionario
- ✓ Inscripciones Trabajándose Corrección y Evaluación Jurídica- Día Ingresado
- ✓ Inscripciones Trabajándose Corrección y Evaluación Jurídica- funcionario
- ✓ Inscripciones Trabajándose Asesor- Día Ingresado
- ✓ Inscripciones Trabajándose Asesor- funcionario
- ✓ Inscripciones Trabajándose Registrador- Día ingresado
- ✓ Inscripciones Trabajándose Registrador- funcionario
- ✓ Proceso Registral Certificados
- ✓ Proceso Registral Rectificaciones
- ✓ Certificados Trabajándose
- ✓ Certificados Trabajándose- Día Ingresado
- ✓ Certificados Trabajándose- funcionario
- ✓ Ingresos acumulados semanal
- ✓ Ingresos acumulados mensual

7. DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

La Dirección Administrativa busca garantizar el adecuado funcionamiento de los procesos de adquisiciones y el mantenimiento de los bienes. Se enfoca en la formación y desarrollo de estrategias para asegurar la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de planes y programas. Además, busca fomentar un ambiente organizacional que favorezca tanto el desarrollo de los recursos humanos como el cumplimiento de sus objetivos individuales, mediante la aplicación y fortalecimiento de los subsistemas de administración de personal.

7.1 JEFATURA DE TALENTO HUMANO

La jefatura de Talento Humano lidera estrategias para optimizar la gestión del talento, fomentando un entorno laboral eficiente y el desarrollo profesional del personal. Su enfoque garantiza el bienestar de los colaboradores y el cumplimiento efectivo de los objetivos institucionales.

- Modalidades Contractuales

La Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil, en el marco de su gestión de talento humano, mantiene cinco modalidades contractuales que regulan la relación laboral de sus servidores. Al cierre de diciembre de 2024, el total de colaboradores se distribuyó de la siguiente manera:

CANTIDAD SERVIDORES Y TIPO DE RELACIÓN LABORAL	
MODALIDAD CONTRACTUAL	CANTIDAD
Contratos Ocasionales	18
Contratos Ocasionales- Código de Trabajo	1
Nombramientos Provisionales	50
Nombramientos Provisionales de Libre Nombramiento y Remoción	7
Nombramientos Permanentes	41
Nombramientos de Libre Remoción	25
TOTAL	142

- Contratación y desvinculación de personal

En el año 2024 se registraron 29 ingresos de personal y 38 desvinculaciones, a continuación, se detalla el desglose por dirección:

PERSONAL DESVINCULADO	
DIRECCIÓN	CANTIDAD
Dirección de Centro de Contacto Ciudadano y Comunicación	8
Dirección de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	7
Gerencia General	4
Dirección Administrativa	6
Dirección de Asesoría Jurídica	1
Dirección de Planificación y Control de Gestión	1
Dirección de Operaciones Registrales	9
Dirección Financiera	2
Auditoría Interna	-
TOTAL	38

PERSONAL VINCULADO	
DIRECCIÓN	CANTIDAD
Dirección de Centro de Contacto Ciudadano y Comunicación	8
Dirección de Mejora Continua y Tecnologías de la Información	1
Gerencia General	1
Dirección Administrativa	4
Dirección de Asesoría Jurídica	1
Dirección de Planificación y Control de Gestión	-
Dirección de Operaciones Registrales	11
Dirección Financiera	2
Auditoría Interna	1
TOTAL	29

- Pago de nóminas

Se gestionó eficientemente el pago de nóminas, garantizando la estabilidad del personal y el cumplimiento de las obligaciones laborales.

Durante el año 2024, se destinaron \$2,403,689.99 al pago de remuneraciones, reflejando una administración responsable de los recursos institucionales.

NÓMINA PAGADA	
MES	RMU NETO
Enero	\$218,764.13
Febrero	\$210,498.27

Marzo	\$200,156.78
Abril	\$201,713.98
Mayo	\$189,469.90
Junio	\$189,322.63
Julio	\$201,304.64
Agosto	\$201,096.10
Septiembre	\$203,572.85
Octubre	\$194,306.32
Noviembre	\$194,524.88
Diciembre	\$198,959.51
TOTAL	\$2,403,689.99

Respecto a las variaciones presentadas a lo largo del año, se ha podido determinar que los principales factores que pueden haber influido en estas fluctuaciones son los siguientes:

- Incrementos salariales: Posibles ajustes en la remuneración de ciertos cargos según normativa vigente.
- Contratación de nuevo personal o desvinculaciones: Cambios en la plantilla de servidores impactan directamente en el monto total pagado.
- Pagos extraordinarios: Horas extras, subrogaciones o encargos pueden generar incrementos en meses específicos.
- Descuentos aplicados: Reducción en pagos debido a sanciones leves o descuentos por atrasos.

- Atenciones médicas otorgadas

La Jefatura de Talento Humano ha priorizado el bienestar de los colaboradores mediante la provisión de atención médica durante el año

2024. En total, se registraron 1,316 atenciones médicas, asegurando un acceso oportuno a servicios de salud preventiva y correctiva.

A continuación, se presenta el detalle mensual de las atenciones brindadas:

ATENCIONES MÉDICAS OTORGADAS	
MES	CANTIDAD
Enero	72
Febrero	96
Marzo	64
Abril	89
Mayo	102
Junio	110
Julio	144
Agosto	153
Septiembre	114
Octubre	123
Noviembre	124
Diciembre	125
TOTAL	1316

7.2 JEFATURA DE SERVICIOS GENERALES Y ADQUISICIONES

La Jefatura de Servicios Generales y Adquisiciones se encarga de garantizar la operatividad de los bienes y la eficiente administración de los procesos de adquisición, asegurando que los recursos materiales y logísticos necesarios para el funcionamiento institucional estén siempre disponibles en óptimas condiciones.

- Movimientos en el SERCOP

Durante el año 2024, la Jefatura de Servicios Generales y Adquisiciones gestionó un total de 91 procesos de contratación a través del Sistema Oficial de Compras Públicas (SERCOP), con un monto adjudicado de \$751.513,44.

Se presenta a continuación el detalle de la ejecución del Plan Anual de Contratación correspondiente al ejercicio económico 2024.

TIPOS DE CONTRATACIÓN 2024		
TIPO DE PROCESO	CANTIDAD	MONTO ADJUDICADO
Menor Cuantía de bienes y servicios	0	-
Consultoría	2	38.600,00
Cotización de Bienes y Servicios	1	180.000,00
Subasta Inversa Electrónica	7	263.718,04
Régimen Especial de Comunicación Social	0	-
Régimen Especial Proveedor Único	3	116.212,38
Catálogo Electrónico	36	70.991,67
Menor Cuantía de Obra	0	-
Ínfimas Cuantías NO PAC	3	8.215,00
Ínfimas Cuantías	39	73.776,35
TOTAL	91	\$751.513,44

El Plan Anual de Contratación Pública (PAC) 2024 tiene como objetivo principal garantizar la ejecución eficiente y oportuna de 90 líneas de contratación distribuidas en las diferentes áreas de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil mismas que están alineadas con el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Se adjunta enlace de la página Web del portal de Compras Públicas, en el que consta publicado el Plan Anual de Contrataciones actualizado con la Novena Reforma misma que fue aprobada mediante RESOLUCIÓN No. EPMRPG-GG-2024-0076-RE, en fecha 10 de diciembre de 2024.

https://www.compraspublicas.gob.ec/ProcesoContratacion/compras/PC/buscarPACe.cpe?entidadPac=S5gbT0vM0dLtU6D2qRgSgi4_K55az3vmW_vVnBzl8Fo,&anio=chKR731_e_JuM4e_Wr5UIX1iLA9HfnbCW3DNmqLF5x4,&nombre=CN6EcpPqV0OeiXHLmx0qoyaUnbWjwGBN9SWnTE DgBAeFn949eOE50LUxdYySVLR9R1vv4fNpg1ALUmCALuRMmofqINqsKH-ndoMP33JK2s

- Distribución del PAC 2024 y su ejecución

Conforme a los requerimientos realizados por las direcciones de la empresa, se adjunta el cuadro de resumen de avance del PAC y el cuadro de distribución por área.

DISTRIBUCION DE LINEAS DE PAC Y SU EJECUCIÓN		PAC 2024								
RESUMEN		ANUAL								
	PAC	Publicado	Por Publicar	% Publicado PAC por área	Ejecutado	% Ejecutado PAC por área	PAC USD \$ Presupuestado	PAC USD \$ Ejecutado	Ahorro en USD	Ahorro %
Total Líneas de PAC	90	89	1	98,89%	88	97,78%	\$861.218,93	\$743.298,44	\$ 117.920,49	13,69%
Dirección Administrativa	71	70	1	77,78%	70	77,78%	\$219.271,02	\$157.247,16	\$ 62.023,86	28,29%
Jefatura de Servicios Generales y Adquisiciones	71	70	1	98,59%	70	98,59%	\$219.271,02	\$ 157.247,16	\$ 62.023,86	28,29%
Jefatura de Talento Humano	0	0	0	0,00%	0	0,00%	\$ -	\$ -	\$ -	-
Dirección de Mejora Continua y Tecnología de la Información	14	14	0	15,56%	13	14,44%	\$ 396.547,91	\$ 356.543,24	\$ 40.004,67	10,09%
Jefatura de Procesos	0	0	0	0,00%	0	0,00%	\$ -	\$ -	\$ -	0,00%
Jefatura de Sistemas	14	14	0	100,00%	13	92,86%	\$ 396.547,91	\$ 356.543,24	\$ 40.004,67	10,09%
Dirección de Centro de Contacto Ciudadano	1	1	0	1,11%	1	1,11%	\$ 190.000,00	\$ 180.000,00	\$ 10.000,00	5,26%
Comunicación	1	1	0	100,00%	1	100,00%	\$ 190.000,00	\$ 180.000,00	\$ 10.000,00	5,26%
Dirección de Operaciones Registrales	0	0	0	0,00%	0	0,00%	\$ -	\$ -	\$ -	0,00%
Archivo y Empaste	0	0	0	0,00%	0	0,00%	\$ -	\$ -	\$ -	-
Dirección de Asesoría Jurídica	1	1	0	1,11%	1	1,11%	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ -	0,00%
Jurídico	1	1	0	100,00%	1	100,00%	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ -	0,00%
Dirección Financiera	3	3	0	3,33%	3	3,33%	\$ 53.600,00	\$ 47.708,04	\$ 5.891,96	10,99%
Dirección Financiera	3	3	0	100,00%	3	100,00%	\$ 53.600,00	\$ 47.708,04	\$ 5.891,96	10,99%

INDICADOR DEL AVANCE DEL PLAN ANUAL DE CONTRATACIÓN POR LÍNEAS		
Total líneas del PAC Anual	90	100%
Total líneas del PAC ejecutadas	88	98%
Total líneas por ejecutar	2	2%

De acuerdo con el cuadro presentado, se puede concluir que, de las 90 líneas que conforman el 100% del Plan Anual de Contrataciones, se han ejecutado 88, lo que representa un avance del 98%.

El 2% que representan 2 líneas no ejecutadas corresponden a los procesos de: SERVICIO DE NOTIFICACIONES A TRAVÉS DE CORREOS ELECTRÓNICOS MASIVOS PARA LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL y PRESTACION DEL SERVICIO DE SEGURIDAD PRIVADA MOVIL Y FIJA PARA LA ZONA 3 9 DE OCTUBRE DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.

- Plan anual de Mantenimiento

PLAN ANUAL DE MANTENIMIENTO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL - EJERCICIO 2024																
ITEM	MANTENIMIENTO PROGRAMADO 2024 2025	DESCRIPCIÓN DE BIENES Y PARA SUS MANTENIMIENTOS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTALES	OBSERVACIONES
1	1	MANTENIMIENTO DE TUBERÍA DE DRENAMIENTO Y DERRAMA							1						1	
2	1	MANTENIMIENTO DE ÁREAS ACOTADAS/ACEROS							1						1	
3	3	MANTENIMIENTO DE PISCINAS SEPTICAS Y NORMAS SUMERGIBLES				1				1			1		3	
4	10	SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE ESCALERAS ELÉCTRICAS UBICADAS EN LA OFICINA REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL									10				10	2 mantenimientos se realizarán en el año 2025
5	1	MANTENIMIENTO DE GENERADOR ELÉCTRICO Y TABLERO ELÉCTRICO									1				1	
6	1	MANTENIMIENTO DE MONTAJES/ARMAS									1				1	
7	1	SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE MONTAJES/ARMAS EN LA OFICINA REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL									1				1	
8	1	SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE PUERTAS/ABERTURAS UBICADAS EN LA OFICINA REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL									1				1	
9	1	MANTENIMIENTO DE GENERADOR ELÉCTRICO Y TABLERO ELÉCTRICO									1				1	2 mantenimientos se realizarán en el año 2025
10	1	MANTENIMIENTO DE MONTAJES/ARMAS									1				1	
11	1	SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE MONTAJES/ARMAS EN LA OFICINA REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL									1				1	
12	1	SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE PUERTAS/ABERTURAS UBICADAS EN LA OFICINA REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL									1				1	2 mantenimientos se realizarán en febrero y abril del 2025
13	1	MANTENIMIENTO DE GENERADOR ELÉCTRICO Y TABLERO ELÉCTRICO									1				1	
14	1	MANTENIMIENTO DE MONTAJES/ARMAS									1				1	3 mantenimientos se realizarán en febrero del 2025
15	10	SERVICIO DE PULIMENTACIÓN/ESPEQUEJAZADA DE PLACAS PARA LAS INSTALACIONES DE LA OFICINA REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL					1			1		1		1	10	2 mantenimientos se realizarán en febrero y abril del 2025
16	1	MANTENIMIENTO DE MÓDULOS INSTITUCIONALES			1	1		1		1			1	1	1	Se realizarán mantenimientos parciales hasta elevar la certificación presupuestaria
17	1	MANTENIMIENTO DEL SISTEMA CONTRA INCENDIO									1				1	
RESUMEN: RESOLUCIÓN No. EPMPG-IG-2024-0007 RE SE APRUBO LA CUENTA REFORMA DEL PLAN ANUAL DE CONTRATACIÓN (PAC) 2024 POR LO QUE SE REFORMA EL PLAN DE MANTENIMIENTO 2024			TOTAL:	10	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	De los 16 mantenimientos programados se realizarán 14 mantenimientos en el 2024 y 2 mantenimientos continuarán en el 2025
			REALIZADO	10	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	
			%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
DE LA PLANEACIÓN (OBRAS)																
ACEROS																
CONCRETO																
CONCRETO DE GUAYÓN FOR																
MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE EQUIPOS																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCOPIADOR																
FOTOCO																

eficiente en la conservación de infraestructura y equipamiento. Estas acciones han permitido prolongar la vida útil de los activos, optimizar recursos y asegurar un entorno funcional para el desarrollo de las actividades institucionales.

Entre los mantenimientos ejecutados se encuentran:

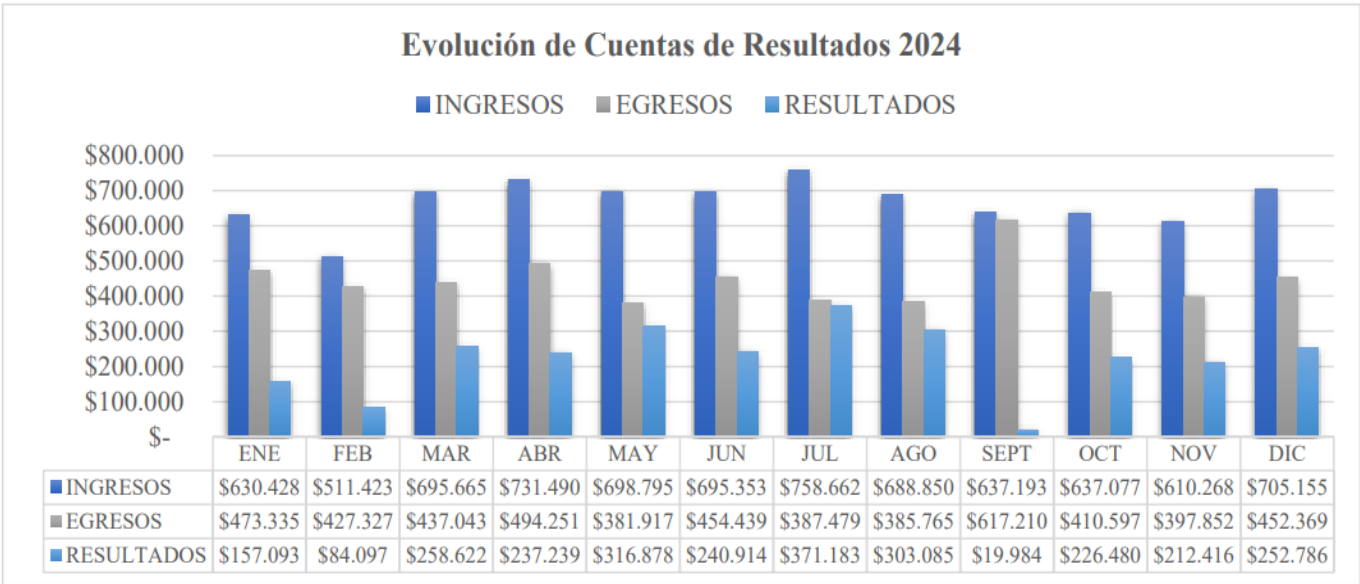
- Mantenimiento de vehículos institucionales
- Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Pozos Sépticos, Tableros Eléctricos y Bombas
- Fumigación de Plagas para las instalaciones
- Mantenimiento de Torre de Enfriamiento con sus elementos y Equipos de climatización
- Mantenimiento de dispensadores
- Recarga y mantenimiento de extintores
- Mantenimiento de Generador eléctrico y tablero de transferencia
- Otros

8. DIRECCIÓN FINANCIERA

• Informe de Ingresos y Egresos 2024

A continuación, se presentan las principales cifras de ingresos y egresos de los Estados Financieros con corte a diciembre de 2024.

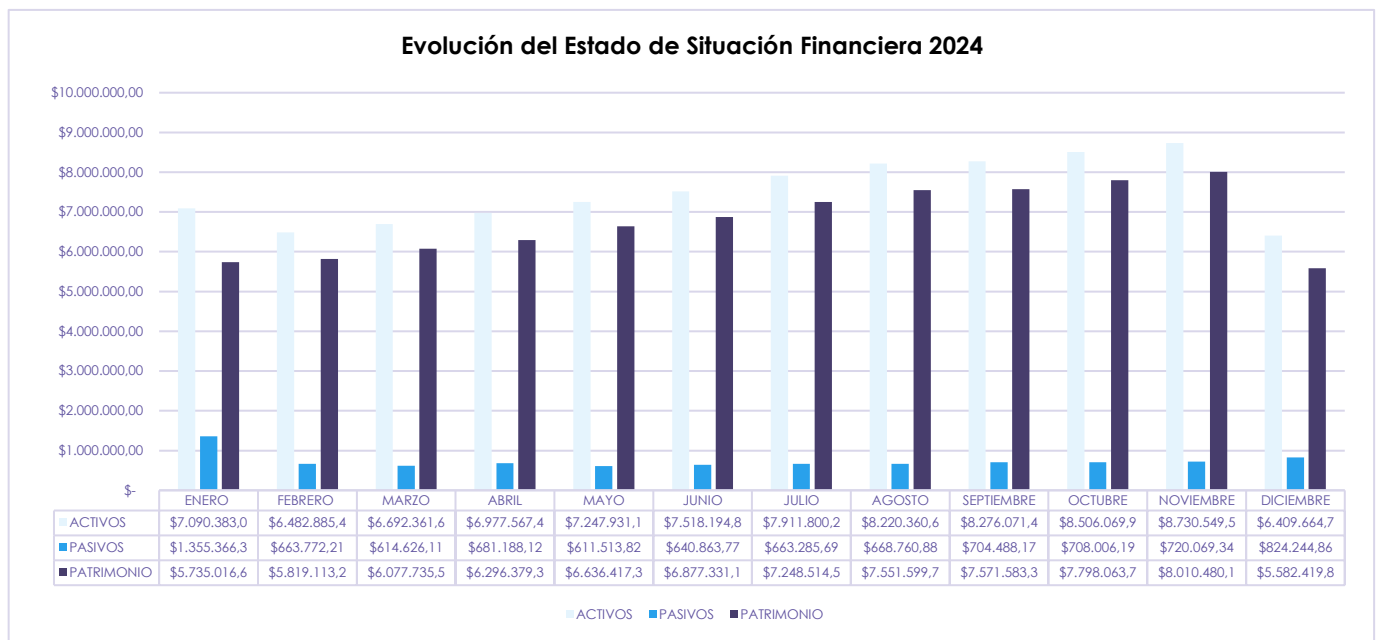
El promedio de ingresos es de aproximadamente \$666,697, mientras que el promedio de egresos alcanza los \$443,299.



• Balance General o Estado de Situación Institucional

A continuación, se visualiza la evolución de los principales grupos de cuentas del estado de situación permitiendo analizar el comportamiento creciente de los activos y del patrimonio de la empresa. Estas cifras denotan buena situación financiera en el desarrollo de las actividades de soporte a la gestión registral de la empresa.

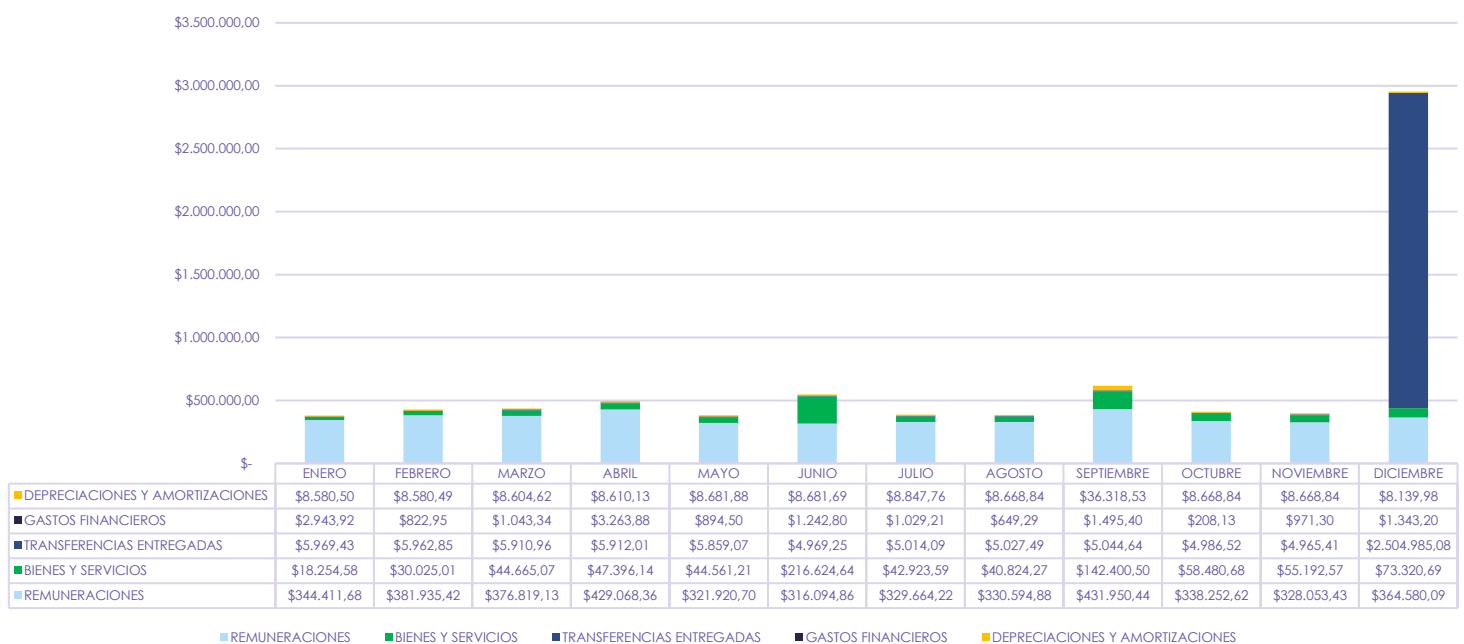
En el anexo "Informe de Gestión Anual 2024- Dirección Financiera" se detalla el desglose de los valores mencionados en el siguiente gráfico:



• Composición gastos de operación 2024

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 cedulas presupuestarias con los justificativos correspondientes, de acuerdo con el Presupuesto General Tercera Reforma para el año 2024 aprobado por el Directorio de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil en el mes de enero, mismo que se ejecuta de la siguiente forma:

Composición de Gastos de Operación 2024



- Entrega de remanente

El artículo vigésimo noveno de 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 establece que “La Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil se financiará principalmente con el cobro de los aranceles por los servicios de la función registral. El remanente pasará a formar parte del presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil.”; por lo que, en virtud de lo indicado, y conociendo los informes de Estados de Resultados presentados por la Dirección Financiera, mediante Sesiones Extraordinarias, el Directorio resuelve y aprueba la transferencia a la M.I. Municipalidad de Guayaquil, los siguientes valores:

- Acta de Directorio, Sesión Extraordinaria del 24 de octubre de 2024; \$ 2'000.000,00 (Dos millones con 00/100 dólares de los Estados Unidos de América).
- Acta de Directorio, Sesión Extraordinaria del 26 de diciembre de 2024; \$ 500.000,00 (Quinientos mil 00/100 dólares de los Estados Unidos de América).
- Acta de Directorio, Sesión Extraordinaria del 21 de febrero de 2025; \$ 180,778.51 (Ciento ochenta mil setecientos setenta y ocho con 51/100 dólares de los Estados Unidos de América)

- Aprobación de Estados Financiero

- Mediante acta de sesión de directorio #2, de fecha 31 de marzo del 2025, se aprobaron los Estados Financieros del ejercicio fiscal 2024.

INCORPORACIÓN DE CONSULTAS CIUDADANAS

¿Qué medidas concretas se implementaron para corregir el bajo cumplimiento del 54% en la actualización de procesos durante 2024?

Durante 2024, la Jefatura de Procesos enfocó sus esfuerzos en apoyar la mejora continua de la institución, especialmente en la modernización de nuestros servicios. En ese sentido, varias actividades relacionadas con la actualización de manuales e instructivos fueron reprogramadas, debido a la implementación del nuevo sistema institucional de trámites y servicios llamado SISPA SAC, el cual entró en funcionamiento en febrero de 2025.

Varios de los procesos que estaban planificados para ser actualizados dependían de la salida y estabilización de este nuevo sistema. Por eso, se tomó la decisión de esperar su puesta en producción para que los manuales e instructivos se ajusten correctamente a las nuevas formas de trabajo que incorpora SISPA SAC.

La Jefatura de Procesos trabajó de manera coordinada con varias Direcciones de la Institución brindando apoyo en la elaboración y revisión de procedimientos, capacitaciones internas, validación de flujos de trabajo, pruebas técnicas y ajustes necesarios, con el fin de asegurar una transición adecuada hacia el nuevo sistema.

Como parte de las acciones correctivas, se reprogramaron formalmente las actividades pendientes de actualización para ser ejecutadas en el año 2025, con el compromiso de alcanzar el 90% de cumplimiento según lo previsto en el Plan Estratégico 2024–2027.

Además, se implementó un procedimiento dentro del sistema de gestión documental institucional OPENKM, lo cual ha permitido mejorar el control y seguimiento en la creación, aprobación y publicación de manuales e instructivos.

Estas acciones forman parte de un trabajo continuo para fortalecer la organización, avanzar hacia una gestión más moderna y eficiente, y brindar un mejor servicio a la ciudadanía

¿Por qué se planificaron metas del 100% en el POA si el cumplimiento real no alcanzó ni el 60% en varios objetivos operativos?

De acuerdo con el Informe Anual 2024 remitido con fecha 12 de mayo de 2025, el cumplimiento global del POA alcanzó el 98%, quedando pendientes únicamente los siguientes procesos, que han sido reprogramados para ejecutarse durante el año 2025:

- ✓ Servicio de notificaciones a través de correos electrónicos masivos para la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil.
- ✓ Prestación del servicio de seguridad privada móvil y fija para la Zona 3 – 9 de Octubre de la ciudad de Guayaquil.

En cuanto a los objetivos operativos por área, el informe refleja los siguientes porcentajes de cumplimiento:

- Dirección Administrativa: 86%
- Dirección de Asesoría Jurídica: 100%
- Dirección de Centro de Contacto Ciudadano y Comunicación: 100%
- Dirección de Planificación y Control de Gestión: 100%
- Dirección de Mejora Continua y Tecnologías de la Información: 92,53%
- Dirección Financiera: 94,44%
- Dirección de Operaciones Registrales: 100%

Esto da un promedio general del 96,13%. Además, contamos con informes periódicos que avalan y sustentan el cumplimiento de los objetivos operativos de las diferentes áreas, fortaleciendo la transparencia y la rendición de cuentas institucional.

El porcentaje inferior al 60% al que se hace referencia corresponde a los objetivos estratégicos, específicamente en el rediseño y optimización de procesos internos y externos. La DMCT I ya ha establecido el mecanismo para cumplir con este objetivo. Cabe señalar que, aunque la medición de este objetivo estratégico es anual, el Plan Estratégico Institucional abarca un periodo de tres años, por lo que su cumplimiento se evalúa de forma progresiva.

¿Qué auditorías externas se han realizado al avance del plan estratégico y están disponibles públicamente sus resultados?

No se realizan auditorías externas sobre el avance del Plan Estratégico Institucional; la ordenanza que regula el funcionamiento del Registro de la Propiedad de Guayaquil, no contempla la obligatoriedad de someter el Plan Estratégico a auditorías externas.

Sin embargo, para garantizar el seguimiento, la verificación y la transparencia, los informes de cumplimiento del Plan Estratégico son elaborados y presentados periódicamente a la Gerencia General, quien revisa y valida la información.

A su vez, esta información es puesta en conocimiento del Directorio, para verificar que las metas y acciones estén alineadas con los objetivos municipales establecidos en el plan de trabajo del Alcalde Aquiles Alvarez. Esto asegura la coherencia de la gestión del Registro de la Propiedad con las políticas y metas trazadas por la administración municipal.

SISPRA-SAC afirma ser una plataforma de alta disponibilidad y sin competencia: ¿se ha realizado una auditoría técnica o evaluación independiente que respalde esta afirmación?

Los Registros de la Propiedad son instituciones con particularidades operativas y normativas, que requieren soluciones tecnológicas específicas. Debido a que sus servicios se prestan principalmente de forma presencial, no existen en el mercado comercial plataformas estándar diseñadas para atender integralmente sus necesidades. Si bien algunos Registros han desarrollado herramientas propias, estas responden a sus realidades locales y no constituyen soluciones generalizadas ni replicables.

En este contexto, es correcto señalar que el sistema implementado constituye una solución tecnológica única y sin competencia, ya que el mismo fue desarrollado por el personal propio de la institución y a la medida del Registro de la Propiedad de Guayaquil, incorporando funcionalidades específicas en materia de integración, digitalización y autonomía en la gestión registral y la atención ciudadana.

Cabe aclarar que esta afirmación no proviene de una auditoría técnica o evaluación externa, ya que dicho análisis implicaría una contratación adicional que, en este momento, no representa una prioridad institucional. No obstante, la singularidad de la solución puede ser verificada de forma objetiva mediante la revisión de sus funcionalidades y su nivel de adecuación a las necesidades del Registro.

Finalmente, se precisa que la condición de alta disponibilidad no corresponde directamente al sistema SISPRA-SAC, sino a la infraestructura tecnológica en la que opera, la cual ha sido migrada a un entorno en la nube, dentro de un Data Center que garantiza estos niveles de servicio.

¿Cuál es el nivel de accesibilidad de los tótems y de la aplicación móvil para personas con discapacidad o adultos mayores? ¿Se han realizado pruebas de usabilidad inclusiva?

Actualmente, tanto los tótems de autoservicio como la aplicación móvil del Registro de la Propiedad de Guayaquil se encuentran en fase de planificación y desarrollo. En esta etapa, aún no se han llevado a cabo pruebas específicas de usabilidad inclusiva, ya que se requiere la contratación de servicios especializados para su ejecución. No obstante, se contempla que estos servicios serán sometidos a evaluaciones técnicas de accesibilidad una vez se avance con los proyectos.

En cuanto al diseño previsto, estarán disponibles para dispositivos Android e iOS, así como en formato físico mediante terminales de autoservicio distribuidos estratégicamente. Para garantizar

una atención accesible e inclusiva, se ha previsto que los usuarios que no puedan utilizar estas herramientas digitales puedan acudir a la oficina matriz o a las oficinas satélite, donde se les brindará atención prioritaria en caso de ser personas con discapacidad o adultos mayores.

Tótems de autoservicio:

Estos dispositivos forman parte del compromiso institucional con la transformación digital y la mejora continua de la experiencia del usuario. Su implementación está proyectada para el segundo cuatrimestre de 2025, y permitirán realizar trámites como inscripciones y emisión de certificados de manera directa y autónoma.

Aplicación móvil:

La app del Registro de la Propiedad de Guayaquil también tiene previsto su lanzamiento en el segundo cuatrimestre de 2025. Esta herramienta facilitará el acceso a servicios registrales desde dispositivos móviles, promoviendo la inclusión digital y la atención multicanal.

¿Se ha medido el impacto del nuevo canal Webchat/WhatsApp en tiempos reales de atención y satisfacción del usuario?

Sí, se ha realizado un seguimiento mensual del nivel de satisfacción de los usuarios, lo cual ha permitido evaluar el desempeño de los nuevos canales digitales de atención. En 2024, el canal Webchat/WhatsApp atendió un total de 46.703 trámites, posicionándose como el segundo medio más utilizado después de la atención presencial en la oficina matriz y sus satélites.

La implementación de estas herramientas, que incluyen la integración de un chatbot en WhatsApp Empresarial, un Help Center para autoatención en el sitio web institucional, y la posibilidad de realizar llamadas y videollamadas vía Webchat, ha permitido ofrecer un servicio disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, mejorando la accesibilidad y reduciendo los tiempos de espera.

A continuación, se presenta el detalle del porcentaje de satisfacción del usuario:

Mes	% Satisfacción del Usuario
enero 2024	84%
febrero 2024	78%
marzo 2024	N/D
abril 2024	90%
mayo 2024	90%
junio 2024	100%
julio 2024	83.07%
agosto 2024	84.97%
septiembre 2024	83.07%
octubre 2024	84.47%
noviembre 2024	86.40%

Nota: Durante el mes de marzo no se reportó porcentaje debido a que, por disposición de la Gerencia General, la Dirección del Centro de Contacto Ciudadano y Comunicaciones se encontraba revisando y actualizando la metodología de evaluación de satisfacción del usuario. El reporte fue reanudado a partir del mes de abril.

¿Por qué no se presenta un análisis comparativo entre el presupuesto aprobado, ejecutado y real en el informe anual 2024?

No existe un análisis comparativo porque no estamos comparándonos con otro año; lo único que informamos es en valores cuanto se presupuestó, cuanto se comprometió, cuanto se devengó y el saldo por ejecutar.

(Anexo)

Los estados financieros indican egresos por más de \$7 millones en remuneraciones, ¿existe un informe de eficiencia del gasto por unidad o dirección operativa?

El egreso por remuneraciones es aproximadamente de \$4 millones, el informe anual 2024 refleja la composición del gasto.

Si bien es cierto que el valor asciende a 4 millones aproximadamente, las actividades de los servidores son evaluados y puestas en conocimiento de la máxima autoridad a través de informes emitido por la Jefatura de Talento Humano. ⁱⁱ

¿Se ha implementado el principio de presupuestos abiertos con publicación en formatos accesibles para la ciudadanía?

En la normativa del SINFIPI; el término "presupuestos abiertos" no se menciona explícitamente como principio. Este concepto está estrechamente relacionado con los principios de TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN, los cuales promueven que la información financiera sea accesible al público, lo cual es esencial para una gestión financiera pública abierta y responsable.

Los documentos financieros; se cargan en la página web de la institución, a través de ley de transparencia de manera mensual.

¿Qué seguimiento existe a las vulnerabilidades detectadas en el estudio de hacking ético anunciado en 2024?

"El estudio de hacking ético quedó programado para el segundo cuatrimestre de 2025 (C2), de modo que la prueba se ejecute cuando SISPRO SAC esté completamente desplegado y estabilizado. No obstante, desde el mes de noviembre del 2024 se han implementado las siguientes medidas y controles de seguridad:

 Análisis de respuestas entre conectividad de aplicaciones

- o Se realizan escaneos regulares (aplicativo gratuito OWASP ZAP) sobre todos los servicios expuestos (Web Front con Blazor, WebAPI y microservicios).
- o A partir de esos resultados, se identificaron servicios que devolvían información excesiva; actualmente las respuestas solo muestran lo estrictamente necesario.

- o Este criterio de "respuesta mínima" se aplica como estándar en todos los desarrollos de la institución (validación de parámetros, manejo de errores y sanitización de datos).

✚ Estándares de conectividad y autenticación

- o Se definieron parámetros para el acceso a las aplicaciones, donde se realice autenticación por medio de varias vías (token o keys seguros)
- o Desde la aplicación de atención al cliente se agregó autenticación por medio de claves enviadas a sus dispositivos registrados en la creación.

✚ Oficial de Seguridad de la Información (OSI) y adopción del EGSI

- o Se incorporó el mes de mayo 2025 un Oficial de Seguridad de la Información que, desde su nombramiento, lidera la implementación del Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI).
- o El OSI está en proceso levantamiento de información, entre estos los catálogos de controles y procesos obligatorios (gestión de cambios, clasificación de activos, revisión de configuraciones, ente otros).

✚ Monitoreo de disponibilidad y detección de anomalías

- o Se implementaron herramientas de monitoreo gratuitas (Zabbix y UptimeRobot) para vigilar la disponibilidad de servidores, servicios web y bases de datos tanto de manera interna como externa.
- o Cualquier caída o degradación de servicio dispara alertas automáticas por SMS al equipo de Infraestructura.
- o Se bloquean patrones de tráfico malicioso conocidos, reforzando así la capa de defensa (firewall perimetral)

En síntesis, aunque el proceso de hacking ético se llevará a cabo en C2 2025 para validar el entorno totalmente estabilizado, desde el despliegue de SISPA SAC se han aplicado controles de seguridad continuos desde noviembre del 2024, estos parámetros de conectividad y autenticación, la figura del OSI trabajando en el EGSI, monitoreo de infraestructura tecnológica, revisiones de configuraciones seguras e incorporación de buenas prácticas en desarrollo y gestión de componentes de terceros (antivirus y DLP) garantizan que, cuando se ejecute el estudio de hacking ético, el entorno esté protegido y las vulnerabilidades detectadas reflejen el estado real de la infraestructura productiva."

¿Cuál es el plan de respuesta ante brechas de seguridad de datos, y se han reportado incidentes durante 2024?

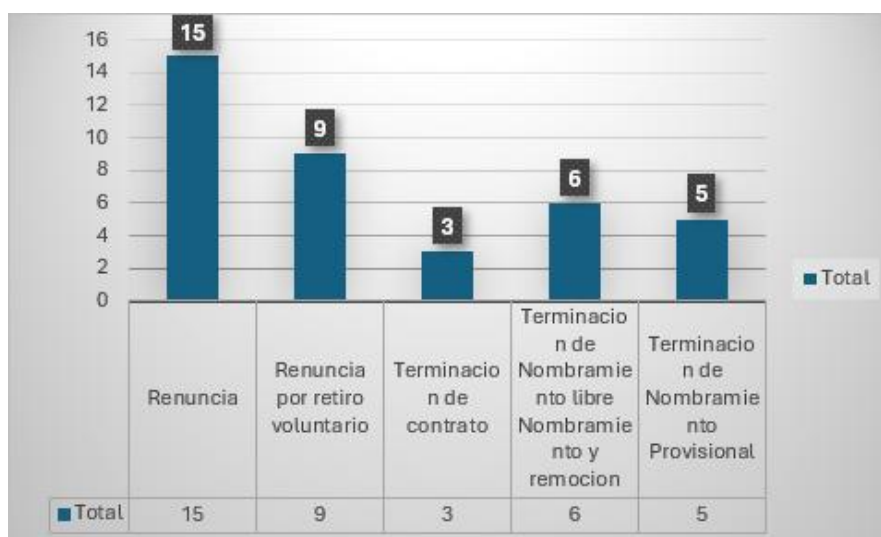
No se han reportado incidentes graves de seguridad de datos en el Registro de la Propiedad. Sin embargo, conscientes de la importancia de estar preparados, se ha iniciado la creación de un Plan de Respuesta a Incidentes, que incluirá procedimientos claros para actuar ante cualquier posible filtración o vulneración de información. Además, ya se cuenta con un Manual Técnico de Contingencia, que permite asegurar la continuidad de los servicios ante emergencias.

¿Está disponible el informe técnico de implementación del EGSI (Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información)?

El informe técnico de implementación del EGSI se encuentra en fase preparatoria. Se han realizado reuniones con distintas áreas y se han dado pasos clave, como la formación del Comité de Seguridad de la Información y el levantamiento de activos tecnológicos. Estos avances permitirán implementar el esquema de forma estructurada lo antes posible.

Se reportan 38 desvinculaciones y 29 ingresos: ¿cuáles fueron las causas principales de las salidas y cómo se manejó el impacto operativo?”

El gráfico a continuación presenta la distribución de las causas de desvinculación registradas durante el año 2024. Se identifican como principales motivos: renunciaciones (15 casos), renunciaciones por retiro voluntario (9), terminación de nombramiento libre remoción (6), terminación de nombramiento provisional (5) y terminación de contrato (3).



Frente a estas desvinculaciones, se aplicaron medidas orientadas a garantizar la continuidad operativa institucional. En este sentido, se procedió con la redistribución de funciones entre el personal existente, optimizando la carga laboral mediante una reorganización interna eficiente. Paralelamente, se gestionó la incorporación de personal estratégico, de acuerdo con las necesidades prioritarias de los diferentes procesos.

Estas acciones, sumadas a la implementación de nuevos sistemas tecnológicos y optimización de los procesos internos, permitieron mitigar el impacto operativo de las desvinculaciones y mantener los niveles de productividad institucional.

¿Qué indicadores se usan para evaluar la efectividad de las seis modalidades contractuales empleadas? ¿Cuál es su impacto en la estabilidad institucional?:

Existen las siguientes modalidades contractuales:

1. Nombramiento Provisional
2. Contrato de Servicios Ocasionales
3. Nombramiento Libre Remoción
4. Código de Trabajo
5. Contrato de Honorarios Profesionales
6. Nombramiento Permanente

La efectividad de las seis modalidades contractuales es medida con base en las métricas o indicadores contenidos en el sistema de evaluación de desempeño, el cual mide los siguientes factores y componentes generando una calificación final para cada servidor conforme a la escala cuantitativa y cualitativa definida en la normativa para el efecto.

A continuación, factores y componentes:

- Identificación de Perfil: Información personal y del cargo.
- Habilidades del cargo: Calificación de metas individuales, calidad, oportunidad, conocimientos específicos, competencias conductuales y técnicas.
- Evaluación Individual Factores: Metas individuales, Niveles de eficiencia de desempeño, sanciones administrativas.

Escala cuantitativa y cualitativa:

Proceso de calificación del formulario de evaluación de desempeño:		
Cumplimiento de metas individuales	40%	100%
Niveles de eficiencia del desempeño:	60%	
Calidad y Oportunidad de los productos	50%	100%
Conocimientos específicos	30%	
Conocimientos Técnicas	10%	
Conocimientos Conductuales	10%	

¿Se realizaron encuestas internas sobre clima laboral y bienestar del personal durante 2024? Si existen, ¿son públicas?"

En el año 2024, como parte de la Campaña Cultura Positiva Registro de la Propiedad de Guayaquil, se llevó a cabo una evaluación institucional con la participación de 96 colaboradores, mediante un cuestionario confidencial estructurado en cuatro dimensiones: identificación de problemas y oportunidades, compromiso y productividad, retención de talento y cultura organizacional positiva. Entre los principales hallazgos se destacan:

- Fortalezas: mejora en infraestructura, percepción positiva del liderazgo, alta estabilidad laboral y reconocimiento institucional.

- Oportunidades de mejora: comunicación interna deficiente, desequilibrio entre vida personal y laboral, y percepción limitada de oportunidades de desarrollo profesional.

Recomendaciones generales:

- Optimizar condiciones de limpieza y salubridad.
- Implementar canales efectivos de comunicación institucional.
- Desarrollar políticas de conciliación laboral-personal.
- Fortalecer programas de capacitación y desarrollo profesional.

Informe de Evaluación de Clima Laboral 2024.

(Anexo)

¿En qué porcentaje se encuentra el cumplimiento de los Decretos Ejecutivos 915 y 060 referente a la participación de los Pueblos y Nacionalidades en el TTH de el Registro de la Propiedad en el marco de Acciones Afirmativas?”

Actualmente, nos encontramos en proceso de levantamiento de información para determinar con precisión el porcentaje de cumplimiento de los Decretos Ejecutivos 915 y 060, conforme a la autodeterminación de cada servidor, en lo referente a la participación de los Pueblos y Nacionalidades en el Talento Humano del Registro de la Propiedad. No obstante, reafirmamos nuestro compromiso con el cumplimiento de las acciones afirmativas y la inclusión intercultural en el ámbito institucional, en concordancia con el marco normativo vigente. Este proceso de evaluación nos permitirá establecer indicadores claros y planes de acción que garanticen una participación representativa y equitativa.

¿Qué mecanismos de control ciudadano se utilizaron en la validación del Plan Estratégico 2024–2027? ¿Participó la ciudadanía?

Como parte de nuestro compromiso con la transparencia y la participación ciudadana, el Plan Estratégico 2024–2027 fue publicado oportunamente en nuestra página web institucional, habilitando un canal de acceso abierto para su consulta pública. Esta publicación en fuentes oficiales permitió garantizar el conocimiento del documento por parte de la ciudadanía y ofreció la posibilidad de realizar observaciones o sugerencias, convirtiéndose así en un mecanismo de participación ciudadana pasiva y de control social.

El Plan fue aprobado por el Directorio del Registro de la Propiedad de Guayaquil, luego de un proceso de construcción interna que contó con la coordinación de todas las áreas institucionales, en función de la identificación de necesidades y prioridades estratégicas.

Durante 2024 no se recibieron comentarios ni aportes formales por parte de la ciudadanía, lo que, no obstante, evidencia que se trató de un proceso abierto, transparente y disponible para el escrutinio público.

Conscientes de la importancia de fortalecer la participación activa de la comunidad, en 2025 hemos reformado el Plan Estratégico incorporando nuevos mecanismos de validación y seguimiento ciudadano, orientados a fomentar una mayor interacción, retroalimentación y control por parte de la ciudadanía, reafirmando nuestro compromiso con la mejora continua, la rendición de cuentas y la gestión pública participativa.

¿Existen informes públicos sobre retroalimentación ciudadana respecto a los nuevos servicios como tótems y App móvil?

Dado que tanto los tótems como la aplicación móvil se encuentran actualmente en fase de planificación, aún no se ha generado retroalimentación ciudadana sobre su funcionamiento. No obstante, está contemplado que, una vez implementados estos servicios, se habiliten mecanismos de retroalimentación continua, como encuestas de satisfacción y buzones de sugerencias digitales, para garantizar una mejora constante basada en la experiencia del usuario.

¿Cómo se garantiza que la omnicanalidad no excluya a sectores desconectados digitalmente?

Conscientes de la brecha digital que aún persiste en determinados sectores de la población (desconectados), se ha diseñado un modelo de atención híbrido que garantiza la inclusión de todos los ciudadanos. Para aquellos usuarios que no disponen de medios digitales o prefieren una atención tradicional, se mantiene activa la atención presencial a través de la oficina matriz y oficinas satélite, las cuales representaron el canal más utilizado en 2024, con un total de **133.501 usuarios atendidos**.

Adicionalmente, se cuenta con canales alternativos como el correo electrónico, webchat/WhatsApp y la atención telefónica, que complementan el ecosistema de atención multicanal, asegurando que la digitalización del servicio no represente una barrera, sino una alternativa adicional para quienes opten por medios remotos.

¿Qué dificultades técnicas se presentaron durante la migración de datos?

Dentro del alcance definido para el desarrollo y la planificación de la salida del sistema SISPRO SAC, no se contemplaron procesos de migración de datos, ya que la información correspondiente a los servicios prestados por terceros siempre ha estado alojada en nuestro data center. En este contexto, no fue necesario ejecutar procesos de migración.

No obstante, todos los procesos que se encontraban en estado no terminado fueron culminados con el apoyo del servicio de terceros, a fin de mitigar cualquier afectación en la entrega de información a nuestros usuarios.

¿Cuántas denuncias o quejas recibió la institución y cómo fueron resueltas?

En la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil existe una diversidad de canales de atención habilitados.

Entre las principales herramientas puestas en funcionamiento destacan el canal de Webchat, el WhatsApp Empresarial con integración de chatbot, el Help Center disponible en la página web institucional, así como los canales tradicionales como correo electrónico, atención telefónica y presencial en oficina matriz y puntos satélites.

Durante el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2024, se gestionaron un total de 201.605 interacciones ciudadanas a través de los distintos canales: 9.113 mediante correo electrónico, 46.703 vía Webchat, 12.288 por atención telefónica y 133.501 de manera presencial. Cabe destacar que un importante porcentaje de los comentarios y reportes de quejas son canalizados principalmente a través del Webchat institucional, permitiendo su atención inmediata por parte del equipo de soporte especializado, lo cual optimiza los tiempos de respuesta y reduce la necesidad de trámites presenciales.

En cuanto a las denuncias, estas son competencia exclusiva de las autoridades pertinentes, tales como la Fiscalía General del Estado o la Unidad Judicial correspondiente. En estos casos, la Empresa actúa con absoluta colaboración y transparencia, brindando respuestas institucionales a través del área de Asesoría Procesal Registral, con el objetivo de garantizar el debido proceso y resguardar la seguridad jurídica en materia registral.

Este enfoque refleja el compromiso de la EPM Registro de la Propiedad de Guayaquil con la mejora continua de sus procesos, el fortalecimiento de la atención ciudadana y la consolidación de una gestión pública eficiente, accesible y alineada con los más altos estándares de modernización institucional

¿Cuáles fueron los principales rubros de gasto durante el año?

La revisión de la Ejecución Presupuestaria 2024 refleja que los egresos ejecutados ascendieron a USD 7.730.632,78, con una ejecución global del 76%. Dentro de este total, los rubros que concentran la mayor parte del gasto son:

Remuneraciones al personal

- \$ 4,293.345,83 millones (detalle en anexo: Ejecución Presupuestaria 2024)

Bienes y servicios de consumo

- U\$ 825.363,81 devengados. Los procesos mas relevantes de ejecución fueron los siguientes:

- *SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DEL SISTEMA INFORMATICO AXIS CLOUD PARA LA GESTION DE SERVICIOS ELECTRONICOS DE LA EPM REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL*
- *SERVICIO DE ENVIO DE MENSAJES DE TEXTO INFORMATIVOS PARA CLIENTES DE LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL*
- *SERVICIO DE BOTON DE PAGOS PARA EL COBRO DE SERVICIOS MEDIANTE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS ELECTRONICOS DE LA EPM REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL*
- *SERVICIO DE USO Y ACCESO A WEBCHAT, WHATSAPP Y CHATBOT PARA LA ATENCION AUTOMATIZADA DE USUARIOS, PLATAFORMA WEB HELP CENTER PARA LA AUTO ATENCION DE LOS USUARIOS DE LA EPM REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL*

- *SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE GENERADOR ELECTRICO DE LA EPM REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL*
- *SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE TORRE DE ENFRIAMIENTO CON SUS ELEMENTOS Y EQUIPOS DE CLIMATIZACIÓN DE LA EPM REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL*

El criterio de importancia se basó en aquellas contrataciones que mejoraron la experiencia del ciudadano con nuestros servicios tecnológicos (Axis, SMS, botón de pago y Webchat), así como el mantenimiento y mejora de nuestras instalaciones, orientadas a brindar al usuario las mejores condiciones en la atención presencial (generador eléctrico -para mantener la operatividad en época de apagones- y sistema de climatización).

¿Puede realizarse nuevos trámites a través de la nueva plataforma? ¿Cuáles?

A pesar de que los "trámites" que ofrece el Registro de la Propiedad de Guayaquil son Certificados e Inscripciones, durante el año 2024, la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil ha ejecutado una profunda modernización de su plataforma tecnológica institucional, elevando de forma sustancial su rendimiento, eficiencia operativa y experiencia de usuario. Esta transformación ha permitido la digitalización integral de los servicios registrales, consolidando un ecosistema más ágil, seguro y accesible para la ciudadanía.

Gracias a este proceso de evolución digital, los usuarios ahora pueden acceder en línea a servicios clave como inscripciones, obtención de certificados, y asesoría registral, a través de una interfaz optimizada que favorece la usabilidad y reduce significativamente los tiempos de respuesta. Paralelamente, se han incorporado mecanismos avanzados de autenticación y control de acceso, alineados con estándares de ciberseguridad, garantizando la integridad y confiabilidad del sistema.

Se ejecutaron más de 350 mejoras estructurales dentro de los sistemas internos SISPRO y SISPRO SAC, orientadas a fortalecer la automatización de procesos, la interoperabilidad con plataformas externas y la trazabilidad de la gestión documental.

Los avances reflejan el firme compromiso institucional con la innovación y la excelencia en la prestación del servicio registral, en concordancia con los principios de eficiencia, transparencia y transformación digital del sector público. La EPM Registro de la Propiedad de Guayaquil reafirma así su rol como referente en la modernización de la gestión registral a nivel nacional.

¿Cuáles son las principales mejoras que ofrece la nueva plataforma frente a la anterior?

- Desarrollo interno, con nuevas tecnologías de vanguardia.
- Arquitectura de software desplegada en cloud.
- Integración directa con nuestro sistema registral SISPRO, evitando manejo de información de terceros.
- Control y manejo de recaudaciones desde nuestra plataforma, permitiendo la integración directa con nuestro sistema contable.
- Diseño amigable al usuario.
- Enmascaramiento de información para resguardar los datos sensibles de los usuarios.

¿Qué nuevos objetivos se plantean para el próximo periodo?

El Plan Bianual nos permite establecer la planificación del periodo 2025-2026 de la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad de Guayaquil, alineada con el Plan Estratégico Institucional.

Se han definido los objetivos principales, actividades y metas a cumplirse en un período de dos años consecutivos.

Actividades para ejecutar 2025-2026:

- ✓ Implementación del Sistema SISPRA SAC:
- ✓ Actualización de manuales e instructivos institucionales
- ✓ Cumplimiento del Plan de capacitaciones de procesos
- ✓ Aplicación de sugerencias emitidas en controles internos de gestión
- ✓ Incremento del índice de satisfacción del usuario
- ✓ Ejecución de medidas avanzadas de seguridad digital
- ✓ Fortalecimiento del clima laboral institucional
- ✓ Implementación de nuevos canales de atención a los usuarios
- ✓ Adecuación de la Oficina Satélite Pasaje Rosendo Avilés
- ✓ Ejecución de consultorías estratégicas

¿Se han realizado auditorías internas o externas sobre el uso de recursos?

Sí, se han realizado auditorías externas sobre los Estados Financieros. La auditoría corresponde a los ejercicios fiscales 2021 y 2022 fue contratada mediante el procedimiento de Contratación Directa resultando adjudicado el proveedor Proaudit S.A.

El alcance de esta auditoría incluyó la revisión de los estados financieros de los años mencionados. Los resultados del informe final fueron puestos en conocimiento del Directorio mediante la ACTA DE DIRECTORIO No. 2, la cual se adjunta como respaldo.

En cuanto al periodo actual, durante el año 2025 se está llevando a cabo la contratación del servicio de auditoría externa para los estados financieros correspondientes al periodo 2023-2024. Actualmente se encuentra en la primera fase de la etapa preparatoria, planificado para concretarse en el transcurso del segundo cuatrimestre del año en curso.

¿Cómo han mejorado la plataforma web para facilitar los trámites?

- Configuración de los actos solicitados para mayor entendimiento al usuario.
- Integración directa con plataformas del municipio, para validación de códigos catastrales.
- Con mesas de trabajo con CCCC implementando herramientas que ayudan a la entrega oportuna de los tramites.
- carga masiva para tramites con muchos predios relacionados.
- WebChat

¿Cuáles son los servicios que más han solicitado los ciudadanos este año?

- Servicios más solicitados en el Área de Certificados:
 - a. Historias de Dominio: 163,096
 - b. Poseer Bienes: 35,151
 - c. Gravámenes: 5,379
- Servicios más solicitados en el Área de Inscripciones:
 - a. Compraventa: 8.267
 - b. Posesión Efectiva: 7.863
 - c. Cancelación de Hipoteca: 6.223

¿Qué proyectos tecnológicos o de modernización se han implementado?

- Implementación de códigos de seguridad por medio de SMS y correos electrónicos
- implementamos seguridad Endpoint
- monitoreo avanzado de bases de datos con Imperva
- sistema de prevención de fuga de información (Forcepoint DLP Endpoint)

¿Cuánto es el tiempo promedio que demoran en entrega de certificados e inscripciones?

Tiempos promedio en el Área de Certificados: 3 días

Tiempos promedio en el Área de Inscripciones: 6 días

¿Se ha presentado interrupciones del servicio desde su implementación? ¿Cómo fueron resueltos?

- Se han presentado novedades con el servicio de interoperabilidad que nos brinda información verificada de los ciudadanos, se aplicaron nuevas fuentes para extracción de datos secundarias para no afectar el servicio online.
- Existen procesos de mantenimiento porque siempre estamos mejorando y se realizan en horarios controlados para no afectar el servicio online

¿Se han cumplido las expectativas de los stakeholders o de las partes interesadas en la plataforma?

Desde el inicio del proceso, adoptamos un enfoque centrado en la colaboración y la transparencia con todos nuestros *stakeholders*. Hemos sostenido reuniones periódicas, sesiones de trabajo conjunto y espacios colaboración interinstitucional con instituciones públicas, gremios notariales, colegiados, y la empresa privada. Este diálogo constante nos permitió identificar necesidades clave, anticipar desafíos frente al avance tecnológico propuesto. En particular, hemos mantenido un enfoque activo con los siguientes stakeholders:

Del Sector Público:

- Ministerio de Defensa Nacional.
- Ban Ecuador.
- IEES.
- Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.

Del Gremio Notarial

- Dr. Humberto Moya Flores - Presidente del Colegio de Notarios del Guayas.
- Abogada Paula Subía – Vicepresidenta del Colegio de Notarios del Guayas.
- Abogado Marco Angelo Ottati – Vocal del Colegio de Notarios del Guayas.
- Abogado Cristell Pamela Quirola – Vocal del Colegio de Notarios del Guayas, entre otros.

Del Gremio Registral

- Registrador de la Propiedad del cantón Guano.
- Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Santa Ana.
- Registro de la Propiedad de cantón Loja.

¿Qué porcentaje del presupuesto anual fue ejecutado?

En ingresos se ejecutó un 97.85%

En egresos se ejecutó un 75.90%

Que proyectos tecnológicos o de modernización se han implementado

(REPETIDA NUMERAL 11)

¿Se tomaron en cuenta las necesidades o sugerencias de los usuarios/clientes en las decisiones clave?

Previo a la transformación de nuestra plataforma de servicios, llevamos a cabo un proceso de análisis profundo centrado en los usuarios más recurrentes, del Registro de la Propiedad de Guayaquil. A través de reuniones, entrevistas y espacios de escucha activa con usuarios finales, equipos internos y aliados estratégicos, identificamos con precisión las necesidades, expectativas y puntos de mejora más relevantes.

Este enfoque nos permitió diseñar una solución verdaderamente orientada al usuario, en la que cada funcionalidad, proceso digital y canal de atención responde directamente a lo que nuestros usuarios valoran y requieren, atendiendo a su vez, la normativa legal vigente.

¿Qué planes tiene el Registro para el próximo año en términos de innovación y mejora de servicios?

- Aplicación para dispositivos móviles
- Kioskos para autoservicio ubicados en puntos estratégicos
- Alta disponibilidad en recursos tecnológicos
- Incrementar nuevos canales de notificación al cliente.

¿Cuáles fueron los contratos o adquisiciones más importantes que se realizaron durante el año?

1. *SERVICIO DE ARRENDAMIENTO DEL SISTEMA INFORMATICO AXIS CLOUD PARA LA GESTION DE SERVICIOS ELECTRONICOS DE LA EPM REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL*
2. *SERVICIO DE ENVIO DE MENSAJES DE TEXTO INFORMATIVOS PARA CLIENTES DE LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL*
3. *SERVICIO DE BOTON DE PAGOS PARA EL COBRO DE SERVICIOS MEDIANTE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS ELECTRONICOS DE LA EPM REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL*
4. *SERVICIO DE USO Y ACCESO A WEBCHAT, WHATSAPP Y CHATBOT PARA LA ATENCION AUTOMATIZADA DE USUARIOS, PLATAFORMA WEB HELP CENTER PARA LA AUTO ATENCION DE LOS USUARIOS DE LA EPM REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL*
5. *SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE GENERADOR ELECTRICO DE LA EPM REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL*
6. *SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE TORRE DE ENFRIAMIENTO CON SUS ELEMENTOS Y EQUIPOS DE CLIMATIZACIÓN DE LA EPM REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE GUAYAQUIL*

Anexos:

- Balance de comprobación año 2024
- Balance General año 2024
- Certificado de cumplimiento de obligaciones patronales
- Certificado de Cumplimiento Tributario
- Ejecución Presupuestario 2024
- Informe Anual Dirección Financiera
- Estado de Resultado Año 2024
- Liquidación Presupuesto 2024
- Informe de Evaluación de Clima Laboral
- Acta de Directorio #2
- Actas de entrega de remanente
- Nómina al cierre 2024
- Organigrama
- RUC

ⁱ En el año 2024 se contrató el servicio de Arrendamiento del Sistema Informático AXIS CLOUD para la Gestión de Servicios Electrónicos de la EPMRPG por el tiempo de 9 meses por un valor total de \$77.760 incluido su contrato complementario, lo cual representa un ahorro significativo de \$100.000 anuales aproximadamente

ⁱⁱ El valor en la pregunta que se realizó no es el correcto ya que el valor de remuneraciones del año 2024 es de \$ 4,293.345,83