



*Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal
del Cantón San Miguel de Los Bancos*

*ADMINISTRACIÓN 2023-2027
Decreto 115-14 de Febrero*

REPORTE MENSUAL DE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD CON FACULTADES DE REGISTRO MERCANTIL DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE LOS BANCOS

MAYO 2024

**REGISTRO DE LA PROPIEDAD CON FACULTADES DE
REGISTRO MERCANTIL DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE LOS
BANCOS**

Dr. Max Escobar

**REGISTRADOR (E) DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL
DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE LOS BANCOS**



Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Miguel de Los Bancos

ADMINISTRACIÓN 2023-2027
Decreto 115-14 de Febrero

Resumen Ejecutivo

El Registro de la Propiedad con funciones y facultades de Registro Mercantil del Cantón San Miguel de los Bancos, es una institución encargada de la inscripción y publicidad de los actos y contratos relacionados con bienes inmuebles, así como de los derechos reales y personales que recaen sobre estos. Su principal función es garantizar la seguridad jurídica en las transacciones inmobiliarias, proporcionando a los ciudadanos la certeza y transparencia necesarias para la protección de sus derechos de propiedad.

El presente informe detalla las actividades y servicios prestados por el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón San Miguel de los Bancos durante el mes de mayo de 2024.

Se destacan los objetivos alcanzados, los servicios prestados, las incidencias registradas, las acciones correctivas y preventivas implementadas, así como las áreas de mejora.

Además, se incluye un plan de acción para el próximo mes y el compromiso de implementar una encuesta de satisfacción de los usuarios.

Objetivos Alcanzados

- **Atención a 440 ciudadanos:** Se procesaron diversos certificados e inscripciones, cumpliendo con los plazos establecidos.
- **Certificados emitidos:** 327 Certificados de Gravamen, Bienes Raíces, Búsqueda, Estatuto Personal y Ventas.
- **Inscripción de Actos y Contratos:** Se inscribieron 106 actos y contratos objetos de inscripción.
- **Inscripciones Mercantiles:** Se realizaron 7 inscripciones de documentos y actos mercantiles.

Aspectos Destacados

1. Eficiencia en la Emisión de Certificados:

La mayoría de los certificados fueron emitidos dentro de los tiempos estipulados, demostrando un manejo eficiente del proceso a pesar de las limitaciones tecnológicas.

2. Eficiencia en la Inscripción de Actos y Contratos:



Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Miguel de Los Bancos

ADMINISTRACIÓN 2023-2027
Decreto 115-14 de Febrero

La mayoría de los actos y contratos se inscribieron dentro de los plazos establecidos, lo que refleja una gestión adecuada y efectiva de las tareas registrales.

3. Adaptación a las Limitaciones Tecnológicas:

A pesar de no contar con servicios tecnológicos adecuados, como equipos de computación, servicios telefónicos y escáneres para la digitalización de documentos del Registro, se logró mantener el flujo de trabajo y la atención al público.

Aunque existen áreas de mejora identificadas, como la necesidad de mantenimiento de sistemas, digitalización de expedientes, y la incorporación de nuevas plataformas y servicios, el equipo del Registro ha demostrado un alto nivel de adaptabilidad y compromiso con la ciudadanía, brindando atención y servicios lo mejor que se pudo dadas las circunstancias.

Áreas de Mejora

1. Mantenimiento de Servicios Tecnológicos:

Sistema de Gestión de Información Registral: Es necesario realizar un mantenimiento periódico del Sistema de Gestión de Información Registral para asegurar su correcto funcionamiento, mejorar la calidad del servicio y evitar retrasos en la entrega de los mismos.

Equipos Informáticos: El mantenimiento regular de los equipos informáticos es crucial para garantizar que el personal pueda desempeñar sus funciones sin interrupciones, mejorando así la eficiencia y la calidad del servicio.

2. Digitalización de Expedientes Registrales:

Adquisición de Escáneres: Se requiere la adquisición de escáneres para digitalizar los expedientes registrales rezagados desde el año 2020 hasta la actualidad. Esto permitirá cumplir con las Resoluciones emitidas por la Dirección Nacional de Registros Públicos y facilitará el acceso y la gestión de los documentos.

3. Incorporación de Servicio Telefónico:

Comunicación Directa con Ciudadanos: La implementación de un servicio telefónico permitirá a los ciudadanos resolver dudas y recibir información sobre el estado de sus trámites de manera más rápida y eficiente, mejorando la atención y la satisfacción del usuario.

4. Implementación de las Plataformas INFODIGITAL y FICHA DE INFORMACIÓN CIUDADANA:



Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Miguel de Los Bancos

ADMINISTRACIÓN 2023-2027
Decreto 115-14 de Febrero

Simplificación de Trámites: La implementación de las plataformas INFODIGITAL y FICHA DE INFORMACIÓN CIUDADANA facilitará a los servidores del Registro la aceleración y simplificación de los procesos registrales, optimizando los tiempos de respuesta y la gestión de trámites.

5. **Habilitación de la Plataforma GOB.EC:**

Trámites en Línea: Es crucial habilitar la posibilidad de realizar inscripciones y certificaciones en línea a través de la Plataforma GOB.EC. Esto modernizará el servicio, haciéndolo más accesible y conveniente para los ciudadanos.

6. **Adecuación de espacios exclusivos para Atención Prioritaria:**

Trato Preferencial: Se deben adecuar espacios exclusivos para la atención de personas de atención prioritaria y trato preferencial, asegurando que estas personas reciban un servicio rápido y eficiente.

7. **Implementación de un Buzón de Quejas y Denuncias:**

Feedback del Usuario: La implementación de un buzón donde se reciban quejas y denuncias permitirá a los usuarios expresar sus insatisfacciones respecto a la atención recibida o a la demora en los procesos, lo que ayudará a identificar áreas de mejora y a tomar acciones correctivas.

8. **Encuestas para medir la satisfacción del usuario:**

Evaluación del Servicio: Implementar encuestas de satisfacción permitirá evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio brindado, identificar problemas y áreas de mejora, y orientar las acciones futuras para mejorar continuamente la calidad del servicio.

Detalle de los Servicios Prestados

1. **Certificado de Gravamen, Bienes Raíces, Búsqueda, Estatuto Personal y Ventas**

- Dirigido a: Ciudadanía
- Requisitos: Copia de la escritura y/o certificado anterior
- Procedimiento: Solicitud y pago en ventanillas del municipio
- Costo: \$18.40



Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Miguel de Los Bancos

ADMINISTRACIÓN 2023-2027
Decreto 115-14 de Febrero

- Tiempo de respuesta: 2 días laborables
- Usuarios atendidos: 327

2. **Certificados Mercantiles**

- Dirigido a: Ciudadanía en general
- Requisitos: Llenar formulario y pagar tasa
- Procedimiento: Solicitud y pago en ventanillas del municipio
- Costo: \$15.60
- Tiempo de respuesta: 2 días laborables
- Usuarios atendidos: 0

3. **Razón de Inscripción**

- Dirigido a: Ciudadanía
- Requisitos: Pago de tasa
- Procedimiento: Ingreso de escritura y pago en ventanillas del municipio
- Costo: \$18.40
- Tiempo de respuesta: 2 días laborables
- Usuarios atendidos: 0

4. **Inscripción de Actos y Contratos en el Registro de la Propiedad**

- Dirigido a: Ciudadanía en general
- Requisitos: Presentar copia certificada del título, pago de tasa
- Procedimiento: Presentación del documento y pago en ventanillas del municipio
- Tiempo de respuesta: 4 días laborables
- Usuarios atendidos: 106

5. **Inscripciones Mercantiles**

- Dirigido a: Ciudadanía en general



Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Miguel de Los Bancos

ADMINISTRACIÓN 2023-2027
Decreto 115-14 de Febrero

- Requisitos: Presentar documento original o copia certificada, pago de tasa
- Procedimiento: Presentación del documento y pago en ventanillas del municipio
- Tiempo de respuesta: 4 días laborables
- Usuarios atendidos: 7

Alcance y cobertura de los servicios prestados

El Registro de la Propiedad del Cantón San Miguel de los Bancos, cubre la cabecera cantonal, parroquia de Mindo y todos los recintos y comunidades del cantón, garantizado que todos los ciudadanos del cantón tengan acceso a los servicios ofrecidos, atendiendo a un amplio sector de la población y asegurando una atención inclusiva y equitativa.

Actividades Realizadas

- Atención a la ciudadanía en las ventanillas del Registro de la Propiedad.
- Emisión de certificaciones.
- Análisis y calificación jurídica de documentos objetos a Inscribirse.
- Inscripción de Actos y Contratos
- Inscripción de Actos y Contratos Mercantiles

Incidencias Registradas y Acciones Correctivas/Preventivas

Durante el mes de mayo de 2024, se registraron las siguientes incidencias que impactaron en la calidad del servicio:

1. Falta de servicios tecnológicos:



Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Miguel de Los Bancos

ADMINISTRACIÓN 2023-2027
Decreto 115-14 de Febrero

Incidencia: La falta de acceso a un servicio telefónico, servicio en línea de certificaciones e inscripciones, y la ausencia de escáneres para la digitalización de documentos ha dificultado la eficiencia en la prestación de servicios.

Acciones Correctivas/Preventivas:

Solicitar a la Unidad correspondiente la dotación, implementación y mantenimiento de los servicios tecnológicos.

2. Problemas en la atención al público:

Incidencia: Quejas de los usuarios por no tener un contacto donde puedan solventar dudas, preguntar requisitos y el estado de sus trámites.

Acciones Correctivas/Preventivas:

Solicitar a la Unidad correspondiente la dotación de acceso a un servicio telefónico.

Implementación de Buzón de Quejas: Se implementará un buzón de quejas y denuncias para recibir feedback directo de los usuarios y tomar medidas correctivas.

3. Estado de resolución de problemas

Falta de Servicios Tecnológicos: En proceso de solicitud a las Unidades correspondientes.

Problemas en la Atención al Público: En proceso de solicitud a las Unidades correspondientes e implementación de buzón de quejas.

4. Encuestas de satisfacción del usuario

Aunque actualmente no se cuenta con encuestas de satisfacción del usuario, se ha planificado su implementación para el próximo mes. Estas encuestas se diseñarán para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados, identificar áreas de mejora y orientar las acciones futuras para optimizar la calidad del servicio.

Recursos humanos y materiales utilizados

Recursos Humanos:



Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Miguel de Los Bancos

ADMINISTRACIÓN 2023-2027
Decreto 115-14 de Febrero

Personal del Registro:

- Analista del Registro encargado de la Calificación Legal e Inscripciones
- Analista del Registro encargado del área de Certificaciones
- Analista del Registro como Apoyo Registral
- Asistente de Archivo
- Asistente del Registro en Atención a la ciudadanía
- Registrador

Recursos Materiales: Equipos informáticos, software de gestión, materiales de oficina.

Evaluación del Desempeño General

Puntos Fuertes: Eficiencia en la emisión de certificados e inscripciones.

Áreas de Mejora: Necesidad de dotación, implementación y mantenimiento tecnológico y digitalización de documentos.

Recomendaciones y Plan de Acción para el Próximo Mes

1. Mantenimiento del Sistema de Gestión de Información Registral:

Realizar un mantenimiento exhaustivo y regular del Sistema de Gestión de Información Registral para asegurar su funcionamiento óptimo y prevenir futuras fallas que puedan retrasar el servicio.

2. Adquisición de Escáneres y Digitalización de Documentos:

Adquirir escáneres de alta calidad para digitalizar todos los expedientes rezagados desde 2020. Este paso es esencial para modernizar el archivo y facilitar el acceso a los documentos.

3. Implementación de servicio telefónico y plataformas en línea:



Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Miguel de Los Bancos

ADMINISTRACIÓN 2023-2027
Decreto 115-14 de Febrero

Instalar un servicio telefónico eficiente para atender consultas y brindar información sobre trámites. Además, implementar las plataformas INFODIGITAL, FICHA DE INFORMACIÓN CIUDADANA y GOB.EC para facilitar las inscripciones y certificaciones en línea.

4. Realización de Encuestas de Satisfacción del Usuario:

Diseñar y distribuir encuestas de satisfacción del usuario para recopilar feedback y utilizarlo para mejorar los servicios prestados.

5. Adecuación de Espacios para Atención Prioritaria y Buzón de Quejas:

Adecuar espacios para la atención de personas con necesidades especiales y establecer un buzón de quejas para recibir y gestionar las denuncias de los usuarios sobre la calidad del servicio.

Conclusión

A pesar de las limitaciones tecnológicas y áreas de mejora identificadas, el Registro de la Propiedad del Cantón San Miguel de los Bancos ha logrado mantener un servicio eficiente y comprometido con la ciudadanía. Se han cumplido los objetivos de emisión de certificados e inscripciones dentro de los plazos estipulados, demostrando la capacidad del equipo para adaptarse y superar las dificultades. Para el próximo mes, se implementarán acciones correctivas y preventivas, junto con un plan de mejora continua para asegurar un servicio de alta calidad y satisfacción del usuario.

Proyecciones para el próximo mes

- ✓ **Implementación de tecnologías:** Se espera la adquisición de escáneres y la habilitación de plataformas en línea.
- ✓ **Mejora en la atención al público:** Con la implementación del servicio telefónico y la capacitación del personal, se proyecta una mejora significativa en la atención al público.
- ✓ **Evaluación del servicio:** La realización de encuestas de satisfacción permitirá obtener una evaluación clara del servicio y orientar futuras mejoras.

Anexos

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE LOS BANCOS
REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE LOS BANCOS

REPORTE DEL SERVICIO BRINDADO MAYO 2024

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	A quién está dirigido	Requisitos para la obtención del servicio	Procedimiento para acceder al servicio	Costo del servicio	Oficinas que ofrecen el servicio	Horario de atención	Tiempo estimado de respuesta	Número de ciudadanos/nas que accedieron al servicio mensual
1	Certificado de Gravamen, Bienes Raíces, Búsqueda, Estatuto Personal y Ventas	El Certificado de Gravamen es la certificación que emite el Registro de la Propiedad en relación a determinado bien; en el que se incluyen los propietarios, una breve historia de dominio y todos los gravámenes y limitaciones que pudieran pesar sobre el bien del que se trate. El Certificado de Bienes Raíces es un certificado en el que constan los bienes que se encuentran inscritos a nombre de una determinada persona (natural o jurídica). El Certificado de Búsqueda es la certificación en la que consta el resultado de la búsqueda, respecto de determinado acto o contrato, conforme a la petición del usuario. El Certificado de Estatuto Personal es la certificación en la que constan las prohibiciones de enajenar, embargos o demandas que pudiera tener una persona respecto de sus bienes. También consta de la certificación las insolvencias e interdicciones, que le pudieran afectar. El Certificado de Ventas es la certificación que señala las marginaciones de enajenaciones o transferencias que se han realizado respecto	Ciudadanía	1. Copia de la escritura de adquisición del bien inmueble. 2. certificado anterior	1. Solicitar el Formulario Único para solicitud de certificados de la propiedad en el área de recepción en nuestras oficinas. 2. Llenar correctamente el formulario. 3. Entregar el formulario completo y cancelar el valor de la tasa correspondiente al trámite en las ventanillas del Municipio de San Miguel de los Bancos.	\$ 18.40	Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón San Miguel de los Bancos	07h30 a 13h00; 14h30 a 17h00	2 días laborables.	327

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE LOS BANCOS
REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE LOS BANCOS

2	Certificados Mercantiles	El objetivo fundamental es de garantizar la autenticidad y seguridad de los títulos, contratos, instrumentos públicos y demás documentos inscritos.	Ciudadanía	1. Solicitar el Formulario en el área de recepción en nuestras oficinas. 2. Llenar correctamente el Formulario y entregar el formulario lleno y cancelar el valor de la tasa correspondiente al trámite en Ventanilla del Municipio.	1. Llenar el formulario correctamente, que será entregado en la Ofinina de Recepción. 2. Cancelar el valor de la Tasa.	\$ 15.60	2 día laborables.	Ciudadanía	Oficina única	0
3	Razon de Inscripto	Se envía una razón al final de la escritura presentada en la que consta la fecha de inscripción del título y su ubicación dentro del archivo registral.	Ciudadanía	1, Cancelar el valor de la Tasa.	1. Ingresar la escritura por la oficina única de recepción 2. Cancelar el valor correspondiente en las ventanillas del municipio.	\$ 18.40	Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón San Miguel de los Bancos	07h30 a 13h00; 14h30 a 17h00	2 días laborables.	0

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SAN MIGUEL DE LOS BANCOS
REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN SAN MIGUEL DE LOS BANCOS

4	Inscripción de Actos y Contratos en el Registro de la Propiedad	Procedimiento de análisis, calificación jurídica y verificación de requisitos legales para inscribir un acto o contrato referente a inmuebles que la ley exige o permite	Ciudadanía	1. Presentar y Entregar 1 copia certificada del título respectivo que contenga el acto o contrato cuya inscripción dispone la ley. 2. Cancelar el valor de la tasa correspondiente al trámite en ventanilla del municipio.	1. Presentar y Entregar 1 copia certificada del título respectivo que contenga el acto o contrato cuya inscripción dispone la ley. 2. Cancelar el valor de la tasa correspondiente al trámite en ventanilla del municipio.	De acuerdo a tabla de aranceles o tarifas emitida mediante Ordenanza No. 07-CMSMB-2021, sancionada el 14 de julio de 2021.	días laborables	Ciudadanía	Oficina única	106
5	Inscripciones Mercantiles	Procedimiento de análisis, calificación jurídica y verificación de requisitos legales para inscribir documentos o actos que establecen las leyes ecuatorianas vigentes. Inscripciones de Compañías, Contrato con Reserva de Dominio, Disposiciones Judiciales, Nombramientos, Prendas agrícolas e industriales, entre otros.	Ciudadanía	1. Presentar y Entregar el documento original o 1 copia certificada del acto o contrato. 2. Cancelar el valor de la tasa correspondiente al trámite en ventanilla del municipio.	1. Presentar y Entregar el documento original o 1 copia certificada del acto o contrato. 2. Cancelar el valor de la tasa correspondiente al trámite en ventanilla del municipio.	De acuerdo a tabla de aranceles o tarifas emitida según RESOLUCIÓN No. 002-NG-DINARDAP-2016 por la Dinardap	4 días laborables.	Ciudadanía en general	Oficina única	7