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

SEPTIEMBRE 2024

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

Abg. María José Arévalo Aguilar

ANALISTA REGISTRAL

**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 364 ciudadanos**: Se procesaron diversos certificados e inscripciones, cumpliendo con los plazos establecidos.
- **Certificados emitidos**: 264 Certificados de Gravamen, Bienes Raíces, Búsqueda, Estatuto Personal y Ventas.
- **Ingreso a Inscripción de Actos y Contratos**: Ingresaron a Inscripción 91 actos y contratos objetos de inscripción.
- **Inscripciones Mercantiles**: Se realizaron 4 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:**

La mayoría de los actos y contratos se revisaron e 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 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. **Implementación de las Plataformas INFODIGITAL y FICHA DE INFORMACIÓN CIUDADANA:**

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.

4. **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.

5. **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.

6. **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.

7. **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, certificado anterior
    - Procedimiento: Solicitud y pago en ventanillas del municipio
    - Costo: $18.40
    - Tiempo de respuesta: 2 días laborables
    - Usuarios atendidos: 264
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: 1

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: 4
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: 91
5. **Inscripciones Mercantiles**
    - Dirigido a: Ciudadanía en general
    - 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: 4

**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:**

Incidencia: La falta del 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. **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.

3. **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:**

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 Plataformas en Línea:**

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.
- ✓ **Evaluación del Servicio:** La realización de encuestas de satisfacción permitirá obtener una evaluación clara del servicio y orientar futuras mejoras.