



Informe del Entregable E.74

Informe de los resultados alcanzados en la capacitación con dinámicas y actividades llevadas a cabo para la mejora de resistencia al cambio (Fecha 25-10-2017)


25/10/2017
14h30

Tabla de contenido

1	ANTECEDENTES.....	2
2	ANÁLISIS	6
3	CONCLUSIONES	11
4	RECOMENDACIONES.....	12



Informe del
Expediente E.74

Informe de los resultados alcanzados en la
capacitación con dinámicas y actividades
dirigidas a cabo para la mejora de
resistencia al cambio (Fecha 22-10-2017)

1 ANTECEDENTES

Con fecha 22 de diciembre de 2014, se suscribió el CONTRATO No. 019-2014, por una parte el REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO; y por otra el Consorcio Archivo Digitales MEB SEVENTEENMILE, cuyo objeto es "MODERNIZAR DE MANERA INTEGRAL EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO", por un valor de TRES MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS DIECISIETE DÓLARES CON 52/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD \$3'675.917,52) , más IVA y con un plazo de ejecución de 24 meses, contados a partir de la suscripción del contrato.

El 6 de abril de 2015 se firma el acta de reunión No. CMSM-RPDMQ-REV-2015-001 entre el Administrador del Contrato y el Consorcio Archivos Digitales MEB-Seventeenmile, en la cual definen la metodología de las actividades a ejecutar en el subcomponente Gestión del Cambio.

Mediante memorando No. RPDMQ-DESPACHO-2016-076A, de 10 de agosto de 2016, el Señor Registrador de la Propiedad (E), designó a Nataly Rosero y Kandy Jaramillo en calidad de técnicos para que en conjunto con el administrador del contrato, efectúen la revisión del entregable y suscriban el acta entrega recepción parcial del Entregable E.74 "Informe de los resultados alcanzados en la capacitación con dinámicas y actividades llevadas a cabo para la mejora de resistencia al cambio"

El Consorcio ARCHIVOS DIGITALES MEB SEVENTEENMILE, mediante oficio CMS-RPQ-2016-102, con fecha 19 de agosto del 2016, realiza la entrega en medio magnético de un conjunto de documentos, indicando el cumplimiento a la entrega del Entregable E.74 "Informe de los resultados alcanzados en la capacitación con dinámicas y actividades llevadas a cabo para la mejora de resistencia al cambio"

Con Oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2016-0902A-OF de fecha 2 de septiembre de 2016, notificó al Contratista las observaciones orientadas al ajuste del entregable.

Con oficio No. CMS-RPQ-2016-109 de fecha 14 de septiembre de 2016 presenta la versión 2 del entregable E74.

El Administrador del Contrato mediante Oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2016-1018A-OF de fecha 18 de octubre de 2016, notificó al Contratista que, de acuerdo a lo expresado por la Comisión de Recepción, las observaciones no han sido solventadas en su totalidad.

Con fecha 13 de diciembre de 2016, se suscribió el CONTRATO No. 003-2016, por una parte el REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO; y por otra el Consorcio Archivo Digitales MEB SEVENTEENMILE, cuyo objeto es *"Determinar el alcance de ingreso a producción del sistema registral SIREL; complementar el alcance de los entregables: E.67 informe de auditoría de certificación en ISO 9001:2008; E.68 informe de auditoría de certificación en ISO 27001; E.78 informes de seguimiento trimestrales de la ejecución del plan de comunicación; y, E.79 informe de coordinación de seguimiento del proyecto hasta su estabilización definitiva, complementar el alcance con los entregables: E.80 informe de soporte tecnológico para la estrategia de salida a usuarios de software registral; y, E.81 informe de soporte técnico registral"*

El Consorcio ARCHIVOS DIGITALES MEB SEVENTEENMILE, mediante Oficio No. CMS-RPQ-2017-030 de fecha 15 de febrero de 2017 presenta una nueva versión del entregable.

Mediante Oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2017-0307A-OF del 7 de marzo de 2017, se notifica que, a criterio de la Comisión de Recepción, el producto todavía no cumple con las observaciones solicitadas.

El 20 de marzo de 2017 se firma el acta de reunión No. CMSM-RPDMQ-REV-2017-001, entre el administrador del contrato y el consorcio. En esta acta se ratifica la metodología para el desarrollo de las actividades de gestión del cambio.

Mediante Oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2017-0411D-OF del 11 de abril de 2017, se notifica el primer informe de Fiscalización referente al producto.

El Consorcio ARCHIVOS DIGITALES MEB SEVENTEENMILE, mediante Oficio No. CMS-RPQ-2017-136 de fecha 4 de mayo de 2017 indica que una vez cumplido el numeral 4.1 del Contrato Complementario No. 003-2016, presenta el Entregable E.74.

Mediante Oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2017-0510A-OF del 10 de mayo de 2017 se notifica al contratista que debe cumplirse el numeral 4.1 del Contrato Complementario No. 003-2016 para hacer correcciones a los productos que requieren de dicho hito.

Mediante Oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2017-0510C-OF del 10 de mayo de 2017 se notifica al contratista que debe cumplirse el numeral 4.1 del Contrato Complementario No. 003-2016 para hacer correcciones a los productos que requieren de dicho hito. Se notifica que se realizarán pruebas para verificar su cumplimiento y que posteriormente deberán realizar los ajustes a los productos.

Mediante Oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2017-0510D-OF del 10 de mayo de 2017 se notifica al contratista que los entregables E.73, E.75 y E.76 han sido aceptados por las Comisiones Técnicas del RPDMQ. En base a estos entregables aceptados deberán actualizar el Entregable E.74.

El Consorcio ARCHIVOS DIGITALES MEB SEVENTEENMILE, mediante Oficio No. CMS-RPQ-2017-180 de fecha 22 de junio de 2017 entrega una nueva versión del entregable.

Mediante Oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2017-0721B-OF del 21 de julio de 2017 se notifica al contratista que, las observaciones realizadas a los productos todavía no se han corregido a criterio de la Comisión de Recepción.

El Consorcio ARCHIVOS DIGITALES MEB SEVENTEENMILE, mediante Oficio No. CMS-RPQ-2017-214-BP de fecha 9 de septiembre de 2017 entrega una nueva versión del entregable.

Mediante Oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2017-0925A-OF del 25 de septiembre de 2017 se notifica al contratista que, las observaciones realizadas al producto todavía no se han corregido a criterio de la Comisión de Recepción.

El Consorcio ARCHIVOS DIGITALES MEB SEVENTEENMILE, mediante Oficio No. CMS-RPQ-2017-220-BP de fecha 25 de septiembre de 2017 entrega una nueva versión del entregable.

Mediante oficio No. DEMPILÉ-RPQ-000176-2017 de fecha 27 de septiembre de 2017 Fiscalización entrega el informe respecto del Entregable E.74 "Informe de los resultados alcanzados en la capacitación con dinámicas y actividades llevadas a cabo para la mejora de resistencia al cambio".

Mediante Memorando No. RPDMQ-UATH-2017-293-M de fecha 11 de octubre de 2017 la Comisión de Recepción entrega un nuevo informe del Entregable E.74 en el cual concluye que no se han subsanado todas las observaciones descritas en el informe anterior.

Mediante memorando No. RPDMQ DESPACHO-2017-132, de 17 de octubre de 2017, el Señor Registrador de la Propiedad (E), designó a Wladimir Albán y Liliana Molina en calidad de técnicos para que, en conjunto con el administrador del contrato, efectúen la revisión del entregable y suscriban el acta entrega recepción parcial del Entregable E.74.

2 ANÁLISIS

De la revisión del último informe de la Comisión de Recepción entregado mediante Memorando No. RPDQM-UATH-2017-293-M de fecha 11 de octubre de 2017 se puede concluir lo siguiente:

1. En la página 6 del Informe de la Comisión de Recepción indican lo siguiente:

“Conforme el Subcomponente 8, en acciones a desarrollar el Consorcio a lo que se refiere al Entregable E.74, debe realizar lo siguiente:

- *Desarrollo de actividades de capacitación para optimizar la administración del cambio durante el proceso de modernización, con las siguientes actividades que se mencionan en los términos de referencia:*

1. *Al menos 1 hora al mes para el equipo de modernización en desarrollo de habilidades para optimizar la administración del cambio durante el proceso de modernización*

(...)

El Consorcio debe adjuntar el acta de creación del equipo de modernización, en virtud de que no se evidencia este documento en el informe entregado.

El Consorcio, debe presentar las actividades donde se demuestre el desarrollo de habilidades para optimizar la administración del cambio, según el informe presentado se puede evidenciar que no todas las actividades tienen concordancia con los términos de referencia estipulados en el contrato; en cada taller se establecen objetivos generales, sin embargo es necesario indicar cómo se alcanzó los resultados que se menciona en el informe presentado. ”

El proceso de selección del Comité de Modernización, así como los instrumentos utilizados para la evaluación, constan en el Entregable E72 “Informe de conformación del Equipo de Modernizador”; y taller, entrevistas, test de liderazgo y ponderación de la actitud al cambio se encuentran en el Entregable E39 “Acta de Selección Equipo de Modernización”.

El Entregable E.73 “Actas de las reuniones e informe de las reuniones del Comité de Modernización de seguimiento y planes de comunicación” presenta las actividades llevadas

a cabo con el Comité de Modernización que abarcan 11 talleres. Presenta el alcance, metodología, técnica, materiales y recursos didácticos utilizados en los talleres.

De cada taller presentan: Informe de la reunión, Ejecución del taller: antecedentes, justificación, objetivos, perfil de los participantes, expositores, temas tratados en el taller, metodología, logística, herramientas utilizadas y resultados. Registro de asistentes. Acta de la reunión con evaluación del taller, resultados, compromisos, actividades futuras, seguimiento al plan de comunicación con firmas de responsabilidad.

El Entregable E.73 fue aceptado por la Comisión de Recepción según indica el Informe de la Comisión de fecha 31 de marzo de 2017, con un análisis detallado.

Para medir los resultados, en el Entregable E.74, el consorcio presenta una encuesta al Equipo de Modernización. Presentan el formato de la encuesta, tabulación de resultados de la misma, evaluación de las preguntas y conclusiones.

2. En las páginas 7 y 8 del Informe de la Comisión se indica:

“2. Desarrollo de dinámicas de grupo con la metodología de estudio de casos para el equipo directivo de la institución al menos 1 hora al mes durante el proceso de gestión del cambio

(...)

El Consorcio debe presentar el desarrollo de dinámicas de grupo con la metodología de estudio de casos para el equipo directivo al menos 1 hora al mes durante el proceso de gestión al cambio, según el Informe presentado en cada de las actividades no se demuestra el estudio de casos ni el desarrollo de dinámicas que permitan visibilizar los resultados alcanzados para el equipo directivo.”

El Entregable E.75 “Informe de los resultados alcanzado de los casos y dinámicas de grupo para el equipo de dirección” contiene: antecedentes, alcance, objetivos, metodología y actividades de gestión del cambio. De cada actividad se presenta: antecedentes,

justificación, objetivos, perfil de los participantes, expositor, metodología, agenda, logística, herramientas, resultados y registro de asistentes.

En reunión mantenida el 6 de abril del 2015, entre el Consorcio y el Administrador del Contrato, definieron las metodologías, alcances e instrumentos a utilizarse para entregables relacionados con la gestión del cambio. Definiendo que, para la mejor forma de llegar a los objetivos requeridos en el Contrato 019-2014, se programarán fechas para el control de reuniones y actividades entre el administrador del contrato y el gerente de proyecto del Consorcio. Esto se encuentra en el Acta de reunión No. CMSM-RPDMQ-REV-2015-001. Se definió la metodología a usarse para las dinámicas para el equipo de dirección.

El Entregable E.75 fue aceptado por la Comisión de Recepción según indica el Informe entregado mediante Memorando No. RPDMQ-SC-2017-037BM de fecha 10 de mayo de 2017.

En el Entregable E.74 el consorcio presenta dos encuestas con el Equipo de la Alta Dirección, y los resultados de las mismas, con la tabulación de resultados y conclusiones.

3. En el informe de la Comisión de Recepción en las páginas 8 y 9 se indica:

“3. Desarrollo de dinámicas de grupo para el personal del RP mínimo 8 horas durante el proceso de gestión de cambio.

(...)

Para realizar un análisis sobre los resultados en la mejora de resistencia al cambio del personal del Registro de la Propiedad, es preciso que se indique el desarrollo práctico de las dinámicas en el cual se demuestre cual fue el impacto logrado. ”

El Entregable E.76 “Informe de la actividad realizada para la integración del personal al proyecto de modernización” contiene: Antecedentes, Contexto del Proyecto, Alcance, Objetivos, Metodología, Actividades, Conclusiones.

En reunión mantenida el 6 de abril del 2015, entre el Consorcio y el Administrador del Contrato, definieron las metodologías, alcances e instrumentos a utilizarse para entregables relacionados con la gestión del cambio. En lo relacionado al Entregable E.76 se definió que las actividades de capacitación para el personal del Registro deben incluir dinámicas para afianzar los conceptos. Adicionalmente se realizarán dinámicas grupales de un tema específico. Cumpliendo por lo menos con el número de horas contempladas en el contrato. Esto se encuentra en el Acta de reunión No. CMSM-RPDMQ-REV-2015-001. Se definió la metodología a usarse para las dinámicas para el personal.

El Entregable E.76 fue aceptado por la Comisión de Recepción según indica el Informe entregado mediante Memorando No. RPDMQ-SC-2017-031-M de fecha 4 de abril de 2017.

En el Entregable E.74 el consorcio presenta el resultado de las actividades contempladas en el Entregable E.76 y conclusiones. También presentan el resultado de las evaluaciones realizadas en las capacitaciones al personal del Registro, tabulación de las mismas, análisis de la evaluación, conclusiones y recomendaciones.

4. En la página 9 del informe de la Comisión de Recepción se indica:

“4- Levantamiento de información de una muestra significativa de usuarios externos para medir la resistencia al cambio y percepción ciudadana hacia el Registro de la Propiedad.

Con la finalidad de determinar los cambios suscitados en la gestión del cambio del RPDMQ se debe evidenciar cómo el usuario ha percibido la satisfacción del servicio, para ello se solicita adjuntar datos estadísticos que permitan visibilizar lo ante mencionado.

La Comisión Técnica ha determinado que el Consorcio debe demostrar los casos, dinámicas y talleres realizados en lo concerniente a la administración de gestión del cambio, esto quiere decir que el talento humano debe mejorar en sus competencias y habilidades.

Con lo antes mencionado, el Consorcio debe presentar y argumentar la realización de las dinámicas y actividades expuestas en los términos de referencia.”

El Levantamiento de información de una muestra significativa de usuarios externos para medir la resistencia al cambio y percepción ciudadana hacia el Registro de la Propiedad corresponde al Entregable E.77 “Informe de resultados de las Entrevistas con usuarios externos definidos en el plan de comunicación”, el cual es independiente del Entregable E.74.

5. Mediante Oficio No. DEMPILERPQ-000176-2017 del 27 de septiembre de 2017 Fiscalización presenta el informe del Entregable E.74. En dicho oficio manifiesta lo siguiente:

“1. Descripción detallada del producto entregado según las especificaciones técnicas determinadas en los documentos contractuales del proceso de contratación fiscalizado:

En la actualización del informe E.74 el CMSM manifiesta que en abril de 2015 por intermedio del Gerente del Proyecto solicita al administrador del contrato revisar ciertas metodologías, alcances e instrumentos en los diferentes entregables. Fruto de la reunión, y con la autorización del Administrador tal cual evidencia el Acta No. CMSM-RPDMQ-REV-2015-001, que se adjunta como ANEXO 1: Acta CMSM-RPDMQ-REV-2015-001. Se deja constancia, que los requerimientos globales del Contrato 019-2014, no han sido modificados.

En el acta anexa se precisa lo siguiente:

Las encuestas son instrumentos estadísticos que nos permiten obtener información a partir de datos que se toman en su aplicación, por lo que se requiere:

- *Determinar el universo a estudiar.*
- *Determinar el tipo de muestreo: aleatorio simple, estratificado, ...y otros.*
- *Establecer una muestra significativa.*
- *Trabajar con un nivel de confianza*

- *Calcular el error muestral*
- *Definir el instrumento a aplicar*
- *Procesar los datos*
- *Llegar a conclusiones y recomendaciones.*

En la última versión del producto presentado a esta fiscalización se verifica que el Contratista cumple con todos los requerimientos solicitados.

(...)

4. Conclusión con respecto al producto presentado - conformidad del producto en relación con las especificaciones técnicas determinadas en los documentos contractuales del proceso de contratación fiscalizado:

Se verifica que el producto cumple con lo solicitado en el alcance, como se indica en el punto 1 de este informe, con la documentación pedida y con las fechas de ejecución que quedan libres por el acta anteriormente indicada.

5. Recomendaciones al ADMINISTRADOR DEL CONTRATO PRINCIPAL sobre aceptación del producto:

Por lo anteriormente expuesto se recomienda aceptar el producto."

3 CONCLUSIONES

Una vez finalizado el análisis del Entregable E.74 "Informe de los resultados alcanzados en la capacitación con dinámicas y actividades llevadas a cabo para la mejora de resistencia al cambio", y en concordancia con lo expuesto en el informe de Fiscalización, se concluye lo siguiente:

- Se ha cumplido con el Entregable E.74 denominado "Informe de los resultados alcanzados en la capacitación con dinámicas y actividades llevadas a cabo para la mejora de resistencia al cambio", por lo que se acepta el mismo.

4 RECOMENDACIONES

- ❖ Se debe continuar con la dinámica de trabajo de actividades que constan en el Plan de Comunicación para fortalecer la resistencia al cambio.

Elaborado por:

Nombre : Oswaldo Wladimir Albán Flores Miembro de la Comisión Técnica	
Nombre : Liliana Elizabeth Molina Salazar Miembro de la Comisión Técnica	