

**TERCER INFORME TÉCNICO DEL ENTREGABLE E31  
"MANUAL DE USUARIO DE SERVICIOS DE LA SEDE ELECTRÓNICA Y PLAN DE  
COMUNICACIÓN PARA CIUDADANOS"**

Marzo 02 de 2017

**ANTECEDENTES**

Como miembros designados mediante Memorando No. RPDMQ DESPACHO-2016-074, de fecha 10 de agosto de 2016, para integrar la Comisión Técnica a cargo de la recepción parcial del entregable E.31 del Contrato No.019-2014, para modernizar de manera integral el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito, presentamos el informe correspondiente.

1. Con fecha miércoles 24/08/2016, el administrador del contrato, mediante correo institucional envió el entregable E.31 y que se emitió mediante memorando No. RPDMQ-TICS-2016-213-M con las observaciones con fecha 26 de agosto del 2016.
2. Con fecha miércoles 13/09/2016, el administrador del contrato mediante correo institucional envió la segunda versión del entregable E.31, y que se emitió mediante memorando No. RPDMQ-TICS-2016-239-M con las observaciones, con fecha 22 de septiembre del 2016.
3. Con fecha viernes 17/02/2017 el administrador del contrato mediante correo institucional envía a la Comisión Técnica un link que contiene la tercera versión del Entregable E.31

**OBSERVACIONES**

El Entregable E.31 contempla la propuesta de un "Manual de usuario"; como se manifestó en el segundo informe éste debe ser una guía, un paso a paso para conocer cómo utilizar los servicios web del SIREL, facilitándole al ciudadano los procedimientos de ayuda para acceder a los servicios web, siempre de la misma manera, independientemente de quién siga los pasos del manual, cuya producción además debe estar apegada a la gráfica municipal. Dicho manual, debe tener como complemento un "Plan de comunicación para ciudadanos", es decir una propuesta estratégica específica sobre su difusión, información y promoción de los manuales para acceder correctamente a los servicios de la sede electrónica.

1. El Consorcio, desde la página 74 hasta la página 86 ha realizado una copia del Plan de Comunicación que corresponde al Entregable E.70, denominado "Informe de la planificación estratégica del cambio"; si bien es cierto, el Entregable E.70, es integral y contiene herramientas y actividades enfocadas a los nuevos servicios de la sede electrónica, el Consorcio, en esta tercera propuesta no ha acogido las observaciones realizadas en el segundo informe presentado por la Comisión técnica, donde se citó

*[Handwritten signature]*  
2/3/2017  
9:00

*[Handwritten signature]*  
DO

el contenido general de los apartados del plan de comunicación de los servicios de sede electrónica. (esto se expuso en el segundo informe en el punto 8)

2. El Consorcio plantea como objetivo:

*"El presente documento tiene como objetivo dejar una constancia escrita del manual de usuario de los servicios de la Sede Electrónica y del plan de comunicación a los Ciudadanos, en función de los aspectos contractuales y sobretodo los acuerdos definidos entre el RPMDQ, la Empresa Fiscalizadora y el Consorcio"*

Dicho objetivo, está alejado del producto a entregar, pues el mismo debe enfocarse en el fin al que se dirige la creación de los manuales a beneficio de los usuarios.

3. El Consorcio en la página 5, enlista 14 funcionalidades de la sede electrónica, por lo que se entiende debería presentar 14 manuales para el usuario, sin embargo, el Consorcio menciona que las funcionalidades que corresponden a presentación de documentos de inscripción y presentación de documentación complementaria para subsanación de defectos se los realiza de manera física y cito: *"En base a lo expresado por el administrador del contrato por parte del RPMDQ, es necesario aclarar que este aspecto consiste en la presentación física de los documentos requeridos para realizar la inscripción, lo cual se realiza por afuera del sistema registral"* ; al igual que sobre la funcionalidad que corresponde a la notificación fehaciente a los interesados por mecanismo de firma electrónica, manifiesta que *"Esta funcionalidad se cumple en virtud de que el Sistema Registral remite a los ciudadanos vía correo electrónico los documentos generados por los trámites realizados en el Registro de la Propiedad, documentos estos que pueden ir firmados electrónicamente cuando el Registro de la Propiedad "* (no completa la idea)

4. Con respecto a los ítems: 6.5: "Presentación de documentos para inscripción" y 6.6 "Presentación de documentación complementaria para subsanación de defectos", es necesario tener en cuenta que son requerimientos específicos en el contrato.

5. El Consorcio presenta en el Entregable E.31 una propuesta de manuales, sobre 11 funcionalidades de la sede electrónica, sin embargo, su comprensión es compleja debido a que:

4.1 El lenguaje no es amigable para el usuario

4.2 Visualmente es recargado.

4.3 Las capturas de pantalla no están trabajadas (bien cortadas, dibujadas, la letra en algunas capturas es pequeña)

4.4 El manual no tiene ejemplos reales del llenado

6. Los manuales se presentan sin una explicación del servicio y cómo acceder al mismo.

7. Los manuales se presentan sin portadas y contraportadas que identifiquen a cada funcionalidad o servicio, que además deben estar apegadas a la gráfica municipal.
8. El Consorcio, en la página 74, incluye el plan de comunicación que corresponde al entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio" mismo que no corresponde al entregable E.31 que es específico sobre el "Manual de usuario de servicios de la Sede Electrónica y plan de comunicación", cuya propuesta debe ser un plan estratégico de promoción e información sobre los manuales.
9. En el ítem: "6.7 Pago de derechos de Registro", se muestra la funcionalidad del módulo de cajas (cobro en ventanilla), y no se muestra nada relacionado a pagos a través de tarjetas de crédito e instituciones bancarias, aunque al final del ítem, .7 se indica que: "... el pago de una obligación es de absoluta responsabilidad del ciudadano quien lo podrá hacer a través de las plataforma de pago electrónico...", lo cual es incoherente ya que no se muestra nada relacionado al respecto en ítem.

**7. Para realizar otro pago damos clic en la siguiente opción.**

Trámite 6 (PAGADO) Total \$ 50.00

Peticiónes :			Pagos recibidos:			
Petición	Productos	Sub Total	fecha pago	medio pago	monto pagado	eliminar pago
7	COMPRAVENTA	\$ 50.00	2016-07-21 12:14	EFFECTIVO EFFECTIVO	\$ 50.00	
6	Busqueda de Escritura	\$ 3.00		Pagado	\$ 50.00	
				Cambio	\$ 0.00	

Código de Barra  
 Pagar otro trámite

**CLIC PARA PAGAR OTRO TRAMITE**

**Y a continuación regresamos a la ventana para iniciar el proceso de pago.**

**Pago en Caja**

1. busque por número de trámite, cédula, RUC, nombre e apellido paterno del asociado

2. Seleccione el trámite a pagar y presione el botón de pago para dar por pagado el trámite seleccionado.

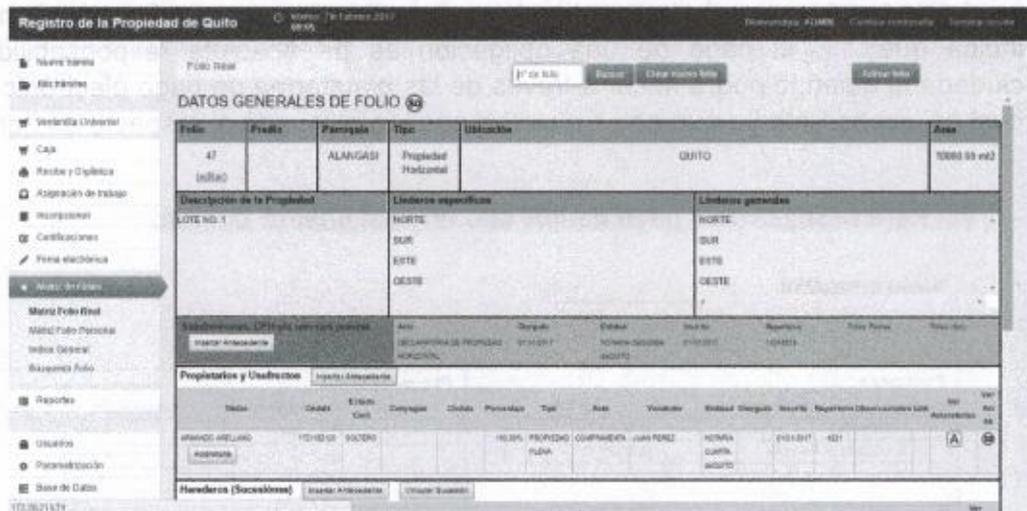
trámite	petición - productos - subtotal	solicitante	fecha solicitud	total	estado	pagar

**Es necesario aclarar que el proceso de pago de una obligación es de absoluta responsabilidad del ciudadano quien lo podrá hacer a través de las plataformas de pago electrónico de las tarjetas de crédito e instituciones bancarias con las que el Municipio de Quito tenga convenio.**

*[Handwritten signature]*

10. El entregable es : “MANUAL DE USUARIO DE SERVICIOS DE LA SEDE ELECTRÓNICA Y PLAN DE COMUNICACIÓN PARA CIUDADANOS” , por lo que el Manual de Usuario debe estar orientado a los ciudadanos, pero en el documento presentado, existen varios ítems relacionados con procesos internos en donde el ciudadano no interviene, por ejemplo: en el punto 6.4 “Cotejo o consulta de documentos originales que figuran en la base de datos del Registro de la Propiedad” se presentan consultas sobre las donde se muestra información de Folio,, esto ocurre también en los ítems relacionados con la Digitalización de documentos.

7. A continuación, se despliega la ventana de Matriz de Folio



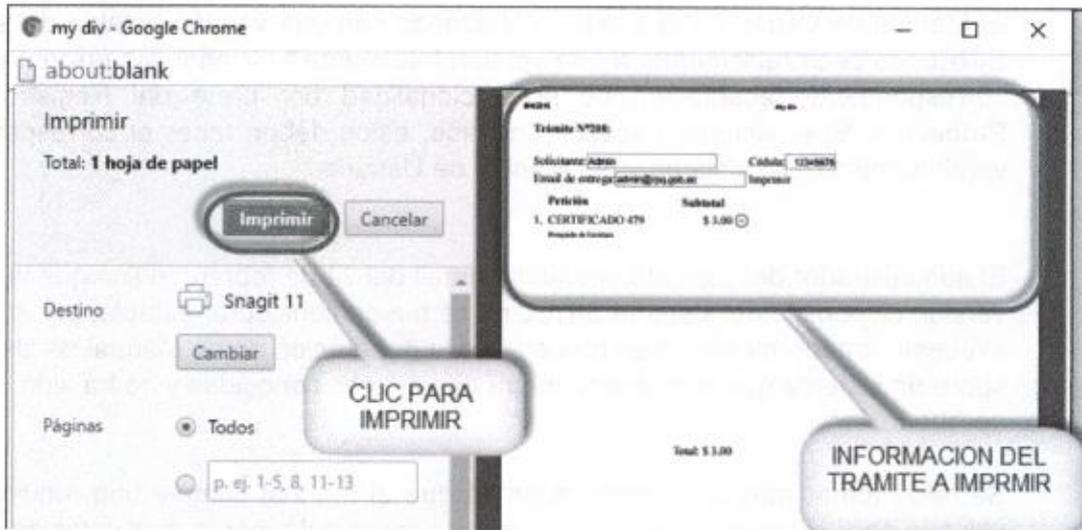
8. Para poder visualizar información de los Propietarios, Herederos,

*Imagen de la página 27 del documento presentado*

11. En el Manual de Usuario, las pantallas capturadas, muestran todas las opciones existentes en el sistema, y se indica que el usuario ingresado corresponde al “ADMIN”, las pantallas deben ser capturadas con los usuarios que tengan los roles que corresponden, con el fin de tener una visualización exacta de lo que lo cada usuario visualiza y tiene acceso.

12. Con respecto a las notificaciones y documentos impresos que el ciudadano recibirá debe confirmarse que los formatos son los aprobados por el Registro de Propiedad.

A continuación, se desplegará la siguiente ventana



Extracto de la página 18 del documento

13. En la revisión realizada entre el sistema SIREL y el Manual se evidencia que existen cambios dentro de los mismos; por ejemplo, en la pantalla del módulo de Recibe y Digitaliza del sistema se presenta la columna repertorio, pero en el Manual de Usuario, se presenta una pantalla sin esa columna

335

Seleccione la petición de la cual desea hacer digitalizar la documentación entregada

TRAMITE	PETICION	DETALLE	SOLICITANTE	CEDELA R.U.C.	FECHA SOLICITUD	FECHA PAGO	FECHA RECEPCION	FOLIOS EN RECEPCION	OBSERVACIONES	FECHA DIGITALIZA	DOCUMENTO DIGITALIZADO RESPONSABLE
354	380	DECLARATORIA DE PROPIEDAD	ADMIN ADMIN	12345678	01-Feb 15:23	01-Feb 15:24	02-Feb 15:25		Revisión realizada en el Gestor Documental		

Pag. de la página 27 del documento presentado

321

Seleccione la petición de la cual desea hacer digitalizar la documentación entregada.

TRAMITE	PETICION	REPERTORIOS	DETALLE	SOLICITANTE	CEDELA R.U.C.	FECHA SOLICITUD	FECHA PAGO	FECHA RECEPCION	FOLIOS EN RECEPCION	OBSERVACIONES	FECHA DIGITALIZA	DOCUMENTO DIGITALIZADO RESPONSABLE
401	003	007000190	ORDEN DE DETERMINACION DE INMUEBLES	ADMIN ADMIN	12345678	01 ene 10:00	01 ene 10:01	01 ene 10:02		Agrega foto fotografías a pedido	01 ene 10:02	ADMIN ADMIN

Captura pantalla de digitalización de SIREL

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

El Manual de Usuario, debe estar relacionado con una versión estable del sistema SIREL, es decir relacionarlo a una versión totalmente funcional, sin errores y con la correspondiente aceptación de la funcionalidad por parte del Registro de la Propiedad. Si el sistema necesita cambios, estos deben tener el correspondiente versionamiento del sistema y del Manual de Usuario.

El administrador del contrato, mediante email del 24 de febrero indica que la versión disponible del sistema SIREL no se puede considerar estable; por lo expuesto anteriormente no es procedente la generación de un Manual de Usuario, sobre un sistema que aún se encuentra con errores conocidos y no ha sido aprobado.

Se debe tomar muy en cuenta, además que el manual cumple una funcionalidad utilitaria para el usuario quien los consultará como guía, por lo cual estos se subirán a la web institucional [www.registrodelapropiedad.quito.gob.ec](http://www.registrodelapropiedad.quito.gob.ec)

14. En la página 6 del documento presentado como entregable E31, se enumeran varios requerimientos tecnológicos que constan en el contrato, y no están relacionados con el alcance del entregable E31, ni brindan ningún valor agregado al mismo, además que contienen graves errores de tipeo en su exposición.
  3. Que actúe como un proxy inverso, es decir que se interponga entre la petición del usuario y los contenidos generados por el servidor siendo su funcionamiento básico el siguiente:
    - a. Cuando la petición desde el dispositivo llegue a la herramienta ésta identifique sus capacidades y pase la petición de forma transparente al servidor, garantizando transparencia y seguridad.
    - b. Cuando la respuesta del servidor llegue a la herramienta, en función de las capacidades del dispositivo y de la parametrización realizada, permita adaptar los contenidos para optimizar la respuesta enviada al móvil.
  4. Que esté basado en plagios.
  5. Que permita la transcodificación de imágenes: modificaciones de tamaño y color que sean necesarias para la utilización de una imagen en un dispositivo móvil.

Extracto de la página 6 del documento

Debido a que no se han solventado las observaciones anteriores y en virtud de lo expuesto el entregable es observado por tercera ocasión.

Atentamente,



Lilían Moreno V.

**Miembro de la Comisión de  
Entrega Recepción Parcial del  
Entregable E31**



Rubén Endara

**Miembro de la Comisión de  
Entrega Recepción Parcial del  
Entregable E31**



Doris Ochoa

**Miembro de la Comisión de  
Entrega Recepción Parcial del  
Entregable E31**

## **Doris Capucine Ochoa Ramírez**

---

**De:** Andrés Alberto Eguiguren Eguiguren  
**Enviado el:** viernes, 24 de febrero de 2017 16:40  
**Para:** Doris Capucine Ochoa Ramírez  
**CC:** Rubén Alejandro Endara Gallardo; Lilian Marlene Moreno Vasquez  
**Asunto:** RE: Versión estable del Componente de Folio Real (Sistema Registral) del SIREL

Estimada Doris

Como es de conocimiento general, el sistema registral se encuentra en periodo de pruebas Beta. En esta etapa se están detectando algunos errores, principalmente de parametrización.

Al momento están realizando las correcciones de estos errores, algunos de los cuales ya se encuentran en el sistema de pruebas y otros serán implementados en los siguientes días.

La versión disponible al momento no se puede considerar estable debido a que todavía existen errores que están siendo solucionados, y el sistema no ha sido aprobado todavía.

Saludos,

**QUITO**  
**ALCALDÍA**

Andrés Eguiguren  
Gerente del Proyecto de  
Modernización Integral del RPDMQ  
Administrador del Contrato 019-2014  
**REGISTRO DE LA PROPIEDAD DMQ**

Ulloa N31-10 y Murgeón  
Telf.: 3988170 Ext. 29671  
Celular: 0996032128

[andres.eguiguren@quito.gob.ec](mailto:andres.eguiguren@quito.gob.ec)

