



DESPACHO REGISTRADOR

Recibido por: *M. R. E.*
Fecha: *10-11-2016*
Hora: _____



MEMORANDO N.-RPDMQ-CS-2016-054
DM Quito, 10 de noviembre de 2016

PARA: Ing. Andrés Eguiguren
ADMINISTRADOR DE CONTRATO No. 019-2014
CC: Dr. Pablo Falconí
REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD (E)

DE: Dra. Lilián Moreno V.
COMUNICACIÓN SOCIAL
Ing. María Isabel Revelo
GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

ASUNTO: Informe de revisión del entregable E. 77 "Informe de resultados de las entrevistas con usuarios externos definidos en el plan de comunicación"

Como miembros designadas mediante Memorando No. RPDMQ DESPACHO-2016-126, de fecha 28 de octubre de 2016, para integrar la Comisión Técnica a cargo de la recepción parcial del entregable E.77 del Contrato No.019-2014, para modernizar de manera integral el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito, presenta el informe correspondiente, una vez recibido mediante e mail de fecha 09/11/2016 el entregable E.77 por parte del gerente del proyecto de modernización.

INFORME TÉCNICO DEL ENTREGABLE E.77

"INFORME DE RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS CON USUARIOS EXTERNOS DEFINIDOS EN EL PLAN DE COMUNICACION"

1. ANTECEDENTES

1.1 Mediante Memorando No. RPDMQ DESPACHO-2016-099, de fecha 16 de septiembre de 2016, se nos delegó como miembros para integrar la Comisión Técnica a cargo de la recepción parcial del entregable E.77 del Contrato No.019-2014, para modernizar de manera integral el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito.

1.2 Con fecha miércoles 09/11/2016, el administrador del contrato mediante correo institucional envió el entregable E.77, a fin de que la comisión técnica proceda con su revisión.

[Handwritten signature]
10/11/2016

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

2. BASE LEGAL.-

El Reglamento a la Ley Orgánica de Contratación Pública establece:

*"Art. 122.- **Negativa a recibir.**- La entidad contratante podrá, dentro del término de 10 días contados a partir de la solicitud de recepción del contratista, negarse a recibir la obra, bien o servicio, por razones justificadas, relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por el contratista. La negativa se notificará por escrito al contratista y se dejará constancia de que la misma fue practicada.*

Vencido el término previsto en el inciso primero de este artículo sin que la entidad contratante objetare la solicitud de recepción ni formulare observaciones al cumplimiento del contrato, operará, sin más trámite, la recepción de pleno derecho, para lo cual el contratista notificará por intermedio de un Juez de lo Civil o un Notario Público.

3. ANÁLISIS.-

Una vez expuestos los antecedentes y base legal, el entregable E.77, ha sido analizado por la comisión técnica, y *no se lo acepta*, en función de lo analizado a continuación:

1. La ejecución del Entregable E 77 debió considerar, en dónde se sitúa el análisis de su investigación; una vez analizada la búsqueda de información y la selección por muestra de los 8 grupos identificados en el plan de comunicación, se debió preparar la batería de preguntas de la entrevista, así como también debió ser validada por la institución.

Los grupos identificados en el plan de comunicación presentados en el 2015 corresponden a:

GRUPO 1

1. Consejo de la Judicatura
2. Colegio de Registradores
3. Federación de Notarios
4. Colegio de Abogados

GRUPO 2

1. Cámara de la Industria de la Construcción CAMICON
2. Colegio de Ingenieros Civiles
3. Colegio de Arquitectos
4. Asociación Corredores Bienes & Raíces.

GRUPO 3

1. Entidades financieras:
2. BIESS

3. ISSFA
4. Produbanco
5. Mutualista Pichincha
6. Banco del Pacífico, etc.

GRUPO 4

1. Dinardap

GRUPO 5

MUNICIPALIDAD:

1. Unidad Especial Regula Tú Barrio Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas
2. Empresa Pública Metropolitana de Desarrollo Urbano
3. Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda
4. Secretaría de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana del DMQ.
5. Secretaría de Planificación del DMQ
6. Dirección Metropolitana de Catastro
7. Dirección Metropolitana Financiera
8. Dirección Metropolitana de Gestión Documental y Archivo
9. Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos
10. Consejo Metropolitano

GRUPO 6

Facultades de Derecho

GRUPO 7

Ciudadanía

GRUPO 8

Medios de comunicación

2. El documento presentado como informe de resultados de las entrevistas a usuarios externos, no corresponde a lo requerido por la institución, pues sus resultados son producto de una batería de preguntas no validada por la institución pues, aunque el proyecto de modernización cobija a todos los grupos, cada uno de ellos en su individualidad tiene especificidades propias para la aplicación de la encuesta, por lo que, por ejemplo preguntar a un usuario /ciudadano sobre Folio Real dista mucho de ser una pregunta aplicable para este grupo; analizada cada pregunta se desprende que:

- 2.1. Las preguntas no tienen un nivel de precisión y concisión para su fácil comprensión; cuyo análisis es el siguiente:

- Pregunta 1 "Calidad de servicio del RPDMQ en los últimos años" (No específica a cuántos años se refiere)
- Pregunta 2 "Automatización de los servicios" (cómo se planteó esta pregunta si el servicio aún no está en producción)
- Pregunta 3 "Desmaterialización de la información" (Cuál es el sentido de esta pregunta compleja, dado que el término es muy técnico y es fácil determinar que pocas personas conocen su significado)
- Pregunta 4 "Técnica Registral por Folio Real" (Depende del grupo que posiblemente pudo ser valedera para grupos relacionados al Derecho como los identificados en el grupo 1 y grupo 6)
- Pregunta 5 "Web services" (No identifica cuáles son esos servicios web, la pregunta es muy general)
- Pregunta 6 "Expectativas del cambio" (No hay concisión ni precisión)

Adicionalmente, se identificaron las siguientes observaciones:

1. El entregable conforme el contrato No. 19-2014 "Modernizar de manera integral el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito" en la página 77 Subcomponente 7. Administración del cambio en el numeral 77 dice "Informe de resultados de las **entrevistas** con usuarios externos **definidos en el plan de comunicación**" (Las negrillas corresponden a los miembros de la comisión técnica conformada para de la revisión del entregable).
2. En el objetivo, definen como usuarios especiales a los notarios y ciudadanía, cuando el plan de comunicación estableció claramente 8 grupos y en cada uno identificó a los diferentes colegios, consejos, federaciones, asociaciones, municipalidad, ciudadanía; sin embargo en la página 10 el Consorcio indica que los grupos encuestados son (...) "Notarías, Usuarios corporativos, ciudadanos entrevistados en el RPDMQ o BIESS" pero no identifica qué notarías ni qué usuarios corporativos; tampoco evidencia el número de la muestra a ser encuestados en estos grupos, ni cómo se realizó la muestra.
3. En antecedentes el Consorcio expone brevemente en qué consiste el Proyecto de Modernización, pero debería complementarse con la justificación de la temática correspondiente al Entregable E.77 "Informe de resultados de las entrevistas con usuarios externos definidos en el Plan de Comunicación".
4. En la página 7 de dicho entregable - Dice "En este contexto y entrando en la **etapa final** del proyecto se vio la necesidad de realizar una **encuesta**" (Las negrillas corresponden a los miembros de la comisión técnica conformada para de la revisión del entregable) (...) "servirían para afinar las medidas de socialización propuestas en el plan de comunicación externo". Cuando revisado el cronograma de actividades propuesto por el Consorcio, establecen como fechas para esta actividad un intervalo que inicia el 15 de junio de 2015, hasta el 24 de octubre de 2016.

5. En las encuestas presentadas por el Consorcio, en el documento entregado, el 07 de noviembre de 2016, las fechas de dichas fichas corresponden a los meses de septiembre 2016, octubre 2016 y noviembre 2016; cuando las entrevistas se debieron realizar conforme evolucionaba el proyecto de modernización, identificando para cada grupo focal una fecha específica en la línea del tiempo del 15 de junio de 2015 al 24 de octubre de 2016.
6. El objetivo *"Determinar el grado de conocimiento del usuario corporativo, usuarios especiales como son los notarios y ciudadanos sobre temas como son la automatización, folio real, web services, y la importancia que intuye podrá obtener de este potencial servicio"*; está planteado como un objetivo único; cuando debió plantearse objetivo general y específicos, pues el objetivo no debió ser únicamente determinar el grado de conocimiento sino, además identificar el grado de aceptación o resistencia al cambio de los grupos externos para *"afinar las medidas de socialización"*.
 - 6.1. El documento presentado por el Consorcio no identifica al funcionario o área de la institución con la cual se trabajó el objetivo planteado por el Consorcio y su posterior aprobación dentro del Registro de la Propiedad DMQ.
7. El Consorcio presenta un documento cuyos resultados de la tabulación, según la comisión técnica, no son aceptables por las siguientes razones:
 - La falta de concisión y precisión de las 6 preguntas temáticas expuestas en el 5.1
 - En la segunda parte de la ficha que corresponde a la denominación "Opiniones Entrevistado", en algunas fichas contiene la valoración, en tanto que en otras la descuidaron.
 - En ninguna parte de la ficha se identifica cómo se hizo esa valoración ni quién la hizo, por lo cual se podría caer en la subjetividad.
 - En ocupación en algunas fichas menciona "Legal" cuya ocupación no existe, se sobreentiende que refiere a conocimiento en leyes.
 - En el casillero denominado "Actitud del entrevistado" en el caso de haber realizado la encuesta vía e-mail debería decir "No aplica" y no "Entrevista por email"
8. El Consorcio manifiesta en la página 10 que "Un grupo de colaboradores visitó las notarías y a la ciudadanía", en el documento entregado se debería indicar la base de datos de las notarías visitadas.
9. El Consorcio indica que, se envió la encuesta por mail a todos los usuarios especiales externos incluidos los notarios sin embargo, no adjunta como respaldo el mailing con su estatus de envío.

Handwritten initials: R and LA

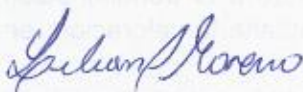
10. El Consorcio coloca como anexos 26 fichas de la encuesta, que indica se aplicó a los usuarios de notarias, corporativo y ciudadanía; las mismas que en el casillero ocupación los identifica como "abogados, corporativo, oficina del entrevistado, libre ejercicio, asistente notaría, empleado privado, Dr. Jurisprudencia, constructor, empleado público y estudiante universitario" ; es decir no se definen los grupos preestablecidos en el plan de comunicación del entregable E.70.

CONCLUSIÓN

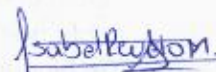
Como resultado del análisis realizado por la Comisión Técnica y que se detalla en el punto 3 denominado "ANALISIS", el documento presentado como "Informe de resultados de las entrevistas con usuarios externos definidos en el plan de comunicación", no ha realizado las encuestas en la línea del tiempo programado para su ejecución, las preguntas de la ficha no están bien estructuradas según el grupo objetivo al cual se dirigió la encuesta, no están correctamente llenadas al no detallar con claridad los datos de los casilleros de la encuesta; no constan la selección de muestras de los grupos objetivos, no se han validado ni coordinado la estructura de las preguntas con la institución, no se incluye en el informe los anexos de la información recopilada en la encuesta (encuesta llenada de manera manual o los respaldos de los mails con su estatus) bien y tomando en cuenta los puntos fundamentales expuestos en el mismo, la Comisión Técnica **no lo recibe**.

Quito, 10 de noviembre de 2016

Atentamente,



Lilián Moreno
**MIEMBRO DE LA COMISIÓN
TECNICA ENTREGABLE E.77
CONTRATO NO. 019-2014**



Isabel Revelo
**MIEMBRO DE LA COMISIÓN
TECNICA ENTREGABLE E.77
CONTRATO NO. 019-2014**