

MEMORANDO.-RPDMQ-CS-2017-004  
DM Quito, 20 de enero de 2017

**PARA:** Andrés Eguiguren  
**ADMINISTRADOR CONTRATO No.019-2014**

**CC:** Pablo Falconí  
**REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD DMQ**  
Marcelo Cornejo  
**ASESOR**

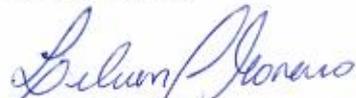
**DE:** Lilián Moreno V. y Wladimir Albán  
**TÉCNICOS DESIGNADOS ENTREGABLE E.70**

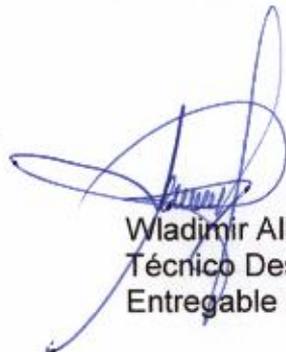
**ASUNTO:** Informe Recepción entrega actualización entregable E.70 "Informe de la Planificación de la Estrategia del Cambio"

En respuesta al Memorando No. RPDMQ-PROYMIR-2017-0104B-M de fecha 4 de enero de 2017, hemos procedido con la revisión del Entregable E. 70 "Informe de la Planificación de la Estrategia del Cambio", en virtud de lo cual presentamos el informe técnico correspondiente.

El informe al cumplir con la demanda institucional para su ejecución 2017 deberá ser entregado oficialmente para conocimiento de la SECOM municipal.

Atentamente,

  
Lilián Moreno V.  
Técnico designada  
Entregable E.70

  
Wladimir Albán  
Técnico Designado  
Entregable E.70

  
23/01/2017  
gh30

**Adjunto:** Expediente del informe Recepción actualización Entregable E.70, con CD en anexo 3 y CD en anexo 9 que contiene: Plan de comunicación actualizado al 2017, fichas estrategias para comunicación interna y externa y proformas referenciales

**INFORME RECEPCIÓN ENTREGA ACTUALIZACIÓN ENTREGABLE E.70  
"INFORME DE LA PLANIFICACIÓN DE LA ESTRATEGIA DEL CAMBIO"**

**1. ANTECEDENTES**

1.1 Con fecha 22 de diciembre de 2014 se suscribió el contrato No.019-2014 bajo la modalidad de Licitación de bienes y servicios, signado con el código LICBS-002-RDMQ-2014-2016, cuyo objeto es "Modernizar de manera integral el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito" siendo las empresas integrantes del Consorcio ARCHIVOS DIGITALES MEB SEVENTEENMILE, conformada por las compañías Archivos Digitales MEB S.A.; y, Seventeenmile S.A., representadas por la señora Eva Larsen Montoya, en calidad de Procuradora Común.

Conforme se manifiesta en la **Cláusula Tercera.- OBJETO DEL CONTRATO**

" **3.1** LA CONTRATISTA se obliga con la Contratante a "Modernizar de manera integral el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito", ejecutando el contrato a entera satisfacción del Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito, según las características y especificaciones técnicas constantes en la oferta y los pliegos, términos de referencia, acta de preguntas, respuestas y aclaraciones y demás documentos que constan como habilitantes que forman parte integrante de este contrato, enmarcados dentro del proyecto de modernización.

**COMPONENTES DE LOS BIENES Y SERVICIOS OFERTADOS**

**ADMINISTRACIÓN DEL CAMBIO**

**Alcance**

Desarrollar y ejecutar planes de comunicación interna y externa y de capacitación interna para informar a los funcionarios de la institución y a los usuarios que hacen uso de los servicios de la misma sobre los cambios implicados dentro de la modernización y minimizar la resistencia al cambio.

Subcomponente 7 Administración del cambio	El Consorcio Archivos Digitales MebSeventeenmile cumplirá con todas las especificaciones técnicas requeridas y entregará los bienes y servicios de acuerdo al cronograma.
Entregables	
70	Informe de la planificación estratégica del cambio

1.2 Con fecha 12 de agosto de 2015 se suscribió conjuntamente con la contratista Consorcio Archivos Digitales Meb Seventeenmile, El acta entrega recepción parcial y que corresponde al entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio" (plan de comunicación); que en el numeral 6, en el penúltimo párrafo dispone:

*"Debido a lo dinámico del Esquema Comunicacional orientado a la Gestión del Cambio, el Consorcio **se compromete a efectuar actualizaciones** del documento estratégico, y documentar la gestión de ejecución según lo planificado en la presente estrategia y **de acuerdo a las actualizaciones estratégicas que se realicen conforme lo determinen la oportunidad, prioridad institucional y factibilidad de ejecución.** Las actualizaciones y sustentos de la gestión efectuada serán anexados a los entregables E.74, E.73 y E.77" (Anexo 1)*

El entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio" recibido en el acta mencionada se suscribió considerando que dicho plan, constituía una propuesta diseñada, que tomó en cuenta la problemática de la entidad y que, en sus puntos de contenido proponía un plan perfectible conforme avance el proyecto de modernización integral del Registro de la Propiedad; por lo cual el plan se iría actualizando *"conforme lo determine la oportunidad, prioridad institucional y factibilidad de ejecución"*.

Toda vez que el proyecto de modernización integral del Registro de la Propiedad, avanzó en el 2016, el plan se fue actualizando y fue presentado a Comunicación Social para trabajarlo de manera conjunta en la revisión y ajustes.

Mediante Memorado N.-RPDMQ-CS-2016-05-MC de fecha 05 de febrero de 2016 se da respuesta al Memorando No- RPDMQ-PROYMIR-2016-0204 A-M-; en el cual se solicita *"replantear la propuesta de programación en función del plan de comunicación debidamente validado por los técnicos institucionales(...)" (Anexo 2)*

Mediante OFICIO No. CMS-RPQ-2016-023 de fecha 16 de febrero de 2016, el CONSORCIO MEB SEVENTEENMILE entrega un CD de datos con la propuesta de plan en formato editable. " **(Anexo 3)**

Mediante Memorando N.-RPDMQ-CS-2016-011-MC de fecha 02 de marzo de 2016, se informa y solicita al Consorcio, que una vez revisada su propuesta ajustada, ésta "deberá presentarse con el cronograma-calendario y el presupuesto referencial sustentado con las proformas correspondientes. **(Anexo 4)**

Mediante Memorando N.-RPDMQ-CS-2016-015-MC de fecha 04 de abril de 2016 se presenta un informe del estado del Entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio" **(Anexo 5)**

Mediante Memorando N.-RPDMQ-CS-2016-019-MC de fecha 15 de abril de 2016 se presentan las observaciones al cronograma y fichas del Entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio" **(Anexo 6 )**

Mediante memorando N.-RPDMQ-CS-2016-025-MC de fecha 13 de junio de 2016 se suscribe el memorando que contiene el historial de las observaciones realizadas al Entregable E.70 durante el año 2016. **(Anexo 7)**

Conforme se manifiesta en el Acta suscrita el 12 de agosto de 2015, "*Las actualizaciones y sustentos de la gestión efectuada serán anexados a los entregables E.74, E.73 y E.77*". El entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio" (Que corresponde al plan de comunicación) *no se anexó a dichos entregables, sino que, se hicieron 2 entregas a través de correo electrónico para su revisión. (Anexo 8 )*

Las fechas programadas para el cumplimiento de la responsabilidad y compromiso de entregas descritas para los entregables E.74, E.73 y E.77, en el acta enunciada, vencieron así:

*El 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 (Venció 19/ago/2016). El entregable E.73 Acta de las reuniones e informe de las reuniones del comité de modernización de seguimiento y planes de comunicación (Venció el, 19/sep/2016) y el Entregable E.77" Informe de resultados de las Entrevistas con usuarios externos definidos en el plan de comunicación (Venció el 07/nov/2016).*

Mediante Memorando No. RPDMQ-PROYMIR-2017-0104B-M de fecha 4 de enero de 2017 el administrador del contrato No. 019-2014 entrega en CD los documentos de la actualización del Entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio"

Adjunta copia del Oficio del Consorcio MEB SEVENTEENMILE, donde adjunta el CD con el entregable E.70 actualizado No. CMS-RPQ-2017-002BP, de fecha DM.,3 de enero de 2017 (**Anexo 9**)

## **2. RECEPCIÓN DEL ENTREGABLE E.70 “INFORME DE LA PLANIFICACIÓN DE LA ESTRATEGIA DEL CAMBIO”**

El Entregable E.70 ha sido actualizado conforme los intereses de la institución, por lo que, una vez revisada la última versión actualizada del Entregable E.70 “Informe de la planificación de la estrategia del cambio” en lo que refiere *específicamente* a este entregable, la comisión de recepción recibe a satisfacción. Sin embargo, cabe señalar que en el Acta entrega recepción parcial, suscrita conjuntamente con la contratista Consorcio Archivos Digitales Meb Seventeenmile, el 12 de agosto de 2015 y que corresponde al entregable E.70 “Informe de la planificación de la estrategia del cambio” (plan de comunicación); en el numeral 6, en el penúltimo párrafo la contratista se obliga a anexar:

*“Las actualizaciones y sustentos de la gestión efectuada serán anexados a los entregables E.74, E.73 y E.77”.*

Dichos entregables corresponden a:

- E.74 Informe de los resultados alcanzados en la capacitación con dinámicas y actividades llevadas a cabo para la mejora de resistencia al cambio.
- E.73 Acta de las reuniones e informe de las reuniones del comité de modernización de seguimiento y planes de comunicación.
- E.77 Informe de resultados de las Entrevistas con usuarios externos definidos en el plan de comunicación.

Sobre los entregables descritos, la Comisión de recepción no nos pronunciamos en este informe, al ser esta facultad de los miembros designados como responsables de la recepción de dichos entregables.

El Entregable E.70 “Informe de la planificación de la estrategia del cambio” en su estructura contiene:

### **1. Contenido:**

- 1.1. Antecedentes
- 1.2. Justificación
- 1.3. Objetivo General
- 1.4. Objetivos específicos

- 1.5. Mensajes
- 1.6. Tipos de Información
- 1.7. Canales de comunicación
- 1.8. Grupos objetivos (internos y externos)
- 1.9. Actividades y herramientas
- 1.10. Cronograma para ejecución comunicación interna
- 1.11. Cronograma para ejecución comunicación externa
- 1.12. Listado de productos
- 1.13. Presupuesto referencial
- 1.14. Proformas para cálculo presupuesto referencial

## **2. Anexos**

- 2.1. Excel cronograma para ejecución de la comunicación interna
- 2.2. Excel cronograma para ejecución de la comunicación externa.
- 2.3. Diez (10) fichas de táctica y estrategia, por cada una de las actividades de la comunicación externa.
- 2.4. Doce (12) fichas de táctica y estrategia, por cada una de las actividades de la comunicación interna.
- 2.5. Tres proformas referenciales que sustentan el valor referencial para la ejecución del plan

El Entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio" (Plan de comunicación) plantea la necesidad de comunicar, de transmitir al exterior y al interior de la institución, los beneficios de la modernización del Registro de la Propiedad del DMQ. de forma metódica y sistemática, a través de una correcta planificación, para lo cual el Consorcio ha realizado un previo análisis de las circunstancias del entorno que pudieran influir en el proceso y de esta forma poder realizar la construcción del plan de comunicación.

El proceso de comunicación dentro del Entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio" plantea los criterios básicos tanto de la Comunicación Externa como de la Interna, durante un período previamente analizado para su ejecución, en el cual compromete a la mayoría de los actores externos en relación directa con el Registro de la Propiedad así como a sus actores internos, considerando que el grado de éxito, en gran medida, dependerá del nivel de participación con el cual éstos se involucren.

Una vez analizado el entorno en el que se desenvuelve y fijados sus objetivos a corto y largo plazo, la propuesta del plan de comunicación selecciona las estrategias más adecuadas para lograr esos objetivos y define las actividades y

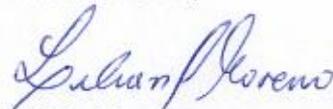
herramientas a ejecutar para el desarrollo de esas estrategias, constituyéndose así en el instrumento que marcará los criterios, políticas y estrategias de comunicación de la institución.

Su correcta formulación, provocará potencializar de mejor manera la imagen y reputación institucional y, como consecuencia, una ciudadana mejor informada. El plan además promueve la participación del receptor, para que éste intervenga de manera directa en el proceso, como es el caso de los grupos objetivos externos que se identificaron como actores de relación directa con el Registro de la Propiedad.

Las herramientas de comunicación y talleres programados a nivel interno y externo, han sido apropiadamente estudiados y expuestos para su construcción y ejecución considerando los contenidos de los mismos con el enfoque de modernización y digitalización.

Las actualizaciones del Entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio" (plan de comunicación ) se realizaron conforme lo estipulado en el acta recepción parcial del 12 de agosto de 2016 (...) "**las actualizaciones estratégicas que se realicen conforme lo determinen la oportunidad, prioridad institucional y factibilidad de ejecución**" Al no concluir en el 2016 el proyecto de modernización la ejecución del Entregable E.70 se empezará a cumplir a partir de febrero de 2017.

Atentamente,



Lilián Moreno  
Técnica Designada  
Entregable E.70



Wladimir Albán  
Técnico Designado  
Entregable E.70



Marcelo Cornejo  
Asesor



Andrés Eguiguren  
Administrador Contrato 019-2014

# **ANEXO 1**

**ACTA DE ENTREGA RECEPCIÓN PARCIAL**  
**No. RPDMQ-PROYMIRP-2015-19-AERP**  
**DEL CONTRATO No. 19-2014**

"Modernizar de manera integral el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito"

**1. COMPARECIENTES.**

En la ciudad de Quito, a los 12 días del mes de agosto del año 2015, comparecen a la firma de la presente Acta de Entrega-Recepción Parcial del CONTRATO No. 19-2014 cuyo objeto es "Modernizar de manera integral el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito", por una parte el REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO en calidad de CONTRATANTE y representado para este acto por el Ing. Marcelo Ramiro Carrera Riquetti como Administrador del Contrato, y la Srta. Lilian Moreno Vasquez y el Sr. Wladimir Alban Flores en calidad de Técnicos; y, por otra parte la señora Eva Larsen, Procuradora Común del Consorcio ARCHIVOS DIGITALES MEB SEVENTEENMILE, que para efectos de esta acta se denominará la CONTRATISTA PRINCIPAL; y, el señor Leonardo Sempértegui V., Gerente de Proyecto de la empresa DEMPILÉ S.A., que para fines de la presente acta se denominará la FISCALIZACIÓN.

**2. ANTECEDENTES.-**

Con fecha 22 de diciembre de 2014, se suscribió el CONTRATO No. 19-2014 – denominado para la presente acta como Contrato Principal –, con el CONSORCIO ARCHIVO DIGITALES MEB SEVENTEENMILE, cuyo objetivo 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 de los Estados Unidos de América con 52/100 (USD \$3.675.917,52) más IVA y un plazo de 24 meses contados a partir de la suscripción del contrato.

Mediante memorando No. RPDMQ-DESPACHO-\*2014-015\*-M, de 23 de diciembre de 2014, el señor Registrador de la Propiedad (E), designó al Ing. Marcelo Carrera Riquetti en calidad de administrador del 'Contrato Principal', quien velará por el cabal y oportuno cumplimiento de la ejecución del contrato.

Mediante oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2014-005-OF de 30 de diciembre del 2014, el Administrador de Contrato, aplicando lo expresado en la Cláusula Quinta párrafo segundo del contrato, procedió a aprobar el Plan de Trabajo Definitivo conformado por el Cronograma de Actividades, Cronograma de Entregables, y Forma de Pago relacionado con Entregables, los cuales serán aplicados como instrumentos de gestión contractual en la ejecución del contrato.

Con fecha 16 de marzo de 2015, se suscribió el contrato No. 005-2015, cuyo objeto es la "CONTRATACIÓN DE UNA PERSONA JURÍDICA QUE PRESTE LOS SERVICIOS DE FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO PARA MODERNIZAR DE MANERA INTEGRAL EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO", por un valor de trescientos setenta y cinco mil dólares de los Estados Unidos de América con 00/100 (USD \$375.000,00) más IVA y un plazo de 730 días contados a partir de la suscripción del contrato.

Mediante memorando No. RPDMQ-DESPACHO-\*2015-027\*-M, de 16 de marzo de 2015, el señor Registrador de la Propiedad (E), designó al Ing. Andrés Eguiguren Eguiguren en calidad de Administrador del 'Contrato de Fiscalización', quien velará por el cabal y oportuno cumplimiento de la ejecución del contrato.

Mediante acta de reunión de trabajo No. RPDMQ-PROYMIRP-2015-018-ARTP, de 20 de abril de 2015, la Contratante y la Contratista Principal, en presencia de la delegada técnica de la Fiscalización, de mutuo acuerdo realizan modificaciones al Cronograma de Entregables y a la Forma de Pago relacionado con Entregables; actualización realizada considerando la pertinencia técnica de ejecución de las actividades del contrato, flujo presupuestario y prioridad institucional, sin que ello modifique el objeto, el plazo total de ejecución, ni el monto del contrato. A la actualización se la denomina 'Plan de Trabajo Definitivo Modificación 20-abr-2015'; con lo cual, a partir del 20 de abril 2015 dicha modificación constituye el PLAN DE TRABAJO DEFINITIVO vigente.

Mediante oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2015-027-OF, de 21 de abril de 2015, el Administrador de Contrato entrega a la Contratista Principal documentos impresos que contienen el 'Plan de Trabajo Definitivo - Cronograma Entregables - Modificación 20-abr-2015' y la 'Forma de Pago Relacionado con Entregables actualizado al 20-abr-2015'.

El Consorcio ARCHIVOS DIGITALES MEB SEVENTEENMILE, mediante oficio No. CMS-RPQ-2015-057, de 14 de mayo de 2015, recibido en el RPDMQ el 14 de mayo del 2015, suscrito por la señora Eva Larsen Montoya en calidad de Procuradora Común del Consorcio, realiza la entrega en medio magnético de un documento de título "INFORME DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL CAMBIO", indicando el cumplimiento a la entrega del producto "Informe de la planificación de estrategia del cambio".

Mediante memorando No. RPDMQ-PROYMIRP-2015-036-M, de 18 de mayo de 2015, se solicita al Administrador de Contrato de Fiscalización que proceda a la 'Notificación para revisión de fiscalización del Entregable E.70'.

El Administrador del Contrato de Fiscalización, con oficio No. RPDMQ-FCM-2015-026A-OF de 18 de mayo de 2015, recibido el 19 de mayo de 2015, presentó al Fiscalizador el producto denominado Entregable E.70, a efectos que se realice el informe correspondiente de revisión.

Mediante memorando No. RPDMQ-DESPACHO-\*2015-071\*-M, de 19 de mayo del 2015, el Registrador de la Propiedad (E), designó a Lilian Moreno y Oswaldo Wladimir Albán en calidad de técnicos para que en conjunto con el administrador del contrato, suscriban el acta entrega recepción parcial.

En virtud de lo establecido en el 'Contrato de Fiscalización', en cuanto a la obligación del Fiscalizador de presentar un (1) informe por cada producto presentado por parte de la Contratista Principal; mediante oficio No. DEMPIL-RPQ-0026-2015 de 22 de mayo de 2015, dentro del plazo contractual establecido, la Fiscalización entrega al RPDMQ el "Informe de Fiscalización de Producto Especifico" del Entregable E.70.

Mediante oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2015-044-OF de 28 de mayo de 2015, se emite al Consorcio las 'Observaciones al Entregable E.70'; considerando la revisión técnica

efectuado por parte del/la funcionario/a del RPDMQ designado/a, y las observaciones, conclusiones y sugerencias emitidas por la Fiscalización.

Mediante oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2015-0615C-OF, de 15 de junio de 2015, debido a la necesidad estratégica institucional de incorporar en el proceso de revisión, socialización y depuración del entregable E.70 al Equipo de Modernización conformado, el RPDMQ notifica al Consorcio la ampliación del período de ajuste del Entregable E.70.

Mediante oficio No. CMS-RPQ-2015-086-BP de 13 de julio de 2015, recibido en el RPDMQ el 13 de julio de 2015, el Consorcio hace entrega al RPDMQ, en medio magnético, de un conjunto de documentos que constituyen el "INFORME DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL CAMBIO", que corresponden al Entregable ajustado E.70.

Mediante oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2015-0720A-OF, de 20 de julio de 2015, debido a la complejidad de la información a revisar y validar, el RPDMQ notifica al Consorcio el esquema metodológico para revisión del Entregable ajustado E.70.

Mediante oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2015-0805A-OF, de 05 de agosto de 2015, una vez efectuada la validación técnica con base en las Observaciones de ajuste, el RPDMQ notifica al Consorcio la aprobación del Entregable ajustado E.70.

De conformidad a lo estipulado en la Cláusula Tercera del contrato, apartado "ENTREGABLES", Componente 2 "Modernización integral del Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito", Subcomponente 7 "Administración del cambio", cuyo entregable 70 describe "Informe de la planificación estratégica del cambio"; y según lo planificado en el 'Cronograma de Entregables' del Plan de Trabajo Definitivo cuyo ENTREGABLE E.70 expresa "Informe de la planificación de estrategia del cambio" - del 'C.2 Modernización integral del RP' y 'Subcomponente 8. Administración del cambio', especifica como fecha de entrega máxima el 14 de mayo del 2015; se procede a suscribir la presente acta de Entrega - Recepción Parcial.

### 3. CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN.-

La Cláusula Tercera del contrato establece:

#### **OBJETO DEL CONTRATO**

*El Contratista se obliga con la Contratante a "Modernizar de manera integral el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito", ejecutando el contrato a entera satisfacción del Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito, según las características y especificaciones técnicas constantes en la oferta y los pliegos, términos de referencia, acta de preguntas, respuestas y aclaraciones y demás documentos que constan como habilitantes que forman parte integrante de este contrato, enmarcado dentro del proyecto de modernización (...)*

#### **ADMINISTRACIÓN DEL CAMBIO**

##### **Alcance**

*Desarrollar y ejecutar planes de comunicación interna y externa y de capacitación interna para informar a los funcionarios de la institución y a los*

usuarios que hacen uso de los servicios de la misma sobre los cambios implicados dentro de la modernización y minimizar la resistencia al cambio.

El 'Cronograma de Entregables' dentro del Plan de Trabajo Definitivo, establece:  
**VALOR DEL ENTREGABLE**

C.2 Modernización integral del RP		
Subcomp 8. Administración del cambio		
E.70	Informe de la planificación de estrategia del cambio	13.000,00
SUBTOTAL (valor sin IVA)		13.000,00

**PLAN DE TRABAJO DEFINITIVO  
ACTIVIDADES**

ID actividad	Nombre de la actividad	Comienzo	Fin
A.3	C2. Modernización integral del RP	mar, 23/12/2014	jue, 22/12/2016
A.3.08	Subcomp 8. Administración del cambio	lun, 19/01/2015	lun, 07/11/2016
A.3.08.02	Planificación estratégica del cambio	mié, 18/03/2015	jue, 14/05/2015
A.3.08.02.01	Levantamiento de información	mié, 18/03/2015	mar, 31/03/2015
A.3.08.02.02	Desarrollo de plan	mié, 01/04/2015	jue, 07/05/2015
A.3.08.02.03	Control de plan	jue, 07/05/2015	jue, 07/05/2015
A.3.08.02.04	E.70. Informe de la planificación de estratégica del cambio.	vie, 08/05/2015	jue, 14/05/2015

**PLAN DE TRABAJO DEFINITIVO  
ENTREGABLE**

Componente	Subcomponente	ID Entregable	Entregables	Fecha máxima de entrega
C.2 Modernización integral del RP	Subcomp 8. Administración del cambio	E.70	Informe de la planificación de estrategia del cambio	jue, 14/may/2015

**ENTREGABLES RELACIONADOS CON LA FORMA DE PAGO**

El entregable identificado como 'E.70' en los cronogramas del Plan de Trabajo Definitivo, forma parte del grupo de entregas parciales que sustentan el segundo pago contractual.

**4. LIQUIDACIÓN DE PLAZOS**

Con fecha 22 de diciembre de 2014, se suscribió el CONTRATO No. 19-2014 cuyo objeto es "Modernizar de manera integral el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito", por un plazo de 24 meses contados a partir de la suscripción del contrato, correspondiendo la entrega parcial del Entregable E.70 "Informe de la planificación de estrategia del cambio" al quinto mes de conformidad a lo determinado en el 'Cronograma de Entregables' del Plan de Trabajo Definitivo del CONTRATO No. 19-2014.

El Contratista Principal con Oficio No. CMS-RPQ-2015-057 de 14 de mayo de 2015, recibido en el RPDMQ el 14 de mayo del 2015, realiza la entrega en medio magnético de un documento con título "INFORME DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DEL CAMBIO", dentro del plazo establecido para dicho entregable.

Cumplido el debido proceso de revisión técnica y emisión de observaciones de ajuste; y, de conformidad a lo establecido en el artículo 122 del Reglamento a la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, una vez comunicadas las observaciones de ajuste, la Contratista Principal con oficio No. CMS-RPQ-2015-086-BP, de 13 de julio de 2015, entrega al RPDMQ, en medio magnético, un conjunto de documentos que conforman el "Informe de la planificación de estrategia del cambio", que corresponden al Entregable ajustado E.70, el cual fue revisado y aprobado por parte del RPDMQ, notificándosele del particular a la Contratista Principal mediante oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2015-0805A-OF de 05 de agosto de 2015.

Por tanto la Comisión técnica designada determina que el entregable ha sido cumplido a entera satisfacción del Registro de la Propiedad del DMQ; y en el plazo determinado.

## 5. LIQUIDACIÓN ECONÓMICA

Conforme se determina en la cláusula cuarta "Precio del contrato" del contrato No. 19-2014 para "Modernizar de manera integral el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito" suscrito el 22 de diciembre de 2014; el valor del contrato es de tres millones seiscientos setenta y cinco mil novecientos diecisiete dólares de los Estados Unidos de América con 52/100 (USD \$3.675.917,52) más IVA.

Conforme se determina en la cláusula quinta "Forma de Pago" del contrato, artículo 5.1, el 2do pago se lo efectuará "Contra presentación de entregables acordados en el cronograma definitivo de trabajo"; ante lo cual, conforme el Cronograma de Entregables del Plan de Trabajo Definitivo vigente, la presente acta constituye la aceptación del Entregable E.70, el cual forma parte del grupo de entregables que sustentan el 2do Pago contractual.

Conforme se determina en la cláusula quinta "Forma de Pago" del contrato, en el artículo 5.3, en relación al Anticipo, se determina que "[...] Este valor será amortizado en cada uno de los pagos parciales"; ante lo cual, el RPDMQ efectuará la gestión financiera correspondiente para el registro de Anticipo devengado como parte del debido proceso del Pago contractual, según los porcentajes de amortización establecidos en la FORMA DE PAGO RELACIONADO CON ENTREGABLES definido en el PLAN DE TRABAJO DEFINITIVO vigente.

## 6. SUSCRIPCIÓN DEL ACTA

Las conclusiones, observaciones y sugerencias emitidas por parte de la Fiscalización del Contrato dentro del informe presentado al producto que se recibe detallado en la Cláusula de ANTECEDENTES, fueron transmitidas a la Contratista Principal por medio de la 'Notificación de observaciones orientadas a ajustes del Entregable', para la presentación del Entregable ajustado, objeto de esta acta. El Contratista Principal ha presentado el producto ajustado a los requerimientos determinados y la revisión sobre el producto final.

ha sido realizada por parte del Administrador del Contrato quien ha validado la incorporación de las mismas dentro del documento que se recibe a través de esta Acta.

En consecuencia de lo manifestado en los numerales 2, 3, 4, 5, de la presente acta, los comparecientes suscriben la presente y dejan constancia que el Entregable E.70 "Informe de la planificación de estrategia del cambio" planificado en el 'Cronograma de Entregables' del Plan de Trabajo Definitivo del CONTRATO No. 19-2014, ha sido recibido a satisfacción y en el tiempo determinado, conforme lo estipulado en el mencionado contrato.

Debido a lo dinámico del Esquema Comunicacional orientado a la Gestión del Cambio, el Consorcio se compromete a efectuar actualizaciones del documento estratégico, y documentar la gestión de ejecución según lo planificado en la presente estrategia y de acuerdo a las actualizaciones estratégicas que se realicen conforme lo determinen la oportunidad, prioridad institucional y factibilidad de ejecución. Las actualizaciones y sustentos de la gestión efectuada, serán anexados a los entregables E.74, E.73 y E.77.

Para constancia de lo estipulado, las partes firman la presente Acta, en 6 ejemplares a los doce días del mes de agosto de dos mil quince.

Entrega Conforme:

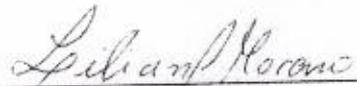
Recibe Conforme:



Eva Larsen Montoya  
PRODURADORA COMÚN  
CONSORCIO ARCHIVOS DIGITALES MEB  
SEVENTEENMILE



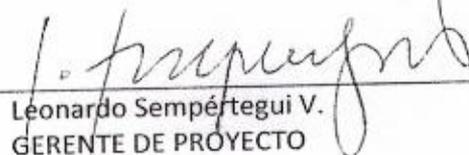
Marcelo Carrera Riquetti  
ADMINISTRADOR DE CONTRATO No. 19-2014  
REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL DISTRITO  
METROPOLITANO DE QUITO



Lilián Moreno Vasquez  
TÉCNICA  
REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL DISTRITO  
METROPOLITANO DE QUITO



Wladimir Alban Flores  
TÉCNICO  
REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL DISTRITO  
METROPOLITANO DE QUITO



Leonardo Sempéregui V.  
GERENTE DE PROYECTO  
DEMPILE S.A.  
FISCALIZACIÓN

# **ANEXO 2**

Memorando N.- RPDMQ-CS-2016-05-MC

Quito, D.M., 05 de febrero de 2016

**PARA:** Andrés Eguiguren  
ADMINISTRADOR DE CONTRATO No. 019-2014

**ASUNTO:** Respuesta Memorando No. RPDMQ-PROYMIRP-2016-0204 A-M

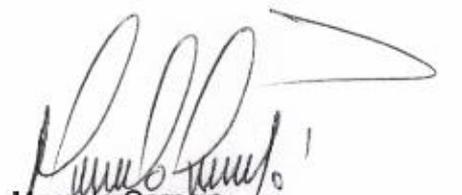
En relación a su solicitud de respuesta referente al Oficio No. CMS-RPQ-2016-10 de fecha 3 de febrero de 2016 (en el cuerpo del memo indica que es de fecha 3 febrero 2014), debo manifestar que revisada la programación propuesta para las actividades de gestión del cambio, se entiende que éstas deben estar contempladas en el plan de comunicación definitivo; debidamente validado. Siendo técnicos designados para ello, es necesario indicar que, a la fecha, el plan de comunicación definitivo no ha sido entregado por parte del Consorcio, y que revisada la propuesta de programación ésta, básicamente plantea presentaciones ejecutivas, boletines electrónicos, entrevistas a concejales y campaña interna de motivación para el cambio, actividades que distan mucho de un enfoque comunicacional idóneo para los objetivos planteados para la difusión y socialización del proyecto de modernización. Cada actividad debe estar debidamente desarrollada en el plan de comunicación definitivo con la metodología correspondiente.

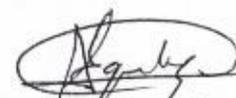
Con Memorando No. RPDMQ-PROYMIRP-2016-128 A-M, de fecha 28 de enero de 2016, el sr Marcelo Carrera, en ese entonces gerente del proyecto de modernización entrega en CD documentos de respaldo correspondiente a los entregables E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio"; sin embargo la documentación es incompleta pues no presenta los documentos que respalden dichos entregables. En los archivos del CD tampoco consta el *plan de comunicación definitivo*.

Con estos antecedentes solicitamos *replantear la propuesta de programación en función del plan de comunicación debidamente validado por los técnicos institucionales*; previo al envío del mismo a la SECOM municipal para su validación final y ejecución.

Atentamente,

  
Lilián Moreno V.  
Técnico de Apoyo designado  
Entregable E.70  
COMUNICACIÓN SOCIAL RPDMQ

  
Marcelo Cornejo  
Técnico de Apoyo designado  
Entregable E.70  
ASESOR INTERINSTITUCIONAL

  
5/06/2016  
ahoo

# **ANEXO 3**

OFICIO No. CMS-RPQ-2016-023

Quito D.M., 16 de febrero de 2016

Señor ingeniero  
 Andrés Eguiguren  
 Administrador de Contrato  
 Registro de la Propiedad de Quito

**QUITO**  
 REGISTRO DE LA PROPIEDAD  
 COMUNICACION SOCIAL  
 Recibido por: Lilian Moreno  
 Fecha: 16 / 02 / 16  
 Hora: 12:20  
 Lugar: Com Social / Consorcio

Presente.-

De mi consideración:

Con Oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2016-0205E-OF del 5 de febrero de 2016, da respuesta a los oficios remitidos a las áreas involucradas con el plan de gestión del cambio.

En reunión mantenida el jueves 11 de febrero de 2016 con las áreas involucradas con el plan de gestión del cambio, se acordó:

- El Consorcio presente una propuesta adicional de plan.
- Se respete el formato del Plan de Comunicación Institucional y lo adapte al plan de Comunicación para el cambio a fin de que puedan integrarse, o ir como anexo, sin problemas.
- Se desglose cada actividad a fin de que resulte fácil cortar y pegar la información en los documentos administrativos para la ejecución del plan.
- Adjunte la programación de actividades diferenciándolas en comunicación externa e interna para una mejor ubicación de los ámbitos.

En virtud de lo antes indicado, adjunto al presente una copia de la asistencia a la reunión indicada y un CD de datos con la propuesta de plan en formato editable.

Por la atención que preste al presente, le anticipo mi sincero agradecimiento.

Atentamente,



**Byron Paredes Buitrón**  
 Gerente de Proyecto  
 CONSORCIO ARCHIVOS DIGITALES MEB SEVENTEENMILE

C.C.:

- Señora Lilian Moreno, Asesora
- Señor Marcelo Cornejo, Asesor.

# **ANEXO 4**

Memorando N.- RPDMQ-CS-2016-011-MC

Quito, D.M., 02 de marzo de 2016

**PARA:** Andrés Eguiguren  
ADMINISTRADOR DE CONTRATO No. 019-2014

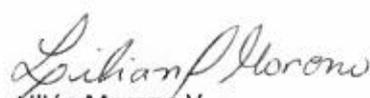
**ASUNTO:** Solicitud entrega Plan de comunicación Gestión del Cambio completo, respaldo de informes entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio"

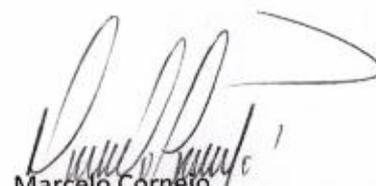
Mediante memorando N.-RPDMQ-CS-2016-005-MC, de fecha 05 de febrero de 2016, se determinó que los documentos de respaldo correspondientes al entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio" son incompletos, así como también se estableció que al no contemplar el plan de comunicación, en el CD entregado por parte del entonces administrador del contrato No. 019-2014, se "... replantee la propuesta de programación en función del plan de comunicación debidamente validado por los técnicos institucionales"

El 16 de febrero de 2016 la coordinadora de Comunicación Social y el asesor interinstitucional realizaron observaciones al entregable E.70 referente al plan, presentado por el Consorcio, y que, con fecha 29 de febrero de 2016, conjuntamente con el Consorcio procedieron a la revisión del "Plan de Comunicación Gestión del Cambio"; donde se determinó que, el Consorcio deberá presentar dicho plan para su revisión y validación definitiva acogiendo las observaciones realizadas, el 29 de febrero de 2016; así como también, deberá presentar para cada tipo de actividad una ficha técnica y de contenido con la *estrategia y la táctica* para la ejecución de cada actividad.

Considerando que los teóricos de la comunicación establecen que el diseño de un plan de comunicación se completa con el cronograma y presupuesto, para sustento citamos a Antonio José Molero Hermosilla que en su libro APROXIMACIÓN A UN MARCO TEÓRICO PLAN DE COMUNICACIÓN dice " El Plan de Comunicación consta de los siguientes apartados: 1. descripción o análisis de la situación, 2. objetivos de comunicación, 3. públicos objetivo, 4. estrategias, 5. mensajes básicos o clave, 6. acciones recomendadas, 7. calendario, 8. presupuesto" El Plan de Comunicación Gestión del Cambio, deberá presentarse con el cronograma-calendario y el presupuesto referencial sustentado con las proformas correspondientes. Adicionalmente reiteramos la solicitud realizada en el Memorando N.-RPDMQ-CS-2016-001-MC, de fecha 18 de enero de 2016 de presentar los informes físicos completos, conforme se detalla en el contrato No.019-2014, que en la cláusula Cuarta, en el cuadro que refiere al subcomp. 7. Administración del cambio se detallan. (Anexo cuadro)

Atentamente,

  
Lilián Moreno V.  
Coordinadora  
COMUNICACIÓN SOCIAL RPDMQ

  
Marcelo Cornejo  
ASESOR INTERINSTITUCIONAL  
RPDMQ

  
31 03/2016  
16 hrs



REGISTRO DE LA PROPIEDAD

SUBTOTAL		331.750,00
<b>Subcomp 7. Administración del cambio</b>		
69	Informe de los planes de comunicación del cambio	13.000,00
70	Informe de la planificación de estratégica del cambio	13.000,00
71	Informe de difusión y comunicación del proyecto	5.000,00
72	Informe de la conformación del equipo de modernización	36.000,00
73	Acta de las reuniones e informes de las reuniones del comité de modernización de seguimiento y planes de comunicación	5.000,00
74	Informe de los resultados alcanzados en la capacitación con dinámicas y actividades llevadas a cabo para la mejora de resistencia al cambio	31.000,00
75	Informe de los resultados alcanzados de los casos y dinámicas de grupo para el equipo de dirección	8.000,00
76	Informe de la actividad realizada para la integración del personal al proyecto de modernización	3.000,00
77	Informe de resultados de las entrevistas con usuarios externos definidos en el plan de comunicación	5.000,00
78	Informes de seguimiento trimestrales de la ejecución del plan de comunicación	4.000,00
79	Informe de coordinación de seguimiento del proyecto hasta su estabilización definitiva	13.000,00
SUBTOTAL		136.000,00
TOTAL COMPONENTE 2		1.861.750,00
TOTAL PROYECTO		3.675.917,52

4.2 Los precios acordados en el contrato, constituirán la única compensación al CONTRATISTA por todos sus costos, inclusive cualquier impuesto, derecho o tasa que tuviese que pagar, excepto el Impuesto al Valor Agregado que será añadido al precio del contrato conforme se menciona en el numeral 4.1.

#### Cláusula Quinta.- FORMA DE PAGO

5.1 La forma de pago se realizará contra entregables establecidos en los términos de referencia, los pliegos y el presente contrato a entera satisfacción del Registro de la Propiedad. Para el efecto el Contratista entregará las respectivas facturas al Administrador del Contrato y suscribirá las actas de entrega recepción conforme lo establecido en el presente contrato, para el trámite de pago correspondiente, conforme a lo establecido en el siguiente cuadro:

PAGO	%	FECHAS	CONCEPTO
1	10.75%	A los 4 meses después del inicio del contrato	Contra presentación de entregables acordados en el cronograma definitivo de trabajo.

# **ANEXO 5**



REGISTRO DE LA PROPIEDAD  
DISTRITO METROPOLITANO QUITO

**ASESORÍA DE PLANIFICACION**



REGISTRO DE LA PROPIEDAD

Recibido por: P. Conaco S. S. S.  
Fecha: 4/4/16  
Hora: 15:54

Memorando N.- RPDMQ-CS-2016-015-MC

Quito, D.M., 04 de abril de 2016

**PARA:** Pablo Falconí  
Registrador de la Propiedad DMQ (e)

**CC:** María Eugenia Velasco  
Asesora de Planificación

**Andrés Eguiguren**  
ADMINISTRADOR DE CONTRATO No. 019-2014

REGISTRO DE LA PROPIEDAD	
<b>DESPACHO REGISTRADOR</b>	
Recibido por:	<u>M. P. G.</u>
Fecha:	<u>04/04/2016</u>
Hora:	<u>15:01</u>

**ASUNTO:** Estado del entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio"

Mediante memorando N.- RPDMQ-CS-2016-011-MC, de fecha 02 de marzo de 2016 luego de que la coordinadora de Comunicación Social y el asesor interinstitucional conjuntamente con el Consorcio realizaran, el 16 de febrero de 2016, y el 29 de febrero de 2016 observaciones al entregable E.70, "Plan de Comunicación Gestión del Cambio"; se determinó que:

- a. "(...) el Consorcio deberá presentar dicho plan para su revisión y validación definitiva acogiendo las observaciones realizadas, el 29 de febrero de 2016; así como también, deberá presentar para cada tipo de actividad una ficha técnica y de contenido con la estrategia y la táctica para la ejecución de cada actividad"
- b. "(...) deberá presentarse con el cronograma-calendario y el presupuesto referencial sustentado con las proformas correspondientes"
- c. Cumplir con "(...) la solicitud realizada en el Memorando N.-RPDMQ-CS-2016-001-MC, de fecha 18 de enero de 2016 de presentar los informes físicos completos, conforme se detalla en el contrato No.019-2014, que en la cláusula Cuarta, en el cuadro que refiere al subcomp. 7. Administración del cambio se detallan"

A la fecha, el Consorcio, no ha presentado el Plan de Comunicación "Gestión del cambio"; completo con las fichas de las actividades, presupuesto y cronograma. Sin embargo, presentó una ficha técnica para ejecución comunicacional externa, un banco de imágenes para comunicación interna y diseño promocional solicitud de claves, las mismas que tienen las siguientes observaciones:

#### EN LA FICHA:

- a. La ficha técnica no identifica la actividad correspondiente del plan revisado y observado.
- b. No tienen concordancia las actividades de la ficha con las actividades propuestas en el plan revisado y observado, que formula:
  1. **Estrategia de persuasión a usuarios frecuentes, corporativos y ciudadanía para obtención de claves de acceso al servicio inscripción de escrituras vía internet:**
    - 1.1. Promoción y difusión de servicio de asesoría (HelpDesk) para registro de clave de usuario del SIREL en la sede institucional y en caso de haber demanda en las Administraciones Zonales del MDMQ. A través de:
      - a) Instructivo virtual paso-a-paso con captura de pantallas que guíe al usuario cómo obtener su clave de acceso al SIREL.
      - b) Gigantografías exhibidas en el ingreso a Servicios Ciudadanos."
      - c) Cuñas
      - d) Spots "

En tanto que la ficha propone:

- a. Publicación de imagen promocional en la web
- b. Roll up y afiches en el área de Servicios Ciudadanos según arte aprobado por el RPDMQ
- c. Anfitrión en contact center para obtención de clave

#### EN EL BANCO DE IMÁGENES

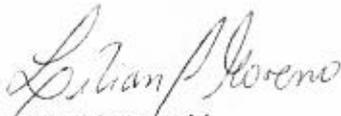
Con fecha 14 de diciembre de 2015 mediante e-mail el Consorcio envió un banco de imágenes motivacionales para el envío a través del correo Outlook institucional, como parte de la estrategia de comunicación interna:

- a. Hay 73 imágenes en formato JPG Y 13 en adobe fireworks
- b. Las imágenes no están identificadas con nombre
- c. Las imágenes no cuentan con la resolución adecuada para edición a infografías para envío Outlook y en la impresión se pixela la imagen

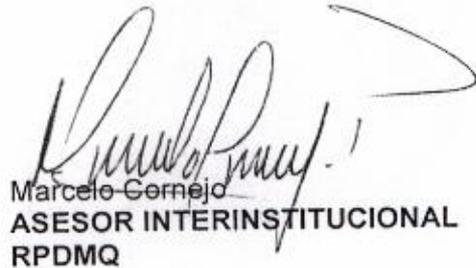
### EN EL DISEÑO PROMOCIONAL SOLICITUD DE CLAVES

La SECOM realizó el diseño y se envió el mismo en formato AI al Consorcio, conjuntamente con las medidas correspondientes para el diseño e impresión del roll up y afiches que realizaría el Consorcio para la difusión en Servicios Ciudadanos del RPDMQ, mismos que no han sido enviados para la aprobación.

Atentamente,



Lilián Moreno V.  
Coordinadora  
COMUNICACIÓN SOCIAL RPDMQ



Marcelo Cornejo  
ASESOR INTERINSTITUCIONAL  
RPDMQ

**Adjunto:** Plan de comunicación con observaciones realizadas, ficha de ejecución de actividades propuesta por el Consorcio, Print del banco de imágenes y mail; mail de envío arte para producción de roll up y afiche solicitud claves

# **ANEXO 6**

Memorando N.- RPDMQ-CS-2016-019-MC

Quito, D.M., 15 de abril de 2016

**PARA:** Andrés Eguiguren  
ADMINISTRADOR DE CONTRATO No. 019-2014

**ASUNTO:** Observaciones al cronograma y fichas del entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio"

Una vez recibido mediante e-mail el entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio", con fecha 14 de abril de 2016 y las fichas referenciales de las actividades a ejecutarse (Plan de comunicación) entregadas de igual forma mediante e-mail el 15 de abril de 2016, se ha procedido a su revisión encontrándose lo siguiente:

El cronograma del Entregable E70, al cual el Consorcio denomina "Programación" no tiene concordancia entre lo planteado en el plan y lo expuesto en su propuesta de programación y tiene errores conceptuales y de recursos, que inclusive deben constar como 0 al ser espacios de medios municipales, así citamos 2 ejemplos:

DESCRIPCION	DESDE	HASTA	RECURSOS	PRESUPUESTO	TARGET
Entrevistas Radio Municipal	15 febre	30 nov	Lineas argumentales	100 100 100	Colegio Abogados Cámara Construcción Usuarios frecuentes RP
Teleconferencias con expertos internacionales en sistemas registrales	01 marzo	17 octubre	Sala de reuniones sistema de teleconferencia	250 250 250 250	Colegio de abogados, notarios, cámara construcción, usuarios frecuentes RP

*[Firma manuscrita]*  
20/04/2016  
11:00

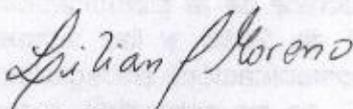
En el caso de las Fichas de igual forma hay errores de concordancia y de concepto en cuanto a la estrategia y la táctica; se entiende que la ESTRATEGIA contempla los objetivos, audiencias, mensajes, presupuestos, es decir marca el camino para generar los efectos persuasivos planteados en los objetivos, en un plazo razonable. La TÁCTICA son acciones puntuales, limitadas en el tiempo y fácilmente medibles, en la táctica se debe involucrar a profesionales de distintas áreas y proveedores externos. Conceptos que no se evidencian en las fichas propuestas.

Es necesario manifestar que mediante memorando N.-RPDMQ-CS-2016-011-MC, de fecha 02 de marzo de 2016, se solicitó que "El Plan de Comunicación Gestión del Cambio, deberá presentarse con el cronograma-calendario y el presupuesto referencial sustentado con las proformas correspondientes"

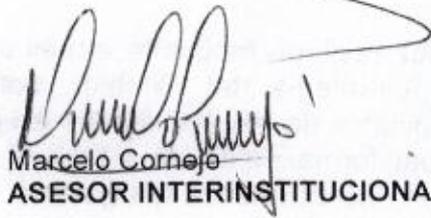
En virtud de lo expuesto, es necesario que se realice la entrega formal del Entregable E.70 debidamente desarrollado y proformado con los anexos respectivos.

Adicionalmente reiteramos la solicitud realizada en el Memorando N.-RPDMQ-CS-2016-001-MC, de fecha 18 de enero de 2016 de presentar los informes físicos completos, conforme se detalla en el contrato No.019-2014, que en la cláusula Cuarta, en el cuadro que refiere al subcomp. 7. Administración del cambio que a la fecha no se ha entregado.

Atentamente,



Lilián Moreno V.  
Coordinadora  
COMUNICACIÓN



Marcelo Cornejo  
ASESOR INTERINSTITUCIONAL

# **ANEXO 7**

Armas



Memorando N.- RPDMQ-CS-2016-025-MC

Quito, D.M., 13 de junio de 2016

**PARA:** Andrés Eguiguren  
ADMINISTRADOR DE CONTRATO No. 019-2014

**CC:** Pablo Falconi  
Registrador de la Propiedad DMQ

**ASUNTO:** Entrega de Actualizaciones del entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio"

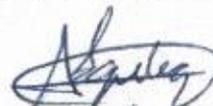
En relación al acta suscrita conjuntamente con la contratista Consorcio Archivos Digitales Meb Seventeenmile, de fecha doce de agosto de 2015 y que corresponde al entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio" (plan de comunicación); que en el numeral 6, en el penúltimo párrafo dispone:

**"Debido a lo dinámico del Esquema Comunicacional orientado a la Gestión del Cambio, el Consorcio se compromete a efectuar actualizaciones del documento estratégico, y documentar la gestión de ejecución según lo planificado en la presente estrategia y de acuerdo a las actualizaciones estratégicas que se realicen conforme lo determinen la oportunidad, prioridad institucional y factibilidad de ejecución. Las actualizaciones y sustentos de la gestión efectuada serán anexados a los entregables E.74, E.73 y E.77"**

El entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio" recibido en el acta mencionada se suscribió considerando que dicho plan, a la fecha, constituía una propuesta diseñada, que tomó en cuenta la problemática de la entidad y que, en sus puntos de contenido proponía un plan perfectible conforme avance el proyecto de modernización integral del Registro de la Propiedad; por lo cual el plan se iría actualizando "conforme lo determine la oportunidad, prioridad institucional y factibilidad de ejecución."

Toda vez que el proyecto de modernización integral del Registro de la Propiedad, ha avanzado a la fecha, se requiere el plan actualizado, mismo que deberá anexar el cronograma, fichas de táctica y estrategia por actividades y presupuesto referencial.

Las fechas programadas para el cumplimiento de la responsabilidad y compromiso de entregas descritas en el acta enunciada, que dice: **Las actualizaciones y sustentos de la gestión efectuada serán anexados a los entregables E.74, E.73 y E.77" vencen** conforme lo siguiente:

  
13/06/2016  
16h00



a. " E.74 19/ago/2016

**Informe de los resultados alcanzados en la capacitación con dinámicas y actividades llevadas a cabo para la mejora de resistencia al cambio**

b. E.73 lun, 19/sep/2016

**Acta de las reuniones e informe de las reuniones del comité de modernización de seguimiento y planes de comunicación**

c. E.77 lun, 07/nov/2016

**"Informe de resultados de las Entrevistas con usuarios externos definidos en el plan de comunicación"**

Es pertinente y necesario que el Consorcio presente:

No.	PRODUCTO	FECHA ENTREGA
1	<p>Plan estratégico de comunicación actualizado que deberá contemplar las demandas realizadas mediante Oficio No. RPDMQ-PROYMIR-2015-044-OF, en cuyos puntos principales solicita:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas esperadas de la comunicación del cambio a alcanzar</li> <li>• Descripción de imagen de los actores identificados (nosotros, los aliados, actores de riesgo que puedan afectar al RPDMQ, otros actores vinculados a la gestión del RPMDQ)</li> <li>• Grupos objetivos</li> <li>• Mensajes de influencia a promover</li> <li>• Los medios más adecuados</li> <li>• Incorporar cronograma de actividades con fechas y presupuesto referenciales</li> </ul>	30 de junio de 2016
2	Fichas de táctica y estrategia para cada actividad propuesta en el plan de comunicación	30 de junio de 2016

3	Cronograma actualizado de actividades para la ejecución del plan	30 de junio de 2016
4	<p>Presupuesto del plan de comunicación debidamente sustentado, al menos con una proforma que enliste los productos y servicios contemplados en el plan con su valor unitario y total</p> <p>La proforma debe ser de una empresa privada verificable, por lo que debe venir en hoja membretada de la empresa que proforma, fecha firma de responsabilidad, ruc, dirección domiciliaria, correo electrónico, teléfonos, nombre y firma de responsabilidad.</p>	15 julio de 2016
5	<p>El subcomponente 7. Administración del cambio, indica otros entregables que tienen concordancia con el entregable "E.70 Informe de la planificación de estrategia del cambio"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subcomponente 73 "Acta de las reuniones e informes de las reuniones del comité de modernización de seguimiento y planes de comunicación"</li> <li>• Subcomponente 77 Informe de los resultados de las entrevistas con usuarios externos definidos en el plan de comunicación</li> <li>• Subcomponente 78 Informe de seguimiento trimestrales de la ejecución del plan de comunicación</li> </ul>	<p>OBSERVACIÓN</p> <p>Presentar ACTAS CONSOLIDADAS de los informes de seguimiento. / 30 de junio de 2016</p> <p>Para estos subcomponentes 77 y 78 el Consorcio deberá indicar el estado de los mismos. / 30 de junio de 2016</p>

Cabe además indicar que la presentación - Dentro de los tiempos establecidos- de los documentos actualizados de este entregable tiene vital importancia para el Registro de la Propiedad, ya que, con esos productos se presupuestará el POA institucional 2017 que permitirá tener un documento de planificación debidamente actualizado, conforme se estipuló en el acta suscrita el 12 de agosto de 2015 que dice:

" (...) el Consorcio se compromete a efectuar actualizaciones del documento estratégico, y documentar la gestión de ejecución según lo planificado en la presente estrategia y de acuerdo a las actualizaciones estratégicas que se realicen conforme lo determinen la oportunidad, prioridad institucional y factibilidad de ejecución.", como responsable del entregable E.70 y a fin de dar cumplimiento a lo asentado en el acta suscrita, **solicitamos la entrega de los actualizaciones y documentos faltantes del entregable E70 del contrato No. 019-2014., descritos en el cuadro que antecede con el cumplimiento de las fechas establecidas en el mismo.**

A continuación se resume además el historial de las comunicaciones remitidas al Consorcio respecto al producto:

1. Con fecha 18 de de enero de 2016, mediante Memorando N.- RPMDQ-CS-2015-001-MC, se solicita al administrador del contrato No. 019-2014 los documentos de respaldo de los informes del entregable E.70 " Informe de la planificación de la estrategia del cambio". En dicho memorando se realiza el historial de solicitudes realizadas al Consorcio en el 2015 y cito "En virtud de lo expuesto, solicito cordialmente los informes físicos del entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio", así como los informes físicos de fiscalización que no han sido entregados a Comunicación Social. (anexo 1)
2. Con fecha 02 de marzo de 2016, mediante Memorando N.- RPMDQ-CS-2016-11-MC, se insiste en la "Solicitud de entrega del Plan de Comunicación Gestión del cambio completo, respaldo de informes entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio" En este memorando se informa que el 16 de febrero de 2016, la coordinadora de Comunicación Social y el asesor interinstitucional realizaron observaciones al entregable E 70; de igual forma se informa que: "con fecha 29 de febrero de 2016 de manera conjunta con el Consorcio se revisó nuevamente el plan de comunicación "Gestión del cambio" y se determinó que, el Consorcio debía acoger las observaciones y presentar para cada tipo de actividad una ficha técnica y de contenido, con la estrategia y la táctica para la ejecución de cada actividad.

Se solicita a la vez completar el plan con el cronograma y el presupuesto.  
(anexo 2)

3. Con fecha 04 de marzo de 2016, mediante Oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2016-0304 A-OF, el administrador del contrato No. 019-2014; solicita al Consorcio la entrega del plan de comunicación, en dicho Oficio, el administrador del contrato refiere: "La comisión designada por parte del RPDMQ para revisión del Entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio", ha venido trabajando en la depuración del Plan de Comunicación junto con el Consorcio". (...) "Por lo tanto solicito que se envíe la documentación requerida a la brevedad posible".  
(anexo 3)

4. Con fecha, 04 de abril de 2016, mediante Memorando N.-RPDMQ-CS-2016-015-MC, se presentó al administrador del contrato No. 019-2014, el estado del entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio", en este se hace hincapié en el incumplimiento de presentar el plan de Comunicación Gestión del cambio completo con las fichas de las actividades, presupuesto y cronograma; se hace referencia a la presentación de una ficha técnica inconsistente con lo propuesto en el plan original, así como la presentación de un banco de 73 imágenes motivacionales para la comunicación interna, en JPG y fireworks, sin identificar las imágenes y, cuya resolución se pixela. También se evidencia el incumplimiento en la impresión de un roll up y afiches que realizaría el Consorcio para la difusión referente a la Solicitud de claves, para lo cual se envió vía e mail, con fecha 09 de marzo de 2016, dirigido a Fernando González y con copia a Byron Paredes, funcionarios del Consorcio, el arte y las especificaciones para la impresión del roll up (anexo 4)
5. Con fecha 6 de abril de 2016, mediante Oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2016-0406A-OF, el administrador del contrato No. 019-2014; solicita al Consorcio presentar el Entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio" actualizado y; solicita al Consorcio la entrega del plan de comunicación. En dicho Oficio, el administrador del contrato refiere: "La comisión designada por parte del RPDMQ para revisión del Entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio", ha venido trabajando en la depuración del Plan de Comunicación junto con el Consorcio". (...) "Por lo tanto solicito que se envíe la documentación requerida a la brevedad posible". (anexo 5)
6. Con fecha 15 de abril de 2016, mediante Memorando N.- RPDMQ-CS-2016-019-, se realizaron observaciones al cronograma y fichas del entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio" que refiere a las fichas de táctica y estrategia, así como, se solicita al Consorcio, la presentación final del plan de comunicación ajustado con el cronograma y presupuesto.

En el referido memorando, la comisión designada para la revisión de este entregable, manifiesta que "Una vez recibido mediante e-mail el entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio", con fecha 14 de abril de 2016 y las fichas referenciales de las actividades a ejecutarse (Plan de comunicación) entregadas de igual forma mediante e-mail el 15 de abril de 2016, se ha procedido a su revisión encontrándose lo siguiente:



REGISTRO DE LA PROPIEDAD

El cronograma del Entregable E70, al cual el Consorcio denomina "Programación" no tiene concordancia entre lo planteado en el plan y lo expuesto en su propuesta de programación, y tiene errores conceptuales y de recursos, que inclusive deben constar como 0, al ser espacios de medios municipales, así citamos 2 ejemplos:

DESCRIPCION	DESDE	HASTA	RECURSOS	PRESUPUESTO	TARGET
Entrevistas Radio Municipal	15 febrero	30 nov	Líneas argumentales	100 100 100	Colegio Abogados Cámara Construcción Usuarios frecuentes RP
Teleconferencias con expertos internacionales en sistemas registrales	01 marzo	17 octubre	Sala de reuniones sistema de teleconferencia	250 250 250 250	Colegio de abogados, notarios, cámara construcción, usuarios frecuentes RP

En el caso de las Fichas de igual forma hay errores de concordancia y de concepto en cuanto a la estrategia y la táctica; se entiende que la ESTRATEGIA contempla los objetivos, audiencias, mensajes, presupuestos, es decir marca el camino para generar los efectos persuasivos planteados en los objetivos, en un plazo razonable. La TÁCTICA son acciones puntuales, limitadas en el tiempo y fácilmente medibles, en la táctica se debe involucrar a profesionales de distintas áreas y proveedores externos. Conceptos que no se evidencian en las fichas propuestas". (anexo 6)

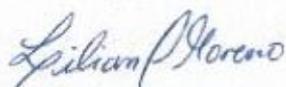
- Finalmente, con fecha 20 de abril de 2016, mediante Oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2016-0420 A-OF, el administrador del contrato No. 019-2014; notifica al Consorcio las observaciones realizadas por la comisión designada para la revisión del Entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio" actualizado, en dicho Oficio; el administrador del contrato manifiesta:

" En relación al Oficio No.CMS-RPQ-2016-046 de fecha 14 de abril de 2016, mediante el cual hace entrega del Entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio", sírvase encontrar adjunto una copia del m Memorando No. RPDMQ-CS-2016-019-MC, mediante el cual la comisión designada para la revisión de dicho entregable expresa sus observaciones al mismo.

Es importante mencionar que estas observaciones se las ha realizado en varias ocasiones y hasta el momento no se las ha solventado en su totalidad" (anexo 7)

En virtud de lo expuesto solicitamos cordialmente se realice las entregas de los documentos requeridos, actualizados y debidamente validados.

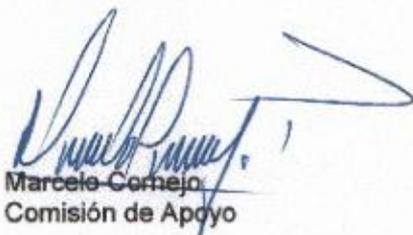
Atentamente,



Lilian Moreno  
Comunicación Social RPDMQ



Wladimir Albán  
Técnico designado



Marcelo Cornejo  
Comisión de Apoyo

# ANEXO 1



REGISTRO DE LA PROPIEDAD  
DEL ECUADOR

**ASESORÍA DE PLANIFICACIÓN**

Recibido por: Ma. Carolina Sureda  
Fecha: 8/1/2016  
Hora: 17:00  
De acuerdo al pedido.



Memorando N.- RPDMQ-CS-2015-001-MC

Quito, D.M., 18 de enero de 2016

**PARA:** Marcelo Carrera  
ADMINISTRADOR DE CONTRATO No. 019-2014

**CC:** Pablo Falconí  
Registrador de la Propiedad (E)

María Eugenia Velasco  
Asesora de Planificación

**ASUNTO:** Documentos de respaldo de informes del entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio"

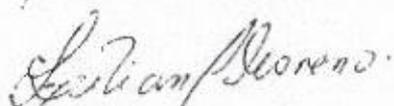
En relación al entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio", se realizó una reunión en la Secretaría de Comunicación Municipal, el 19 de marzo a fin de alinear la propuesta del Consorcio a la política de comunicación municipal; mediante Oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2015-031-OF, de fecha 25 de marzo de 2015, dirigido al Consorcio Archivos Digitales MEB SEVENTEENMILE, el administrador del contrato No. 019-2014, expone los lineamientos de la reunión sostenida con la SECOM municipal, indicando que "Se programará una reunión entre la SECOM municipal, el RPDMQ y el Consorcio para clarificar las directrices necesarias para la elaboración del plan final de la campaña o estrategia comunicacional, requiriéndose por parte del Consorcio presentar a la SECOM Municipal la propuesta y avance de gestión efectuada en relación a esta temática" (Anexo 1)

Mediante Oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2015-031-OF, de fecha 28 de abril dirigido al Consorcio Archivos Digitales MEB SEVENTEENMILE, el administrador del contrato No. 019-2014, Notifica la aprobación del Entregable ajustado E.69, (No. del entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio", que corresponde a Comunicación Social), en el cuerpo del texto en el segundo párrafo manifiesta "En relación a la Estrategia para la Administración del Cambio, Plan de Comunicación para el Cambio, y lo referente a los elementos vinculados a la imager institucional; como de les manifestó en el Oficio No. RPDMQ-PROYMIR-2015-018-OF cor fecha 25 de marzo del 2015, estos temas serán tratados con ustedes en conjunto con la SECOM Municipal (...) serán incorporados como parte del entregable Informe de la planificación de la estrategia del cambio, cuya fecha máxima de entrega está programada para el 14 de mayo del 2015" (Anexo 2)

En los primeros días de enero de 2016, Comunicación Social facilitó al Consorcio de manera física el plan de comunicación institucional 2016 y una presentación en PP del proceso de digitalización a fin de que se pueda tomarlos como insumo para la presentación definitiva del entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio"

En virtud de lo expuesto, solicito cordialmente los informes físicos del entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio", así como los informes físicos de fiscalización que no han sido entregados a Comunicación Social.

Atentamente,

  
Lilián Moreno V.  
Técnico de Apoyo designado  
Entregable E.70  
COMUNICACIÓN SOCIAL RPDMQ

# ANEXO 2

Memorando N.- RPDMQ-CS-2016-011-MC

Quito, D.M., 02 de marzo de 2016

**PARA:** Andrés Eguiguren  
ADMINISTRADOR DE CONTRATO No. 019-2014

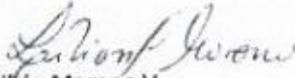
**ASUNTO:** Solicitud entrega Plan de comunicación Gestión del Cambio completo, respaldo de informes entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio"

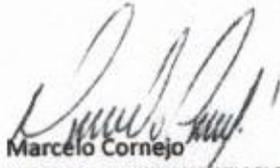
Mediante memorando N.-RPDMQ-CS-2016-005-MC, de fecha 05 de febrero de 2016, se determinó que los documentos de respaldo correspondientes al entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio" son incompletos, así como también se estableció que al no contemplar el plan de comunicación, en el CD entregado por parte del entonces administrador del contrato No. 019-2014, se "... replantee la propuesta de programación en función del plan de comunicación debidamente validado por los técnicos institucionales"

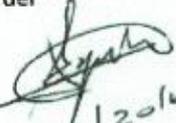
El 16 de febrero de 2016 la coordinadora de Comunicación Social y el asesor interinstitucional realizaron observaciones al entregable E.70 referente al plan, presentado por el Consorcio, y que, con fecha 29 de febrero de 2016, conjuntamente con el Consorcio procedieron a la revisión del "Plan de Comunicación Gestión del Cambio"; donde se determinó que, el Consorcio deberá presentar dicho plan para su revisión y validación definitiva acogiendo las observaciones realizadas, el 29 de febrero de 2016; así como también, deberá presentar para cada tipo de actividad una ficha técnica y de contenido con la *estrategia y la táctica* para la ejecución de cada actividad.

Considerando que los teóricos de la comunicación establecen que el diseño de un plan de comunicación se completa con el cronograma y presupuesto, para sustento citamos a Antonio José Molero Hermosilla que en su libro APROXIMACIÓN A UN MARCO TEÓRICO PLAN DE COMUNICACIÓN dice " El Plan de Comunicación consta de los siguientes apartados: 1. descripción o análisis de la situación, 2. objetivos de comunicación, 3. públicos objetivo, 4. estrategias, 5. mensajes básicos o clave, 6. acciones recomendadas, 7. calendario, 8. presupuesto" El Plan de Comunicación Gestión del Cambio, deberá presentarse con el cronograma-calendario y el presupuesto referencial sustentado con las proformas correspondientes. Adicionalmente reiteramos la solicitud realizada en el Memorando N.-RPDMQ-CS-2016-001-MC, de fecha 18 de enero de 2016 de presentar los informes físicos completos, conforme se detalla en el contrato No.019-2014, que en la cláusula Cuarta, en el cuadro que refiere al subcomp. 7. Administración del cambio se detallan. (Anexo cuadro)

Atentamente,

  
Lilian Moreno V.  
Coordinadora  
COMUNICACIÓN SOCIAL RPDMQ

  
Marcelo Cornejo  
ASESOR INTERINSTITUCIONAL  
RPDMQ

  
31/03/2016  
16h00



<b>SUBTOTAL</b>		<b>331.750,00</b>
<b>Subcomp 7. Administración del cambio</b>		
69	Informe de los planes de comunicación del cambio	13.000,00
70	Informe de la planificación de estrategia del cambio	13.000,00
71	Informe de difusión y comunicación del proyecto	5.000,00
72	Informe de la conformación del equipo de modernización	36.000,00
73	Acta de las reuniones e informes de las reuniones del comité de modernización de seguimiento y planes de comunicación	5.000,00
74	Informe de los resultados alcanzados en la capacitación con dinámicas y actividades llevadas a cabo para la mejora de resistencia al cambio.	31.000,00
75	Informe de los resultados alcanzados de los casos y dinámicas de grupo para el equipo de dirección	8.000,00
76	Informe de la actividad realizada para la integración del personal al proyecto de modernización	3.000,00
77	Informe de resultados de las entrevistas con usuarios externos definidos en el plan de comunicación	5.000,00
78	Informes de seguimiento trimestrales de la ejecución del plan de comunicación	4.000,00
79	Informe de coordinación de seguimiento del proyecto hasta su estabilización definitiva	13.000,00
<b>SUBTOTAL</b>		<b>136.000,00</b>
<b>TOTAL COMPONENTE 2</b>		<b>1.861.750,00</b>
<b>TOTAL PROYECTO</b>		<b>3.675.817,50</b>

4.2 Los precios acordados en el contrato, constituirán la única compensación al CONTRATISTA por todos sus costos, inclusive cualquier impuesto, derecho o tasa que tuviese que pagar, excepto el Impuesto al Valor Agregado que será añadido al precio del contrato conforme se menciona en el numeral 4.1.

**Cláusula Quinta.- FORMA DE PAGO**

5.1 La forma de pago se realizará contra entregables establecidos en los términos de referencia, los pliegos y el presente contrato a entera satisfacción del Registro de la Propiedad. Para el efecto el Contratista entregará las respectivas facturas al Administrador del Contrato y suscribirá las actas de entrega recepción conforme lo establecido en el presente contrato, para el trámite de pago correspondiente, conforme a lo establecido en el siguiente cuadro:

PAGO	%	FECHAS	CONCEPTO
1	10.75%	A los 4 meses después del inicio del contrato	Contra presentación de entregables acordados en el cronograma definitivo de trabajo.

# ANEXO 3

Oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2016-0304A-OF

Quito, 4 de marzo de 2016

**ASUNTO:** Solicitud de entrega del Plan de Comunicación

Señora  
Eva Larsen Montoya  
**PROCURADORA COMÚN**  
**CONSORCIO ARCHIVOS DIGITALES MEB SEVENTEENMILE**  
En su despacho.-

*Pa: Srda  
07/marzo/2016  
16:50  
R-...*

De mi consideración:

La comisión designada por parte del RPDMQ para revisión del Entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio", ha venido trabajando en la depuración del Plan de Comunicación junto con el Consorcio.

Mediante Memorando N.- RPDMQ-CS-2016-011-MC solicita la entrega del Plan de Comunicación Gestión del Cambio completo, incluyendo el cronograma y presupuesto respectivos.

Por lo tanto solicito que se envíe la documentación requerida a la brevedad posible.

Atentamente



Andrés Eguiguren  
**GERENTE DE PROYECTO MODERNIZACIÓN INTEGRAL RPDMQ**  
**ADMINISTRADOR DE CONTRATO No. 019-2014**  
**REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

**ANEXO:** Copia de Memorando N.- RPDMQ-CS-2016-011-MC

# ANEXO 4

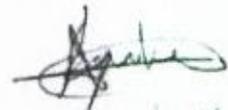
Memorando N.- RPDMQ-CS-2016-015-MC

Quito, D.M., 04 de abril de 2016

**PARA:** Pablo Falconi  
Registrador de la Propiedad DMQ (e)

**CC:** María Eugenia Velasco  
Asesora de Planificación

**Andrés Eguiguren**  
ADMINISTRADOR DE CONTRATO No. 019-2014

  
11/04/2016  
1 ghuo

**ASUNTO:** Estado del entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio"

Mediante memorando N.- RPDMQ-CS-2016-011-MC, de fecha 02 de marzo de 2016 luego de que la coordinadora de Comunicación Social y el asesor interinstitucional conjuntamente con el Consorcio realizaran, el 16 de febrero de 2016, y el 29 de febrero de 2016 observaciones al entregable E.70, "Plan de Comunicación Gestión del Cambio"; se determinó que:

- a. *"(...) el Consorcio deberá presentar dicho plan para su revisión y validación definitiva acogiendo las observaciones realizadas, el 29 de febrero de 2016; así como también, deberá presentar para cada tipo de actividad una ficha técnica y de contenido con la estrategia y la táctica para la ejecución de cada actividad"*
- b. *"(...) deberá presentarse con el cronograma-calendario y el presupuesto referencial sustentado con las proformas correspondientes"*
- c. *Cumplir con "(...) la solicitud realizada en el Memorando N.-RPDMQ-CS-2016-001-MC, de fecha 18 de enero de 2016 de presentar los informes físicos completos, conforme se detalla en el contrato No.019-2014, que en la cláusula Cuarta, en el cuadro que refiere al subcomp. 7. Administración del cambio se detallan"*

A la fecha, el Consorcio, no ha presentado el Plan de Comunicación "Gestión del cambio"; completo con las fichas de las actividades, presupuesto y cronograma. Sin embargo, presentó una ficha técnica para ejecución comunicacional externa, un banco de imágenes para comunicación interna y diseño promocional solicitud de claves, las mismas que tienen las siguientes observaciones:

**EN LA FICHA:**

- a. La ficha técnica no identifica la actividad correspondiente del plan revisado y observado.
  - b. No tienen concordancia las actividades de la ficha con las actividades propuestas en el plan revisado y observado, que formula:
1. Estrategia de persuasión a usuarios frecuentes, corporativos y ciudadanía para obtención de claves de acceso al servicio inscripción de escrituras vía internet:
- 1.1. Promoción y difusión de servicio de asesoría (HelpDesk) para registro de clave de usuario del SIREL en la sede institucional y en caso de haber demanda en las Administraciones Zonales del MDMQ. A través de:
    - a) Instructivo virtual paso-a-paso con captura de pantallas que guíe al usuario cómo obtener su clave de acceso al SIREL.
    - b) Gigantografías exhibidas en el ingreso a Servicios Ciudadanos."
    - c) Cuñas
    - d) Spots "

En tanto que la ficha propone:

- a. Publicación de imagen promocional en la web
- b. Roll up y afiches en el área de Servicios Ciudadanos según arte aprobado por el RPDMQ
- c. Anfiteatro en contact center para obtención de clave

**EN EL BANCO DE IMÁGENES**

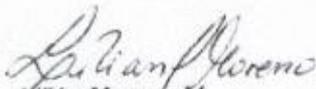
Con fecha 14 de diciembre de 2015 mediante e-mail el Consorcio envió un banco de imágenes motivacionales para el envío a través del correo Outlook institucional, como parte de la estrategia de comunicación interna:

- a. Hay 73 imágenes en formato JPG Y 13 en adobe fireworks
- b. Las imágenes no están identificadas con nombre
- c. Las imágenes no cuentan con la resolución adecuada para edición a infografías para envío Outlook y en la impresión se pixela la imagen

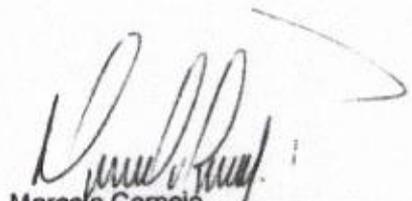
#### EN EL DISEÑO PROMOCIONAL SOLICITUD DE CLAVES

La SECOM realizó el diseño y se envió el mismo en formato AI al Consorcio, conjuntamente con las medidas correspondientes para el diseño e impresión del roll up y afiches que realizaría el Consorcio para la difusión en Servicios Ciudadanos del RPDMQ, mismos que no han sido enviados para la aprobación.

Atentamente,

  
Elián Moreno V.

Coordinadora  
COMUNICACIÓN SOCIAL RPDMQ

  
Marcelo Comejo  
ASESOR INTERINSTITUCIONAL  
RPDMQ

Adjunto: Plan de comunicación con observaciones realizadas, ficha de ejecución de actividades propuesta por el Consorcio, Print del banco de imágenes y mail; mail de envío arte para producción de roll up y afiche solicitud claves

Memorando N.- RPDMQ-CS-2016-015-MC

Quito, D.M., 04 de abril de 2016

**PARA:** **María Eugenia Velasco**  
Asesora de Planificación

**CC:** **Pablo Falconí**  
Registrador de la Propiedad DMQ (e)

**Andrés Eguiguren**  
ADMINISTRADOR DE CONTRATO No. 019-2014

**ASUNTO:** Estado del entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio"

Mediante memorando N.- RPDMQ-CS-2016-011-MC, de fecha 02 de marzo de 2016 luego de que la coordinadora de Comunicación Social y el asesor interinstitucional conjuntamente con el Consorcio realizaran, el 16 de febrero de 2016, y el 29 de febrero de 2016 observaciones al entregable E.70, "Plan de Comunicación Gestión del Cambio"; se determinó que:

*[Firma]*  
21/04/2016  
15h03

- a. "(...) el Consorcio deberá presentar dicho plan para su revisión y validación definitiva acogiendo las observaciones realizadas, el 29 de febrero de 2016; así como también, deberá presentar para cada tipo de actividad una ficha técnica y de contenido con la estrategia y la táctica para la ejecución de cada actividad"
- b. "(...) deberá presentarse con el cronograma-calendario y el presupuesto referencial sustentado con las proformas correspondientes"
- c. Cumplir con "(...) la solicitud realizada en el Memorando N.-RPDMQ-CS-2016-001-MC, de fecha 18 de enero de 2016 de presentar los informes físicos completos, conforme se detalla en el contrato No.019-2014, que en la cláusula Cuarta, en el cuadro que refiere al subcomp. 7. Administración del cambio se detallan"

A la fecha, el Consorcio, no ha presentado el Plan de Comunicación "Gestión del cambio"; completo con las fichas de las actividades, presupuesto y cronograma. Sin embargo, presentó una ficha técnica para ejecución comunicacional externa, un banco de imágenes para comunicación interna y diseño promocional solicitud de claves, las mismas que tienen las siguientes observaciones:

**EN LA FICHA:**

- a. La ficha técnica no identifica la actividad correspondiente del plan revisado y observado.
  - b. No tienen concordancia las actividades de la ficha con las actividades propuestas en el plan revisado y observado, que formula:
1. **Estrategia de persuasión a usuarios frecuentes, corporativos y ciudadanía para obtención de claves de acceso al servicio inscripción de escrituras vía internet:**
- 1.1. Promoción y difusión de servicio de asesoría (HelpDesk) para registro de clave de usuario del SIREL en la sede institucional y en caso de haber demanda en las Administraciones Zonales del MDMQ. A través de:
    - a) Instructivo virtual paso-a-paso con captura de pantallas que guíe al usuario cómo obtener su clave de acceso al SIREL.
    - b) Gigantografías exhibidas en el ingreso a Servicios Ciudadanos."
    - c) Cuñas
    - d) Spots "

En tanto que la ficha propone:

- a. Publicación de imagen promocional en la web
- b. Roll up y afiches en el área de Servicios Ciudadanos según arte aprobado por el RPDMQ
- c. Anfitrión en contact center para obtención de clave

**EN EL BANCO DE IMÁGENES**

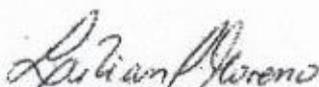
Con fecha 14 de diciembre de 2015 mediante e-mail el Consorcio envió un banco de imágenes motivacionales para el envío a través del correo Outlook institucional, como parte de la estrategia de comunicación interna:

- a. Hay 73 imágenes en formato JPG Y 13 en adobe fireworks
- b. Las imágenes no están identificadas con nombre
- c. Las imágenes no cuentan con la resolución adecuada para edición a infografías para envío Outlook y en la impresión se pixela la imagen

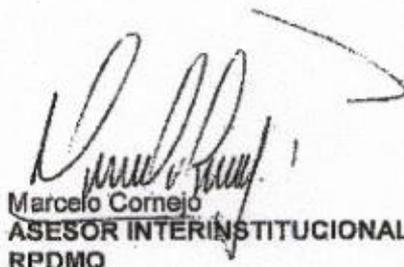
#### EN EL DISEÑO PROMOCIONAL SOLICITUD DE CLAVES

La SECOM realizó el diseño y se envió el mismo en formato AI al Consorcio, conjuntamente con las medidas correspondientes para el diseño e impresión del roll up y afiches que realizaría el Consorcio para la difusión en Servicios Ciudadanos del RPDMQ, mismos que no han sido enviados para la aprobación.

Atentamente,



Lilián Moreno V.  
Coordinadora  
COMUNICACIÓN SOCIAL RPDMQ



Marcelo Cornejo  
ASESOR INTERINSTITUCIONAL  
RPDMQ

**Adjunto:** Plan de comunicación con observaciones realizadas, ficha de ejecución de actividades propuesta por el Consorcio, Print del banco de imágenes y mail; mail de envío arte para producción de roll up y afiche-solicitud claves

Memorando N.- RPDMQ-CS-2016-015-MC

Quito, D.M., 04 de abril de 2016

**PARA:** María Eugenia Velasco  
Asesora de Planificación

**CC:** Pablo Falconi  
Registrador de la Propiedad DMQ (e)

Andrés Eguiguren  
ADMINISTRADOR DE CONTRATO No. 019-2014

**ASUNTO:** Estado del entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio"

Mediante memorando N.- RPDMQ-CS-2016-011-MC, de fecha 02 de marzo de 2016 luego de que la coordinadora de Comunicación Social y el asesor Interinstitucional conjuntamente con el Consorcio realizaran, el 16 de febrero de 2016, y el 29 de febrero de 2016 observaciones al entregable E.70, "Plan de Comunicación Gestión del Cambio"; se determinó que:

  
4/ abril de  
15h20

- a. *"(...) el Consorcio deberá presentar dicho plan para su revisión y validación definitiva acogiendo las observaciones realizadas, el 29 de febrero de 2016; así como también, deberá presentar para cada tipo de actividad una ficha técnica y de contenido con la estrategia y la táctica para la ejecución de cada actividad"*
- b. *"(...) deberá presentarse con el cronograma-calendario y el presupuesto referencial sustentado con las proformas correspondientes"*
- c. *Cumplir con "(...) la solicitud realizada en el Memorando N.-RPDMQ-CS-2016-001-MC, de fecha 18 de enero de 2016 de presentar los informes físicos completos, conforme se detalla en el contrato No.019-2014, que en la cláusula Cuarta, en el cuadro que refiere al subcomp. 7. Administración del cambio se detallan"*

A la fecha, el Consorcio, no ha presentado el Plan de Comunicación "Gestión del cambio"; completo con las fichas de las actividades, presupuesto y cronograma. Sin embargo, presentó una ficha técnica para ejecución comunicacional externa, un banco de imágenes para comunicación interna y diseño promocional solicitud de claves, las mismas que tienen las siguientes observaciones:

#### EN LA FICHA:

- a. La ficha técnica no identifica la actividad correspondiente del plan revisado y observado.
  - b. No tienen concordancia las actividades de la ficha con las actividades propuestas en el plan revisado y observado, que formula:
1.  **Estrategia de persuasión a usuarios frecuentes, corporativos y ciudadanía para obtención de claves de acceso al servicio inscripción de escrituras vía internet:**
- 1.1. Promoción y difusión de servicio de asesoría (HelpDesk) para registro de clave de usuario del SIREL en la sede institucional y en caso de haber demanda en las Administraciones Zonales del MDMQ. A través de:
    - a) Instructivo virtual paso-a-paso con captura de pantallas que guíe al usuario cómo obtener su clave de acceso al SIREL.
    - b) Gigantografías exhibidas en el Ingreso a Servicios Ciudadanos."
    - c) Cuñas
    - d) Spots "

En tanto que la ficha propone:

- a. Publicación de imagen promocional en la web
- b. Roll up y afiches en el área de Servicios Ciudadanos según arte aprobado por el RPDMQ.
- c. Anfitrón en contact center para obtención de clave

#### EN EL BANCO DE IMÁGENES

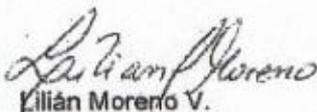
Con fecha 14 de diciembre de 2015 mediante e-mail el Consorcio envió un banco de imágenes motivacionales para el envío a través del correo Outlook Institucional, como parte de la estrategia de comunicación interna:

- a. Hay 73 imágenes en formato JPG Y 13 en adobe fireworks
- b. Las imágenes no están identificadas con nombre
- c. Las imágenes no cuentan con la resolución adecuada para edición a infografías para envío Outlook y en la impresión se píxela la imagen

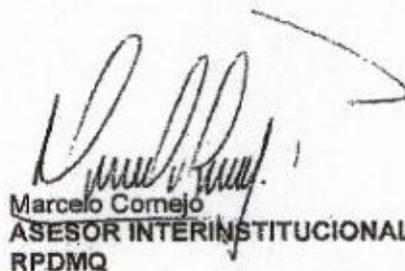
#### EN EL DISEÑO PROMOCIONAL SOLICITUD DE CLAVES

La SECOM realizó el diseño y se envió el mismo en formato AI al Consorcio, conjuntamente con las medidas correspondientes para el diseño e impresión del roll up y afiches que realizaría el Consorcio para la difusión en Servicios Ciudadanos del RPDMQ, mismos que no han sido enviados para la aprobación.

Atentamente,



Lilían Moreno V.  
Coordinadora  
COMUNICACIÓN SOCIAL RPDMQ



Marcelo Cornejo  
ASESOR INTERINSTITUCIONAL  
RPDMQ

Adjunto: Plan de comunicación con observaciones realizadas, ficha de ejecución de actividades propuesta por el Consorcio, Print del banco de imágenes y mail; mail de envío arte para producción de roll up y afiche solicitud claves

REQUERIMIENTO DE EJECUCION DE ACTIVIDADES PARA LA GESTION DEL CAMBIO

DE:	Gerente de Proyecto - Consorcio MEB-Seventeen Mile				
PARA:	Gerente del Proyecto de Modernización Integral del RPDMQ.				
FECHA:	14-03-2016	Código	2016-03-A-01	Componente	Automatización

OBJETIVO	Promover la necesidad de obtener la clave de usuario ciudadano, para acceder a los servicios del RPDMQ
ESTRATEGIA(s)	1. Informativa: Información a ciudadanos mediante diversos medios 2. Servicio al cliente: Soporte a ciudadanos en el RPDMQ
TÁCTICA(s)	1.1 Publicación de imagen promocional en página web 1.2 Roll-up y afiches en el área de Ser4vicios Ciudadanos, según arte aprobado por el RPDMQ 2.1 Anfitrión en Contact Center para obtención de clave
TIPO DE EVENTO	Informativo
GRUPO OBJETIVO	Usuarios ciudadanos (personas naturales y personas jurídicas)
AGENDA	
CONTENIDO	Con énfasis en: -Obtención de clave de usuario utilizando el sistema, preferentemente vía web y, con segunda prioridad, con asesoría personal en el RPDMQ
RESPONSABLE	Por definir. (RPDMQ) La persona encargada apoyar al ciudadano en el Contact Center deberá conocer perfectamente la opción de obtención de clave de usuario externo en el SIREL
LOGÍSTICA	Help Desk
PERIODO RECOMENDADO DE EJECUCIÓN:	Del 17 de marzo al 9 de mayo del 2016
OBSERVACIONES	Se recomienda que el anfitrión del Contact Center sea, en lo posible, una funcionaria del RPDMQ, con el entrenamiento adecuado y la experiencia suficiente en relacionamiento con usuarios ciudadanos.

*Ficha*

## Lilian Marlene Moreno Vasquez

---

**De:** Lilian Marlene Moreno Vasquez  
**Enviado el:** jueves, 24 de marzo de 2016 10:27  
**Para:** 'fernandogonzalez2201@gmail.com'  
**CC:** Katherine Priscila Herrera Delgado  
**Asunto:** medidas de afiches arte solicitud de clave

Estimado Fernando:

Te reenvío el mail del 09 de marzo donde detallo las medidas de los afiches y sus especificaciones también del roll up

Saludos,

**De:** Lilian Marlene Moreno Vasquez  
**Enviado el:** miércoles, 09 de marzo de 2016 11:34  
**Para:** 'fernandogonzalez2201@gmail.com' (fernandogonzalez2201@gmail.com)  
**CC:** Andrés Alberto Eguiguren Eguiguren; Pablo Javier Falconi Castillo; Carlos Rafael Paredes Llerena; Doris Capucine Ochoa Ramírez; Cesar Patricio Espin Mora; Ramiro Marcelo Cornejo Proaño; Wilson Raúl Vela Gómez; Byron Paredes  
**Asunto:** RV: Arte aprobado para solicitud de clave

Fernando y compañer@s todo@s:

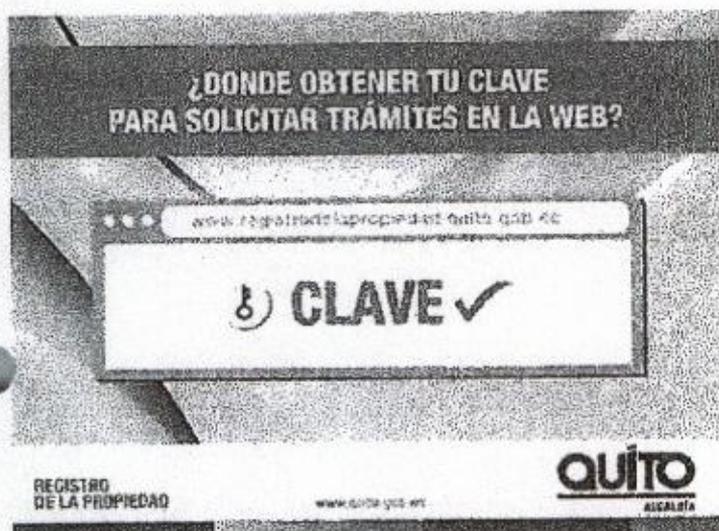
Un gusto saludarlos a tod@s, conforme lo conversado con Fernando, este arte aprobado por la SECOM y que se acordó, el Consorcio realice la impresión de productos promocionales, sea roll up y/o afiches para su difusión en Servicios Ciudadanos. Una solicitud, en los productos coloquemos los colores correctos de nuestra web que es multicolor [www.registrodela propiedad.quito.gob.ec](http://www.registrodela propiedad.quito.gob.ec),

Estimado Fernando te adjunto el arte y las especificaciones técnicas de los productos a trabajarse.

Carlitos Paredes, por favor ajustemos el diseño en las medidas que correspondan, así como el multicolor de la página web [www.registrodela propiedad.quito.gob.ec](http://www.registrodela propiedad.quito.gob.ec), a fin de que Wilson Vela nos pueda ayudar con la difusión en las pantallas de Servicios Ciudadanos, previa disposición de fecha, para esos fines de Marcelo Cornejo, asesor interinstitucional. Se coordinará lo mismo con la DMI para la publicación en los monitores-computador de las instituciones municipales.

Muchas gracias a todos,

Lily



#### ESPECIFICACIONES DE ROLL UP

Lona backlite

Impresión Backlite 1140dpi, con tintas ecosolventes

#### AFICHES

##### IMPRESIÓN

Impresión de afiche para porta afiche en columnas, full color tiro en papel fotográfico de 115gr.

Medidas: 0.39x0.60m (bxh)

Medidas: 0.30x0.595m (bxh)

Lily Moreno

Comunicación Social RPDQM

# Anexo 5

Recibido  
07/abr/2016  
R-  
13:30.



Oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2016-0406A-OF

Quito, 6 de abril de 2016

**ASUNTO:** Solicitud de entrega del Entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio" actualizado.

Señora  
Eva Larsen Montoya  
**PROCURADORA COMÚN**  
**CONSORCIO ARCHIVOS DIGITALES MEB SEVENTEENMILE**  
En su despacho.-

De mi consideración:

La comisión designada por parte del RPDMQ para revisión del Entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio", ha venido trabajando en la depuración del Plan de Comunicación junto con el Consorcio.

Mediante Memorando N.- RPDMQ-CS-2016-015-MC solicita la entrega del Entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio" actualizado.

Por lo tanto solicito que se envíe la documentación requerida a la brevedad posible.

Atentamente

Andrés Eguiguren  
**GERENTE DE PROYECTO MODERNIZACIÓN INTEGRAL RPDMQ**  
**ADMINISTRADOR DE CONTRATO No. 019-2014**  
**REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

ANEXO: Copia de Memorando N.- RPDMQ-CS-2016-015-MC

# ANEXO 6

Memorando N.- RPDMQ-CS-2016-019-MC

Quito, D.M., 15 de abril de 2016

**PARA:** Andrés Eguiguren  
ADMINISTRADOR DE CONTRATO No. 019-2014

**ASUNTO:** Observaciones al cronograma y fichas del entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio"

Una vez recibido mediante e-mail el entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio", con fecha 14 de abril de 2016 y las fichas referenciales de las actividades a ejecutarse (Plan de comunicación) entregadas de igual forma mediante e-mail el 15 de abril de 2016, se ha procedido a su revisión encontrándose lo siguiente:

El cronograma del Entregable E70, al cual el Consorcio denomina "Programación" no tiene concordancia entre lo planteado en el plan y lo expuesto en su propuesta de programación y tiene errores conceptuales y de recursos, que inclusive deben constar como 0 al ser espacios de medios municipales, así citamos 2 ejemplos:

DESCRIPCION	DESDE	HASTA	RECURSOS	PRESUPUESTO	TARGET
Entrevistas Radio Municipal	15 febre	30 nov	Líneas argumentales	100	Colegio Abogados Cámara Construcción Usuarios frecuentes RP
				100	
				100	
Teleconferencias con expertos internacionales en sistemas registrales	01 marzo	17 octubre	Sala de reuniones	250	Colegio de abogados, notarios, cámara construcción, usuarios frecuentes RP
			sistema de teleconferencia	250	
				250	
				250	

*Allegado*  
20/04/2016  
11 hrs

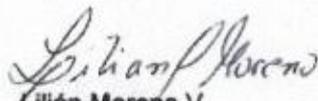
En el caso de las Fichas de igual forma hay errores de concordancia y de concepto en cuanto a la estrategia y la táctica; se entiende que la ESTRATEGIA contempla los objetivos, audiencias, mensajes, presupuestos, es decir marca el camino para generar los efectos persuasivos planteados en los objetivos, en un plazo razonable. La TÁCTICA son acciones puntuales, limitadas en el tiempo y fácilmente medibles, en la táctica se debe involucrar a profesionales de distintas áreas y proveedores externos. Conceptos que no se evidencian en las fichas propuestas.

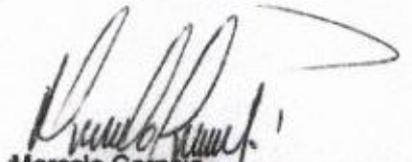
Es necesario manifestar que mediante memorando N.-RPDMQ-CS-2016-011-MC, de fecha 02 de marzo de 2016, se solicitó que "El Plan de Comunicación Gestión del Cambio, deberá presentarse con el cronograma-calendario y el presupuesto referencial sustentado con las proformas correspondientes"

En virtud de lo expuesto, es necesario que se realice la entrega formal del Entregable E.70 debidamente desarrollado y proformado con los anexos respectivos.

Adicionalmente reiteramos la solicitud realizada en el Memorando N.-RPDMQ-CS-2016-001-MC, de fecha 18 de enero de 2016 de presentar los informes físicos completos, conforme se detalla en el contrato No.019-2014, en la cláusula Cuarta, en el cuadro que refiere al subcomp. 7. Administración del cambio, que a la fecha no se ha entregado.

Atentamente,

  
Lilián Moreno V.  
Coordinadora  
COMUNICACIÓN

  
Marcelo Cornejo  
ASESOR INTERINSTITUCIONAL

# ANEXO 7

Oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2016-0420A-OF

Quito, 20 de abril de 2016

**ASUNTO:** Observaciones Entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio",.

Señora  
Eva Larsen Montoya  
**PROCURADORA COMÚN**  
**CONSORCIO ARCHIVOS DIGITALES MEB SEVENTEENMILE**  
En su despacho.-

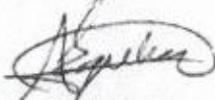
Recibido  
20 Abril - 2016  
16:15 h  
[Firma]  
20/04/16  
AS:W

De mi consideración:

En relación al Oficio No. CMS-RPQ-2016-046 de fecha 14 de abril de 2016, mediante el cual hace entrega del Entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio", sírvase encontrar adjunto copia del Memorando No RPDMQ-CS-2016-019-MC, mediante el cual la comisión designada para la revisión de dicho entregable expresa sus observaciones al mismo.

Es importante mencionar que estas observaciones se las ha realizado en varias ocasiones y hasta el momento no se las ha solventado en su totalidad.

Atentamente



Andrés Eguiguren  
**GERENTE DE PROYECTO MODERNIZACIÓN INTEGRAL RPDMQ**  
**ADMINISTRADOR DE CONTRATO No. 019-2014**  
**REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

ANEXO: Memorando No RPDMQ-CS-2016-019-MC

CC: Patricio Espín Administrador del Contrato de Fiscalización.

OFICIO No. CMS-RPQ-2016-046

Quito D.M., 14 de abril de 2016

Señor ingeniero  
Andrés Eguiguren  
Administrador de Contrato  
Registro de la Propiedad de Quito

Presente.-

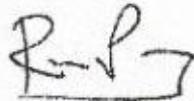
De mi consideración:

Con Oficio No. RPDQM-PROYMIRP-2016-0406A-OF del 6 de abril de 2016 y recibido el 7 de abril de 2016, solicita la actualización del entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio".

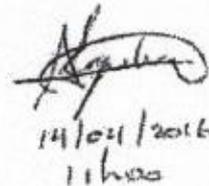
En función de las reuniones mantenidas con los funcionarios del Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito, se ejecutaron los ajustes solicitados, por lo que se adjunta al presente la planificación requerida.

Por la atención, le anticipo mi sincero agradecimiento.

Atentamente,



Byron Paredes Buitrón  
Gerente de Proyecto  
CONSORCIO ARCHIVOS DIGITALES MEB SEVENTEENMILE



14/04/2016  
11h00



# **ANEXO 8**

## Lilian Marlene Moreno Vasquez

---

**De:** Lilian Marlene Moreno Vasquez  
**Enviado el:** lunes, 05 de diciembre de 2016 16:16  
**Para:** Andrés Alberto Eguiguren Eguiguren  
**CC:** Ramiro Marcelo Cornejo Proano  
**Asunto:** OBSERVACIONES AL PLAN DE COMUNICACION 2017

Estimado Andrés:

Muchas gracias por el envío del plan de comunicación 2017 (mismo que ha sido actualizado durante este año conforme el avance del SIREL) una vez revisado el plan en el mismo con control de cambios hay un par de observaciones.

En cuanto a los documentos anexos de respaldo al plan de comunicación no se ha adjuntado el cronograma para la ejecución 2017.

La proforma que adjuntan de VIP tiene productos y servicios que no existen en el plan (excepto los vídeos) la proforma debe corresponder a lo expuesto en el plan y al listado de productos y servicios que se facilitó al Consorcio.

Las fichas de estrategia aún tienen como título "FORMATO DE EJECUCIÓN"

Las fichas no guardan concordancia con lo expuesto en el plan de comunicación y los términos utilizados en la redacción no es apropiada, por ejemplo en la ficha CE 02, dice "Promoción" a organismos, municipios y usuarios corporativos; cuando debe ser difusión. En el CE-04 dice en Actividad " Difusión a grupos objetivos sobre los "servicios" de firma electrónica, la firma electrónica no es un servicio; en la misma ficha indica que se promocionará en redes sociales, pero en canales habla de medios público municipales, privados y boletines de prensa. En el CE 6 pone como actividad difusión de información a través de boletines electrónicos y en canales de difusión refiere a youtube, un boletín electrónico no se puede difundir en youtube, en el CE.7 habla de vídeos tutoriales, pero no especifica la temática de los vídeos en los mensajes (los mensajes son un copy paste en todas las fichas), estas inconsistencias son recurrentes en todas las fichas.

Por lo expuesto estimado Andrés se debe entregar el Plan con los documentos correspondientes en orden y bien estructurados e incluir la proforma y cronograma.

Saludos cordiales,



Lilian Moreno V.  
Comunicación Social  
REGISTRO DE LA PROPIEDAD DMQ.  
Ulloa N31-10 y Murgeón  
Telf: 3988170 Ext. 29609

Memorando N.- RPDMQ-CS-2016-015-MC

Quito, D.M., 04 de abril de 2016

**PARA:** **María Eugenia Velasco**  
Asesora de Planificación

**CC:** **Pablo Falconí**  
Registrador de la Propiedad DMQ (e)

**Andrés Eguiguren**  
ADMINISTRADOR DE CONTRATO No. 019-2014

**ASUNTO:** Estado del entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio"

Mediante memorando N.- RPDMQ-CS-2016-011-MC, de fecha 02 de marzo de 2016 luego de que la coordinadora de Comunicación Social y el asesor interinstitucional conjuntamente con el Consorcio realizaran, el 16 de febrero de 2016, y el 29 de febrero de 2016 observaciones al entregable E.70, "Plan de Comunicación Gestión del Cambio"; se determinó que:

  
4/20/16  
15h00

- a. "(...) el Consorcio deberá presentar dicho plan para su revisión y validación definitiva acogiendo las observaciones realizadas, el 29 de febrero de 2016; así como también, deberá presentar para cada tipo de actividad una ficha técnica y de contenido con la estrategia y la táctica para la ejecución de cada actividad"
- b. "(...) deberá presentarse con el cronograma-calendario y el presupuesto referencial sustentado con las proformas correspondientes"
- c. Cumplir con "(...) la solicitud realizada en el Memorando N.-RPDMQ-CS-2016-001-MC, de fecha 18 de enero de 2016 de presentar los informes físicos completos, conforme se detalla en el contrato No.019-2014, que en la cláusula Cuarta, en el cuadro que refiere al subcomp. 7. Administración del cambio se detallan"

A la fecha, el Consorcio, no ha presentado el Plan de Comunicación "Gestión del cambio"; completo con las fichas de las actividades, presupuesto y cronograma. Sin embargo, presentó una ficha técnica para ejecución comunicacional externa, un banco de imágenes para comunicación interna y diseño promocional solicitud de claves, las mismas que tienen las siguientes observaciones:

#### EN LA FICHA:

- a. La ficha técnica no identifica la actividad correspondiente del plan revisado y observado.
- b. No tienen concordancia las actividades de la ficha con las actividades propuestas en el plan revisado y observado, que formula:
  1. Estrategia de persuasión a usuarios frecuentes, corporativos y ciudadanía para obtención de claves de acceso al servicio inscripción de escrituras via internet:
    - 1.1. Promoción y difusión de servicio de asesoría (HelpDesk) para registro de clave de usuario del SIREL en la sede institucional y en caso de haber demanda en las Administraciones Zonales del MDMQ. A través de:
      - a) Instructivo virtual paso-a-paso con captura de pantallas que guíe al usuario cómo obtener su clave de acceso al SIREL.
      - b) Gigantografías exhibidas en el ingreso a Servicios Ciudadanos."
      - c) Cuñas
      - d) Spots "

En tanto que la ficha propone:

- a. Publicación de imagen promocional en la web
- b. Roll up y afiches en el área de Servicios Ciudadanos según arte aprobado por el RPDMQ
- c. Anfitrión en contact center para obtención de clave

#### EN EL BANCO DE IMÁGENES

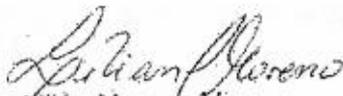
Con fecha 14 de diciembre de 2015 mediante e-mail el Consorcio envió un banco de imágenes motivacionales para el envío a través del correo Outlook institucional, como parte de la estrategia de comunicación interna;

- a. Hay 73 imágenes en formato JPG Y 13 en adobe fireworks
- b. Las imágenes no están identificadas con nombre
- c. Las imágenes no cuentan con la resolución adecuada para edición a infografías para envío Outlook y en la impresión se pixela la imagen

#### EN EL DISEÑO PROMOCIONAL SOLICITUD DE CLAVES

La SECOM realizó el diseño y se envió el mismo en formato AI al Consorcio, conjuntamente con las medidas correspondientes para el diseño e impresión del roll up y afiches que realizaría el Consorcio para la difusión en Servicios Ciudadanos del RPDMQ, mismos que no han sido enviados para la aprobación.

Atentamente,



Lilián Moreno V.  
Coordinadora  
COMUNICACIÓN SOCIAL RPDMQ



Marcelo Cornejo  
ASESOR INTERINSTITUCIONAL  
RPDMQ

**Adjunto:** Plan de comunicación con observaciones realizadas, ficha de ejecución de actividades propuesta por el Consorcio, Print del banco de imágenes y mail; mail de envío arte para producción de roll up y afiche solicitud claves

Memorando N.- RPDMQ-CS-2016-015-MC

Quito, D.M., 04 de abril de 2016

**PARA:** María Eugénia Velasco  
Asesora de Planificación

**CC:** Pablo Falconi  
Registrador de la Propiedad DMQ (e)

Andrés Eguiguren  
ADMINISTRADOR DE CONTRATO No. 019-2014

**ASUNTO:** Estado del entregable E.70 "Informe de la planificación de la estrategia del cambio"

Mediante memorando N.- RPDMQ-CS-2016-011-MC, de fecha 02 de marzo de 2016 luego de que la coordinadora de Comunicación Social y el asesor interinstitucional conjuntamente con el Consorcio realizaran, el 16 de febrero de 2016, y el 29 de febrero de 2016 observaciones al entregable E.70, "Plan de Comunicación Gestión del Cambio"; se determinó que:

  
4/04/2016  
15 hrs

- a. "(...) el Consorcio deberá presentar dicho plan para su revisión y validación definitiva acogiendo las observaciones realizadas, el 29 de febrero de 2016; así como también, deberá presentar para cada tipo de actividad una ficha técnica y de contenido con la estrategia y la táctica para la ejecución de cada actividad"
- b. "(...) deberá presentarse con el cronograma-calendario y el presupuesto referencial sustentado con las proformas correspondientes"
- c. Cumplir con "(...) la solicitud realizada en el Memorando N.-RPDMQ-CS-2016-001-MC, de fecha 18 de enero de 2016 de presentar los informes físicos completos, conforme se detalla en el contrato No.019-2014, que en la cláusula Cuarta, en el cuadro que refiere al subcomp. 7. Administración del cambio se detallan".

A la fecha, el Consorcio, no ha presentado el Plan de Comunicación "Gestión del cambio"; completo con las fichas de las actividades, presupuesto y cronograma. Sin embargo, presentó una ficha técnica para ejecución comunicacional externa, un banco de imágenes para comunicación interna y diseño promocional solicitud de claves, las mismas que tienen las siguientes observaciones:

**EN LA FICHA:**

- a. La ficha técnica no identifica la actividad correspondiente del plan revisado y observado.
  - b. No tienen concordancia las actividades de la ficha con las actividades propuestas en el plan revisado y observado, que formula:
1. Estrategia de persuasión a usuarios frecuentes, corporativos<sup>1</sup> y ciudadanía para obtención de claves de acceso al servicio inscripción de escrituras vía internet:
- 1.1. Promoción y difusión de servicio de asesoría (HelpDesk) para registro de clave de usuario del SIREL en la sede institucional y en caso de haber demanda en las Administraciones Zonales del MDMQ. A través de:
    - a) Instructivo virtual paso-a-paso con captura de pantallas que guíe al usuario cómo obtener su clave de acceso al SIREL.
    - b) Gigantografías exhibidas en el ingreso a Servicios Ciudadanos."
    - c) Cuñas
    - d) Spots "

En tanto que la ficha propone:

- a. Publicación de imagen promocional en la web
- b. Roll up y afiches en el área de Servicios Ciudadanos según arte aprobado por el RPDMQ.
- c. Anftrión en contact center para obtención de clave

**EN EL BANCO DE IMÁGENES**

Con fecha 14 de diciembre de 2015 mediante e-mail el Consorcio envió un banco de imágenes motivacionales para el envío a través del correo Outlook institucional, como parte de la estrategia de comunicación interna:



- a. Hay 73 imágenes en formato JPG Y 13 en adobe fireworks.
- b. Las imágenes no están identificadas con nombre
- c. Las imágenes no cuentan con la resolución adecuada para edición a infografías para envío Outlook y en la impresión se pixela la imagen

### EN EL DISEÑO PROMOCIONAL SOLICITUD DE CLAVES

La SECOM realizó el diseño y se envió el mismo en formato AI al Consorcio, conjuntamente con las medidas correspondientes para el diseño e impresión del roll up y afiches que realizaría el Consorcio para la difusión en Servicios Ciudadanos del RPDMQ, mismos que no han sido enviados para la aprobación.

Atentamente,

Kilián Moreno V.  
Coordinadora  
COMUNICACIÓN SOCIAL RPDMQ

Marcelo Cornejo  
ASESOR INTERINSTITUCIONAL  
RPDMQ

Adjunto: Plan de comunicación con observaciones realizadas, ficha de ejecución de actividades propuesta por el Consorcio, Print del banco de imágenes y mail; mail de envío arte para producción de roll up y afiche solicitud claves

REQUERIMIENTO DE EJECUCION DE ACTIVIDADES PARA LA GESTION DEL CAMBIO

DE:	Gerente de Proyecto - Consorcio MEB-Seventeen Mile				
PARA:	Gerente del Proyecto de Modernización Integral del RPDMQ.				
FECHA:	14-03-2016	Código	2016-03-A-01	Componente	Automatización

OBJETIVO	Promover la necesidad de obtener la clave de usuario ciudadano, para acceder a los servicios del RPDMQ
ESTRATEGIA(s)	1. Informativa: Información a ciudadanos mediante diversos medios 2. Servicio al cliente: Soporte a ciudadanos en el RPDMQ
TÁCTICA(s)	1.1 Publicación de imagen promocional en página web 1.2 Roll-up y afiches en el área de Servicios Ciudadanos, según arte aprobado por el RPDMQ 2.1 Anfitrión en Contact Center para obtención de clave
TIPO DE EVENTO	Informativo
GRUPO OBJETIVO	Usuarios ciudadanos (personas naturales y personas jurídicas)
AGENDA	
CONTENIDO	Con énfasis en: -Obtención de clave de usuario utilizando el sistema, preferentemente vía web y, con segunda prioridad, con asesoría personal en el RPDMQ
RESPONSABLE	Por definir. (RPDMQ) La persona encargada apoyar al ciudadano en el Contact Center deberá conocer perfectamente la opción de obtención de clave de usuario externo en el SIREL
LOGÍSTICA	Help Desk
PERIODO RECOMENDADO DE EJECUCIÓN: Del 17 de marzo al 9 de mayo del 2016	
OBSERVACIONES	Se recomienda que el anfitrión del Contact Center sea, en lo posible, una funcionaria del RPDMQ, con el entrenamiento adecuado y la experiencia suficiente en relacionamiento con usuarios ciudadanos.

*Ficha*



## Lilian Marlene Moreno Vasquez

---

**De:** Fernando Gonzalez [fernandogonzalez2201@gmail.com]  
**Enviado el:** lunes, 14 de diciembre de 2015 21:26  
**Para:** Lilian Marlene Moreno Vasquez; Marcelo Ramiro Carrera Riquetti  
**CC:** Byron Paredes; Edgar Patricio Mora Castro  
**Asunto:** BANCO DE IMÁGENES PARA GESTIÓN DEL CAMBIO  
**Datos adjuntos:** IMAGENES CAMBIO.rar

Estimada Lili,

Según lo conversado, te adjunto un banco para que vayas revisando imágenes y, quizás, seleccionando las que te parezcan mejor. No te preocupes del inglés, eso lo arreglamos fácilmente.

En la reunión que tendremos esta semana también deberemos pensar en frases para informar a los clientes usuarios que tienen que obtener su clave de usuario para que, desde el próximo año, puedan hacer peticiones, generar certificados e inscribir sus contratos en forma automatizada, con mayor seguridad jurídica de la información y con la posibilidad de hacerlo desde su casa, sin tener que acercarse al RPDMQ (para certificaciones)

EL RPDMQ tiene que implementar un help desk para ayudar a los usuarios que requieran, a generar su correo electrónico (si no lo tienen) y su usuario. Apenas sepamos la fecha de instalación del help desk deberemos comunicar a los usuarios presenciales, mediante gigantografías, con los gestores del cambio (funcionarios del RPDMQ expertos, de servicios ciudadanos) y mediante boletines de prensa, entrevistas al registrador, etc, que el RPDMQ puede ayudar a los usuarios desde su help desk

Cordialmente

Ing. Fernando González B.  
MBA, MSc DEGI

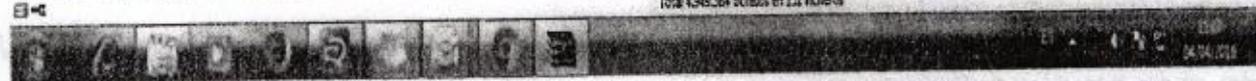
AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: La información contenida en este e-mail es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la entidad a la cual esta dirigida. Si usted no es el receptor autorizado o cualquier tercero, defraudar, divulgar o usar copia de este mensaje está prohibida y será sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, por favor devolverlo a su origen para comunicar la recepción equivocada y borrar inmediatamente el mensaje y cualquier adjunto recibido. MDEG no asume responsabilidad sobre la información, opiniones o acciones basadas en esta e-mail que no están relacionados con negocios o actividades comerciales o funciones de su institución.



IMAGENES CAMBIO.rar/IMAGENES CAMBIO - archivo RAR, tamaño descomprimido 4.948.384 octetos

Nombre	Tamaño	Comprimido	Tipo	Modificado	CRCL
86f55d5-319c-4...	35.144	33.768	Imagen JPEG	16/09/2015 21:42	1269445
977d9d35-9e6f-4...	34.872	34.282	Imagen JPEG	12/12/2015 19:00	6A418E8F
977d9d35-9e6f-4...	34.872	34.282	Imagen JPEG	08/12/2015 10:07	6A418E8F
fraser-solre-fr...	35.753	34.638	Imagen JPEG	15/11/2015 18:09	1A8888D7
4707960-4018-4...	25.641	25.336	Imagen JPEG	16/09/2015 21:58	E127434F
4b4e4d8-2788-4...	36.588	36.671	Imagen JPEG	28/09/2015 21:55	0EEF226F
4b4e4d8-2788-4...	37.057	37.033	Imagen JPEG	08/12/2015 9:39	77421C86
9b4e4e4-3d96-4...	36.785	36.746	Imagen JPEG	16/10/2015 17:06	E9908CDE
34a0228-0d35-4...	40.127	39.129	Imagen JPEG	08/12/2015 10:05	1508393F
4ab69cf-4f49-4...	45.666	41.539	Imagen JPEG	08/12/2015 10:14	B4808FCE
b4d996c-8c38-4...	42.832	42.496	Imagen JPEG	20/09/2015 20:28	C4E64F9E
4c49636-e794-4...	46.036	46.011	Imagen JPEG	16/09/2015 21:51	0CFAD84E
43452ee-2814-4...	46.486	46.128	Imagen JPEG	28/09/2015 22:23	1702449E
1ee2358-e786-4...	46.572	46.362	Imagen JPEG	28/09/2015 21:32	80BAAA07
nuncanunoch...	46.615	48.571	Imagen JPEG	15/11/2015 18:01	8F9FC4D3
509670e-5e78-4...	50.040	49.672	Imagen JPEG	08/12/2015 10:11	606D07CA
420552e-ee74-4...	51.565	50.621	Imagen JPEG	08/12/2015 10:11	031475F9
196c1f41-8976-4...	64.208	63.674	Adobe Fireworks P...	29/11/2015 15:54	D270E98F
b2b6ec8d-a700-4...	65.306	65.306	Adobe Fireworks P...	12/12/2015 19:02	8801F5CA
e330458a-0940-4...	71.134	71.149	Adobe Fireworks P...	12/12/2015 19:50	8D42BAC2
9ab6484-e280-4...	90.615	75.907	Imagen JPEG	12/12/2015 18:46	387199FD
975c46204048b...	88.664	82.368	Imagen JPEG	20/11/2015 21:10	3C13903C
345.jpg	114.177	112.669	Imagen JPEG	15/11/2015 18:10	4390306F
cb9976989a7141...	148.360	148.479	Adobe Fireworks P...	01/10/2015 10:19	05CA266D
107299d-8600-4...	173.618	173.618	Adobe Fireworks P...	28/09/2015 22:12	68866798
e158a4d3-264c-4...	181.567	181.567	Adobe Fireworks P...	29/09/2015 20:29	84C82C2F
7.jpg	539.819	537.419	Imagen JPEG	15/11/2015 18:09	EFA63122
Captura de pant...	769.602	769.601	Adobe Fireworks P...	15/11/2015 18:10	C381305E

Total 4.948.384 octetos en 151 ficheros



## **Lilian Marlene Moreno Vasquez**

---

**De:** Lilian Marlene Moreno Vasquez  
**Enviado el:** jueves, 24 de marzo de 2016 10:27  
**Para:** 'fernandogonzalez2201@gmail.com'  
**CC:** Katherine Priscila Herrera Delgado  
**Asunto:** medidas de afiches arte solicitud de clave

Estimado Fernando:

Te reenvío el mail del 09 de marzo donde detallo las medidas de los afiches y sus especificaciones también del roll up

Saludos,

Lily

**De:** Lilian Marlene Moreno Vasquez  
**Enviado el:** miércoles, 09 de marzo de 2016 11:34  
**Para:** 'fernandogonzalez2201@gmail.com' (fernandogonzalez2201@gmail.com)  
**CC:** Andrés Alberto Eguiguren Eguiguren; Pablo Javier Falconi Castillo; Carlos Rafael Paredes Llerena; Doris Capucine Ochoa Ramírez; Cesar Patricio Espin Mora; Ramiro Marcelo Comejo Proaño; Wilson Raúl Vela Gómez; Byron Paredes  
**Asunto:** RV: Arte aprobado para solicitud de clave

Fernando y compañer@s todo@s:

Un gusto saludarlos a tod@s, conforme lo conversado con Fernando, este arte aprobado por la SECOM y que se acordó, el Consorcio realice la impresión de productos promocionales, sea roll up y/o afiches para su difusión en Servicios Ciudadanos. Una solicitud, en los productos coloquemos los colores correctos de nuestra web que es multicolor [www.registrodelapropiedad.quito.gob.ec](http://www.registrodelapropiedad.quito.gob.ec),

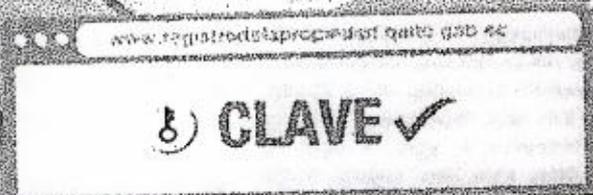
Estimado Fernando te adjunto el arte y las especificaciones técnicas de los productos a trabajarse.

Carlitos Paredes, por favor ajustemos el diseño en las medidas que correspondan, así como el multicolor de la página web [www.registrodelapropiedad.quito.gob.ec](http://www.registrodelapropiedad.quito.gob.ec), a fin de que Wilson Vela nos pueda ayudar con la difusión en las pantallas de Servicios Ciudadanos, previa disposición de fecha, para esos fines de Marcelo Comejo, asesor interinstitucional. Se coordinará lo mismo con la DMI para la publicación en los monitores-computador de las instituciones municipales.

Muchas gracias a todos,

Lily

## ¿DONDE OBTENER TU CLAVE PARA SOLICITAR TRÁMITES EN LA WEB?



REGISTRO  
DE LA PROPIEDAD

www.quito.gob.ec

**QUITO**  
ALCALDÍA

### ESPECIFICACIONES DE ROLL UP

Lona backlite

Impresión Backlite 1140dpi, con tintas ecosolventes

### AFICHES

#### IMPRESIÓN

Impresión de afiche para porta afiche en columnas, full color tiro en papel fotográfico de 115gr.

Medidas: 0.39x0.60m (bxh)

Medidas: 0.30x0.595m (bxh)

Lily Moreno

Comunicación Social RPD MQ

AVISO DE CONFIDENCIALIDAD: La información contenida en este e-mail es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la entidad a la cual es dirigida. Si usted no es el receptor autorizado, cualquier exhibición, distribución o copia de este mensaje o su contenido y todo suscripción por la ley. Si por error recibe este mensaje, por favor convertirlo a su agente para eliminar la recepción equivocada y hacer inmediatamente el reporte a cualquier adjunto recibido. AHPB no asume responsabilidad sobre la información, opiniones o acciones contenidas en este e-mail que no o sea solicitadas con nosotros o por cualquier otra entidad o persona.

## PLAN DE COMUNICACIÓN 2016

**ANTECEDENTES**

Los cambios en el avance de las tecnologías de información y comunicación (TIC) determinan una creciente preferencia por el uso de instrumentos electrónicos para realizar trámites administrativos: reducen tiempo y costos, son amigables con el ambiente, promueven la equidad en el acceso, acercando los servicios a grupos vulnerables que tienen dificultad para movilizarse hacia las instituciones prestatarias y a personas que residen en sitios distantes a su lugar de origen; el espacio virtual facilita la transparencia de la información pública, éstos, entre otros factores, hacen de la telemática un servicio en progresiva demanda social.

El Gobierno Electrónico como forma moderna de administración pública ya es común en los diversos niveles de gobierno en el Ecuador. La Ley de Transparencia de la Gestión Pública manda a las instituciones públicas, divulgar periódicamente información financiera y avances de sus planes de desarrollo en los portales electrónicos institucionales para que la ciudadanía acceda con libertad a esta información. También instituciones como el Servicio de Rentas Internas (SRI), El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), el Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP), la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (SENESCYT) entre otros, utilizan servicios telemáticos para atender la demanda ciudadana. Una ventaja adicional es la interacción de las bases del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos que permite una mayor eficacia en la gestión de servicios y en la gobernanza en general.

La Constitución en su artículo 265 establece que la competencia registral la ejerce el Ejecutivo en coordinación con los municipios. El artículo 145 del Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) y el artículo 19 de la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos (LSNRDP), establecen esta competencia como concurrente entre el Ejecutivo (DINARDAP) y los municipios a través de los Registros de la Propiedad, institución competente para dar fe registral, legalidad y publicidad registral a la propiedad inmobiliaria.

La Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos (DINARDAP) mediante Resolución No. 019-NG-DINARDAP-2013 de 09 de mayo de 2013, se refiere al artículo 31 de la LSNRDP que dispone consolidar, estandarizar y administrar la base única de datos de los registros públicos, obliga a los integrantes del Sistema a facilitar la información digitalizada de sus archivos, actualizada y de forma simultánea conforme ésta se produzca. La Institución definirá los programas informáticos y más aspectos técnicos que las dependencias de registro de datos públicos deberán implementar para el sistema interconectado y el control cruzado de datos y mantenerlo en correcto funcionamiento.

El ordenamiento jurídico de Ecuador contempla la técnica de folio real en el artículo 17 de la LSNRDP; de ahí que, partiendo del folio real cuyo mantenimiento es en papel, el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito (RPDMQ) moderniza sus servicios con un cambio tecnológico: la implantación del manejo electrónico del folio real, coherente con la política "cero papeles" regulada por el Ministerio del Ambiente y con factibilidad jurídica mediante la firma electrónica regulada por la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos (Ley No. 67 del año 2002) que permite generar actas registrales electrónicas seguras y confiables.

Desde el año 2011 el RPDMQ está en proceso de cambio, pasó de institución privada a ser un servicio público municipal; hoy se plantea el reto de innovar la técnica y la tecnología registral, cambio trascendente que está en plena evolución.

## JUSTIFICACIÓN

Hasta la primera mitad del año 2015, el uso de libros fue el principal sustento operativo del RPDMQ, causaba gran esfuerzo lograr resultados eficaces e insatisfacción laboral. A diario se movilizaba de tres a cuatro mil libros en las áreas de certificados, marginaciones, inscripciones y consulta jurídica<sup>1</sup>. El uso diario de los libros representaba hasta un 45% del total del acervo, cifra indicadora de un acervo vivo en constante movimiento. Algunos libros se consultaban hasta 30 veces al día, varios funcionarios podían requerir el mismo libro para publicitar o marginar el tomo.

El RPDMQ opera con un proceso que cubre todos los trámites ingresados; al día se reciben cerca de 2.200 trámites, de los cuales de 1.200 a 1.500 son certificados y el resto son inscripciones<sup>2</sup>.

El Registro comprende 24 tipos diferentes de libros, en función de la carga de trabajo. Materias como Propiedad generan 1 o 2 libros diarios, otras materias quizá requieran sólo 1 libro anual. Cada libro tiene cerca de 500 páginas. Se elaboran al mes de 30 a 45 libros.

Los libros no abandonan las instalaciones del RPDMQ. La intensidad del trabajo de los certificadores, que debían consultar varios libros para elaborar un certificado, llevaba a que los libros estén fuera de sus estanterías, debiendo buscárselos en las oficinas.

A la fecha, cerca de dos millones de actas físicas del acervo registral se han desmaterializado con técnicas digitales no invasivas, transformándolas en documentos electrónicos que permiten una gestión sin papel; la solicitud de inscripción de escrituras y certificados se realizan a través de un Sistema Registral Electrónico (SIREL) con productos virtuales, jurídicamente seguros, espacialmente accesibles, eficaces en uso de tiempo y recursos, haciendo del RPDMQ una institución vanguardista que sustentará sus procedimientos y técnicas con normas reconocidas como las ISO 9001 y 27001.

Toda innovación trae consigo retos. El cambio de institución privada y autónoma a organismo dependiente de los gobiernos municipales causó una crisis durante la transición. Acordé a lo previsto en las normativas transitorias, se estableció como plazo límite para el traspaso del Registro de la Propiedad al Municipio el 30 de Junio de 2011, fecha en la que el RPDMQ abrió sus puertas con una mayor demanda a la normal, por la falta de despacho en los últimos días del antiguo Registro. En la primera semana se represaron miles de solicitudes. Otro inconveniente de la transición fue la salida de personal de Certificaciones que agudizó el problema de trámites represados y falta de despacho oportuno, generando insatisfacción ciudadana.

La desmaterialización del acervo registral iniciada a inicios del 2015; enfrentó retos internos significativos, la resistencia al cambio hacia la cultura digital requirió de varios meses para posicionar la nueva forma de hacer las cosas y generar confianza en funcionarios, expertos en la forma tradicional de trabajar con libros físicos; también es una ardua tarea generar marcos normativos para implementar la técnica registral del folio real, así como automatizar los procesos registrales.

Esto da cuenta de la necesidad de informar y comunicar oportunamente a los usuarios internos y la ciudadanía sobre el alcance de los cambios institucionales, a fin de que la nueva oferta de servicios esté consolidada y lista antes que la exigencia social por ellos; se desborde; de otra manera, se ampliaría la demanda insatisfecha, con repercusiones en la imagen de la institución.

<sup>1</sup>Fuente: Diagnóstico Actual del RP; dato obtenido a través de fuentes del Registro de la Propiedad

<sup>2</sup>Fuente: Proyecto de Modernización del Registro de la Propiedad dentro del punto: "Componente de Digitalización".

### Porque el ser humano pertenece a la Tierra.....

El RPDMQ lidera un doble desafío técnico y tecnológico; por un lado, transforma la visión tradicional de técnica registral enfocada en el propietario del inmueble (folio personal) sujeto transeúnte, movedizo, cambiante, y va hacia la focalización de la información registral en el inmueble (Folio Real) que, como su nombre lo indica, es un objeto impersonal, estable, inamovible, perdurable, fácil de identificar.

### Porque estamos virtualmente conectados

La otra parte del cambio es innovar la gestión registral con tecnologías de última generación, yendo de la convencional exigencia de la presencia del usuario en la Institución para tramitar las transacciones registrales que se gestionan en actas físicas, hacia:

- ✓ Acercar los servicios al usuario, integrándolo a la Institución en el espacio virtual con el registro de clave personal del usuario en la web [www.registrodelapropiedad.quito.gob.ec](http://www.registrodelapropiedad.quito.gob.ec), desde donde puede realizar sus trámites en cualquier lugar, eliminando la barrera de la distancia física. En caso de que los usuarios tengan dificultad en abrir su cuenta electrónica, el RPDMQ apoyará con tutoriales virtuales y un sitio de apoyo presencial para el registro de la clave del usuario que le dé acceso al SIREL y un correo electrónico válido donde se le pueda notificar novedades.
- ✓ Optimizar tiempo y recursos del usuario, mediante la oferta de servicios registrales telemáticos, donde se realizan transacciones electrónicas sin copias de papel y dinero en efectivo, en su lugar se usa copias digitales y transacciones en línea.
- ✓ Optimizar tiempo y recursos institucionales; para el usuario interno, un acervo registral desmaterializado (archivos electrónicos integrados en el SIREL) permite un rápido acceso a las actas y actualización de datos, elimina la necesidad del funcionario de movilizarse en busca de libros físicos y revisarlos manualmente; además agiliza la recaudación de tasas municipales por servicios registrales mediante pago en línea, incrementa la productividad de la jornada laboral y afianza la satisfacción profesional del deber cumplido.

### Porque seguridad es confianza

Parte del cambio tecnológico es fortalecer la seguridad de los actos registrales, activando las previsiones legales vigentes y estandarizando los procesos de seguridad de la información electrónica.

- ✓ Seguridad Jurídica, respaldada por la Firma Electrónica<sup>3</sup> personal e intransferible, el sistema reconoce al dueño de la firma electrónica como la única persona legalmente autorizada para suscribir las transacciones registrales
- ✓ Seguridad de datos electrónicos, protege la información de agentes externos y la respalda para fácil traslado en caso de catástrofes. Amparada por acreditación en cumplimiento de estándares internacionales de calidad (ISO 27001)
- ✓ Sede Electrónica Centralizada, que permite el interfaz con bases de datos entre instituciones del Estado, lo cual garantiza la calidad del dato del usuario de los servicios registrales.

<sup>3</sup> Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos (Ley No. 67 del año 2002)

La transición hacia la transformación de la gestión es paulatina, comunicar estos temas técnicos complejos requiere de una cultura del cambio y una institucionalidad consolidadas, destellos informativos o slogans breves serían inútiles si los usuarios internos y externos encuentran dificultades en la realidad de la experiencia registral. Se debe promover lo que con certeza está listo,

### OBJETIVO GENERAL

Posicionar ante los usuarios externos e internos del Registro de la Propiedad del DMQ, las ventajas y oportunidades de la oferta de nuevos servicios registrales bajo el esquema de Folio Real Electrónico,

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Difundir, mediante estrategias y herramientas de comunicación, los nuevos servicios registrales (Modernización Institucional) hacia: la ciudadanía en general; los usuarios frecuentes de servicios institucionales en particular; la administración municipal (Alcaldía, Administración General, Procuraduría Síndica, Direcciones Metropolitanas de Catastro, Financiera, Tributaria, Servicios Ciudadanos, Tecnologías Informáticas, Secretarías Metropolitanas de Comunicación, así como de Planificación).
2. Socializar a usuarios corporativos la seguridad jurídica de los nuevos servicios registrales electrónicos
3. Difundir normativas que respaldan los cambios de técnica y tecnología registral.
4. Socializar la interacción de la información registral con instituciones públicas competentes
5. Socializar a ciudadanos y ciudadanas usuarios de los servicios del RPDMQ: la forma de acceder al Sistema Registral Electrónico (SIREL) y mantenerse en contacto con la Institución mediante un correo electrónico actualizado; el manejo de firma digital; el manejo de formatos electrónicos para acceder a los servicios; el manejo de transacciones en línea para pago de recaudaciones de tasas municipales por servicios registrales.
6. Fortalecer la comunicación intra-institucional sobre los avances de la modernización registral<sup>4</sup>.

### MENSAJE

Beneficios de la innovación de Técnica y Tecnología Registral:

- ✓ Gestión del Folio Real Electrónico que centraliza en el inmueble todos los actos registrales,
- ✓ Seguridad jurídica respaldada por la Firma Electrónica,
- ✓ Apertura de Clave del usuario que le permite acceder al Sistema Registral Electrónico desde cualquier lugar para trámites en línea rápidos, accesibles y con menos papeles.
- ✓ Seguridad de la información electrónica acreditada con estándares internacionales de calidad.

### TIPOS DE INFORMACIÓN PARA GRUPOS EXTERNOS E INTERNOS

Información relevante, precisa, puntual y pertinente.

<sup>4</sup>Los usuarios internos reciben capacitación en desmaterialización del acervo registral, derecho registral, procesos registrales, manejo del SIREL, como parte de la modernización, el área de comunicación difunde y promueve los avances así como ocurren y se estabilizan los procesos.

**RELEVANTE.-** De modernización institucional (claves de usuario para acceso a servicio vía internet) folio Real.

**ESTABLE.-** Seguridad jurídica, aranceles, horarios, tipo de servicios.

**PERTINENTE.-** La información relevante será pertinente para la comunicación externa e interna cuando los procesos registrales se hayan pilotado, consolidado y estabilizado.

**CANALES DE COMUNICACIÓN.-** El medio para comunicar los servicios ciudadanos son diversos:

1. Brigadas Móviles, son oportunidades para apertura de cuentas y educación al usuario.
2. Materia POP<sup>6</sup>
3. Cartelera Institucional para exhibir novedades y testimonios gráficos de los eventos realizados sobre modernización institucional.
4. Boletín Digital elaborado participativamente para circulación interna (Intranet) y técnicamente para circulación externa ([www.registrodelapropiedad.quito.gob.ec](http://www.registrodelapropiedad.quito.gob.ec))
5. Web [www.registrodelapropiedad.quito.gob.ec](http://www.registrodelapropiedad.quito.gob.ec)
6. Youtube para promover y difundir material audiovisual
7. Medios Públicos Municipales para promover y difundir trabajo inter-organizacional entre instancias municipales y el RPD MQ en la modernización institucional.
8. Medios Privados (agenda de medios, boletines de prensa) para promover y difundir novedades sobre el avance de la modernización registral
9. Intranet para promover y difundir novedades sobre la modernización registral.
10. Red Municipal para promover y difundir testimonios positivos sobre el liderazgo de Quito en gestión registral en el país y la Región.
11. Boletín de prensa para informar hitos de la modernización registral, tales como: fecha de inicio de registro de usuarios en el SIREL, fecha de lanzamiento del Sistema Registral Electrónico
12. Exposiciones o actos de presencia para capacitar en seguridad jurídica y manejo de servicios registrales telemáticos a usuarios corporativos (Cámara de la Construcción, Colegio de Notarios, Colegio de Registradores, Colegio de Abogados, Colegio de Ingenieros, Colegio de Arquitectos...).
13. Vinculación ciudadana para promover "cara a cara" la nueva oferta de servicios registrales con organizaciones barriales y población necesitada de apoyo en formalizar la titularidad de sus predios e inmuebles.
14. Vinculación Académica para promover y difundir actualizaciones normativas relativas a la seguridad jurídica de la nueva gestión registral.
15. Correr la voz. (Contactar a personas influyentes que pueden difundir el mensaje a una población meta a través de sus redes de comunicación y contactos diarios).
16. Videos
17. HelpDesk<sup>7</sup> para asesoría y enrolamiento usuarios para obtención de claves y nuevo proceso solicitud de servicios registrales

<sup>6</sup> Siglas de "Point of Purchase"; traducido al castellano como "punto de compra", se refiere a exhibiciones de material promocional (carteles, afiches, gigantografías...), o entrega de suvenires (llaveros, esferográficos...) sobre el producto en el momento que el cliente recibe el bien o servicio que está en oferta.

<sup>7</sup> Traducido al castellano como "mesa de apoyo".  
Unidad N°31-10 y Murguion

## GRUPOS OBJETIVO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

## 1.- Población objetivo externa

## 1. CIUDADANÍA

Mediante la implementación de Estrategia BTL<sup>7</sup> - Brigada Móvil, una técnica muy utilizada por la Municipalidad para brindar asesoría a la ciudadanía, donde se *resuelven inquietudes ciudadanas y casos específicos de inscripción y certificación registral*, aquí también se apoyará la obtención de claves para acceso al SIREL y los nuevos procedimientos para acceder a los servicios registrales.

## 2. "STAKE HOLDERS" O GRUPOS INTERESADOS EN LA GESTION REGISTRAL DE LA PROPIEDAD EN EL DMQ

A más del usuario individual, al grupo poblacional externo pertenecen organizaciones públicas y privadas relacionadas con el RPDMQ; tales como:

1. Instituciones financieras privadas.
2. Cámara de la Industria de la Construcción
3. Federación de Notarios
4. Colegio de Abogados (estudios jurídicos)
5. Colegio Arquitectos
6. Asociación de Corredores de Bienes Raíces - ACBIR
7. Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - BIESS
8. Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos - DINARDAP
9. Universidades - Facultades de Jurisprudencia y/o Derecho. Para el usuario que desconoce temas legales, la asesoría pronta y confiable es fundamental; más aún cuando los temas registrales no son cotidianos y se requiere de un lenguaje claro, comprensible y que genere seguridad en la solución de sus necesidades registrales; por lo que es necesario promover una relación con las Facultades de Jurisprudencia y/o Derecho, a fin de brindar un servicio de asesoría gratuita a la ciudadanía.

Objetivo comunicacional para este grupo:

1. Socializar el proceso de modernización del RPDMQ y la obtención de claves personales para el acceso a los nuevos servicios digitales.
2. Cubrir necesidades ciudadanas sobre asesoría legal en temas de certificación e inscripción con seguridad jurídica, de manera directa en barrios y a través de consultorios jurídicos gratuitos.
3. Informar los servicios y logros de la institución para obtener reacciones positivas.
4. Lograr identificación o empatía entre la institución y el público objetivo

<sup>7</sup> Siglas en Ingles "Below the Line", traducidas al castellano como "por debajo de la línea" es una técnica de Marketing que emplea formas de comunicación no masivas dirigidas a segmentos específicos, desarrollada para la promoción de bienes o servicios mediante acciones específicas. Se caracteriza por el empleo de creatividad y sentido de oportunidad, dándose novedosos conductos para comunicar mensajes.

**Mensajes a Transmitir**

Mensajes persuasivos, motivantes para el uso de:

1. Servicios electrónicos como: llenado en línea del formulario de solicitud de inscripción de escrituras; llenado de solicitud de certificados en línea, pago en línea, certificado con cotizador, consultas de trámites, notificaciones y seguimiento.
2. Desmaterialización de la información
3. Implementación del Sistema Registra Electrónico (SIREL)
4. Firma digital
5. Uso del servicio corporativo.

Mensajes informativos, explicativos, propagandísticos, encaminados a motivar y fortalecer el acercamiento entre la institución, la academia y la ciudadanía, a través de asesorías directas, respuestas permanentes y procedimientos de acompañamiento directo y amigable sobre la modernización institucional.

ENTIDADES	QUE COMUNICAR
<b>GRUPO 1</b> 1. Consejo de la Judicatura 2. Colegio de Registradores 3. Federación de Notarios 4. Colegio de Abogados	✓ Normativa registral electrónica: (Sólo GRUPO 1). ✓ Apertura de claves ✓ Formularios de solicitud via internet ✓ Firma electrónica
<b>GRUPO 2</b> 1. Cámara de la Industria de la Construcción CAMICÓN 3. Colegio de Ingenieros Civiles 4. Colegio de Arquitectos 5. Asociación Corredores Bienes & Raíces.	✓ Alcance de la técnica Folio Real – ventajas: impersonal, estable, perdurable, de fácil identificación. ✓ Seguridad Jurídica: Ley de Comercio Electrónico, Firma Electrónica y correspondencia digital.
<b>GRUPO 3</b> 1. Entidades financieras Públicas y Privadas	✓ Seguridad de la información electrónica
<b>GRUPO 4</b> DINARDAP	✓ Desmaterialización y digitalización (DINARDAP) ✓ Acreditación RPDMQ estándares

<p><b>GRUPO 5</b></p> <p>MUNICIPALIDAD:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unidad Especial Regula Tu Barrio.</li> <li>2. Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas</li> <li>3. Empresa Pública Metropolitana de Desarrollo Urbano</li> <li>4. Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda</li> <li>5. Secretaría de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana del DMQ</li> <li>6. Secretaria de Planificación del DMQ.</li> <li>7. Dirección Metropolitana de Catastro.</li> <li>8. Dirección Metropolitana Financiera</li> <li>9. Dirección Metropolitana de Gestión Documental y Archivo</li> <li>10. Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos</li> <li>11. CONSEJO METROPOLITANO</li> </ol>	<p>internacionales de calidad y seguridad información (DINARDAP)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apertura de claves</li> <li>✓ Formularios de solicitud via internet</li> <li>✓ Firma electrónica</li> <li>✓ Alcance de la técnica Folio Real - ventajas: impersonal, estable, perdurable, de fácil identificación.</li> <li>✓ Seguridad Jurídica; Ley de Comercio Electrónico, Firma Electrónica y correspondencia digital.</li> <li>✓ Seguridad de la información electrónica</li> <li>✓ Datos estadísticos avances y proyecciones</li> </ul>
<p><b>GRUPO 6</b></p> <p>1.FACULTADES DE DERECHO.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desmaterialización y digitalización</li> <li>✓ Cambios Normativos</li> <li>✓ Alcance de la técnica Folio Real - ventajas</li> <li>✓ Claves</li> <li>✓ Formularios de solicitud via Internet</li> <li>✓ Firma electrónica</li> <li>✓ Seguridad Jurídica</li> <li>✓ Seguridad información electrónica</li> </ul>

<p>GRUPO 7</p> <p>1.CIUDADANÍA</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Claves</li> <li>✓ Formularios de solicitud vía internet</li> <li>✓ Firma electrónica</li> <li>✓ Seguridad Jurídica</li> <li>✓ Seguimiento trámites vía web</li> <li>✓ Solicitud de certificados vía internet</li> </ul>
<p>GRUPO 8</p> <p>Medios de comunicación</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desmaterialización y digitalización</li> <li>✓ Alcance de la técnica Folio Real – ventajas</li> <li>✓ Claves</li> <li>✓ Formularios de solicitud vía internet</li> <li>✓ Firma electrónica</li> <li>✓ Seguridad Jurídica</li> <li>✓ Seguridad información electrónica.</li> </ul>

**Actividades y herramientas**

- A
- B
- C

Para cada tipo de actividad priorizada por el RPDMQ se deberá elaborar, una ficha técnica y de contenido con la estrategia y la táctica para la ejecución de la misma. (Ver Anexo....).

1. Estrategia de persuasión a usuarios frecuentes, corporativos, y ciudadanía para obtención de claves de acceso al servicio inscripción de escrituras vía internet.

- 1.1. Promoción y difusión de servicio de asesoría (HelpDesk) para registro de clave de usuario del SIREL en la sede institucional y en caso de haber demanda en las Administraciones Zonales del MDMQ. A través de:
  - a) Instructivo virtual paso-a-paso con captura de pantallas que guíe al usuario cómo obtener su clave de acceso al SIREL.
  - b) Gigantografías exhibidas en el ingreso a Servicios Ciudadanos.
  - c) Cufias
  - d) Spots

\*Se entiende como usuario corporativo a usuarios pertenecientes a organismos colegiados que agrupan a personas de una misma profesión u ocupación tales como: Cámara de la Industria de la Construcción, Cámara de Comercio, Colegio de Abogados, etc. (Los usuarios corporativos del RPDMQ son estudios jurídicos, constructoras, inmobiliarias, biés etc.)

- e) Boletines de prensa
- f) Trípticos educativos para que el usuario revise las instrucciones en casa.

2. 2. Difusión a usuarios corporativos y frecuentes, así como a DINARDAP sobre alcance de cambios en normativa registral para viabilizar la modernización en el RPDMQ a través de:

2.1. Invitaciones a seminarios temáticos para lo cual se requiere:

- a) Expositores,
- b) Local
- c) Invitaciones
- d) Presentaciones ejecutivas
- e) Formatos de registro de participantes,
- f) Certificados de asistencia suscritos por las entidades convocantes (ALCALDIA, RPDMQ y Organismo corporativo).
- g) Filmación y/o fotografías del evento para futuras producciones.

3. 3. Promoción y difusión a organismos municipales, DINARDAP y usuarios corporativos sobre desmaterialización del acervo registral a través de:

3.1. Charlas inductivas para lo cual se requiere simultáneamente:

- a) Agendar y verificar con la población objetivo la fecha y hora (previas a los tours dirigidos),
- b) Expositor,
- c) Local
- d) Computadora portátil
- e) Proyector
- f) Presentación ejecutiva sobre desmaterialización del acervo registral.
- g) Resumen conceptual sobre la modernización registral.

3.2. Tour guiado sobre desmaterialización del acervo registral para grupos objetivos, para lo cual se requiere:

- a) Local cerrado, conducente a concentrar la atención de la audiencia.
- b) Solicitud de ejecución de evento (Consortio)
- c) Guía técnico con las especificaciones solicitadas para cada población objetivo.
- d) Filmación de tour y/o entrevista para testimonios y producción futura.

4. 4. Socialización a grupos objetivo sobre la automatización de los servicios y Firma Electrónica que respalda la seguridad jurídica de las transacciones registrales electrónicas, a través de:

4.1. Realizar **entrevistas radiales** en Radio Municipal a técnicos registrales, personeros municipales, líderes de opinión de usuarios corporativos, usuarios frecuentes, académicos y ciudadanos que han participado en eventos patrocinados por el RPDMQ. Para lo cual se requiere:

- a) Entrevista preliminar al líder de opinión para delimitar el tema y sondear su percepción.
- b) Confirmar la asistencia de la persona a entrevistar.

<sup>9</sup> El usuario optimizará tiempo y recursos al solicitar su inscripción de bienes inmuebles en línea y podrá recibir en su correo electrónico la razón de su inscripción con la firma electrónica. Durante la socialización se persuadirá sobre el registro de claves de acceso personal a SIREL para la inscripción escrituras.

- c) Coordinar la Agenda de la entrevista, mediante el procedimiento establecido por la radio,
  - d) Preparar documento resumen de los puntos clave para la persona a entrevistar antes de la entrevista.
  - e) Archivar las entrevistas para citas en boletines electrónicos y de prensa.
- 4.2. Difusión de información a través de boletines de prensa en el periódico municipal El Quiteño. Para su posible publicación, para lo cual se requiere:
- a) Documentos conceptuales sobre la modernización institucional, servicios telemáticos, firma electrónica, sede electrónica centralizada, etc.
  - b) Validación institucional del contenido del boletín.
  - c) Envío del boletín de prensa a la SECOM (Dirección de medios públicos) acorde con los protocolos establecidos.
  - d) Circulación de ejemplares del diario en el jerárquico superior del RPDMQ?
  - e) Exhibición de la publicación en las carteleras institucionales.
- 4.3. Promoción y difusión de información sobre avances de la modernización registral a través de Boletines electrónicos para lo cual se requiere:
- a) Definir el propósito, los contenidos y periodicidad del boletín.
  - b) Contar con un banco de datos con los correos o sitios web de usuarios potenciales del boletín.
  - c) Invitar a los usuarios a integrarse voluntariamente al boletín informativo, enviar el primer boletín como muestra, anticipar el contenido del siguiente.
  - d) Monitorear y retroalimentar las opiniones de los usuarios sobre los contenidos.
  - e) Preparar con antelación los contenidos para comunicar periódica y secuencialmente avances ciertos, hitos importantes, experiencias, testimonios y opiniones relevantes de los usuarios de los servicios registrales.

**4.4. Producción de videos cortos (3 minutos) sobre:**

4.4.1 **Segunda Fundación de San Carlos en Quito, Ecuador:**

4.4.2 **Tutoriales de creación de usuario como llenar formularios de solicitud de tramites**

4.4.3 **Tutorial de pago en línea**

Para lo cual se requiere:

- a) Contratar servicios de diseño y producción audio-visual y/o producciones con recursos internos
- b) Validación institucional de videos preliminares,
- c) Difundirlos por redes sociales, página web institucional, YouTube y portales de instituciones aliadas.
- d) Monitores en salas de espera de servicios ciudadanos del RPDMQ, coordinar la posible difusión en la red Municipal, coordinar la posible difusión con Administraciones Zonales del MDMQ
- e) Exhibirlos en eventos institucionales.
- f) Utilizarlos para video foros en brigadas y oficinas móviles.

**4.5. Promoción y difusión de información a través de recorrido fotográfico 360 grados sobre:**

4.5. Promocionar nuevos procesos registrales para exhibirlos en el sitio web institucional para lo cual se requiere:

- Contratar servicios para la producción recorrido fotográfico 360 grados
- Validar el prototipo con la Institución.
- Colgar el producto terminado en el sitio web institucional.
- Colgarlo en Youtube
- Promover y difundir el producto a través de boletines electrónicos.
- Utilizarlos para reuniones ejecutivas con instituciones aliadas y organizaciones de usuarios.

4.6. Promocionar calidad de gestión registral con la acreditación ISO 9001:2008. Para lo cual se requiere:

- Página Web.
- Redes Sociales
- Publicaciones en: boletines de prensa, boletín electrónico, El Quiteño, Carteleras institucionales, Monitores balcón de servicios
- Documentos impresos con sello de certificación ISO

4.7. Promocionar seguridad de la información registral electrónica con la acreditación ISO 27001. Para lo cual se requiere:

- Página Web
- Redes Sociales
- Publicaciones en: boletines de prensa, boletín electrónico, El Quiteño, Carteleras institucionales, Monitores balcón de servicios
- Documentos impresos con sello de certificación ISO

4.8. Capacitación para asesoría sobre trámites registrales telemáticos en consultorios jurídicos gratuitos a coordinadores académicos, catedráticos y estudiantes de facultades de Derecho (siempre que se logre concretar los acuerdos pertinentes entre el RPDMQ y las Universidades). Para lo cual se requiere:

- Expositores,
- Local
- Invitaciones
- Presentación de contenidos temáticos y referencias bibliográficas.
- Información digital sobre: normativa registral, fundamentos teóricos sobre Folio Real Electrónico, fundamentos teóricos sobre el Sistema Electrónico Registral (SIREL), fundamentos teóricos sobre seguridad jurídica de la información digital, fundamentos teóricos sobre seguridad de la información electrónica.
- Registro de participantes,
- Certificados de asistencia suscritos por entidades convocantes (Academia y RPDMQ).
- Filmación del evento para futuras producciones

## 2.- Población objetivo interna

A nivel interno los grupos específicos son: Certificadores, Inscriptores, Atención Ciudadana,

Dirección Jurídica, Tecnologías de la Información, Dirección Administrativa Financiera, Asesorías. La comunicación interna busca informar al talento humano institucional sobre lo que la organización hace y también generar espacios de su participación para lograr un clima de compromiso e integración al cambio institucional.

Una comunicación interna viable debe contemplar:

- ✓ Talento humano suficiente que maneje la Comunicación Interna y en capacidad de estructurar y gestionar los flujos y canales de comunicación interna.
- ✓ Planificación y asignación presupuestaria que permita:
  - Ejecutar un plan estratégico de comunicación interna del cambio.
  - Contratar oportunamente proveedores de servicios y productos planificados.
  - Capacitar al talento humano de comunicación<sup>10</sup>.
  - Posicionar la gestión de comunicación interna como parte vital de la responsabilidad institucional, desde el nivel Jerárquico Superior hasta los niveles operativos<sup>11</sup>.
  - Fortalecer la vocería institucional<sup>12</sup>.
  - Potenciar la intranet, como la herramienta que más se adapta a los actuales requerimientos de comunicación interna (inmediatez, interactividad, estilo coloquial)

#### Objetivos comunicacionales:

- Generar mecanismos de participación en actividades comunicacionales sobre la modernización institucional.
- Informar los avances de la modernización institucional.

#### Mensajes a Transmitir

Los mensajes serán informativos, explicativos, de persuasión encaminados a:

- Lograr la participación y compromiso del talento humano con la modernización institucional.
- Promover y difundir avances de la modernización institucional.

#### Actividades y herramientas

##### 1. Actividades participativas de comunicación sobre el cambio, tales como:

- 1.1 Taller de entrenamiento sobre ventajas del uso de tecnología de última generación en la gestión registral con grupos de 30 personas (5 por área) en el RPDMQ. Para lo cual se requiere:
  - a) Expositor/es para contrastar el antes y el ahora de la gestión registral.
  - b) Moderador- sistematizador.
  - c) Local cómodo y conducente al aprendizaje.

<sup>10</sup> Cubierto por el Plan Anual de Capacitación, competencia del proceso de Gestión de Talento Humano.

<sup>11</sup> De hecho, se comunica lo que la institución (su talento humano) planifica o ejecuta, es improbable una comunicación sin hechos ciertos, o sin evidencias de decisiones gerenciales o realidades operativas.

<sup>12</sup> Verificación de fuentes, precisión de datos, manejo de información previamente filtrada evitan errores comunicacionales y dificultades de imagen institucional.

- f) Presentación ejecutiva con datos e información objetiva sobre avances del cambio organizacional.
- g) Matriz para sistematizar los aportes.
- h) Computadora
- i) Proyector
- j) Filmar el evento para contar con material para eventuales producciones.
- a) Memorias de la reunión después de ejecutado el evento.
- b) Socialización de las memorias del evento.

2. Difusión de información institucional usando la Intranet y correo Outlook Institucional, a través de:

- a) **Boletín de difusión institucional** sobre avances de la desmaterialización del acervo registral, resultados de la auditoría de certificación ISO 9001-2008, resultados de la auditoría de certificación ISO 27000, participación del talento humano en la gestión de la seguridad de la información institucional, síntesis de ventajas de la acreditación institucional con estándares internacionales de gestión de la calidad y seguridad de la información registral, testimonios de la participación del TTHH en el avance del cambio. Para lo cual se requiere:
  - a) Un equipo editorial que valide la pertinencia de la información y los datos técnicos.
  - b) Coordinar la preparación de contenidos para comunicar periódica y secuencialmente avances ciertos, hitos importantes, experiencias, testimonios y opiniones relevantes del TTHH de los procesos registrales.

3. Reactivar al Equipo de Modernización Institucional (EMI) para dinamizar avances de los procesos de modernización registral. Para lo cual se requiere:

- a) Promocionar al EMI a través de entrevistas y reseñas personales de los miembros, difundidas por el Intranet y el correo Outlook.
- b) Realizar los ajustes recomendados por el EMI.
- c) Facilitar acceso a información objetiva sobre el cambio obtenida directamente de la fuente.
- d) Facilitar un espacio para la voz del EMI a través de infografías.
- e) Programar reuniones mensuales del EMI con el Registrador de la Propiedad para retroalimentación sobre el cambio.
- f) Programar reuniones periódicas entre la Gerencia del Proyecto y el EMI para conocer percepciones, delinear estrategias de intervención y actuar a tiempo para incidir en el avance del cambio.

XXXX

XXXX

XXXX

XXXX

**Comentario [11]:** EL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA no debe ser únicamente boletines, Outlook, foros y talleres... de hecho un buen plan estratégico de comunicación interna fortalecerá el plan de comunicación externo...mejoremos el plan interno...por nombrar una actividad.  
**HISTORIAS DE IMPACTO REALES É IMAGINARIAS:** (Imagínate) Escenarlo... Son las 9:45 y el RPDMQ tiene un evento con la DINARDAP, están autorizadas la prensa, pero...Dónde están los funcionarios de la institución? Al llamar a varias personas de la institución Evento? Qué evento? (Nadie nos dijo nada de ningún evento) ... SE PUEDEN CREAR CAJAS TEMÁTICAS...

**Comentario [12]:** Una buena comunicación interna puede:  
• Brindar la información que necesitan las personas para hacer su trabajo efectivamente.  
• Ser un vehículo para que todos sepan sobre cualquier cosa que sea de su interés.  
• Proveer a la gente estándares claros y expectativas para su trabajo.  
• Dar a la gente retroalimentación sobre su propio rendimiento.  
• Proveerles apoyo emocional para el trabajo difícil.  
• Sugerir nuevas ideas sobre su trabajo y sus vidas.  
• Les permite tener un entendimiento de la situación general de la organización. [1]

**Comentario [13]:** Dentro del plan interno se podría crear un mecanismo para que todos tengan oportunidad de hablar sobre lo que están haciendo y lo que les emociona más sobre el trabajo actualmente. Esto hace posible que las personas sientan valorada su experiencia y que otros tomen ideas que puedan usar en su propio trabajo.

**Comentario [14]:** Circuitos de calidad: Grupos de cuatro a ocho voluntarios que discuten el funcionamiento de la institución, y proponen soluciones a los directivos. Hacen un seguimiento cualitativo y cuantitativo de las acciones a realizar.

Tablones de anuncio, que está formada por: informaciones legales obligatorias, referentes a la institución e informaciones sociales de la institución y de relaciones entre los servidores municipales. (El éxito del tablón de anuncios depende de su contenido).

Buzón de sugerencias, cuyo ob [2]

**CANALES USADOS EN COMUNICACIÓN INTERNA**

1. Correo Electrónico
2. Intranet
3. Cartelera Institucional
4. Actas de reuniones
5. Memorias de eventos
6. Reuniones presenciales,
7. Eventos participativos (conversatorios, talleres, foros...)

**RIESGOS**

1. Recortes presupuestarios.
2. Cambio de prioridades comunicacionales institucionales por la coyuntura.
3. Desfases entre lo programado y la viabilidad de comunicar procesos en fase de consolidación.
4. Ruidos comunicacionales por la coyuntura política del país.

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL CAMBIO

Comentario [19]: Solo tenemos foros, talleres, presentaciones ejecutivas y boletines electrónicos?

Institucionalidad							Control
Descripción	Desde	Hasta	Recursos	Target	Responsables	Observaciones	
Digitalización del Acervo registral							Control
Descripción	Desde	Hasta	Recursos	Target	Responsables	Observaciones	
Conversatorios sobre ventajas del uso de tecnología de última generación en la gestión registral con grupos de 30 personas (5 por área) en el RPDMQ.	15-feb	15-mar	- Sala de reuniones - Proyector - Sistema de videoconferencia	TH procesos registrales	-A. Egúsquiza -C. Moadur	5 conversatorios	
Difusión de boletines electrónicos por intranet sobre avances	15-feb	-	Lineas argumentales	TH RPDMQ	-L. Moreno -B. Paredes -P. Mora	1 boletín mensual	
Procesos Registrales							Control
Descripción	Desde	Hasta	Recursos	Target	Responsables	Observaciones	
Talleres sobre cambio de actividades necesarias con la innovación tecnológica de la gestión registral y acciones previstas para fortalecer las habilidades y destrezas registrales del talento humano mediante técnicas interactivas.	17-mar	30-sep	-Ambiente de pruebas	TH procesos registrales	-A. Egúsquiza -Grupo Técnico RP	4 talleres	
Presentaciones ejecutivas realizadas por el RPDMQ sobre proyectos de reforma de su EOGOP, procesos registrales e innovación de prácticas laborales registrales.	03-ene	29-feb	-Matriz de competencias -Modelo de gestión -SOGOP	Autoridades MDMQ	-F. Falconi -M. Cornejo -A. Salas -M. Carrara -A. Egúsquiza -F. González	2 foros	
Calidad de Gestión y Seguridad de la Información							Control
Descripción	Desde	Hasta	Recursos	Target	Responsables	Observaciones	
Taller sobre requisitos para la acreditación con ISO 9001:2008.	15-feb	15-mar	-PPT -Sala de reuniones con equipo de proyección. -Formato de lista de asistencia.	-Comité de Calidad RPDMQ	F. González	Duración: 2 horas	
Elaboración y difusión por intranet de boletín electrónico con síntesis de ventajas de la acreditación de la calidad de la gestión institucional con estándares internacionales.	15-abr	30 de mayo	Lineas conceptuales	TH RPDMQ	-L. Moreno -F. González	1 boletín	
Foros sobre oportunidades de pertenecer a una institución acreditada con estándares internacionales de calidad de gestión.	01-jun	31-ago	Lineas conceptuales	TH RPDMQ	-L. Moreno -Comité de calidad -F. González	2 foros	
Elaboración y difusión por intranet de boletín electrónico con testimonios de la participación del talento humano en el impulso a la calidad de gestión institucional.	15-ago	30 de mayo	Lineas conceptuales	TH RPDMQ	-L. Moreno -Comité de calidad -P. Mora	1 boletín	

REGISTRO DE LA PROPIEDAD



Boletín electrónico para difusión por Internet con síntesis de ventajas de la acreditación institucional con estándares internacionales de gestión de la seguridad de la información registral.	15-may	30-jun	Líneas conceptuales	TH RPDQM	-L. Moreno -Comité de calidad -P. Mora	1 boletín			
Fotos sobre gestión del riesgo de la información institucional ante eventos adversos	01-abr	31-jul	Líneas conceptuales	TH RPDQM	-L. Moreno -Comité de Seguridad de la información -A. Pazmiño	2 fotos			
Boletín electrónico para difusión por Internet con testimonios de la participación del talento humano en la gestión de la seguridad de la información institucional.	02-may	31-jul	Líneas conceptuales	TH RPDQM	-L. Moreno -Comité de Seguridad de la información -A. Pazmiño	2 boletines			
Boletín interno sobre resultados de la auditoría interna	31-jul	30-sep	Resultado de auditoría interna	TH RPDQM	-L. Moreno -Comité de calidad -F. González	1 boletín			
Seguridad de la información registral electrónica acreditada bajo estándares internacionales.	31-jul	30-sep	resultados de implementación de ISO 27001	TH RPDQM	-L. Moreno -Comité de calidad -A. Pazmiño	2 boletines			
Boletín interno sobre resultados de la auditoría de certificación ISO 9001	01-oct	30-nov	Resultado de auditoría interna	TH RPDQM	-L. Moreno -Comité de calidad -F. González	1 boletín			
Boletín de prensa sobre certificación ISO 9001	30-nov	-	Certificación	Ciudadanos	-P. Falconi -L. Moreno	1 boletín			
Boletín de prensa sobre certificación ISO 27000			Certificación	Ciudadanos	-P. Falconi -L. Moreno	1 boletín			
Automatización									
Descripción	Desde	Hasta	Recursos	Objetivo	Responsables	Observaciones	Control		
Reuniones periódicas de equipos funcionales (por área operativa) Para acompañamiento del avance del proceso llevadas por el RPDQM, con apoyo del Equipo de Modernización y Servicios del Consorcio, según se requiera.	15-feb	-	Retiro de funcionarios	TI Procesos registrales	-M. Carrera -A. Equiguen -F. Rodríguez -F. Herrera -J. L. Aucancola	Reuniones intraparlamentales para retroalimentación del proyecto			
Boletín electrónico mensual para difusión interna testimoniando la participación del TH en el avance del cambio.	15-mar	30-nov	Líneas argumentales -información institucional de funcionarios	TH RPDQM	L. Moreno -P. Mora	1 boletín mensual			

FUENTE: Tablero de Control comunicación, consensado por Gerencia de Proyecto, Consorcio y Fiscalización (DEMPLI)

NOTAS	
Los boletines mensuales que se mencionan deben incluir todos los temas mencionado en los componentes	
El Consorcio apoyará con líneas discursivas, argumentales, sugerencias de contenidos.	
Los códigos de control consensados son:	
	Actividad cancelada
	Actividad en preparación
	Actividad en ejecución
	Actividad cumplida

Una buena comunicación interna puede:

- Brindar la información que necesitan las personas para hacer su trabajo efectivamente.
- Ser un vehículo para que todos sepan sobre cualquier cosa que sea de su interés.
- Proveer a la gente estándares claros y expectativas para su trabajo.
- Dar a la gente retroalimentación sobre su propio rendimiento.
- Proveerles apoyo emocional para el trabajo difícil.
- Sugerir nuevas ideas sobre su trabajo y sus vidas.
- Les permite tener un entendimiento de la situación general de la organización.
- Les ayuda a mantener una visión compartida y un sentido de pertenencia a la organización.

De muchas maneras, la comunicación interna es el pegamento que mantiene a una organización junta. Sin esto, el grupo es solamente una colección de individuos desconectados cada uno trabajando en su labor. Con esto, son una unidad con un poder más allá de la suma de sus partes.

**Círculos de calidad:** Grupos de cuatro a ocho voluntarios, que discuten el funcionamiento de la institución, y proponen soluciones a los directivos. Hacen un seguimiento cualitativo y cuantitativo de las acciones a realizar.

**Tablones de anuncio,** que está formada por: informaciones legales obligatorias, referentes a la institución e informaciones sociales de la institución y de relaciones entre los servidores municipales. (El éxito del tablón de anuncios depende de su contenido).

**Buzón de sugerencias,** cuyo objetivo es que los empleados puedan expresar opiniones y sugerencias sobre diversos aspectos: técnicos, humanos, o administrativos. (El éxito se basa en que se perciba su utilidad, gracias a la resolución de conflictos o sus demandas)

**Circulares:** conjunto de mensajes que se dirigen a un determinado sector de la institución o a su totalidad, y se refiere a determinadas temáticas de índole organizativa.

**Entrevista,** que es un contacto que se establece entre dos personas de la organización (no de comunicación, se lo trabaja más de manera empírica)

**Visita o jornadas de puertas abiertas,** que puede ser de dos tipos: internas o externas. La primera incluye a los funcionarios y a sus familiares como públicos directos relacionados con la institución; mientras que la segunda, son aquellas personas que no tienen relación directa con ésta.

# **ANEXO 9**

Memorando No. RPDMQ-PROYMIRP-2017-0104B-M

Quito, D.M., 4 de enero de 2017

**PARA:** Lilian Moreno  
Wladimir Albán  
Miembros de la comisión técnica para revisión del Entregable E.70

**REGISTRO DE LA PROPIEDAD  
DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

**ASUNTO:** Solicitud de revisión de actualización a Entregable E.70

El consorcio ARCHIVOS DIGITALES MEB SEVENTEENMILE emitió el Oficio No. CMS-RPQ-2017-002-BP con fecha 3 de enero de 2017, mediante el cual hacen entrega de la actualización del Entregable E.70 "Informe de la planificación de estrategia del cambio" con el Plan de Comunicación para el Cambio 2017

Por medio del presente solicito la revisión del mismo y elaboración de informe.

Atentamente:



Andrés Eguiguren

**GERENTE DE PROYECTO MODERNIZACIÓN INTEGRAL RPDMQ  
ADMINISTRADOR DE CONTRATO No. 019-2014  
REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO**

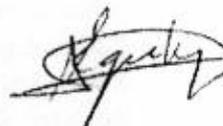
**QUITO**  
REGISTRO DE LA PROPIEDAD  
**COMUNICACIÓN SOC**  
Recibido por: Lilian M.  
Fecha: 17 / 01 / 17  
8:15:12  
A. S. S.: Com. Social.

Anexo: Copia de Oficio No. CMS-RPQ-2017-002-BP  
CD con documentación del Entregable E.70 actualizado.

OFICIO No. CMS-RPQ-2017-002BP

Quito D.M., 3 de enero de 2017

Señor ingeniero  
Andrés Eguiguren  
Administrador de Contrato  
Registro de la Propiedad de Quito



3/01/2017

16h50

Presente.-

De mi consideración:

Dentro del marco contractual del proyecto de "MODERNIZACIÓN INTEGRAL DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO", el Consorcio Archivos Digitales MEB Seventeenmile se encuentra en revisión y ajuste de los entregables, entre ellos se encuentra el entregable E.70 "Informe de la planificación de estrategia del cambio." del Subcomponente 7. Administración del cambio, componente C.2 Modernización integral del RP.

En virtud de lo anterior, adjunto al presente se servirá encontrar un CD de datos con el entregable E.70 actualizado.

Por la atención que preste al presente, le anticipo mi sincero agradecimiento.

Atentamente,



Byron Paredes Buitrón  
GERENTE DE PROYECTO  
CONSORCIO ARCHIVOS DIGITALES MEB SEVENTEENMILE