

Recibido
06/02/2017 16:30
Byion Paredes

C.C. 1709897767

Oficio No. RPDMQ-PROYMIRP-2017-0206A-OF

Quito, 6 de febrero de 2017

ASUNTO: Respuesta a Oficio No. CMS-RPQ-2017-006BP

Señora
Eva Larsen Montoya
PROCURADORA COMÚN
CONSORCIO ARCHIVOS DIGITALES MEB SEVENTEENMILE

De mi consideración:

En relación al Oficio No. CMS-RPQ-2017-006BP de fecha 12 de enero de 2017 y recibido en el RPDMQ el 23 de enero de 2017, presentado por el Consorcio ARCHIVOS DIGITALES MEB SEVENTEENMILE debo manifestar lo siguiente en relación al Entregable E.77 "Informe de resultados de las Entrevistas con usuarios externos definidos en el plan de comunicación" debo manifestar que la Comisión Técnica para recepción de dicho entregable ha elaborado el informe técnico respectivo, el cual se adjunta a este oficio, y concluye que se ratifica la no aceptación del Entregable E.77. Y, en relación a la propuesta metodológica, expone sus observaciones a la misma.

Por lo tanto, se ratifica la no aceptación del Entregable E.77 "Informe de resultados de las Entrevistas con usuarios externos definidos en el plan de comunicación".

Adicionalmente se insiste una vez más que se cumpla con las obligaciones contractuales acogiendo las observaciones realizadas al esquema metodológico propuesto..

Particular que se notifica para lo fines pertinentes.

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: Informe de la Comisión Técnica

MEMORANDO N.-RPDMQ-CS-2017-007
DM Quito, 02 de febrero de 2017

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

CC: Dr. Pablo Falconí
REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD (E)

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

ASUNTO: Análisis Oficio No.CMS-RPQ-2017-006BP y
propuesta de esquema metodológico para la
realización de las entrevistas.

Como miembros designadas mediante Memorando No. RPDMQ DESPACHO-2016-126, de fecha 28 de octubre de 2016, para integrar la Comisión Técnica a cargo de la recepción parcial del entregable E.77 del Contrato No.019-2014, para modernizar de manera integral el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito, mediante Memorando No.RPDMQ-PROYMIRP-2017-0124B-M, de fecha 24 de enero de 2017 el administrador del contrato No. 019-2014, solicita analizar el Oficio CMS-RPQ-2017-006BP citamos textual: "el análisis del mencionado oficio y de la propuesta de esquema metodológico para la realización de las entrevistas" como resultado de la presentación del informe correspondiente, emitidos por los miembros de la comisión técnica a cargo de la recepción del entregable E.77 en el cual la comisión luego del análisis de la entrega realizada por parte del administrador del contrato No. 019-2014, mediante mail recibido la fecha 09 de noviembre de 2016; concluyó en el informe presentado mediante Memorando No.RPDMQ-CS-2016-054 que "Como resultado del análisis realizado por la Comisión Técnica y que se detalla en el punto 3 denominado "ANALISIS", el documento presentado como "Informe de resultados de las entrevistas con usuarios externos definidos en el plan de comunicación", no ha realizado las encuestas en la línea del tiempo programado para su ejecución, las preguntas de la ficha no están bien estructuradas según el grupo objetivo al cual se dirigió la encuesta, no están correctamente llenadas al no detallar con claridad los datos de los casilleros de la encuesta; no constan la selección de muestras de los grupos objetivos, no se han validado ni coordinado la estructura de las preguntas con la institución, no se incluye en el informe los anexos de la información recopilada en la encuesta (encuesta llenada de manera manual o los respaldos de los mails con su estatus) bien y tomando en cuenta los puntos fundamentales expuestos en el mismo, la Comisión Técnica **no lo recibe.**"

[Firma manuscrita]

02/02/2017
16:50

[Firma manuscrita]

ANALISIS DEL OFICIO

1.- El Consorcio en el Oficio CMS-RPQ-2017-006BP manifiesta que (...) *"no incluye ni en el contrato términos de referencia o proyecto de modernización actividades relacionadas a la validación de las entrevistas"*

Al respecto debemos manifestar que, de igual manera no se manifiesta ni en el contrato, términos de referencia o proyecto de modernización que el Consorcio tome decisiones unilaterales para la ejecución de actividades dentro de los entregables.

En las instituciones públicas se nombra un funcionario como administrador de contrato conforme lo demanda la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública que dice en el "Art. 70.- Administración del Contrato.- Los contratos contendrán estipulaciones específicas relacionadas con las funciones y deberes de los administradores del contrato, así como de quienes ejercerán la supervisión o fiscalización", con quien el contratista está obligado a trabajar coordinadamente y no de manera individual, a fin de que se puedan adoptar decisiones, realizar análisis y todas las medidas necesarias para la adecuada ejecución de las actividades del contrato 019-2014.

2.- El Consorcio en el Oficio CMS-RPQ-2017-006BP manifiesta que *"Adicionalmente, el nivel de confianza de las entrevistas no está estipulado en el contrato y no ha existido una retroalimentación por parte del RPDMQ al respecto"*

Al respecto debemos manifestar que, luego de definir la población a la que se tomará como muestra, siempre existirá un riesgo debido a que las respuestas que se obtienen en la encuesta tendrán un margen de error al no encuestar a toda la población, pero sí, se realiza una muestra representativa a través de fórmulas que indican cómo obtener el tamaño de la muestra, y en tal sentido los resultados que arroje la encuesta se vuelven confiables aún cuando exista un margen de error. Esto al parecer lo conoce el Consorcio pues en su nueva propuesta metodológica en el Oficio CMS-RPQ-2017-006BP, en la página 4 expone conceptos como tamaño de la población, margen de error, nivel de confianza, así como también, presenta la fórmula para calcular el tamaño de la muestra; fórmula que debió aplicarse en la primera ejecución de las entrevistas teniendo en cuenta a todos los grupos de usuarios considerados en el plan de comunicación. Por lo que manifiesta que *"el nivel de confianza de las entrevistas no está estipulado en el contrato"* carece de argumento profesional.

Composición muestral

Conceptos básicos:

1. **Tamaño de la población.** Una población es una colección bien definida de objetos o individuos que tienen características similares. Hablemos de dos tipos: población objetivo, que suele tener diversas características y también es conocida como la población teórica. La población accesible es la población sobre la que los investigadores aplicaran sus conclusiones.
2. **Margen de error (intervalo de confianza).** El margen de error es una estadística que expresa la cantidad de error de muestreo aleatorio en los resultados de una encuesta, es decir, es la medida estadística del número de veces de cada 100 que se espera que los resultados se encuentren dentro de un rango específico.
3. **Nivel de confianza.** Son intervalos aleatorios que se usan para acotar un valor con una determinada probabilidad alta. Por ejemplo, un intervalo de confianza de 95% significa que los resultados de una acción probablemente cubrirán las expectativas el 95% de las veces."

Para la presente entrevista, se utilizará la siguiente fórmula para calcular el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

En lo referente a que "no ha existido una retroalimentación por parte del RPDMQ al respecto" manifestamos que el RPDMQ siempre ha estado dispuesto con sus funcionarios técnicos delegados o el administrador del contrato a velar por el fiel cumplimiento de los mismos, por lo que, tal aseveración de que no ha existido retroalimentación por parte del RPDMQ, debe ser probada mediante un documento oficial en donde se haya solicitado información, colaboración, apoyo o validación para realizar la ejecución de este entregable, ya sea al administrador del contrato o sus técnicos delegados y se haya detenido o negado un trabajo de esta naturaleza.

3.- El Consorcio, en el Oficio CMS-RPQ-2017-006BP, continúa y dice "el Consorcio indica los lineamientos metodológicos a ser tomados en cuenta sin que estos sean parte del contrato 19-2014 o del contrato complementario 006-2016, por lo que se solicita se apruebe los mismos y se solicite el ajuste del entregable E.77, ya que no es procedente la no aceptación del mismo"

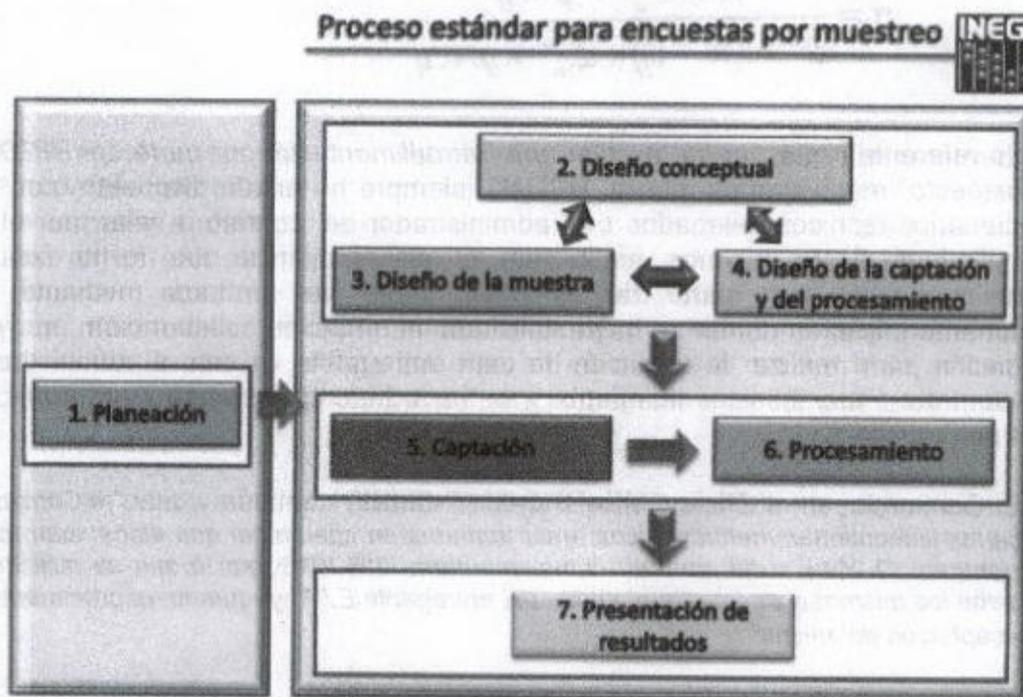
Lo manifestado por el Consorcio al respecto carece de sustento, pues los profesionales que se dedican al levantamiento de encuestas tanto por conocimiento académico como experiencia dominan esta técnica y sus respectivas etapas. Por lo que, independientemente de que el contrato 19-2014 o el contrato complementario 006-2016 no entren al nivel de detalle a especificar su metodología, el contratista debe dominar los pasos, procesos y metodología para ejecutar esta actividad.

2
24

Citamos como recordatorio a algunos teóricos que explican lo manifestado:

García Ferrando (El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1993; p. 141-70.) define a la encuesta como «una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características».

La obra Proceso Estándar por muestro del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (México), en la página 8 muestra un gráfico del proceso por muestreo, que lo tomamos como referencia:



El interés del investigador no es el sujeto concreto que contesta el cuestionario, sino la población a la que pertenece; de ahí, como se ha mencionado, la necesidad de utilizar técnicas de muestreo apropiadas.

La información se recoge de modo estandarizado mediante un cuestionario (instrucciones iguales para todos los sujetos, idéntica formulación de las preguntas, etc.), lo que faculta hacer comparaciones intragrupalas.

Claramente los expertos que dominan el levantamiento de información a través de encuestas deben conocer los procedimientos y metodología por lo que no cabe posibilidad alguna en el argumento de que " el Consorcio indica los lineamientos metodológicos a ser tomados en cuenta sin que estos sean parte del contrato 19-2014 o del contrato complementario 006-2016".

4.- El Consorcio, en el Oficio CMS-RPQ-2017-006BP reitera que el Entregable E.77 "Informe de resultados de las entrevistas con usuarios externos definidos en el Plan de Comunicación" menciona "Levantamiento de información de una muestra significativa de usuarios externos para medir la resistencia al cambio y percepción ciudadana hacia el Registro de la Propiedad"

Solicitar una *muestra significativa*, no es un concepto subjetivo, pues el cálculo del tamaño de la muestra es uno de los aspectos a concretar en las fases previas del levantamiento de información que determina el grado de credibilidad que concederemos a los resultados obtenidos. De hecho, para ello existen varias fórmulas que orientan al cálculo del tamaño de la muestra.

Tomamos como ejemplo la propuesta por Murray y Larry (2005) (Fuente: <https://www.questionpro.com/blog/es/como-determinar-el-tamano-de-una-muestra/>)

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

* En donde:

n = es el tamaño de la muestra poblacional a obtener.

N = es el tamaño de la población total.

Representa la desviación estándar de la población. En caso de desconocer este dato es común utilizar un valor constante que equivale a 0.5

Z = es el valor obtenido mediante niveles de confianza. Su valor es una constante, por lo general se tienen dos valores dependiendo el grado de confianza que se desee siendo 99% el valor más alto (este valor equivale a 2.58) y 95% (1.96) el valor mínimo aceptado para considerar la investigación como confiable.

e = representa el límite aceptable de error muestral, generalmente va del 1% (0.01) al 9% (0.09), siendo 5% (0.05) el valor estándar usado en las investigaciones."

5.- El Consorcio, en el Oficio CMS-RPQ-2017-006BP manifiesta que; *"Sin embargo, para llegar a un consenso, el Consorcio, luego de conversar con la representante de Comunicación Social, quien nos direccionó al Director de Archivo, se determinó lo siguiente:*

La entrevista deberá priorizar al usuario ciudadano, grupo 7, que se acerca diariamente a las ventanillas del Registro de la Propiedad"

Una vez enviado el informe de análisis de revisión del Entregable E.77 mediante MEMORANDO N.-RPDMQ-CS-2016-054, de fecha 10 de noviembre de 2016 los miembros de la comisión técnica, concluyeron que no se recibe dicho entregable; por lo que el Consorcio a través de Diego Guerra, consultor encargado de este entregable conversó con Comunicación Social, en virtud de que, dicho entregable había sido trabajado por el anterior consultor, Fernando González y requería conocer detalles sobre el contenido y desarrollo de las entrevistas. Comunicación Social informó y absolvió sus dudas al respecto y se le direccionó a la Dirección de Gestión Documental y Archivo para que con el experto en el tema se trabaje de manera conjunta sobre el contenido de las preguntas que contendría la entrevista/encuesta, más no, que el funcionario desarrolle las preguntas, pues éstas deben ser construidas por el experto en elaboración de las baterías de la encuesta y luego validadas

En el informe de análisis de revisión del Entregable E.77 mediante MEMORANDO N.-RPDMQ-CS-2016-054, de fecha 10 de noviembre de 2016 los miembros de la comisión técnica indicaron que:

1. El entregable conforme el contrato No. 19-2014 "Modernizar de manera integral el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito" en la página 77 Subcomponente 7. Administración del cambio en el numeral 77 dice "Informe de resultados de las **entrevistas** con usuarios externos **definidos en el plan de comunicación**" (Las negrillas corresponden a los miembros de la comisión técnica conformada para de la revisión del entregable)
2. En el objetivo, definen como usuarios especiales a los notarios y ciudadanía, cuando el plan de comunicación estableció claramente 8 grupos y en cada uno identificó a los diferentes colegios, consejos, federaciones, asociaciones, municipalidad, ciudadanía; sin embargo en la página 10 el Consorcio indica que los grupos encuestados son (...) "Notarías, Usuarios corporativos, ciudadanos entrevistados en el RPDMQ o BIESS" pero no identifica qué notarías ni qué usuarios corporativos; tampoco evidencia el número de la muestra a ser encuestados en estos grupos, ni cómo se realizó la muestra.

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

Por lo que, en virtud de lo que antecede, es improcedente que el Consorcio manifieste que *"La entrevista deberá priorizar al usuario ciudadano, grupo 7, que se acerca diariamente a las ventanillas del Registro de la Propiedad"*

6.- El Consorcio, en el Oficio CMS-RPQ-2017-006BP manifiesta que *"debido al enfoque particular, se decidió hacer un solo cuestionario para todos los grupos de usuarios del Registro de la Propiedad."*

El cuestionario propuesto por el Consorcio contiene 9 preguntas, una abierta, 8 cerradas, condicionada una pregunta a respuesta abierta (La pregunta No. 3).

La idea de cuestionario único, propuesto no es apropiado ya que, debería ser referido de acuerdo al grupo objetivo al que va a estar enfocado. Existen diferentes grupos que no tienen relación habitual con los términos utilizados. Por ejemplo en el cuestionario la pregunta No. 5 dice:

"Conoce lo que es un folio real", esta pregunta, poco o nada le interesará a la ciudadanía, pero sí será de interés para las notarías, abogados, registradores y todos aquellos que tengan conocimientos jurídicos.

La pregunta 6 dice:

"Si los resultados del uso de la nueva técnica registral se manifiestan en optimización de tiempos, usted apoyaría los trámites por internet, para los servicios registrales"

Esta es una pregunta afirmativa cuya respuesta obviamente será afirmativa, considerando además que supone el encuestador que el encuestado conoce ya la "nueva técnica registral" (se entiende refiere a los servicios en línea).

Los temas sugeridos para las preguntas del cuestionario, por parte de la Dirección de Archivo, deben ser reelaboradas, analizadas y mejoradas en su planteamiento a fin de que puedan ser claras, directas, precisas y concisas para la fácil comprensión de cada uno los grupos definidos en el Plan de Comunicación.

El Consorcio adjunta la batería de preguntas, sin firma de responsabilidad de la validación del funcionario del Registro de la Propiedad. Es necesario indicar que las preguntas aún cuando tiene su lógica de contenido, no tienen una construcción

PH

semántica apropiada para una encuesta, y no puede aplicarse la misma encuesta para todos los grupos definidos en el plan de comunicación.

7.- El Consorcio, en el Oficio CMS-RPQ-2017-006BP afirma que los grupos de usuarios que se tomarán en cuenta para las entrevistas son los definidos en el Plan de Comunicación actualizado, 2017, (7 grupos), lo que contradice lo manifestado por el propio Consorcio en el Oficio CMS-RPQ-2017-006BP y que destacamos en el punto 5 enunciado anteriormente, y dice:

"La entrevista deberá priorizar al usuario ciudadano, grupo 7, que se acerca diariamente a las ventanillas del Registro de la Propiedad"

8.- El Consorcio, en el Oficio CMS-RPQ-2017-006BP, expone la fórmula que aplicará para la ejecución de la entrevista, por lo que queda evidenciado que en la presentación del Entregable E.77 entregado el 09 de septiembre de 2016, mediante mail, por parte del administrador del contrato, el Consorcio no aplicó fórmula alguna para calcular el muestreo poblacional de los grupos objetivos establecidos en el Plan de Comunicación.

9.- El Consorcio, en el Oficio CMS-RPQ-2017-006BP, expone únicamente el cálculo de la muestra para ciudadanía, pero no muestra el cálculo para los demás grupos establecidos en el Plan de Comunicación.

La fórmula propuesta por el Consorcio a aplicarse para el cálculo de la muestra del grupo No. 7 ciudadanía es:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Según datos proporcionados por Planificación del RPDMQ referentes a la atención ciudadana, de un total de 412.897 usuarios atendidos de enero a noviembre de 2016 y aplicada la fórmula propuesta por el Consorcio correspondería a una muestra de 106 personas.

10.- Pese a que el Entregable E.77 es determinante al enunciar el contenido del mismo como **"Informe de resultados de las entrevistas con usuarios externos definidos en el plan de comunicación"** (negritas corresponden a técnicos del informe) El Consorcio, en el Oficio CMS-RPQ-2017-006BP argumenta la valoración para la realización de las entrevistas así:

10.1. *"La ejecución del proyecto de comunicación hacia el usuario externo no ha sido socializado"*

Mencionada valoración es errónea por lo siguiente:

a) No existe un "proyecto de comunicación hacia el usuario externo" sino un plan de comunicación que, a la fecha, aún está siendo actualizado por parte del Consorcio.

b) Comunicación Social ha socializado el proyecto de modernización considerando el ritmo de avance en la ejecución del Proyecto de modernización por parte del Consorcio. Actividades de socialización que se exponen en los informes mensuales que se envían a Planificación del RPMDQ para la actualización en el sistema "Mi Ciudad"; por citar algunos ejemplos de la socialización mencionamos:

1. Taller de Socialización de los servicios registrales 14 y 15 septiembre de 2016, al grupo corporativo
2. Noticias referentes al proyecto de modernización publicadas en Prensa Quito y redes sociales.
3. Entrevistas en Radio Municipal
4. Boletín digital cuatrimestral

10.2. "Con la entrevista se pretende **determinar más allá del conocimiento** * del proyecto de modernización, la apertura del usuario a utilizar de manera inmediata servicios vía internet" *(negritas corresponden a técnicos del informe)

Hay contradicción con el objetivo general planteado por el propio Consorcio que dice:

"Objetivo General:

Determinar el grado de conocimiento del usuario * de los servicios del Registro de la Propiedad de elementos que constituyen parte del Proyecto de Modernización, como la realización de trámites a través de internet, el conocimiento de los documentos electrónicos, el concepto de folio real, que se encuentra en implementación en el RPMDQ, con el fin de definir y/o ajustar las actividades para socializar e integrar al usuario del Registro de la propiedad, en el cambio" *(negritas corresponden a técnicos del informe)

Los puntos enunciados a continuación, no tienen una secuencia lógica con el argumento planteado por el Consorcio sobre la valoración para la realización de las entrevistas, pues los puntos citados a continuación son una explicación de las variables de la fórmula.

- "Siendo D, el margen de error que usted puede tolerar, un 10% es aceptable para el tipo de pregunta, la incertidumbre de las respuestas y los objetivos a lograrse. Se propone utilizar un 8% para aumentar el número de entrevistados.

[Handwritten signature]

- "En el caso de Z, el margen de confianza, por las mismas razones expuestas en los puntos anteriores, consideramos adecuado un 90%

11.- El Consorcio, en el Oficio CMS-RPQ-2017-006BP expone que se realizarán durante 10 días un promedio de 10 entrevistas diarias con horarios que oscilan entre las 08H00 a las 17H00 con usuarios elegidos al azar. Es decir que serán 100 entrevistados, cuando arroja 106 individuos conforme lo manifiesta el propio Consorcio.

En una "Nota", el Consorcio dice que la propuesta de horarios y número de entrevistados son "sugeridos" y "tratarán de cumplir" y "variará" de acuerdo a los requerimientos del Registro de la Propiedad o la "conveniencia" del Consorcio.

Se interpreta que en dichas reuniones, el Consorcio aplicará la encuesta a estos usuarios.

Dicha propuesta es contradictoria a la aplicación de la propia fórmula propuesta por el Consorcio que arroja un número de muestra específica dependiendo de la población de cada grupo objetivo.

Adicionalmente el Consorcio incumplirá lo establecido en el Entregable E.77 "Informe de resultados de las entrevistas con usuarios externos definidos en el Plan de Comunicación" que como hemos evidenciado se definieron 7 grupos en el plan actualizado 2017, y el Consorcio en el Oficio CMS-RPQ-2017-006BP, indica que "Del grupo 1 al Grupo 5: no se toma en cuenta al grupo 6 Facultades, por no ser relevante para la información requerida"

Los miembros de la Comisión Técnica solicitan el justificativo oficial de esa decisión unilateral, considerando que el entregable debe contemplar todos los grupos definidos.

12.- El Consorcio, en el Oficio CMS-RPQ-2017-006BP propone como metodología realizar reuniones con invitados de cada grupo con quienes se tratarán diversos temas a 5 grupos objetivos de los 7 que constan en el plan de comunicación.

La aplicabilidad de dicha metodología en donde se pretende reunir a representantes de los grupos definidos en el plan de comunicación y que el Consorcio erróneamente identifica como usuario corporativo para exponer temáticas como: Legalidad de documentación electrónica, ventajas del nuevo sistema de procesos registrales, explicación del SIREL, creación de usuario y recuperación de contraseña, entre otros temas inherentes a la modernización registral.

Tiene dos aspectos:

1. El Consorcio considera para la elaboración de la encuesta/entrevista únicamente a 4 representantes por cada entidad/institución identificada; por ejemplo, en el grupo 1 están:

- Consejo de la Judicatura
- Colegio de Registradores
- Federación de Notarios
- Colegio de Abogados

Que sumados dan 16 representantes, cuando el propio Consorcio indica en el Oficio CMS-RPQ-2017-006BP, la fórmula para el cálculo de la muestra, es decir que por un lado propone la aplicación de esta fórmula pero, por otro contradice lo manifestado y selecciona únicamente para la entrevista/encuesta a cuatro (4) representantes por entidad/institución.

2.- De darse la aplicación de la entrevista/encuesta inmediatamente luego de la reunión convocada por el Consorcio, significaría que los datos a recopilar estarán condicionadas a los conocimientos que adquirirán los asistentes en ese momento conforme la temática planteada por el Consorcio, es decir que los datos arrojados serán producto del conocimiento adquirido en ese momento y no reflejarán si el usuario antes de la reunión conocía de la modernización institucional.

13.- El Consorcio, en el Oficio CMS-RPQ-2017-006BP describe en "Requisitos generales"

- "El Registro de la Propiedad facilitará las bases de datos de las entidades descritas en la tabla anterior. El Consorcio no se responsabiliza de la actualidad de las bases".

El Contrato 19-2014 ni el contrato complementario 006-2016 refieren a que esta sea una responsabilidad del Registro de la Propiedad. La institución entregará las bases de datos que reposan en el área de Comunicación Social, sin embargo la actualización es más bien una responsabilidad de la empresa encuestadora.

- Se pide al Registro que para el caso de los usuarios corporativos, las invitaciones salgan como Registro de la Propiedad.

La ejecución de todas las actividades que compongan la ejecución de las entrevistas es responsabilidad del Consorcio, por lo que las convocatorias deben ser realizadas por este.



CONCLUSIONES

En virtud de lo expuesto, en relación a la solicitud del Consorcio en el Oficio CMS-RPQ-2017-006BP que en el tercer párrafo dice (...) " el Consorcio indica los lineamientos metodológicos a ser tomados en cuenta sin que estos sean parte del contrato 19-2014 o del contrato complementario 006-2016, por lo que se solicita se apruebe los mismos y se solicite el ajuste del entregable E.77 ya que no es procedente la no aceptación del mismo: " * (Negrillas corresponden a los técnicos).

1. Los miembros de la comisión técnica para el Entregable E.77 se ratifican en lo expuesto en el Memorando N.-RPDMQ-CS-2016-054, de fecha 10 de noviembre 2016 , que en la CONCLUSIÓN dice:

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

2.- En relación al análisis del Oficio No.CMS-RPQ-2017-006BP y la propuesta de esquema metodológico para la realización de las entrevistas, la comisión técnica expone lo siguiente:

- a.- Aplicar la fórmula propuesta por el Consorcio con la cual se calculará el tamaño de la muestra; fórmula que no se aplicó en la primera ejecución de las entrevistas.
- b.- Realizar las entrevistas/encuestas, aplicando la fórmula, a todos los grupos de usuarios considerados en el plan de comunicación actualizado.
- c.- Asegurarse de realizar el levantamiento de información siguiendo el proceso correspondiente para la elaboración de encuestas, (se citó la obra proceso estándar pro muestreo del Instituto Nacional de Estadística y Geografía de México).
- d.- No omitir grupos de usuarios establecidos en el plan por considerar unilateralmente que "no son relevantes para la información requerida".

e.- Utilizar la base de datos entregada por parte del RPDMQ, para realizar las convocatorias a través del Consorcio, considerando que, si en la base facilitada algún dato no corresponda debe ser actualizado por el Consorcio.

f.- Examinar y validar las preguntas del cuestionario propuesto a fin de que estén debidamente orientadas a cada uno de los grupos de usuarios determinados en el plan de comunicación actualizado, ya que existen diferentes tipos de usuarios en cada grupo.

g.- Adjuntar documentos oficiales donde se evidencie que el cuestionario propuesto fue validado por el Director de Archivo del RPMDQ y sea el instrumento que se utilizará en las entrevistas/encuestas a realizarse a los grupos de usuarios establecidos.

i. Anexar la base de datos con la información del estatus de envío de la invitación vía e mail realizada para la reunión con invitados; de igual forma, listado de las notarías y demás usuarios de los grupos establecidos en el plan de comunicación actualizado, que fueron encuestados/entrevistados para de esta manera evidenciar documentadamente que se realizó correctamente la recolección de información. Se deberá incluir además datos como fecha de realización.

h. Presentar el informe de resultados de las entrevistas con usuarios externos definidos en el plan de comunicación, por cada grupo.

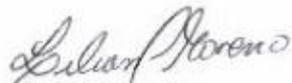
i.- Adjuntar los anexos correspondientes de las encuestas/entrevistas realizadas por cada grupo.

j.- Presentar como anexos las fichas completas con la información levantada de todos los usuarios que según la utilización de la fórmula formarían parte del cálculo del valor de la muestra.

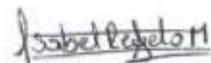
k.- Asegurarse que toda la información solicitada en el cuestionario sea correctamente llenada y esté acorde a la pregunta realizada, sin omitir palabras o datos otorgados por el entrevistado.

Quito, 02 de febrero de 2017

Atentamente,



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



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



DEMPILE S.A.
Compañía Consultora Técnica

OFICIO: DEMPIL-RPQ-000135-2016

Quito, 23 de diciembre de 2016.

Señor Ingeniero
Patricio Espin
**ADMINISTRADOR DEL CONTRATO N°005-2015
REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL DISTRITO
METROPOLITANO DE QUITO**
Presente.-

[Handwritten signature]
23/12/16
17:00

De mi consideración,

Ref.: Entrega de Producto: Informe del Producto E.77

Dentro del marco del contrato N° 005-2015, adjunto sírvase encontrar el producto denominado: **“Informe de resultados de las Entrevistas con usuarios externos definidos en el plan de modernización”**

Se entrega: 2 hojas.

Atentamente,

[Handwritten signature]
Leonardo Sempértegui O.
**PRESIDENTE
FISCALIZADOR
DEMPILE S.A.**



DEMPILE S.A.
Compañía Consultora Técnica

FISCALIZACIÓN DEL CONTRATO PARA MODERNIZAR DE MANERA INTEGRAL EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

CONTRATO No. 005-2015

INFORME DE FISCALIZACIÓN DE PRODUCTO ESPECÍFICO

PRODUCTO AL QUE CORRESPONDE:	"Informe de resultados de las Entrevistas con usuarios externos definidos en el plan de modernización"
No. DE ENTREGABLE:	E.77
FECHA DE PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO POR PARTE DEL CONTRATISTA PRINCIPAL PLANIFICADA EN EL CRONOGRAMA:	07/11/2016
FECHA DE PRESENTACIÓN AL FISCALIZADOR DEL PRODUCTO:	20/12/2016
FECHA DE ENTREGA DEL INFORME DE FISCALIZACIÓN:	23/12/2016
QUIEN RECIBE EL INFORME:	Ing. Patricio Espín – Administrador Contrato de Fiscalización N° 005-2015

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

En los antecedentes se resalta la importancia del Proyecto de Modernización Integral del Registro de la propiedad, indica que el cambio tiene dimensiones amplias de alcance y profundidad por cuanto es fundamental integrar el personal al proyecto de modernización para reducir la resistencia al cambio y legitimar el proyecto, no se hace referencia a los usuarios externos.

En el acápite del contexto del proyecto se resalta la preferencia de los usuarios por los servicios virtuales por cuanto promueven la equidad, y logran modernización y cercanía con los usuarios mediante el Gobierno electrónico, en el que se destaca el rol de la DINARDAP y su relación con el RPDMQ



DEMPILE S.A.
Compañía Consultora Técnica

En el objetivo se indica que este informe debe determinar el grado de conocimiento del usuario corporativo, usuarios especiales como son los notarios ciudadanos sobre temas como son: automatización, folio real, WEB services y la importancia de obtener este servicio.

En el esquema metodológico se indica que se ha diseñado una encuesta sencilla para medir el grado de conocimiento sobre el tema usando una variación de la escala de Likert.

Se indica que los grupos de encuestados pertenecieron a los siguientes grupos:

- Notarias
- Usuarios corporativos
- Ciudadanos

Se indica que las encuestas se presentan en el anexo uno y la tabulación en el anexo dos.

Revisados los Anexos uno y dos, se han realizado 25 encuestas que no permiten ninguna inferencia estadística por cuanto no hay ninguna confiabilidad de los datos.

En primer lugar, se debe justificar de manera fundamentada el por qué se realiza el cambio de entrevista para emplear encuesta.

Es necesario que se presente el diseño de muestra, en este caso debe realizarse un proceso de muestreo por conglomerados.

Debe indicar también el número mínimo de encuestas a realizar para lograr niveles de confiabilidad de al menos un 95% con error muestral de 5%; por lo que en estos casos los números son similares a realizar un censo, para los grupos específicos y relativamente pequeños.

Si se hubiera consultado con fiscalización se les hubiera sugerido realizar un focus group para el efecto.

El producto se justifica en el cronograma de trabajo con las siguientes actividades realizadas entre el 15 /06/2016 y el 7/11/2016

- Entrevistas con usuarios externos
 - Ejecución de actividades de entrevistas a usuarios externos
 - Control de actividades
 - Control de actividades



DEMPILÉ S.A.
Compañía Consultora Técnica

- o E.77. Informe de resultados de las Entrevistas con usuarios externos definidos en el plan de comunicación

2. Verificación de cumplimiento de plazos de entrega:

El producto se entregó al Registro de la propiedad el 7 de noviembre del 2016, tomando en cuenta que el plazo para la entrega es el 7 de noviembre de 2016; por lo que el producto cumple con los plazos establecidos.

3. Verificación de la liquidación económica del producto presentado

El producto está valorado con un monto de Cinco Mil Dólares (US \$ 5.000,00) Cinco mil dólares USD.

Para la aceptación y pago del producto presentado la fiscalización recomienda que el contratista principal acoja las observaciones y conclusiones plasmadas por medio del presente informe.

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

El producto no tiene consistencia de acuerdo a lo observado anteriormente, los resultados no presentan ninguna confiabilidad en el trabajo realizado.

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

Se recomienda **NO ACEPTAR** el producto por cuanto no le da ninguna información confiable al RPDMQ.

6. Recomendaciones al Contratista

Se deben realizar las entrevistas usando grupos focales, es más económico y da mejores resultados para el efecto. O se debe justificar por qué se realizó el cambio a encuestas, y a su vez realizar las encuestas con niveles de confiabilidad adecuados.

7. Recomendaciones al ADMINISTRADOR DEL CONTRATO DE FISCALIZACIÓN

El producto es impresentable y se lo debe realizar una vez que el sistema registral se encuentre funcionando para que los usuarios a ser entrevistados puedan opinar respecto de la bondad de los servicios, que es lo que supuestamente debería arrojar el instrumento de investigación. *J*



DEMPILE S.A.
Compañía Consultora Técnica

8. Observaciones:

El producto no tiene ninguna utilidad práctica

9. Anexos:

No aplica.

Dr. Leonardo Sempértegui O.
PRESIDENTE
DEMPILE S.A.

Abg. Marcelo Dávila Martínez
LÍDER DEL EQUIPO DE
FISCALIZACIÓN