

OFICIO No. CMS-RPQ-2017-006BP

Quito D.M., 12 de enero de 2017

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

[Handwritten signature]
23/01/2017
16h30

Presente.-

De mi consideración:

Como es de su conocimiento con Oficio No. CMS-RPQ-2017-011A-OF del 10 de enero de 2017, indica respecto a la no aceptación del entregable E.77 "Informe de resultados de las entrevistas con usuarios externos definidos en el plan de comunicación", al indicar que no se validó las preguntas con el Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito (RPDMQ).

Al respecto, debe recalcar el cumplimiento contractual por parte del Consorcio Archivos Digitales MEB Seventeenmile (Consortio) y que el proceso de contratación de bienes y servicios 19-2014 no incluye ni en el contrato términos de referencia o proyecto de modernización actividades relacionadas a la validación de las entrevistas.

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, 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:

Propuesta de esquema metodológico para la realización de entrevistas

Justificación

- El entregable E77: "Informe de resultados de las entrevistas con usuarios externos definidos en el Plan de Comunicación" del Proyecto de Modernización del Registro de la Propiedad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, únicamente menciona, como acciones a desarrollar dentro de la Administración del Cambio, "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", página 55 del contrato, sin determinar una metodología específica para determinar una muestra representativa.

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.

Además y debido al enfoque particular, se decidió hacer un solo cuestionario para todos los grupos de usuarios del Registro de la Propiedad

El Consorcio hará adicionalmente las entrevistas a un número representativo de los usuarios corporativos, que se especifica en el presente documento, y que conforman los usuarios del Registro de la Propiedad.

Los objetivos que se persiguen son:

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 RPDMQ, con el fin de definir y/o ajustar las actividades para socializar e integrar al usuario del Registro de la Propiedad, en el cambio.

Objetivos Específicos:

- Conocer la disposición del usuario para utilizar los servicios del Registro de la Propiedad vía internet.
- Saber el nivel de conocimiento del usuario del Registro de la Propiedad de los nuevos servicios registrales basados en Folio Real.
- Determinar el grado de confianza en la legalidad de documentos electrónicos.
- Conocer la expectativa del usuario en los nuevos servicios registrales (folio real)

Esquema Metodológico.

Grupos de usuarios a tomarse en cuenta para las entrevistas

En el Plan de Comunicación actualizado, 2017, constan los siguientes usuarios:

ENTIDADES
<p>GRUPO 1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Consejo de la Judicatura. 2. Colegio de Registradores. 3. Federación de Notarios. 4. Colegio de Abogados.
<p>GRUPO 2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cámara de la Industria de la Construcción, CAMICON 2. Colegio de Ingenieros Civiles. 3. Colegio de Arquitectos. 4. Asociación Corredores Bienes & Raices.
<p>GRUPO 3</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entidades financieras públicas y privadas
<p>GRUPO 4</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. DINARDAP
<p>GRUPO 5</p> <p>MUNICIPALIDAD:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Unidad Especial Regula Tu Barrio. 2. Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas. 3. Empresa Pública Metropolitana de Desarrollo Urbano. 4. Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda. 5. Secretaría de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana del DMQ. 6. Secretaría de Planificación del DMQ. 7. Dirección Metropolitana de Catastro.

8. Dirección Metropolitana Financiera. 9. Dirección Metropolitana de Gestión Documental y Archivo. 10. Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos. 11. Consejo Metropolitano.
GRUPO 6 1. Facultades de Derecho.
GRUPO 7 1. Ciudadanía.

Composición muestral

Conceptos básicos:

1. **Tamaño de la población.** Una población es una colección bien definida de objetos o individuos que tienen características similares. Hablamos 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 aplicarán 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:

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

En donde:

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Además y de acuerdo a los datos enviados por Planificación sobre los usuarios atendidos desde enero a noviembre del año 2016, se ha determinado que la población estimada a tomarse en cuenta para el cálculo será el promedio de atenciones brindadas durante el ciclo mencionado.

Así:

TURNOS ATENDIDOS 2016										
ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
ATENDIDOS										
1577	1794	2139	1954	1735	1863	1947	2005	2124	1836	1713
236	488	482	395	172	215	322	229	321	335	182
11780	12971	13529	12396	12641	12972	12611	12782	12879	13009	12783
152	227	206	196	104	127	206	97	194	184	120
9097	8893	9644	9420	9450	9803	9052	9272	9481	8719	8395
1164	1411	1555	1381	1450	1372	1212	1290	1322	123	0
4130	4421	5284	5523	5100	5424	5094	5185	5029	5139	4706
1314	1237	1737	2105	1751	1856	1907	2055	2078	1987	1637
45	16	20	30	16	20	61	74	46	54	35
1791	1853	2199	2007	1772	1728	1548	1643	1677	1434	1312
2203	2793	3461	3379	3060	2987	2780	2826	2881	2838	2560
769	808	770	749	754	675	611	584	588	526	479
34.258	36.912	41.026	39.535	38.005	39.042	37.351	38.042	38.620	36.184	33.922
Total	412.897									
Promedio	37.536									

Debido a las siguientes razones, se considera que los valores propuestos a continuación son suficientes para la realización de la presente entrevista:

- La ejecución del proyecto de comunicación hacia el usuario externo, no ha sido socializado.
- 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.
- 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.
- En el caso de Z, el margen de confianza, por las mismas razones expuestas en los puntos anteriores, consideramos adecuado un 90%.

Por estos motivos se considera que los valores para el cálculo del tamaño de la muestra propuestos a continuación son suficientes para alcanzar los objetivos propuestos:

$N = 37.500$

$Z = 90\%$

$P = 50\%$

$Q = 50\%$

$D = 8\%$

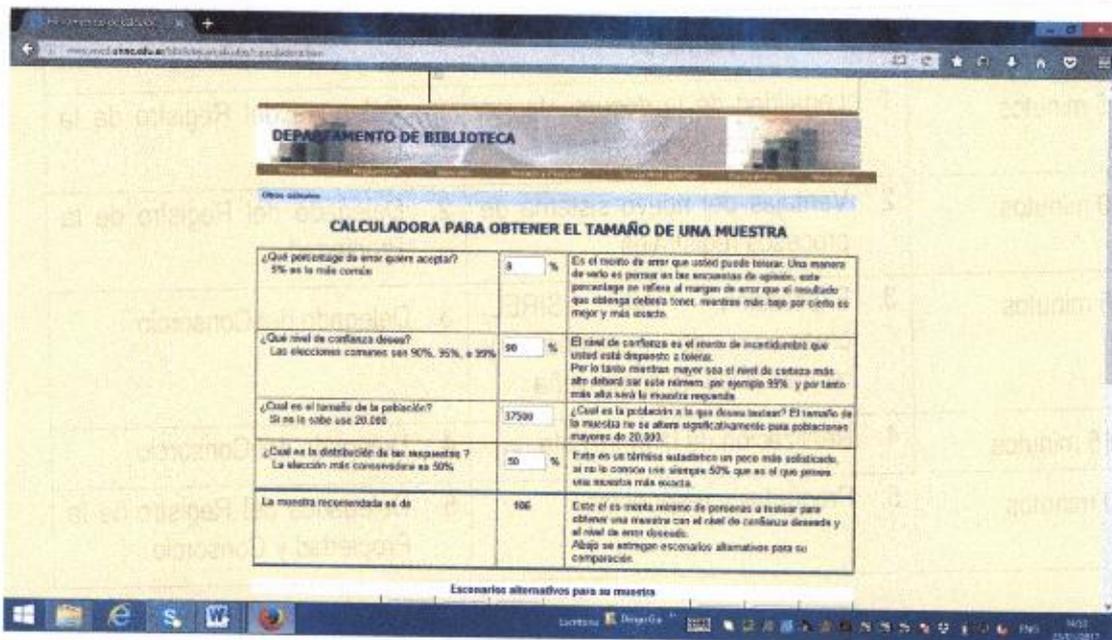
Con ello para este grupo, aplicando la fórmula mencionada, el tamaño de la muestra sería:

106 Individuos.

Para calcular el número de individuos de la muestra, se utilizó la herramienta de la WEB:

CONFIDENCE	MARGIN OF ERROR	POPULATION SIZE	CONFIDENCE	MARGIN OF ERROR	POPULATION SIZE	CONFIDENCE	MARGIN OF ERROR	POPULATION SIZE	CONFIDENCE	MARGIN OF ERROR	POPULATION SIZE
90%	8%	37500	90%	8%	37500	90%	8%	37500	90%	8%	37500
95%	8%	45000	95%	8%	45000	95%	8%	45000	95%	8%	45000
99%	8%	112500	99%	8%	112500	99%	8%	112500	99%	8%	112500
90%	5%	150000	90%	5%	150000	90%	5%	150000	90%	5%	150000
95%	5%	225000	95%	5%	225000	95%	5%	225000	95%	5%	225000
99%	5%	562500	99%	5%	562500	99%	5%	562500	99%	5%	562500
90%	3%	450000	90%	3%	450000	90%	3%	450000	90%	3%	450000
95%	3%	675000	95%	3%	675000	95%	3%	675000	95%	3%	675000
99%	3%	1687500	99%	3%	1687500	99%	3%	1687500	99%	3%	1687500

Total: 106
 Confianza: 90%
 Margen de Error: 8%



<http://www.med.unne.edu.ar/biblioteca/calculos/calculadora.htm>

Las entrevistas se realizarían durante 10 días, en un promedio de 10 diarias, distribuidas aleatoriamente en el siguiente horario:

De 8:00 a 10:00: 4 entrevistas tomados a usuarios elegidos al azar

De 11:00 a 12:00: 2 entrevistas tomados a usuarios elegidos al azar

De 14:00 a 15:00: 2 entrevistas tomados a usuarios elegidos al azar

De 16:00 a 17:00: 2 entrevistas tomados a usuarios elegidos al azar

Nota: Los horarios y número de entrevistados, son sugeridos y se tratarán de cumplir de acuerdo a lo mencionado, sin embargo, la misma podría variarse de acuerdo a los requerimientos del Registro de la Propiedad y de la conveniencia que vea el Consorcio de acuerdo al grado de colaboración, flujo de asistentes e interacción con los entrevistados.

Grupos Corporativos:

Del Grupo 1 al Grupo 5: No se toma en cuenta al grupo 6, Facultades, por no ser relevante para la información requerida.

Metodología: se realizarán reuniones con invitados de cada grupo al Registro de la Propiedad y cuya agenda sería la siguiente:

Duración	Temática	Expositor
1. 15 minutos	1. Legalidad de la documentación electrónica. Seguridades	1. Delegado del Registro de la Propiedad
2. 10 minutos	2. Ventajas del nuevo sistema de procesos registrales	2. Delegado del Registro de la Propiedad
3. 15 minutos	3. Explicación del SIREL, creación de usuario y recuperación de contraseña	3. Delegado del Consorcio
4. 15 minutos	4. Realización de la entrevista	4. Delegado del Consorcio
5. 10 minutos	5. Preguntas y respuestas	5. Delegados del Registro de la Propiedad y Consorcio

- Invitados a las reuniones con cada grupo de acuerdo al siguiente cuadro:

Grupo 1	# de invitados a la reunión
<ul style="list-style-type: none"> • Consejo de la Judicatura. • Colegio de Registradores. • Federación de Notarios. • Colegio de Abogados 	4 representantes por cada usuario corporativo

Grupo 2	# de invitados a la reunión
<ul style="list-style-type: none"> • Cámara de la Industria de la Construcción, CAMICON • Colegio de Ingenieros Civiles. • Colegio de Arquitectos. • Asociación Corredores Bienes & Raíces. 	4 representantes por cada usuario corporativo

Grupo 3	# de invitados a la reunión
<ul style="list-style-type: none"> • Entidades financieras públicas y privadas <ul style="list-style-type: none"> ○ BIESS ○ 	4 representantes por cada usuario corporativo

Grupos 4 y 5	# de invitados a la reunión
<ul style="list-style-type: none"> • DINARDAP • Unidad Especial Regula Tu Barrio. • Empresa Pública Metropolitana de Movilidad y Obras Públicas. • Empresa Pública Metropolitana de Desarrollo Urbano. • Empresa Pública Metropolitana de Hábitat y Vivienda. • Secretaría de Coordinación Territorial y Participación Ciudadana del DMQ 	2 representantes por cada usuario corporativo

Grupo 5	# de invitados a la reunión
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Planificación del DMQ. • Dirección Metropolitana de Catastro. • Dirección Metropolitana Financiera. • Dirección Metropolitana de Gestión Documental y Archivo. • Dirección Metropolitana de Servicios Ciudadanos. • Consejo Metropolitano. 	2 representantes por cada usuario corporativo

Las reuniones serían en 2 horarios por día, de 14:30 a 15:40 y segundo grupo de 15:45 a 17:00, Durante 3 días

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 Registro de la Propiedad, facilitará con elementos como credenciales, para generar credibilidad en los usuarios
- Se pide al Registro que para el caso de los usuarios corporativos, las invitaciones salgan como Registro de la Propiedad.
- El Registro de la Propiedad colaborará con los expositores para la agenda en la que se realizará la entrevista.

Resumen:

Preguntas:

1. Conoce que el Registro de la Propiedad está inmerso en un Proyecto de Modernización Integral?
 - a. SI
 - b. NO
2. Tiene correo electrónico
 - a. SI
 - b. NO
3. Ha realizado trámites por internet?
 - a. SI
 - b. NO

Mencione si fue una experiencia positiva o negativa y por qué?

.....

4. Le gustaría realizar los trámites relacionados con el Registro de la Propiedad por internet?
 - a. SI
 - b. NO
5. Conoce lo que es un folio real
 - a. SI
 - b. NO
6. Si los resultados del uso de la nueva técnica registral se manifiesta en optimización de tiempos, usted apoyaría los trámites por internet, para los servicios registrales?
 - a. SI
 - b. NO
 - c. No sé
7. Confía en la legalidad de los documentos electrónicos?
 - a. SI
 - b. NO
 - c. NO SE
8. Estaría dispuesto a participar en charlas informativas para conocer los beneficios del folio real?
 - a. SI
 - b. NO
9. Para sentirse satisfecho con la atención del Registro de la Propiedad, en qué aspecto debería adicionalmente mejorar?
.....

4

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

Atentamente,



Byron Paredes Buitrón
GERENTE DE PROYECTO
CONSORCIO ARCHIVOS DIGITALES MEB SEVENTEENMILE