

INFORME N°. EPM-RPSD-PI-JCV-2025-006
Santo Domingo, 18 de junio del 2025

PARA: Ing. Luis Valencia
GERENTE GENERAL

ASUNTO: INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2024 DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DEL CANTÓN SANTO DOMINGO

1. INTRODUCCIÓN

La Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad del Cantón Santo Domingo (EPM-RPSD) impulsa el desarrollo del gobierno electrónico y el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), como un eje estratégico a su gestión para simplificar e intensificar las relaciones con la ciudadanía; a fin de mejorar cualitativa y cuantitativamente los servicios de información ofrecidos, incrementar la eficiencia y eficacia a la gestión pública, fomentar la transparencia del sector público y generar mecanismos de participación ciudadana, en concordancia con los artículos 361 al 363 del COOTAD.

Durante el año 2024 se han desarrollado proyectos tendientes a concientizar sobre la importancia de la inscripción de los bienes inmuebles, como la forma de garantizar la seguridad jurídica de los mismos.

La empresa se ha ocupado de optimizar los canales de comunicación, tanto con los usuarios internos como externos, a través de redes sociales institucionales, campañas comunicativas en diferentes lugares del cantón, encuestas de satisfacción, los cuales nos han permitido conocer mejor las necesidades de la población en temas registrales; y, a la vez, brindar la información y asesoría oportuna.

2. OBJETO DEL REGISTRO

Según el Art. 1 de la ley de Registro: *“La inscripción de los instrumentos públicos, títulos y demás documentos que la Ley exige o permite que se inscriban en los registros correspondientes, tiene principalmente los siguientes objetos:*

- a) *Servir de medio de tradición del dominio de los bienes raíces y de los otros derechos reales constituidos en ellos;*



- b) *Dar publicidad a los contratos y actos que trasladan el dominio de los mismos bienes raíces o imponen gravámenes o limitaciones a dicho dominio; y,*
- c) *Garantizar la autenticidad y seguridad de los títulos, instrumentos públicos y documentos que deben registrarse”.*

3. INFORME DE GESTIÓN

Los servicios prestados por la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad del Cantón Santo Domingo, contemplan las etapas de ingreso, procesamiento y entrega del resultado; considerando para ello, el cumplimiento de los tiempos establecidos, en función de que el ciudadano sea atendido dentro de un marco de calidad y calidez; valores que se encuentran enmarcados en el Plan de desarrollo para el nuevo Ecuador 2024-2025.

3.1. CUMPLIMIENTO PLAN OPERATIVO ANUAL 2024

NIVEL DE CUMPLIMIENTO POA 2024		
UNIDAD	PLANIFICADO	% DE CUMPLIMIENTO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	100,00%	69.20%
DIRECCIÓN FINANCIERA	100,00%	67.19%
PROCURADURÍA SÍNDICA	100,00%	70.39%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO	100,00%	69.86%
COMUNICACIÓN SOCIAL	100,00%	56.75%
TOTAL PROMEDIO	100,00%	68.13

El nivel de cumplimiento del Plan Operativo Anual 2024 tiene una ejecución del **68.13%**

3.2. INFORME ECONÓMICO

3.2.1. Ingresos.- Durante el año 2024, la EPM-RPSD planificó ingresos por \$ 2,854,959.71 que corresponden a Ingresos Corrientes; y, \$708.269,36 que son Ingresos de Financiamiento; lo que asciende a un total de \$3.563.229,07.



a) Composición de Ingresos

A continuación, se refleja la composición de ingresos durante el año 2024

COMPOSICIÓN DE INGRESOS 2024			
CONCEPTO	CODIFICADO	EJECUCIÓN	% DE EJECUCIÓN
INGRESOS CORRIENTES	\$ 2.854.959,71	\$ 2.296.802,88	80,45%
INGRESOS FINANCIAMIENTO	\$ 708.269,36	\$ 455,70	0,06%
TOTAL DE INGRESOS	\$ 3.563.229,07	\$ 2.297.528,58	64.47%

Referente a lo ejecutado en el presupuesto del año 2024, los ingresos corrientes alcanzaron una ejecución del 80.45%, esto es la cantidad de \$ 2.296.802,88; y, respecto a los ingresos de financiamiento, se alcanzó el 0.06 %, es decir, \$455.70; ascendiendo los ingresos a un total \$2.297.528,58, con un porcentaje de ejecución del 64.47%.

3.2.2. Gastos.- Durante el año 2024, la EPM-RPSD planificó gastos por \$2.453.959,40 y ejecutó \$2.015.842,73.

a) Composición de Gastos

A continuación, se refleja la composición de gastos durante el año 2024:

COMPOSICIÓN DE GASTOS 2024			
CONCEPTO	CODIFICADO	EJECUCIÓN	% DE EJECUCIÓN
GASTOS CORRIENTES	\$ 2.453.959,40	\$ 2.015.842,73	82,15%
GASTOS DE INVERSIÓN	\$ 581.269,36	\$ 237.676,44	40,89%
GASTOS DE CAPITAL	\$ 528.000,31	\$ 128.590,59	24,35%
TOTAL DE GASTOS	3.563.229,07	2.382.109,76	66,85%

Referente a lo codificado y ejecutado en el presupuesto del año 2024, los gastos corrientes alcanzaron una ejecución del 82.15% por \$2.015.842,73; gastos de inversión, el 40.89% de ejecución, por \$ 237.676,44; los gastos de capital, 24.35%, por \$128.590,59; ascendiendo, los gastos totales, a una ejecución de \$2.382.109,76, correspondiente al 66.85%.



3.3.EJECUCIÓN REGISTRAL E INSCRIPCIONES DESDE EL AÑO 2022 AL 2024

Como requisito previo a la inscripción de transferencia de dominio de bienes inmuebles, es necesario que la escritura haya pasado por el proceso de revisión; donde, se analiza el contenido del título de propiedad, y, si cumple con los requisitos indispensables para la inscripción.

Una vez efectuada esta etapa y cancelado los aranceles correspondientes en base al avalúo municipal del inmueble, ingresa el título de propiedad para su inscripción.

Cabe recalcar que, en la etapa de inscripción, se realiza una nueva revisión en cuanto al contenido y gravámenes que puedan afectar al inmueble.

3.3.1. CERTIFICADOS DE BIENES Y GRAVÁMENES

TOTAL DE CERTIFICADOS PROCESADOS DEL 2022 AL 2024			
DETALLE	2022	2023	2024
CERTIFICADO DE BIENES (INCLUYE CERTIFICADOS DE BIENES JUDICIALES)	12.122	15.995	14.307
CERTIFICADOS DE GRAVÁMENES (INCLUYE CERTIFICADOS DE GRAVÁMENES JUDICIALES, DE DESPACHO Y DESPUÉS DE INSCRITO)	46.210	46.380	47.161
TOTAL	58.332	62.375	61.468

El resultado que se muestra, refleja un constante crecimiento en la demanda de los servicios que ofrece la EPM-RPSD.

3.3.2. REVISIONES E INSCRIPCIONES

En el año 2024, la EPM-RPSD realizó un total de 10.386 revisiones e inscripción de actos y contratos; 12.793 revisión e inscripción de actos y contratos administrativos y judiciales.



TOTAL DE REVISIONES E INSCRIPCIONES REALIZADAS DESDE EL 2022 AL 2024

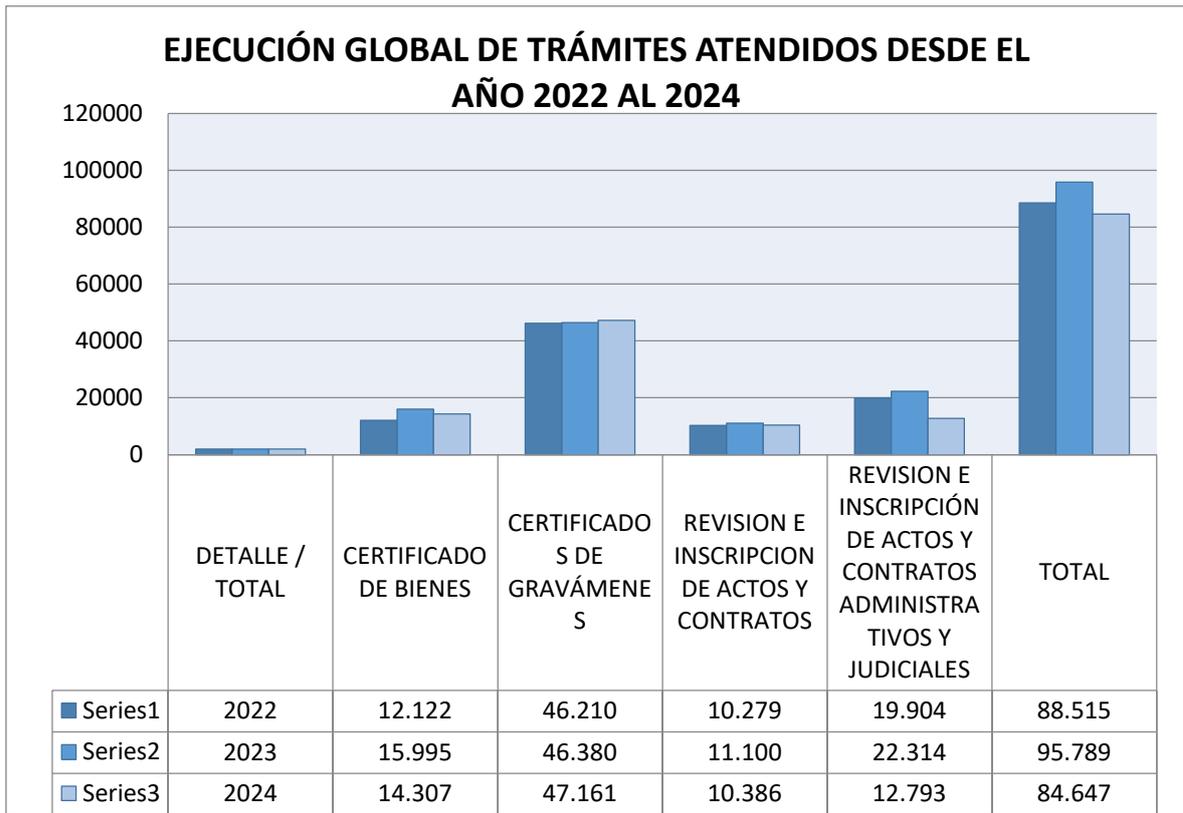
DETALLE / TOTAL	2022	2023	2024
REVISION E INSCRIPCION DE ACTOS Y CONTRATOS	10.279	11.100	10.386
REVISION E INSCRIPCIÓN DE ACTOS Y CONTRATOS ADMINISTRATIVOS Y JUDICIALES	19.904	22.314	12.793
TOTAL	30.183	33.414	23.179

3.3.3. EJECUCIÓN GLOBAL DE TRÁMITES ATENDIDOS DESDE EL AÑO 2022 AL 2024.

Un total de 84.647 trámites registrales fueron despachados durante el año 2024; los cuales se clasifican de la siguiente manera: 14.307 certificados de bienes; 47.161 certificados de gravámenes; 10.386 revisión e inscripción de actos y contratos; 12.793 revisión e inscripción de actos y contratos administrativos y judiciales

EJECUCIÓN GLOBAL DE TRÁMITES ATENDIDOS DESDE EL AÑO 2022 AL 2024			
DETALLE / TOTAL	2022	2023	2024
CERTIFICADO DE BIENES	12.122	15.995	14.307
CERTIFICADOS DE GRAVÁMENES	46.210	46.380	47.161
REVISION E INSCRIPCION DE ACTOS Y CONTRATOS	10.279	11.100	10.386
REVISION E INSCRIPCIÓN DE ACTOS Y CONTRATOS ADMINISTRATIVOS Y JUDICIALES	19.904	22.314	12.793
TOTAL	88.515	95.789	84.647





3.4. UNIDAD DE ANÁLISIS FINANCIERO

A la Unidad de Análisis Financiero se remite en forma mensual las transacciones que han superado el umbral de \$10.000; información que es remitida a través de la página de la U.A.F.E.; a continuación, se detalla lo realizado durante el año 2024.

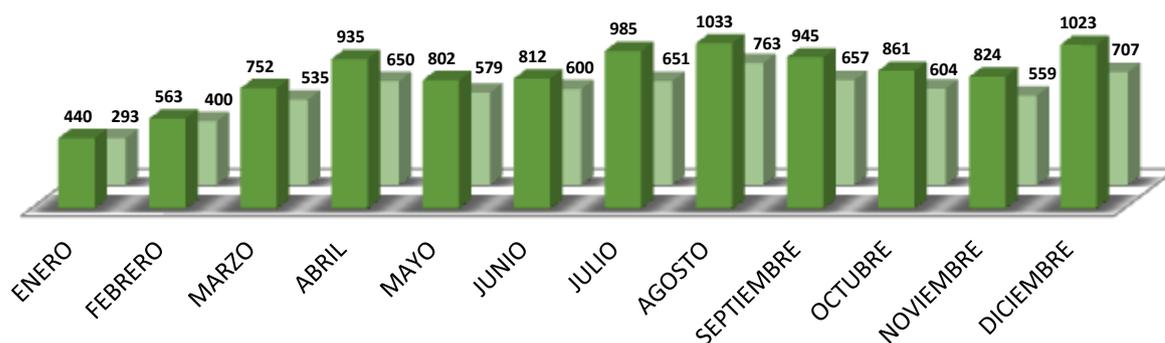
REPORTE A LA UNIDAD DE ANALISIS FINANCIERO (U.A.F.E) AÑO 2024		
MES	TOTAL DE TRANSACCIONES REVISADAS	TRANSACCIONES QUE SUPEREN O IGUALEN EL UMBRAL
ENERO	440	293
FEBRERO	563	400
MARZO	752	535
ABRIL	935	650
MAYO	802	579
JUNIO	812	600
JULIO	985	651



AGOSTO	1033	763
SEPTIEMBRE	945	657
OCTUBRE	861	604
NOVIEMBRE	824	559
DICIEMBRE	1023	707
TOTAL	9.885	6.998

ANÁLISIS FINANCIERO (U.A.F.E) AÑO 2024

■ TOTAL DE TRANSACCIONES REVISADAS ■ TRANSACCIONES QUE SUPERARON EL UMBRAL



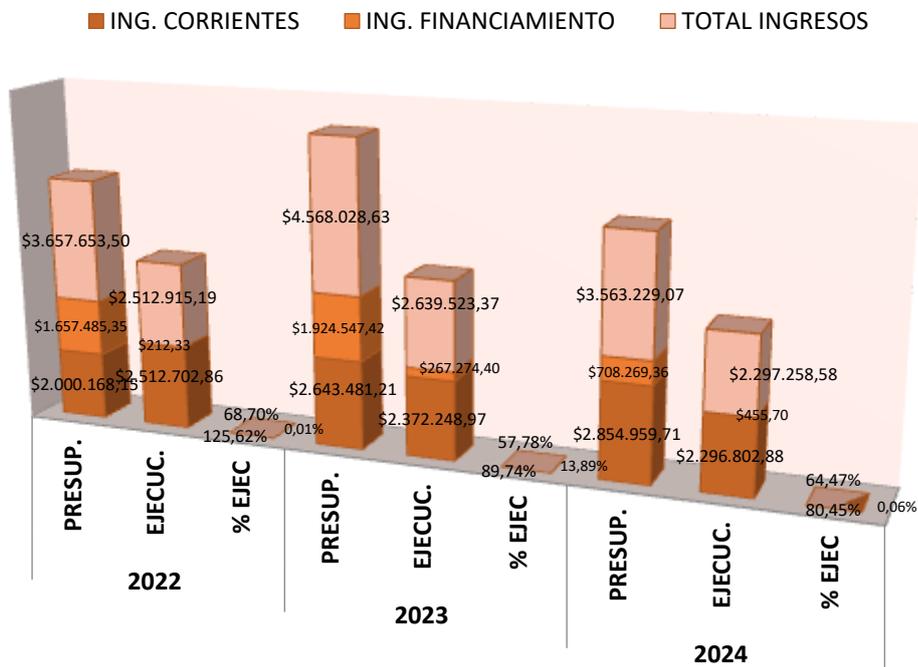
3.4.1. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA PERÍODO 2022 - 2024

3.4.1.1. INGRESOS

CONCEPTO	2022			2023			2024		
	PRESUP.	EJECUC.	% EJEC	PRESUP.	EJECUC.	% EJEC	PRESUP.	EJECUC.	% EJEC
ING. CORRIENTES	\$2.000.168,15	\$ 2.512.702,86	125,62%	\$2.643.481,21	\$2.372.248,97	89,74%	\$2.854.959,71	\$2.296.802,88	80,45%
ING. FINANCIAMIENTO	\$1.657.485,35	\$ 212,33	0,01%	\$1.924.547,42	\$ 267.274,40	13,89%	\$ 708.269,36	\$ 455,70	0,06%
TOTAL INGRESOS	\$3.657.653,50	\$ 2.512.915,19	68,70%	\$4.568.028,63	\$2.639.523,37	57,78%	\$3.563.229,07	\$2.297.258,58	64,47%

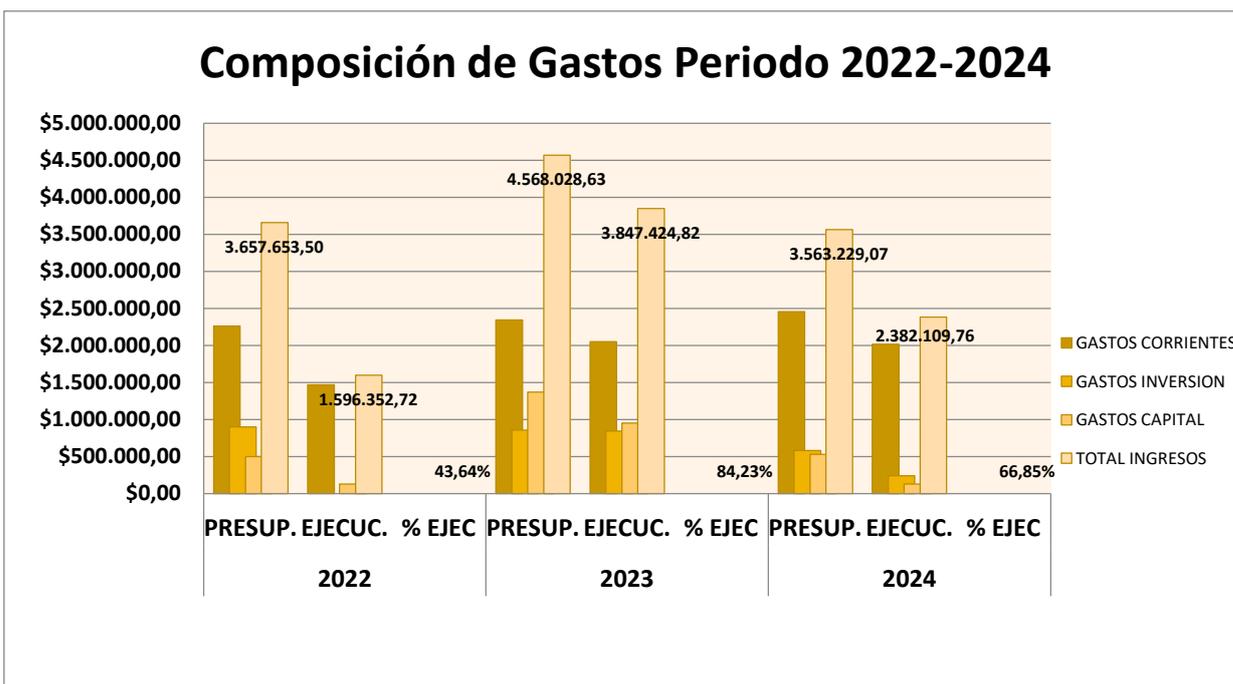


Composición de Ingresos Periodo 2022-2024



3.4.1.2. GASTOS

CONCEPTO	2022			2023			2024		
	PRESUP.	EJECUC.	% EJEC.	PRESUP.	EJECUC.	% EJEC.	PRESUP.	EJECUC.	% EJEC.
GASTOS CORRIENTES	\$2.261.073,17	\$1.469.796,72	65,00%	\$2.344.615,67	\$2.049.514,37	87,41%	\$2.453.959,40	\$2.015.842,73	82,15%
GASTOS INVERSION	\$900.000,00	\$0,00	0,00%	\$856.092,44	\$844.850,64	98,69%	\$581.269,36	\$237.676,44	40,89%
GASTOS CAPITAL	\$496.580,33	\$126.556,00	25,49%	\$1.367.320,52	\$953.059,81	69,70%	\$528.000,31	\$128.590,59	24,35%
TOTAL INGRESOS	3.657.653,50	1.596.352,72	43,64%	4.568.028,63	3.847.424,82	84,23%	3.563.229,07	2.382.109,76	66,85%



3.5. ACTIVIDADES RELEVANTES DE LAS DIFERENTES DIRECCIONES Y/O UNIDADES DE LA EPM-RPSD.

Las actividades relevantes que la empresa ejecutó e implementó durante el año 2024, se destacan las siguientes:

3.5.1. GESTIÓN DEL ÁREA DE CERTIFICACIÓN DURANTE EL 2024.

Se han desarrollado jornadas constantes de capacitación dirigidas a los servidores del área registral, abordando temas fundamentales como la Ley del Registro, Ley Notarial, Ordenanza de Aranceles Registrales, Ordenanza de Regularización de Excedentes o Diferencias, y la Ley de Registro de Datos Públicos, entre otras normativas aplicables. Esto ha fortalecido el conocimiento técnico del personal y su capacidad de aplicar la normativa vigente con mayor precisión.

Uno de los hitos más destacados ha sido la consolidación en el uso del nuevo sistema informático Registral Tenka. La implementación de esta innovadora herramienta ha representado un avance significativo en nuestras operaciones diarias, permitiendo optimizar los procesos de certificación registral con mayor rapidez y precisión.

Con la implementación del sistema Registral Tenka hemos mejorado notablemente la atención al público, brindando un servicio más ágil y transparente. Además, este sistema ha fortalecido la seguridad de los datos registrales, garantizando la integridad y confidencialidad de la



información que manejamos, aspecto fundamental en la confianza que la ciudadanía deposita en nuestra institución.

Con la incorporación de equipos de cómputo equipados con doble pantalla para los funcionarios del área de certificación, se ha logrado optimizar significativamente el proceso de análisis y verificación de documentos registrales. Esta mejora tecnológica facilita una revisión más exhaustiva y eficiente de la información, permitiendo a los certificadores comparar y consultar múltiples fuentes de datos simultáneamente. Como resultado, se ha incrementado la precisión y el control en la emisión de certificados, contribuyendo a la calidad y confiabilidad del servicio ofrecido a los usuarios. Esta innovación representa un avance importante en la modernización de los procesos internos del área, alineándose con los objetivos de eficiencia y excelencia institucional.

Durante el año fiscal 2024, el área de certificación ha procesado y emitido un volumen significativo de trámites relacionados con certificados de bienes y certificados de gravamen, consolidándose como un pilar fundamental en la gestión registral y en la garantía de seguridad jurídica para la comunidad. Se han emitido:

- Certificado de Bienes 14.307
- Certificado de Gravámenes 47.161

3.5.2. GESTIÓN DEL ÁREA UNIDAD JUDICIAL DURANTE EL 2024

a) Atención al Usuario

Con la implementación del nuevo sistema informático Registral Tenka, se ha realizado un avance significativo en el área, a través de la emisión de certificados y, como resultado del proceso de inscripción de actos y contratos administrativos y judiciales, las razones de inscripción, lo que ha permitido reducir el tiempo de atención al usuario.

Durante el año 2024, se gestionaron aproximadamente **16.000 trámites**, ingresados a través de **ventanilla física** y **correo electrónico**. En el área Judicial, se consolidó el uso del **correo electrónico institucional** como canal de recepción de solicitudes provenientes de **instituciones públicas**, lo cual ha optimizado significativamente los tiempos de respuesta y mejorado la eficiencia en la atención.



Asimismo, se implementó el **Centro de Atención Ciudadana en el Palacio de Justicia**, con el objetivo de brindar un servicio especializado en la gestión y seguimiento de **Causas Judiciales**.

Se han realizado mesas de trabajo con diferentes Instituciones y Direcciones del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal de Santo Domingo, con la finalidad de unificar criterios, respecto de Leyes, Ordenanzas, Resoluciones y Otras, que son referentes en la certificación e inscripción de actos y contratos administrativos y judiciales.

b) Capacitación del Personal

Se han desarrollado **capacitaciones constantes** dirigidas al personal técnico, abordando temáticas especializadas como:

- Procesos registrales.
- Delimitación de linderos.
- Habilitaciones de suelo.
- Lectura e interpretación de planos.
- Marginaciones y anotaciones registrales.

c) Digitalización de Procesos

Con el objetivo de mejorar la trazabilidad y eficiencia operativa, se ha fortalecido el proceso de **digitalización documental**.

Los trámites pueden ser recibidos en **formato físico o electrónico**. Posteriormente, se elabora la proforma correspondiente y se digitaliza la documentación, la cual es ingresada al **Sistema Integrado Registral**.

En cuanto al área Judicial, el **100% de los procesos han sido digitalizados**, con excepción de ciertos requerimientos que, por normativas institucionales, deben presentarse en formato físico.

d) Emisión Electrónica de Certificados y razones de inscripción.



Con la implementación del Sistema Integrado Registral TENKA, la emisión de **certificados y razones de inscripción** se realiza a través del **correo electrónico institucional designado por el usuario**, garantizando rapidez, seguridad y transparencia en la entrega del servicio.

3.5.3. GESTIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA DURANTE EL 2024

- Garantizar la seguridad jurídica.
- Brindar información clara y accesible.
- Ofrecer orientación y asesoramiento.
- Facilitar la realización de trámites.
- Aprovechar las nuevas tecnologías.

En la actualidad se ha logrado atender un aproximado de 84.647 requerimientos de la ciudadanía, a través de los siguientes medios; Willybot y ventanilla de información.

- **Mejora en la atención a la ciudadanía:** Se han mejorado los tiempos de atención, reduciendo el tiempo de espera para la emisión de certificados y otros trámites.
- **Modernización de procesos:** Se están implementando proyectos de modernización para automatizar procesos, agilizar los servicios y mejorar la calidad de la atención.
- **Willybot de asistencia 24/7:** Nuevo asistente virtual para resolver dudas frecuentes sin esperar turnos.

Beneficios para la ciudadanía:

- Procesos más rápidos y transparentes.
- Acceso en línea 24/7.
- Mayor protección de la propiedad.

3.5.4. GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVÍSTICA DE LA EPM-RPSD

- a) **Organización y sistematización del archivo físico institucional:** Se realizó un proceso exhaustivo de clasificación, ordenamiento y etiquetado de los documentos físicos acumulados, permitiendo mejorar la localización y recuperación de expedientes de manera más ágil y eficiente.
- b) **Reducción de tiempos de búsqueda y atención:** Gracias a la reorganización y mejor acceso a la documentación, se logró reducir los tiempos de búsqueda de documentos hasta en un 60%,



beneficiando tanto al personal interno como a los usuarios externos que requieren información.

- c) **Implementación de controles para el préstamo de documentos:** Se fortaleció el control en el préstamo y devolución de documentos mediante registros, lo que mejora la trazabilidad de la información y evita pérdidas o mal manejo de archivos.
- d) **Actualización del inventario documental:** Se completó un inventario actualizado del archivo institucional, permitiendo conocer con exactitud el contenido de los fondos documentales existentes y su ubicación física.
- e) **Mejora de las condiciones físicas del archivo:** Se adecuaron espacios del archivo con nuevas estanterías, señaletica, iluminación y ventilación, mejorando así la conservación y el entorno de trabajo del personal.
- f) **Capacitación continua al personal del área:** El equipo archivístico participó en jornadas de formación sobre organización documental, conservación preventiva y cumplimiento de normas técnicas, fortaleciendo sus competencias y desempeño.
- g) **Implementación de la ventanilla de atención archivística:** Se creó una ventanilla única para el manejo de documentos y libros registrales. Esta medida evita el acceso directo de personal no autorizado, protege los documentos originales y permite llevar un control preciso de quién solicita, consulta o manipula los libros.
- h) **Fortalecimiento de la cultura archivística institucional:** Se promovió una mayor conciencia en todas las áreas sobre la importancia del archivo, incentivando el cumplimiento de procedimientos documentales, el uso correcto de los canales de entrega de documentación y la organización desde la fuente.
- i) **Apoyo directo a procesos institucionales clave:** El archivo ha sido un soporte fundamental para auditorías internas, procesos legales, planificación estratégica y atención ciudadana, brindando acceso oportuno y seguro a la información requerida.

ANTES Y AHORA:

Durante mucho tiempo, el archivo institucional enfrentaba varios desafíos: documentos acumulados sin orden, falta de espacio adecuado, dificultad para encontrar información y un acceso limitado a los expedientes. Esto generaba demoras en los procesos internos y afectaba la atención a los usuarios.



Con el paso del tiempo y gracias al trabajo del equipo responsable, el archivo ha cambiado significativamente. Hoy contamos con un espacio más organizado, documentos clasificados correctamente, procesos más ágiles y un avance importante en la digitalización de información.

El acceso a los archivos es más rápido, seguro y eficiente. Además, se han implementado buenas prácticas archivísticas, cumpliendo con la normativa vigente y apoyando la transparencia institucional.

3.5.5. GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN DE TIC'S DURANTE EL 2024

a) ADQUISICIÓN, INNOVACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL AL DATA CENTER DE LA EPM-RPSD

Adquisición realizada en el 2024, en el cual se compraron los siguientes equipos: aire acondicionado de precisión, aire acondicionado de confort, UPS con tablero de distribución eléctrica, un sistema de detección y extinción de incendios y la instalación del techo falso; todo esto se realizó por la necesidad del acondicionamiento de un centro de datos que cumpla con los estándares y normas que garanticen su funcionamiento óptimo y la seguridad de los datos enfocado y dimensionado a sus necesidades actuales.

El Data Center no contaba con un sistema de climatización óptimo por lo que el ambiente y la temperatura era controlada por un aire acondicionado de confort, el cual fue adquirido en enero del 2015, no siendo el equipo más idóneo y normado para estos espacios de vital importancia, estos equipos instalados fueron dimensionados y con criterio técnico para la infraestructura tecnológica del Data Center de años anteriores, también el UPS existente había cumplido con su vigencia tecnológica en el año 2017 y era el único equipo con la capacidad requerida, que al momento estaba abasteciendo de energía al Data Center por lo que, en caso de falla de la red pública de electricidad, era necesario poder contar con un equipo en condiciones óptimas.

En ese contexto, considerando que actualmente no se cumplían con los requerimientos mínimos de operación, y que se ponía en riesgo la seguridad de los equipos y de la información fue imprescindible la adquisición inmediata de estos equipos.

b) DESARROLLO DEL SISTEMA DE SELECCIÓN DEL PERSONAL

En el año 2024 La Dirección de TIC's en coordinación con la Dirección de Administración del Talento Humano, ha desarrollado el proyecto tecnológico Sistema Integrado de Selección de Personal TENKA (SISPTENKA), una plataforma desarrollada exclusivamente para realizar los concursos de méritos y oposiciones de la EPM-RPSD, garantizando un



sistema fluido que permita agilizar, dinamizar y brindar seguridad para realizar este proceso. La plataforma está lista para su uso según lo establecido en los procedimientos internos de la EPM-RPSD.

c) RENOVACIÓN E INNOVACIÓN DEL PARQUE INFORMÁTICO

Considerando el crecimiento institucional y la importancia que tiene los sistemas informáticos para el desempeño efectivo de las actividades cotidianas y los servicios ofrecidos a través de estos medios, la institución contaba con un determinado número de equipos básicos para la atención brindada a los usuarios que a diario se servían de los servicios entregados por la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad del cantón Santo Domingo EPM-RPSD, garantizando seguridad y calidad de la información, pero la modernidad y el mejoramiento constante de la tecnología conllevó a implementar un nuevo equipamiento tecnológico en base a las nuevas necesidades de las diferentes unidades de la institución y las nuevas exigencias de la ciudadanía en tiempos de respuesta y calidad del servicio, llevándonos a sentar un servicio al alcance de todos por medio de las tecnologías de la información y comunicación. La necesidad de cada unidad, quienes han analizado el cómo mejorar los procesos y la atención en tiempos de respuesta a los usuarios entregaron a la unidad correspondiente las necesidades que tenían en cuanto a la tecnológico y se acogió esta necesidad generando la lista de equipos que se eran necesario para los proyectos de mejorar o asegurar los servicios tecnológicos. Por lo tanto, para asegurar la mejora constante de los servicios de la institución se vio en la necesidad de satisfacer las solicitudes de equipo tecnológico de dichas unidades.

Por lo que, entre los años 2023 y 2024 se realizó la adquisición de 50 monitores que incluyen soporte o brazos dobles para dos monitores con la finalidad de que los funcionarios del área registral puedan desarrollar de una mejor manera sus funciones con la implementación del nuevo sistema TENKA, 60 UPS, 62 computadores de escritorio y 1 plotter para la digitalización de planos existentes de los diferentes trámites ingresados por lo que, se cubrió la demanda de lo requerido en su momento.

d) PROYECTOS - ACTIVIDADES ADICIONALES

Adecuación de infocentros (30 de Junio, Unificados, Juan Eulogio): se realizó la instalación del cableado estructurado y equipos informáticos en cada uno de ellos, brindando soporte en sitio cuando sea requerido.

e) DESARROLLO DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL:

La Dirección de TIC's se ha enfocado en la creación de una nueva página web debido a que a la existente ya no se le puede dar soporte, ni realizar



mantenimientos. Este desarrollo se encuentra en la etapa de revisión por lo que es fundamental asegurarse de que el sitio funciona correctamente y cumpla con los requisitos antes del lanzamiento oficial. En esta etapa se realizan diversas pruebas para verificar usabilidad, compatibilidad y seguridad para garantizar que la página cumpla con los requisitos designados y ofrezca una experiencia positiva al usuario.

f) CHAT BOT

La Empresa Pública Municipal del Registro de la Propiedad del Cantón Santo Domingo - EPM-RPSD impulsará el desarrollo del gobierno electrónico y el uso de las tecnologías de la información y comunicación, como un eje estratégico a su gestión para simplificar e intensificar las relaciones con la ciudadanía, para mejorar cualitativa y cuantitativamente los servicios de información ofrecidos, para incrementar la eficiencia y eficacia a la gestión pública, para fomentar la transparencia del sector público y para generar mecanismos de participación ciudadana.

Es así que, la EPM-RPSD, en función de ir a la par con la tecnología y ofrecer alternativas a los medios tradicionales de ingreso de trámites, implementó la ventanilla online para la solicitud, pago de certificados de bienes y gravámenes en 24 horas.

La EPM-RPSD enfrenta diversos desafíos relacionados con la gestión de trámites registrales y la atención a los usuarios, quienes realizan consultas diarias sobre el estado de sus trámites, los requisitos, los plazos de entrega, entre otros. Esto ha evidenciado una alta demanda por servicios de atención digital y automatizada. En consecuencia, como parte de los esfuerzos de modernización de la empresa, se ha considerado la implementación de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial (IA), para mejorar la gestión de los trámites registrales y optimizar la atención al cliente.

Con la implementación del servicio de mensajería basado en inteligencia artificial para los trámites registrales contratada en el año 2023, se ha logrado descentralizar la atención presencial, ya que los distintos requerimientos y solicitudes de los usuarios se han podido gestionar a través de los diversos canales de comunicación y atención al ciudadano con los que cuenta la empresa, entre ellos la herramienta de mensajería instantánea tipo ChatBot. En consecuencia, dado el volumen de documentos digitales emitidos por la EPM-RPSD y con el propósito de cumplir con la misión y visión institucional, la implementación de esta tecnología se presenta como una inversión estratégica para la modernización de los trámites registrales y la mejora continua de la experiencia del usuario.

Actualmente, la EPM-RPSD remite los títulos de crédito, razones de inscripción, notas devolutivas y certificados de bienes o gravámenes al correo electrónico proporcionado por el usuario durante el proceso de



ingreso. Este servicio se realiza a través del sistema informático del sistema registral TENKA; con la herramienta de mensajería con inteligencia artificial ChatBot, específicamente mediante la opción 2: "Descarga tu trámite" el usuario ingresa el número de trámite asignado y, de manera automática se remite un enlace con el certificado o la razón de inscripción correspondiente. En caso de que el trámite no haya finalizado, se informa al usuario que este se encuentra en proceso.

La efectividad del servicio de mensajería con inteligencia artificial para los trámites registrales de la EPM-RPSD dependerá de la correcta integración de la IA en los procesos registrales, de la capacidad de adaptarse a las necesidades del usuario y de garantizar que el sistema sea fiable, seguro y escalable. La implementación de un sistema de mensajería instantánea personalizada, permitirá al usuario un mejor y fácil acceso a la información y los servicios que la institución brinda. En función de las bondades que ofrece la aplicación Whatsapp, gracias a su soporte multimedia, facilidad de uso y acceso; se convierte en una herramienta idónea para la atención de los requerimientos presentados por los usuarios.

BENEFICIO:

- Mejora en la atención al usuario.
- Rápida gestión de consultas automáticas, a través de mensajes de voz y texto.
- Automatización de los servicios de call center, flujo de llamadas y mensajes de los servicios.
- Reconocimiento de sentimientos en tiempo real mediante Inteligencia Artificial, para la resolución inmediata de conflictos entre empresa y usuario, por medio de un servidor designado.
- Servicio 100% en la nube, para garantizar su alta disponibilidad

3.5.6. GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DE TALENTO HUMANO DURANTE EL 2024

a) Plan de capacitaciones para el personal de la EPM-RPSD

Con el objetivo de mejorar el compromiso, la productividad y el bienestar general de los servidores, buscando fomentar un ambiente laboral positivo, motivador y estimulante que impulse el desempeño y la satisfacción de los servidores en la EPM-RPSD, con fecha 18 de junio de 2024 la institución da inicio a las capacitaciones para sus servidores, con el proveedor "Gestión Integral Especializada Ecuatoriana", como resultado de las capacitaciones brindadas se obtuvo un diagnóstico del equipo enfocado al alto desempeño, en el que observamos los siguientes resultados:

En consecuencia, con las estadísticas obtenidas a través de las diferentes evaluaciones realizadas en la capacitación se encontró; "un equipo colaborativo, abierto a recibir herramientas que les permitan mejorar su



gestión y relaciones”, servidores que muestran interés, prestos a desarrollar actividades, con puntos a reforzar, entre los que tenemos:

- Objetivo en Común
- Relaciones y comunicación
- Potenciación (sinergia)

Con estos aspectos a desarrollar se recomienda para el periodo 2025 trabajar con los líderes enfocándose en actividades de desarrollo personal y de gestión profesional, reforzar la socialización de la “Filosofía Institucional” con la finalidad de clarificar la Visión de futuro, Misión o Propósito y los valores de la empresa, clarificando conductas relacionadas, se recomienda que los Jefes de áreas mantengan reuniones periódicas para revisar oportunidades de mejora, estrategias de sinergia entre los departamentos optimizando la comunicación y planificación; adicionalmente se recomienda para el periodo 2025 establecer un sistema de compensación y beneficios, el cual busca motivar y fidelizar al personal intentando que la compensación total que recibe el funcionario sea la más adecuada posible. Esto se hace con el fin de mejorar los resultados de la institución manteniendo la productividad, evitando un deterioro en el ambiente laboral, aumentando el desempeño, reduciendo las quejas y haciendo que los servidores valoren y aprecien su trabajo. Con ello conseguiremos reducir el ausentismo y prevenir la disconformidad entre los funcionarios.

Reforzando la capacitación brindada esta unidad realizó la socialización de la Misión, Visión y valores institucionales, fomentando una cultura organizacional comprometida.

b) Dotación de uniformes para el personal de la EPM-RPSD

El capital humano representa el motor principal y el activo más importante y relevante en las organizaciones; su adecuado manejo del mismo, trae como consecuencia resultados favorables que sirven para el crecimiento organizacional en todos los ámbitos de la empresa. En el contexto laboral, la armonía y el sentido de pertenencia se crea cuando compartimos las mismas características que nuestros compañeros; generando fuertes lazos que impulsa la motivación y trabajo en equipo, puesto que existe la primicia que todos somos iguales.

Es fundamental garantizar que todos los servidores cuenten con las herramientas necesarias para desempeñar su labor de manera efectiva. La entrega de uniformes es una parte esencial de esta estrategia, ya que no solo promueve la identidad corporativa, sino que también contribuye a la comodidad y seguridad del personal en el desarrollo de sus funciones, bajo este contexto con fecha 01 de octubre de 2024 la EPM-RPSD, realizó la entrega de uniformes para el personal de la institución, evento que fue exitoso que no solo ha mejorado la imagen corporativa, sino que también



ha contribuido al bienestar y seguridad de los servidores. Se recomienda continuar con este proceso en el futuro, así como realizar revisiones periódicas de los uniformes para asegurar que se mantengan en condiciones óptimas y se adapten a las necesidades cambiantes de la institución.

c) Evaluación de desempeño

El Ministerio de Trabajo ha elaborado y puesto a disposición de las instituciones públicas el Módulo de Evaluación de Desempeño en aplicación a lo que dispone el artículo 3 y 4 de la Norma Técnica del Subsistema de Evaluación de Desempeño que determina que las UATHS Institucionales deberán cumplir con las directrices y lineamientos estipulados por el Ministerio de Trabajo.

En razón de cumplir con lo estipulado por el ministerio del Trabajo se procedió a realizar las actualizaciones correspondientes en la plataforma de todos los funcionarios que laboran en la EPM-RPSD, bajo las distintas modalidades; reestructurando en el sistema SIITH el orgánico funcional que se mantiene vigente.

d) Fase metas por Unidad.

Para realizar el levantamiento del factor Metas por Unidad, la UATH institucional tomó como punto de partida los indicadores de logros y metas de cada unidad o proceso interno establecido previamente por las unidades de planificación institucional. En ese sentido las metas fueron alineadas con los productos y/o servicios sobre la base de la planificación institucional del año sujeto a evaluación.

Para el levantamiento de metas por unidad o proceso interno se usaron los siguientes instrumentos:

1. Estatuto orgánico legalmente expedido.
2. Manual de puestos
3. Perfiles provisionales legalmente aprobados.
4. Según establece la normativa.

3.5.7. Centro de Atención Ciudadana Cooperativa 9 de diciembre Y Palacio de la Justicia:

Con el fin de descentralizar los servicios que la institución ofrece, éstos fueron trasladados también a la cooperativa 9 de diciembre y así mismo al palacio de la Justicia del cantón; mediante convenios interinstitucionales suscritos entre la EPM-RPSD y Consejo de la Judicatura.



En este punto de atención, los ciudadanos pueden solicitar certificados de bienes y gravámenes; e, ingresar los títulos de propiedad para la respectiva revisión e inscripción; cancelando los valores correspondientes, en las terminales bancarias ubicadas en su sector.

3.5.8. Reducción del tiempo de revisión de los títulos de propiedad: para ello se habilitó tres ventanillas de “Revisión Rápida de Actos y Contratos”, con la finalidad de que, a través de esta estrategia, se acorte el tiempo en la “Inscripción de bienes inmuebles”, reduciendo hasta en 4 días, el despacho de:

- Compraventas
- Donaciones
- Hipotecas
- Compraventa con subrogación de hipoteca
- Renuncias de gananciales
- Capitulaciones matrimoniales
- Adjudicaciones
- Donaciones con usufructo
- Compraventa con hipoteca
- Aclaratorias
- Resciliaciones
- Cancelación de hipotecas-compraventa-hipotecas

3.5.9. ADQUISICIÓN DE TERRENOS PARA OBRA EMBLEMÁTICA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LAS PLATAFORMAS ADMINISTRATIVAS DE LA EP-RPSD:

La donación de los terrenos en San Jacinto de Búa tiene como objetivo la Construcción de Plataformas Administrativas de la EPM-RPSD, que facilitará la gestión de servicios registrales, tanto como públicos y privados que mejorarán la atención a los ciudadanos. Este proyecto permitirá una centralización de servicios, lo que optimizará la eficiencia operativa y promoverá la transparencia en la administración pública.

Además, se prevé que la construcción de estas instalaciones genere empleo y mejore la infraestructura local, beneficiando a toda la comunidad. A través de esta donación, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

4. CONCLUSIÓN

En el estricto cumplimiento de su misión, la Empresa Pública Municipal Registro de la Propiedad del cantón Santo Domingo, durante el año 2024 se ha enfocado en el acercamiento de los servicios a la ciudadanía, llevando hasta su entorno los productos requeridos y mejorando los tiempos de entrega



de los mismos; alineando los procesos a la vanguardia tecnológica, y, procurando que la experiencia del usuario en nuestras instalaciones, refleje la garantía de un servicio entregado con calidad y calidez.

Atentamente,

Tlgo. Juan Carlos Veloz L.

ANALISTA DE PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA E INSTITUCIONAL

