

INFORME FINAL DE VEEDORES

DATOS PARA LA PRESENTACIÓN

- Informe final de Veeduría en el Registro Municipal del Cantón Tulcán.
- Veedores

Jessica Paola Lima Escoba

Jonathan Andrés Narváez Chamorro

Michael Geovanny Pasquel Alemán

Karla Janeth Vallejo Yar

- Tulcán, 03 de diciembre del 2015

PRIMERA PARTE

ANTECEDENTES

- Período que cubre el informe

Se realizó durante un periodo de tres meses desde el 08 de septiembre del 2015 hasta el 03 de diciembre del 2015.

- Breve reseña de su origen y proceso de conformación

Después de la participación en la Escuela de liderazgo, formación ciudadana e intercambio de saberes y experiencias, nace la idea de realizar una veeduría al Registro de la Propiedad del Cantón Tulcán con el objetivo de Vigilar el proceso de inscripción de bienes inmuebles en el Registro, para lo cual el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social en el Carchi brinda una capacitación de una semana, en donde se detalla el trabajo a realizar, se conforma la veeduría escogiendo a la respectiva coordinadora y se recibe el carnet para el ingreso a la Institución, posteriormente se ejecuta la socialización entre la Institución y los veedores.



- Objeto de la veeduría: Temática general, variables e indicadores a los que está referida.

Vigilar el proceso de inscripción de bienes inmuebles en el Registro de la Propiedad del Cantón Tulcán.

Controlar el proceso de inscripción en el registro.

Analizar la atención al usuario.

Verificar el desarrollo de las actividades y funciones que ejecutan en el registro.

Observar la eficacia de los funcionarios.

Observar si la institución y sus instalaciones son adecuadas, tanto para los funcionarios como para los usuarios del cantón Tulcán.

- **Ámbito de acción:** Localización e institución en la que se enmarca.

La Veeduría se realizó en el Registro de la Propiedad del Cantón Tulcán Institución ubicada en Tulcán en la Calle Olmedo y 10 de Agosto Esquina.

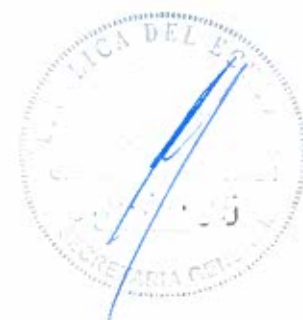
ORGANIZACIÓN Y DINÁMICA INTERNA DE LA VEEDURÍA:

- Nómina de Participantes, Coordinadora, organización y distribución interna de responsabilidades, cumplimiento de las mismas.

Nombres	Cédula
Jessica Paola Lima Escobar	040172149-3
Jonathan Andrés Narváez Chamorro	0401740717
Michael Geovanny Pasquel Alemán	0401870688
Karla Janneth Vallejo Yar	0401775804

Coordinadora: Karla Janneth Vallejo Yar.

En reunión con el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, se nombra los cuatro veedores y mediante votación se elige a la coordinadora.



Las cuatro veedores visitaron la Institución durante tres meses, dos días en semana desde las 8h00 hasta 12h00, para lo cual los veedores se distribuían en las diferentes áreas del registro, verificando lo que se desarrolla en cada unade estas áreas de trabajo.

- No existieron cambios en el grupo de veedores
- Facilidades y dificultades para el ejercicio de la veeduría

Las facilidades para el desarrollo de la veeduría siempre las dio el Consejo de Participación Ciudadana, y no existieron dificultades durante el proceso.

- Plan de trabajo y Cronograma de ejecución.

Las cuatro veedores conocían cada área alternándose para observar y tener un análisis diferente del desarrollo de funcionario – usuario, verificando si se cumplía con la normativa de la institución así también con la debida atención que se le daba al cliente.

Cronograma

Tiempo	Meses	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Reunión con representante del CPCCS				■																
2	Capacitación con los representantes del Consejo de Participación					■															
3	Envío de oficios a representantes de las Instituciones públicas para ejecución de la veeduría						■														
4	Acercamiento con la institución a la que se realizará la veeduría						■														
5	Ejecutar los mecanismos de control social (veedurías)							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
6	Socialización de los resultados obtenidos de la aplicación de los mecanismos de control social.																			■	
7	Elaboración del Informe Final																				■



ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Se visitó el Registro de la Propiedad del Cantón Tulcán durante tres meses, dos días en semana, en el horario de 8h00 a 12h00, cada veedor (a) visitaba las diferentes áreas de trabajo, en donde se observa el desarrollo de las actividades de registro, de certificaciones, prohibiciones y atención al cliente.

En los tres meses se realizaron las siguientes actividades:

Informes

Fecha: 08 septiembre del 2015 al 01 de octubre del 2015

DÍA	ACTIVIDADES
Semana 1 (08-09 de septiembre)	Socialización con el Registrador de la Propiedad
Semana 2 (16-17 de septiembre)	Realización del cronograma
	Presentación de cada uno de los departamentos que conforman el Registro de la Propiedad
Semana 3 (23-24 de septiembre)	Se realizó una verificación en cada uno de estos departamentos: recepción de documentos, recaudación, certificación. Cabe recalcar que cada uno de los funcionarios de esta institución nos facilitó muy amablemente toda la información requerida.
Semana 4 (30 de septiembre y 01 de octubre)	Se hizo una vigilancia más profunda en el archivo donde pudimos darnos cuenta que se encuentran actas misma que están clasificadas en mercantiles, sociedades, matriculas de comercio, entre otras. Toda esta información la mantienen tanto en físico como en digital. Además llevan un índice de lo que realizan a diario.



	<p>Existen libros desde 1870.</p> <p>El libro más importante de esta sección es el repertorio ya que contienen los detalles de las diferentes actividades que se realiza a diario.</p> <p>Se podría decir que está organizado correctamente por tomos, por año.</p> <p>La señora encargada del archivo lleva un registro de todos los útiles de oficina así mismo de cada uno de los funcionarios que reciben los materiales con su respectivo recibido.</p>
--	--

Informe 2

Fecha: 02 de octubre del 2015 al 06 de noviembre del 2015

DÍA	ACTIVIDADES
<p>Semana 1 (08 de octubre)</p>	<p>Se realizó una capacitación sobre todo el proceso llevado a cabo dentro del registro municipal de la propiedad con el Subregistrador Ab. Vladimir Herrera donde pudimos notar que el proceso de registro se cumple de la mejor manera posible.</p>
<p>Semana 2 (16 de octubre)</p>	<p>Se tuvo una charla con el coordinador de servicios administrativos, el mismo que es el encargado de la elaboración de presupuesto, entrega certificados, y anualmente realiza un informe</p> <p>Luego supervisamos todo lo relacionado al área de Contabilidad, el cual opera bajo un sistema contable.</p> <p>También se realiza el proceso de pagos y se descuentan préstamos y pensiones alimenticias.</p> <p>Otra de las funciones del área contable es el pago</p>



	<p>de viáticos en caso de algún viaje.</p> <p>Este proceso se realiza de forma transparente y legal.</p>
<p>Semana 3 (23 de octubre)</p>	<p>Visitamos el área de recepción de datos, en esta área conocimos paso a paso el proceso que cumplen los documentos al momento que ingresan al registro. Este proceso se realiza de forma ágil pero, puede retrasarse por inconvenientes ajenos al registro de la propiedad.</p> <p>Además tuvimos una charla breve con el Sr Registrador Dr. Vinicio Sotomayor con quien pudimos conocer un poco más acerca de sus funciones dentro del registro de la propiedad</p>
<p>Semana 4 (1 de diciembre)</p>	<p>Se realizaron encuestas a los usuarios del Registro Municipal de la Propiedad para saber que inconvenientes se han presentado durante el servicio.</p>

SEGUNDA PARTE: CONTENIDO DEL INFORME

CUERPO DEL INFORME

La atención que reciben todos los usuarios en el Registro de la propiedad de la ciudad de Tulcán provincia del Carchi, es adecuada y pertinente puesto que está enfocada en mantener el orden y el bienestar de todos quienes lo necesitan a la hora de realizar los respectivos papeleos es decir, ayudan a todas las personas sin importar la clase social siempre están al pendiente de todo lo que se los solicite ya sean certificados entre otros.



Descripción de los hallazgos

- En el registro de la propiedad existen instalaciones las cuales están acorde y están ubicadas de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
- Todas las personas que asisten al registro de la propiedad del cantón Tulcán de la provincia del Carchi, se sienten totalmente acogidos y satisfechos con los servicios prestados.
- Dentro de las instalaciones del registro de propiedad realizan las diferentes actividades en las cuales forman y desarrollan diferentes actividades tales como:
 - Autodirección: donde se busca orientar a los usuarios a la hora de realizar los respectivos documentos.
 - Comunicación con los usuarios: se desarrollan formas de comunicación para que sea de mayor entendimiento y expresar de forma más clara.
 - Los usuarios son aptos y están debidamente capacitados para atender a todos quienes soliciten sus servicios.
 - El material que utilizan es el más acorde a la institución ya que realizan inventarios a diario los cuales son físico, electrónicos, entre otros
 - El lugar donde prestan sus servicios se encuentran muy bien ubicado ya que está en el centro de la ciudad y cuenta con escaleras y ascensor para que los usuarios puedan llegar al registro de la propiedad sin ningún inconveniente.



ANÁLISIS

Ley del sistema nacional de registro de datos públicos (ley s/n) asamblea nacional, el pleno nos menciona que:

Que, el artículo 1 de la Constitución vigente señala que la República del Ecuador es un Estado Constitucional de Derechos y Justicia, lo que da cuenta de la enorme importancia que se otorga a los derechos de las personas, de los pueblos y de la naturaleza.

Art. 3.- Obligatoriedad.- En la ley relativa a cada uno de los registros o en las disposiciones legales de cada materia, se determinará: los hechos, actos, contratos o instrumentos que deban ser inscritos y/o registrados; así como la obligación de las registradoras o registradores a la certificación y publicidad de los datos, con las limitaciones señaladas en la Constitución y la ley.

Los datos públicos registrales deben ser: completos, accesibles, en formatos libres.

Art. 4.- Responsabilidad de la información.- Las instituciones del sector público y privado y las personas naturales que actualmente o en el futuro administren bases o registros de datos públicos, son responsables de la integridad, protección y control de los registros y bases de datos a su cargo. Dichas instituciones responderán por la veracidad, autenticidad, custodia y debida conservación de los registros. La responsabilidad sobre la veracidad y autenticidad de los datos registrados.

El consejo municipal del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Tulcán considera que la constitución de la republica establece en la disposición del artículo 256 que "el sistema público de registro de la propiedad será administrado de manera concurrente entre el ejecutivo y las municipalidades", en concordancia con los artículos 19 y 29 de la ley de sistema nacional de registro de datos públicos



Resuelve, Art 1.- expedir la siguiente ordenanza para la creación, organización, Administración y funcionamiento del registro municipal de la propiedad del cantón Tulcán, Cap I.

Art 2.- **Objetivos.** Son objetivos de la presente ordenanza:

- Crear y regular la organización, administración y funcionamiento del registro municipal de la propiedad del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Tulcán.
- Promover la integración técnica e interconexión entre el Registro Municipal del Propiedad y el catastro institucional.
- Reconocer y garantizar a los ciudadanos del cantón el acceso efectivo al servicio de Registro Municipal de la Propiedad.
- Promover la presentación del servicio público registrar municipal de calidad con eficiencia, eficacia y buen trato.
- Incorporación a la administración municipal del Registro de la propiedad del cantón.
- Reconocer y garantizar a los ciudadanos del cantón el acceso efectivo al servicio de Registro Municipal de la propiedad.

La veeduría ciudadana pudo realizar 20 encuestas a los/as usuarios que se acercaban a la institución a realizar estos trámites, presentamos a continuación:

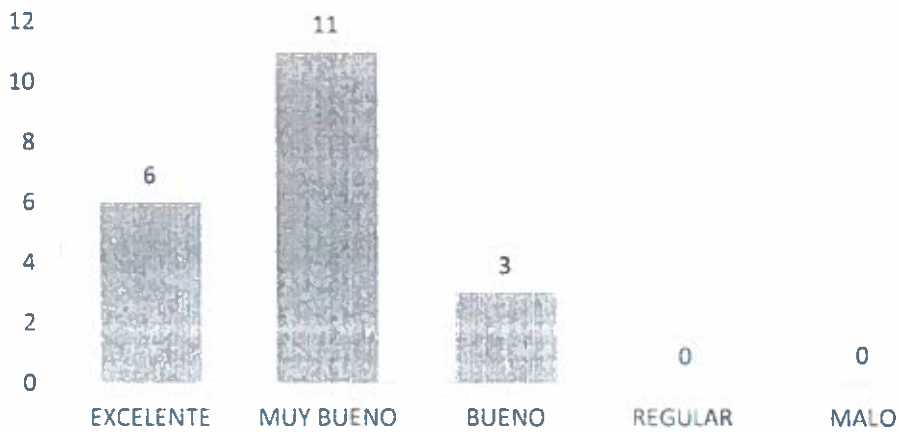
- Entre los principales reclamos de los usuarios por el servicio del registro de la propiedad podemos nombrar:
- Mayor rapidez en la entrega de los documentos
- Más amabilidad al momento de receptor documentos.
- Un lugar más amplio para la atención al cliente.



TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA EN LAS ENCUESTAS

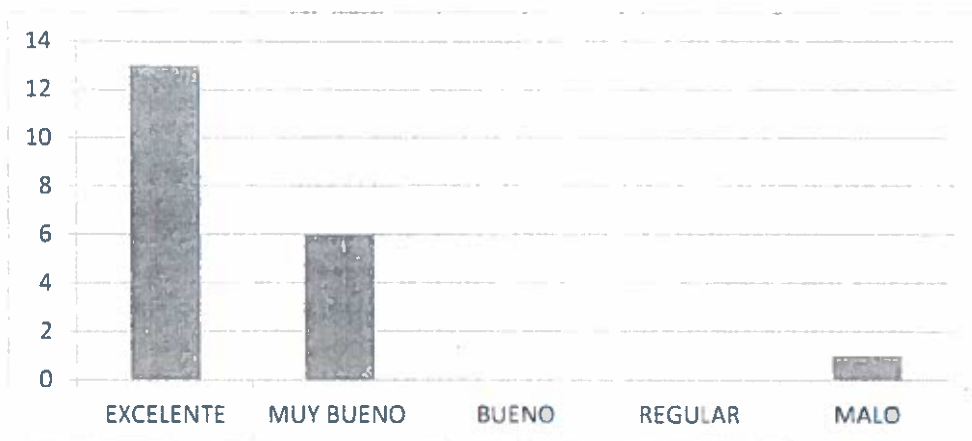
- ¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio?

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
6	11	3	0	0



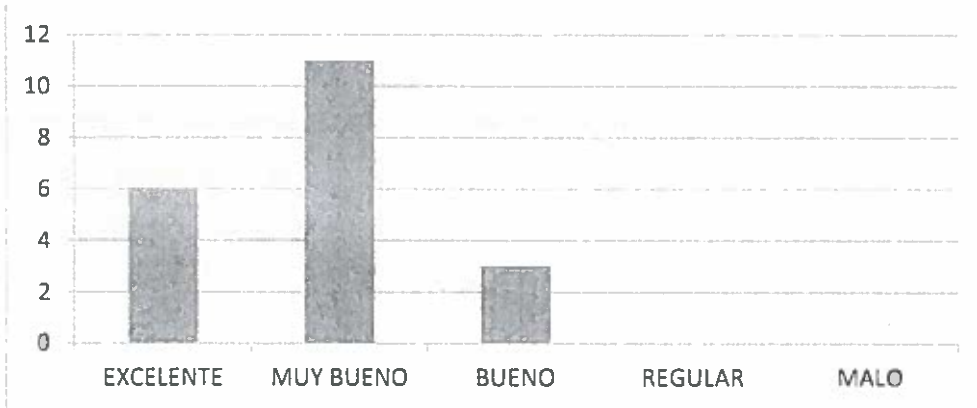
- La actitud del personal hacia usted es

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
13	6	0	0	1



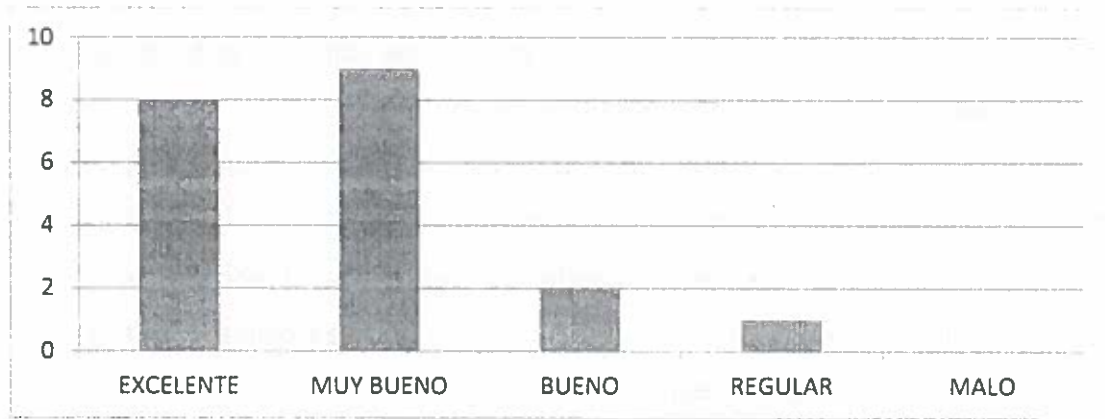
- ¿Le parece bien nuestro horario de atención?

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
6	11	3	0	0



- ¿Cómo calificaría nuestro servicio de atención a clientes?

EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
8	9	2	1	0



¿Qué inconvenientes se le han presentado en el registro municipal de la propiedad?

Se demora el trámite, se olvidan la firma, le han cobrado dos veces por no recibir la información (\$30)

¿En qué aspectos piensa que puede mejorar el registro municipal de la propiedad?



Mejorar el tiempo, colocar basureros, tramitar rápidamente, agilidad en los tramites (de hoy a mañana), que exista un funcionario para que dé la atención al cliente, no se demore en los tramites, ampliar horarios, la información y la tecnología da agilidad.

Sugerencias:

Mejorar la presentación de servicios higiénicos, agilidad en la atención al cliente, atención demora en los documentos, agilidad, la entrega de la información sea rápido 24 Horas para el trámite, atención hasta atención hasta el día sábado, cambiar al Sr. Mario en la recepción de documentos.

BIBLIOGRAFÍA

- Constitución de la República del Ecuador

TERCERA PARTE

CONCLUSIONES:

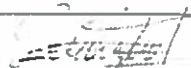

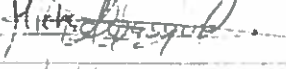
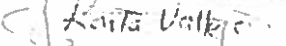
- El registro municipal de la propiedad es una entidad de carácter público que registra todas las propiedades existentes en el cantón Tulcán.
- Este registro está conformado por un grupo de personas capacitadas en atención al cliente, contabilidad, economía, leyes.
- El proceso de inscripción de las propiedades dentro del Registro de la propiedad se realiza de la manera más rápida y transparente posible y todo de acuerdo a las normas que rigen a esta institución.
- Todos los inconvenientes que se puedan presentar en el registro de la propiedad son ajenos a la institución, entre los principales problemas se encuentran: mal escritura de nombres, cambio de nombres, problemas con la propiedad que se va a registrar (Mala descripción de la ubicación de la propiedad, mala ubicación de ubicación de linderos.)



RECOMENDACIONES:

- Se recomienda seguir con las capacitaciones impartidas para lograr dar una buena atención al Usuario de calidad y calidez.
- Al momento de receptar la documentación, la revisión debería ser más minuciosa con el objetivo que desde ese momento se le entregue la documentación al usuario y pueda realizar los cambios solicitados y de esta manera no se mal interprete la mala atención de la institución.
- Como veeduría ciudadana nos permitimos felicitar a la institución porque se pudo evidenciar que la institución observada realiza los procesos de la manera más clara, rápida y transparente.

FIRMA:

Nombres	Cédula	Firma
Jessica Paola Lima Escobar	040172149-3	
Jonathan Andrés Narváez Chamorro	0401740717	
Michael Geovanny Pasquel Alemán	0401870688	
Karla Janneth Vallejo Yar	0401775804	

**SECRETARIA GENERAL
CERTIFICO**
Es fiel copia del original que reposa en los archivos
del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social
Número de fojas: 7 - 13 JUNIO - 16

.....
Firma Responsable



ESPACIO
BIANCO