

 RPMC Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Cayambe	Plan de Trabajo del Proceso de Rendición de Cuentas de la Gestión Institucional del Periodo 2025	FECHA: 17-06-2026
---	---	-----------------------------

Conforme a lo establecido en la Resolución No. CPCCS-PLE-SG-004-O-2026-0030 del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, culminando la fase tres, establecida para el proceso de Rendición de Cuentas del Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Cayambe, correspondiente al periodo fiscal 2025. Con fecha diecinueve (19) días del mes de mayo del 2026, a partir de las 14:00 pm de manera presencial en el local Sindicato Único de Trabajadores Municipales de Cayambe, ubicado en las calles Chile y Olmedo esquina; con la participación activa de los miembros de la Asamblea Cantonal de Participación Ciudadana y Control Social, señoras/es presidentas/es de las juntas parroquiales, barriales, comunas del cantón Cayambe, y ciudadanía en general, se desarrolló la deliberación pública y evaluación ciudadana del informe institucional del periodo 2025.

Continuando con el proceso y en cumplimiento a la fase cuatro: "*Incorporación de la Opinión Ciudadana, retroalimentación y seguimiento*" se ha procedido a trabajar en el presente **Plan de Trabajo**, que tiene la finalidad de ser un instrumento de compromiso; en el cual constan las sugerencias y recomendaciones de la ciudadanía las cuales fueron expuestas en el desarrollo de la deliberación pública, como también el plan de acción en mejora del servicio registral.

De acuerdo con lo mencionado, se han sistematizado un total de veintinueve (29) aportes ciudadanos, de los cuales veinticinco (25) corresponden a sugerencias y/o recomendaciones, mientras que cuatro (4) constituyen felicitaciones o aspectos que no son competencia del RPMC. Estos aportes se detallan en el siguiente cuadro:



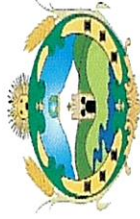


Eje Estratégico Servicio Público Eficiente			
Nº	Comentario/ Aporte Ciudadano	Contestar la pregunta y/o en el caso que aplique colocar la actividad que nos comprometemos hacer en este año.	Responsables
1	Mejorar el servicio que sea eficiente.	Hemos trabajado durante el año 2025 en el desarrollo, diseño y optimización de procesos del sistema junto con el proveedor, con el objetivo de agilizar los procedimientos y minimizar cuellos de botella. Para finales de año, se prevé implementar la nueva versión del sistema SARI WEB 2.0 .	Dirección Técnica de Gestión Registral
2	Implementar y fortalecer la atención intercultural mediante la incorporación de personal bilingüe y/o mecanismos de traducción en idioma kichwa, garantizando una atención adecuada en ventanilla a usuarios de pueblos y nacionalidades indígenas, en el marco del enfoque de gobierno intercultural y plurinacional y la aplicación de la justicia indígena. Preguntas consolidadas (2, 8 y 22):	La institución contaba con un servidor registral que cumplía funciones como intérprete y traductor del idioma kichwa; sin embargo, por motivos personales presentó su renuncia mediante documento de fecha 19 de enero de 2025. En este contexto, se analizará la factibilidad institucional, presupuestaria y normativa para fortalecer la atención intercultural mediante la incorporación de servidores que cuenten con conocimientos del idioma kichwa. Asimismo, la Dirección Técnica de Gestión Registral en coordinación con la Unidad de Administración de Talento Humano evaluará la pertinencia de incluir dentro de los requerimientos de necesidad de puestos competencias lingüísticas e interculturales, conforme a las necesidades del servicio, garantizando el cumplimiento de los principios de mérito, igualdad y transparencia. Estas acciones permitirán fortalecer la atención a usuarios de pueblos y nacionalidades indígenas,	En proceso Periodo 2026-2027. Dirección Técnica de Gestión Registral Unidad de la Administración de Talento Humano



Eje Estratégico Servicio Público Eficiente

Comentario/ Aporte Ciudadano		Contestar la pregunta y/o en el caso que aplique colocar la actividad que nos comprometemos hacer en este año.		Tiempo	Responsables
			asegurando un servicio inclusivo, oportuno y acorde a los principios de interculturalidad y justicia indígena.		
3	Accesibilidad a las personas (adultos mayores).		Se informa a la ciudadanía que las instalaciones actuales del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Cayambe, si cuentan con la accesibilidad necesaria para personas adultas mayores y personas con discapacidad, garantizando que estos grupos prioritarios puedan realizar sus trámites sin barreras físicas.	Inmediato/ Cumplido	Dirección Administrativa Financiera
4	Garantizar el cumplimiento de los plazos en la entrega de documentos de inscripción y certificación. Preguntas consolidadas (4 y 6):		Garantizar que todos los documentos de inscripción y certificación sean entregados dentro de los plazos establecidos por la normativa constituye un objetivo prioritario institucional. En este sentido, la institución trabaja bajo un enfoque de mejora continua en los procesos registrales, orientado a optimizar tiempos de respuesta y calidad del servicio. Para ello, se han aprobado procedimientos internos que establecen de manera clara los tiempos, requisitos y modalidades de emisión de los documentos. No obstante, el cumplimiento de estos plazos puede verse afectado ocasionalmente por factores externos ajenos a la institución, tales como ausencia de funcionarios por motivos de salud o calamidad doméstica, interrupciones en servicios básicos como energía eléctrica, así como situaciones de fuerza mayor o caso fortuito.	Permanente	Dirección Técnica de Gestión Registral



Eje Estratégico Servicio Público Eficiente

N°	Comentario/ Aporte Ciudadano	Contestar la pregunta y/o en el caso que aplique colocar la actividad que nos comprometemos hacer en este año.	Tiempo	Responsables
5	Implementación de la ventanilla del adulto mayor (grupos prioritarios).	La institución cuenta con un sistema de turnos preferenciales y una ventanilla de atención prioritaria, que garantiza un servicio digno, accesible y oportuno para adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas y demás grupos de atención prioritaria. Asimismo, se fortalece la capacitación del personal en materia de atención inclusiva y enfoque de derechos, con el propósito de mejorar la calidad del servicio y asegurar una atención respetuosa y equitativa.	Inmediato/ Cumplido	Dirección Técnica de Gestión Registral
7	Accesibilidad desde el primer piso (ascensor), este ascensor servirá para los usuarios externos.	Se informa a la ciudadanía que las instalaciones actuales permiten la atención en una planta accesible para usuarios externos, garantizando condiciones adecuadas para la atención de grupos prioritarios. En relación con la sugerencia de instalar un ascensor, se aclara que, debido a las características físicas y funcionales del edificio donde actualmente opera el Registro de la Propiedad, no es necesario contar con este tipo de infraestructura para la atención al público. Adicionalmente, conforme a la normativa nacional vigente (Norma Ecuatoriana de la Construcción - NEC), la obligatoriedad de incorporar elevadores aplica a edificaciones que	Inmediato/ Cumplido	Dirección Administrativa Financiera



Eje Estratégico Servicio Público Eficiente			
Nº	Comentario/ Aporte Ciudadano	Contestar la pregunta y/o en el caso que aplique colocar la actividad que nos comprometemos hacer en este año.	Responsables
		superan los cuatro niveles sobre rasante, condición que no corresponde a las instalaciones actuales.	

Eje Estratégico Gestión Administrativa y Financiera			
Nro	Comentario/ Aporte Ciudadano	Describir la pregunta y/o en el caso que aplique colocar la actividad que nos comprometemos hacer en este año	Responsables
9	Rescatar el servicio al cliente, lo servicios en línea deben tener articulado al municipio por cobros a personas de la tercera edad, es decir la integración del sistema.	Respecto a la propuesta de articular los servicios en línea con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal para la aplicación de beneficios dirigidos a personas adultas mayores, es importante señalar que ambas entidades son autónomas, con competencias específicas, sistemas de recaudación independientes y administraciones financieras diferenciadas. No obstante, se ratifica que el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Cayambe cumple rigurosamente con lo establecido en la normativa vigente respecto a los beneficios aplicables a personas adultas mayores, garantizando el respeto a sus derechos económicos en cada servicio prestado. En este sentido, la Ordenanza que regula la organización, administración y funcionamiento del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Cayambe, en su artículo 38, establece la exoneración del cincuenta por ciento (50%) en	Permanente Dirección Técnica Registral Dirección Administrativa Financiera



Eje Estratégico Gestión Administrativa y Financiera			
Nro	Comentario/ Aporte Ciudadano	Describir la pregunta y/o en el caso que aplique colocar la actividad que nos comprometemos hacer en este año	Responsables
10	Hacer un estudio de acuerdo a la realidad de la población de Cayambe para el cobro del servicio.	actos y contratos sujetos a registro para personas adultas mayores y personas con discapacidad. Respecto a la petición presentada por la ciudadanía, se informa que la facultad de aprobar, reformar, derogar o interpretar ordenanzas corresponde al Concejo Municipal, en el marco de las atribuciones conferidas por el COOTAD. En tal virtud, cualquier propuesta de reforma normativa deberá ser puesta en conocimiento de dicho órgano legislativo para su respectivo análisis, debate y resolución, conforme al procedimiento legalmente establecido. De conformidad con lo establecido por el REGLAMENTO A LA LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS, específicamente en el artículo 31.- De los aranceles. - El valor de los aranceles por concepto de actividades mercantiles que se realicen en los Registros Mercantiles serán los que la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos determine mediante resolución Para el caso de las actividades que se realicen en el Registro de la Propiedad, será el Municipio de cada cantón, en base al respectivo estudio financiero, el que establezca anualmente la tabla de aranceles por los servicios que preste. Los registros se	No aplica

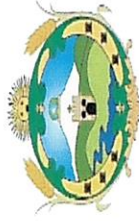


Eje Estratégico Gestión Administrativa y Financiera				
Nro	Comentario/ Aporte Ciudadano	Describir la pregunta y/o en el caso que aplique colocar la actividad que nos comprometemos hacer en este año	Tiempo	Responsables
		autofinanciarán con los aranceles que cobren por sus servicios.		
11	Felicita rendición de cuentas, que se debe mantener las oficinas dentro del centro comercial, que se amplíe, pero manteniendo las oficinas que son propias del registro.	En relación con la permanencia en el centro comercial y la necesidad de espacio, se comunica que la institución está llevando a cabo los trámites correspondientes para realizar las declaratorias de utilidad pública y expropiación en el centro comercial. Esta gestión busca que el Registro pueda disponer de un archivo administrativo en el mismo lugar donde opera actualmente, optimizando la gestión documental y la atención a los usuarios.	En proceso Periodo 2026-2027.	Dirección Administrativa Financiera
12	Fortalecer la socialización, capacitación y acceso a información sobre los servicios registrales, incluyendo mecanismos digitales para el seguimiento de trámites, garantizando un servicio transparente, oportuno y accesible para la ciudadanía. Preguntas consolidadas (12,26 y 29)	Se elaborará y ejecutará un cronograma trimestral de visitas a barrios y comunidades, mediante jornadas de capacitación y socialización dirigidas a la ciudadanía, en coordinación con dirigentes barriales, presidentes de comunidades y organizaciones sociales. Estas actividades serán articuladas entre la Dirección Técnica de Gestión Registral, la Unidad de Talento Humano, las Gestiones de la Comunicación y de Tecnologías de la Información, con el propósito de difundir los servicios institucionales, requisitos para la realización de trámites, canales de atención disponibles, así como la política institucional en materia de justicia indígena.	En proceso Periodo 2026-2027.	Dirección Técnica de Gestión Registral. Talento Humano Comunicación Tecnologías de la Información



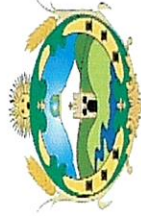
**Eje Estratégico Gestión Administrativa y
Financiera**

Nro	Comentario/ Aporte Ciudadano	Describir la pregunta y/o en el caso que aplique colocar la actividad que nos comprometemos hacer en este año	Tiempo	Responsables
		Actualmente, se cuenta con un aplicativo de consulta del estado de trámites en tiempo real, disponible en la página web del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Cayambe (RPMC), en la opción "Servicios - Seguimiento de Trámites". A través de este mecanismo, los usuarios pueden obtener información acerca del estado de sus trámites de manera ágil, clara y oportuna. De igual manera, se encuentra implementado un proceso informático automatizado, encargado de enviar mensajes de correo electrónico a la dirección de email registrada por el solicitante, indicando cuando el trámite dispone de observaciones legales que deben subsanarse, cuando dispone de valores pendientes de pago y cuando el trámite se encuentra listo para ser retirado. Asimismo, se informa que la institución pone a disposición de la ciudadanía videos tutoriales para la solicitud de servicios en línea, los cuales contienen una guía paso a paso del procedimiento. En estos materiales se explica, en primer lugar, cómo ingresar a la plataforma "Trámites en Línea"; posteriormente, se presenta de manera didáctica el proceso de creación de usuario y contraseña; y,		



**Eje Estratégico Gestión Administrativa y
Financiera**

Nro	Comentario/ Aporte Ciudadano	Describir la pregunta y/o en el caso que aplique colocar la actividad que nos comprometemos hacer en este año	Tiempo	Responsables
		finalmente, se detalla el procedimiento para realizar el seguimiento de los trámites. Este contenido se encuentra disponible en la página web institucional, así como en las redes sociales corporativas (Facebook, Twitter y YouTube), con el objetivo de facilitar el acceso a la información y promover el uso de los servicios digitales. Adicionalmente, se prevé la capacitación y mayor socialización acerca de los servicios antes mencionados, con el propósito de facilitar a los usuarios el acceso a información clara y actualizada en cada etapa de sus trámites. En la misma línea, conforme las sugerencias ciudadanas recibidas en la deliberación pública de Rendición de cuentas del 2025, se encuentra en estudio la implementación de comunicaciones a través del servicio de mensajería instantánea (WhatsApp) para mayor facilidad de nuestros usuarios. Asimismo, se provee el acceso a asesoría gratuita en materia registral, contribuyendo al fortalecimiento de la participación ciudadana y garantizando un servicio cercano, inclusivo y transparente.		



Eje Estratégico Gestión Administrativa y Financiera

Nro	Comentario/ Aporte Ciudadano	Describir la pregunta y/o en el caso que aplique colocar la actividad que nos comprometemos hacer en este año	Tiempo	Responsables
13	¿Qué pasó con la construcción del edificio del RPMC?	Se informa a la ciudadanía que la institución continúa ejecutando las gestiones administrativas y financieras necesarias para viabilizar el proyecto de construcción del nuevo edificio institucional. En este contexto, se están realizando acciones ante la municipalidad con el fin de gestionar que los remanentes financieros permanezcan en el Registro. Este proceso resulta fundamental para asegurar la disponibilidad de recursos económicos que permitan la ejecución de la obra, considerando que actualmente la institución no cuenta con el presupuesto suficiente para iniciar la construcción de manera inmediata.	En proceso. Periodo 2026-2027.	Registrador. Dirección Administrativa Financiera
14	Mejorar los procesos de atención al usuario que no le lleven de un lado al otro lado.	Con la implementación del nuevo sistema SARI WEB versión 2.0, el cobro se realizará de manera inmediata y en una sola ventanilla el usuario podrá obtener información, entregar la documentación y efectuar el pago correspondiente. El vehículo institucional es utilizado exclusivamente para el cumplimiento de actividades oficiales, en estricto apego a la normativa legal vigente aplicable a la administración y control de bienes del sector público, garantizando un uso eficiente, racional, transparente y orientado al interés institucional.	En proceso Periodo 2026-2027.	Dirección Técnica de Gestión Registral
15	Optimización de uso vehículo, ¿para qué lo utilizan informar?	En este contexto, su utilización se encuentra destinada a la ejecución de actividades	Inmediato/ Cumplido	Dirección Administrativa Financiera

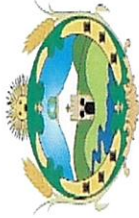


Eje Estratégico Gestión Administrativa y Financiera			
Nro	Comentario/ Aporte Ciudadano	Describir la pregunta y/o en el caso que aplique colocar la actividad que nos comprometemos hacer en este año	Responsables
		administrativas y operativas propias de la gestión institucional, tales como la movilización de personal para el cumplimiento de funciones oficiales, la entrega y recepción de documentación, la coordinación interinstitucional y demás diligencias inherentes al servicio público. Asimismo, la institución mantiene mecanismos permanentes de control y seguimiento, conforme a la normativa emitida por los organismos competentes, con el fin de asegurar el uso adecuado, la correcta administración y la debida conservación del vehículo institucional. El Registro de la Propiedad y Mercantil de cantón Cayambe, considera que este comentario y/o aporte de la ciudadanía es una felicitación al servicio, por tal razón, no se convierte en ningún compromiso o actividad que se deba ejecutar en el tiempo.	
16	Felicitaciones por la ejecución presupuestaria, informe claro y contundente.		No aplica
			No aplica

Eje Estratégico Productividad y Eficiencia Registral			
Nro	Comentario/ Aporte Ciudadano	Contestar la pregunta y/o en el caso que aplique colocar la actividad que nos comprometemos hacer en este año	Responsables
17	Mejorar el sistema.	Hemos trabajado durante el año 2025 en el desarrollo, diseño y optimización de procesos del sistema junto con el proveedor, con el objetivo de agilizar los procedimientos y evitar cuellos de	Dirección Técnica de Gestión Registral. Tecnologías de la Información
		En proceso Periodo 2026-2027.	



Eje Estratégico Productividad y Eficiencia Registral				
Nro	Comentario/ Aporte Ciudadano	Contestar la pregunta y/o en el caso que aplique colocar la actividad que nos comprometemos hacer en este año		Responsables
		botella. Para finales de año, se prevé implementar la nueva versión del sistema SARI WEB 2.0 .		
18	Garantía Jurídica: Garantizar la seguridad jurídica tanto en la justicia ordinaria, así como en la justicia indígena	El Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Cayambe garantiza la seguridad jurídica mediante la inscripción y certificación de actos provenientes tanto de la jurisdicción ordinaria como de la jurisdicción indígena, en el ámbito de sus competencias.	Inmediato/ Cumplido	Registrador. Dirección Técnica de Gestión Registral. Analista Jurídico
19	Siga fortaleciendo la justicia indígena.	Se ha implementado una política institucional en materia de justicia indígena para el proceso de inscripción, la cual se encuentra actualmente en etapa de socialización. Asimismo, se llevó a cabo un seminario denominado "Justicia Indígena y Seguridad Jurídica Registral", con el propósito de fortalecer el conocimiento y la aplicación de este enfoque en el ámbito registral.	En proceso Periodo 2026-2027.	Registrador. Dirección Técnica de Gestión Registral
20	Siga dando apertura a las comunidades indígenas.	La institución promueve una gestión basada en los principios de transparencia, participación ciudadana, accesibilidad y rendición de cuentas. Asimismo, garantizamos una atención equitativa para la ciudadanía de los sectores urbanos y rurales, sin discriminación alguna.	Permanente	Registrador. Dirección Técnica de Gestión Registral
21	Identidad kayambi, una persona femenina que represente nuestra identidad.	Se fortalecerán acciones institucionales orientadas a promover la interculturalidad y el reconocimiento de la identidad cultural del cantón Cayambe. La institución promueve el respeto a la diversidad cultural, la igualdad de oportunidades y la no discriminación. Los procesos de selección y contratación de personal se realizarán conforme a	En proceso Periodo 2026-2027.	Dirección Técnica de Gestión Registral. Talento Humano



Eje Estratégico Productividad y Eficiencia Registral			
Nro	Comentario/ Aporte Ciudadano	Contestar la pregunta y/o en el caso que aplique colocar la actividad que nos comprometemos hacer en este año	Responsables
		los principios de mérito, igualdad y transparencia establecidos en la LOSEP; sin embargo, se fortalecerán acciones institucionales que promuevan la interculturalidad y el reconocimiento de la identidad cultural del cantón Cayambe en la atención a la ciudadanía.	
23	Mejorar el tiempo en el registro de la Propiedad, de los certificados de gravamen.	La institución ha logrado optimizar y reducir los tiempos de emisión de certificados, en particular los certificados de gravamen, alcanzando actualmente un plazo de entrega de hasta 24 horas, lo que la posiciona entre las entidades con mayor eficiencia a nivel nacional. En este contexto, el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Cayambe continuará fortaleciendo sus procesos internos, mediante la mejora continua, automatización y optimización de procedimientos, con el objetivo de mantener y, de ser posible, reducir aún más los tiempos de atención en beneficio de la ciudadanía.	Dirección Técnica de Gestión Registral
24	Felicitaciones por reducción de tiempos en los certificados de bienes y de búsqueda y por el servicio.	El Registro de la Propiedad y Mercantil de cantón Cayambe, considera que este comentario y/o aporte de la ciudadanía es una felicitación al servicio, por tal razón, no se convierte en ningún compromiso o actividad que se deba ejecutar en el tiempo.	No aplica.
25	Los formularios deben ser llenados por los servidores de ventanilla.	Respecto a la sugerencia de que los formularios sean llenados por los servidores de ventanilla, la institución reconoce la importancia de brindar orientación y asistencia adecuada a los usuarios	Dirección Técnica de Gestión Registral



Eje Estratégico Productividad y Eficiencia Registral			
Nro	Comentario/ Aporte Ciudadano	Contestar la pregunta y/o en el caso que aplique colocar la actividad que nos comprometemos hacer en este año	Responsables
		durante la realización de sus trámites. En este sentido, se continúa proporcionando apoyo a las personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria, como adultos mayores, personas con discapacidad y miembros de comunidades, entre otros.	

Eje Estratégico Aprendizaje y Desarrollo			
Nro	Comentario/ Aporte Ciudadano	Contestar la pregunta y/o en el caso que aplique colocar la actividad que nos comprometemos hacer en este año	Responsables
27	Felicitaciones por la correcta información en las ventanillas de atención al usuario, referente a los trámites o procesos consultados.	El Registro de la Propiedad y Mercantil de cantón Cayambe, considera que este comentario y/o aporte de la ciudadanía es una felicitación al servicio, por tal razón, no se convierte en ningún compromiso o actividad que se deba ejecutar en el tiempo.	No aplica
28	Mecanismo de seguimiento y verificación de las encuestas, quejas y/o sugerencias de los usuarios a la institución.	El mecanismo de seguimiento y verificación de las encuestas, quejas y sugerencias de los usuarios se basa en un proceso sistemático de recolección, registro, análisis y control de la información generada a través de los distintos canales institucionales. En el caso de las encuestas de satisfacción, el área de Planificación realiza la sistematización y análisis de resultados, verifica el cumplimiento de indicadores de calidad y elabora informes trimestrales para la toma de decisiones, en aplicación de la Guía Metodológica de la Norma	No aplica Talento Humano. Planificación. Comunicación.



Eje Estratégico Aprendizaje y Desarrollo			
Nro	Comentario/ Aporte Ciudadano	Contestar la pregunta y/o en el caso que aplique colocar la actividad que nos comprometemos hacer en este año	Responsables
		Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio del Ministerio del Trabajo. Respecto a las quejas y sugerencias, la Unidad de Administración del Talento Humano efectúa el seguimiento de los casos relacionados con la atención brindada por los servidores públicos, generando reportes periódicos que incluyen acciones de mejora, recomendaciones y resultados. La información consolidada de las acciones de mejora será remitida a la gestión de comunicación para su difusión a través de los canales institucionales, garantizando la transparencia, el control y la mejora continua de los servicios.	

Cayambe, 17 de junio del 2026.

Atentamente,

.....
Lic. Liliana Pérez

**PRESIDENTA DE LA ASAMBLEA CANTONAL DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL DEL CANTÓN CAYAMBE**

.....
Abg. Andrés Alexander Paspuel Villarreal, MSc

REGISTRADOR DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN CAYAMBE

