

Aplicabilidad del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en los procesos agregadores de valor de los registros de la propiedad del Ecuador

Enforcement of the ISO 9001:2015 quality management system in the value-adding processes of the ecuadorian property registries

Marco René Paltín León¹

Recibido: 2022-05-08 / **Revisado:** 2022-05-30 / **Aceptado:** 2022-06-05 / **Publicado:** 2022-07-01

Forma sugerida de citar: Paltín-León, M. (2022). Aplicabilidad del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 en los procesos agregadores de valor de los registros de la propiedad del Ecuador. *Retos de la Ciencia*. 6(13). 16-29. <https://doi.org/10.53877/rc.6.13.20220701.02>

RESUMEN

El presente documento tiene como finalidad establecer un nuevo modelo de gestión para los registros de la propiedad de Ecuador, fundamentada en el sistema de gestión de calidad (SGC), siendo una herramienta para que estas instituciones mejoren y controlen sus procesos y que estos sean sostenidos de acuerdo con la norma de estandarización ISO 9001:2015, con aplicación en los procesos agregadores de valor institucionales. Es así que, la presente investigación analiza la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad de la referida norma mediante una investigación teórica del nivel descriptivo que parte del análisis documental y comparativo contextualizado de distintas fuentes. Se analizó los procesos de inscripción y certificación de los registros de la propiedad en función de los estándares de la norma y para determinar su aplicabilidad se construyó una matriz de competencias por procesos, determinando que la norma ISO 9001:2015 es aplicable para las áreas de inscripciones y certificaciones. Además de establecer los parámetros requeridos. Este trabajo servirá de elemento consultivo para futuras investigaciones en relación con el tema planteado, ya que analiza los procesos registrales agregadores de valor, de tal modo que crea un escenario de mejora en la gestión de calidad y la manera de adaptarlos a los requisitos de la norma de estandarización ISO 9001:2015.

Palabras clave: calidad, procesos, registro de la propiedad, sistema de gestión, usuario.

ABSTRACT

This paper aims to establish a new management model for property registries in Ecuador, based on the quality management system (QMS), being a tool for these institutions to improve and control their processes and to be sustained according to the ISO 9001:2015 standardization norm, so it could be applied in essential or institutional value-adding processes. Therefore, this research analyzes the pertinence of the quality management system of the aforementioned norm through theoretical research at a descriptive level which starts with a contextualized literature and comparative analysis of different sources. The

¹ Ingeniero en Administración de Empresas. Investigador, Universidad Central del Ecuador. Ecuador. mrpaltin@uce.edu.ec / <https://orcid.org/0000-0002-3067-4706>

registration and certification processes of the property registries were analyzed according to the standards. To determine their pertinence, a skills matrix by processes was built, determining that the ISO 9001-2015 standard is appropriate for the areas of registrations and certifications. In addition to setting the required parameters, this work will also serve as a reference for future research concerning this topic, since it analyzes the value-adding registration processes in such a way that it creates a path to improve quality management and displays a way to adapt them to the requirements of the ISO 9001 2015 standardization norm.

Keywords: management system, property registry, processes, quality, user.

INTRODUCCIÓN

Del mismo modo que ha evolucionado la sociedad, las organizaciones también se han transformado desde el surgimiento y apogeo de la revolución industrial; caracterizadas por el desarrollo hasta la conceptualización de sistemas abiertos, dinámicos e inteligentes, capaces de comprender la complejidad del entorno y del medio ambiente, además de transformar los recursos en productos o servicios (García, 2013).

El pensamiento sistémico conjuga métodos, herramientas o principios que organizan y permiten entender interrelaciones internas y externas para la consecución de objetivos con enfoque de procesos, alta capacidad de aprendizaje y adaptación al medio; el cual debe ser planificado, organizado, dirigido y controlado, preparado para evitar la toma de decisiones al azar (León, et al., 2003).

Los sistemas constituyen la interrelación de elementos humanos, tecnológicos y de procesos, de los que converge la importancia de analizar y guiar el comportamiento de las personas que conforman el sistema organizacional; considerando los principios humanísticos basados en respeto, reconocimiento y construcción social del ser humano (McGregor, 1960). La organización debe valorar la incorporación del factor humano en la toma de decisiones en equipo, puesto que serán más útiles e innovadoras.

Las organizaciones tienen el reto de transformar la gestión tradicional en gestión por procesos, debido a que obedece a uno de los medios más útiles para mejorar la capacidad interna y obtener un mayor margen de beneficios; Fernández (2003) estima que es aplicable “a partir de la secuencia de actividades de negocio, estructuración organizativa necesaria, control del sistema y su documentación, y con el método de auditoría” (p. 15).

El principio fundamental en las organizaciones actuales es el de calidad, es así que, uno de los modelos que se visualiza como moderno y dinámico es el aportado por la norma de estandarización ISO (Organización Internacional de Normalización) 9001:2015; que está orientado a establecer unidades administrativas de calidad en pos de incrementar la eficiencia y eficacia en los procesos internos, mediante el fortalecimiento del liderazgo y dirección estratégica a efecto de alcanzar los objetivos planteados. Actualmente las organizaciones que prestan mayor atención a certificarse bajo normas de calidad, entre ellas la citada, que en su aplicación permitan generar respuestas positivas en la gestión.

Los Sistemas de Gestión de Calidad, erigen un elemento determinante para la mejora organizacional en innovación. Hammer, M. y Champy, J. (1994) explican que “las innovaciones organizacionales: reducción de planos jerárquicos, delegación de ciertos niveles de toma de decisiones a nivel operativo; constituyen el requisito indispensable para el nuevo concepto de organización” (p. 90). La planificación estratégica deberá enfocarse en la gestión de calidad como el eje medular de la organización, lo que requerirá revisar los procesos para maximizar oportunidades y minimizar debilidades. La aplicación de requisitos de la norma permitirá brindar calidad de modo permanente en los bienes o servicios que ofrecen y que estos sean ejecutados al menor costo posible: una inversión (Pérez, 2020).

De acuerdo con lo que menciona la Secretaría Nacional de la Administración Pública de la República del Ecuador (2016) en la “Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos” las entidades públicas deben “priorizar y seleccionar los procesos a mejorar dando así inicio al ciclo de mejora continua”, es decir, dar paso a la gestión

de calidad en las instituciones, con el propósito de alinear la estrategia institucional y modelo de gestión requerido a clarificar y mejorar continuamente las operaciones, proveer servicios y productos de calidad que satisfagan las necesidades, y expectativas de los usuarios.

El servicio público tiene la función de satisfacer requerimientos de carácter general y sujeto a control de la autoridad competente; exige el desarrollo de competencias y metodologías que le permitan modernizarse y mejorar la percepción de calidad en la prestación de servicios. El artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) indica que “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”. De ahí, la necesidad de ofrecer servicios que cumplan características de calidad.

Mediante el Código Orgánico de Organización Territorial de Autonomía y Descentralización (COOTAD) (2010) en el artículo 142 del menciona que “La administración de los registros de la propiedad de cada cantón corresponde a los gobiernos autónomos descentralizados municipales”. En este sentido, los registros de la propiedad pasaron a ser entidades públicas bajo la coordinación de los municipios y la supervisión de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos; que tienen como función la inscripción de actos o contratos y la certificación de la realidad jurídica de bienes inmuebles ubicados en un determinado cantón, garantizando el libre acceso a la información y fortaleciendo el régimen de derecho.

En esta investigación se consideraron los procesos internos que requieren revisión y transformación para la aplicación de la norma de estandarización de calidad ISO 9001:2015, que corresponde a los agregadores de valor de las direcciones de inscripciones y certificaciones, debido a que expresan el detonador del servicio como unidades especializadas; y pueden superar las limitaciones administrativas que tradicionalmente poseen las instituciones públicas en relación con la innovación y visión de mejora en sus procesos. “Cuando la institución planifique con claridad, formará parte de la gestión del cambio de manera sistémica de acuerdo con lo planteado por las normas internacionales de calidad” (Herrera, et al., 2017).

Los sistemas de gestión de calidad en los registros de la propiedad de Ecuador promoverán y brindarán oportunidades de mejora mediante: caracterización de los procesos, diagnóstico y tratamiento de problemas, manejo de indicadores, formalidad de la documentación, establecimiento de programas y planes de auditoría, identificación de responsables y de no conformidades en los procesos establecidos y mejoras sustanciales en la calidad del servicio; que cumplirán en la satisfacción del usuario y establecerán una estructura de mejora continua relacionada con todas las partes interesadas (Vallejos, et al., 2020).

El tema propuesto se desarrollará a través de investigación descriptiva en procesos agregadores de valor de los registros de la propiedad y sobre la base del estudio epistemológico, del mismo modo que la reflexión crítica y propositiva, que analizará la aplicabilidad de los estándares de la norma ISO 9001 2015 en cada inscripción y certificación; teniendo en cuenta que, de no recurrir al análisis estadístico, se cotejará las actividades mediante la matriz de caracterización de procesos.

La investigación se ha realizado en una institución pública registral, de la cual se guarda el anonimato, dado que lo sustancial es la revelación de información y la producción de conocimiento a partir del presente trabajo dentro de su contexto; además de aportar significativamente a la construcción de conocimientos, constituyéndose en un referente para el desarrollo de otras investigaciones, así también como fuente de consulta para otros trabajos académicos relacionados.

De lo antes descrito, se llega a la siguiente pregunta: ¿Es factible la aplicación de la norma ISO 9001:2015 en los procesos agregadores de valor de las instituciones públicas de “registros de la propiedad”? Respuesta que establece el cuestionamiento a los conceptos

esenciales de la norma y su aplicabilidad; objetivo descrito para esta investigación en la institución debatida como anónima al ser desarrollada en el territorio ecuatoriano.

La metodología a utilizar en la presente investigación es teórica, fundamentada en la indagación cualitativa del nivel descriptivo de información documental y epistemológica, pues se trata de la búsqueda, análisis, crítica, valoración e interpretación de datos obtenidos en investigaciones similares, libros, artículos, tesis, estándares de calidad y documentación formal adicional, que está orientada al estudio del problema y sus variables, permitiendo conocer el evento y conceptualización básica del mismo.

Además, identificar y determinar las competencias de los procesos agregadores de valor, es decir una propuesta la cual analiza e interpreta el problema con respecto a las variables de investigación, que dejará como resultado la obtención de conocimientos de los procesos registrales y los estándares de la norma ISO 9001:2015; correspondientes para su aplicación y la visualización de nuevos resultados y elementos en la formulación.

DESARROLLO

Frente a la dinámica actual de mejora en la prestación de servicios que las instituciones públicas ofrecen, muchas veces tradicionales, funcionales y burocráticas, las personas que las dirigen han mirado modelos administrativos que mejoren la gestión organizacional, es así que la definición del principio de gestión y según su origen, proviene del latín “gestio-gestionis”, constituyéndose en el conjunto de operaciones a llevarse a cabo para el mejoramiento institucional con el fin de aplicar y cumplir objetivos establecidos mediante una planificación adecuada.

La Gestión establece procesos colectivos e integrados, precisa y dinámica, mediante el diseño de estrategias de acuerdo al presupuesto; estableciendo así la gestión de calidad que constituye el conjunto de elementos para alcanzar los objetivos planteados (Becerra et al., 2019), su conceptualización ha evolucionado constantemente en función de las expectativas del usuario desde los orígenes del hombre y organización hasta la aparición de los primeros métodos de verificación de la misma, (Sánchez, 2017), y/hasta la aplicación lógica, coordinada y transparente (Cañas, 2018).

El contexto organizacional adquiere mayor relevancia con la aplicación de modelos de calidad enfocados en alcanzar la eficiencia y eficacia en las actividades ejecutadas, como es la gestión por procesos que mejora el desempeño dentro de la organización; y de acuerdo con Hernández et al., (2018): “la gestión por procesos implica una visión transversal de la empresa que persigue satisfacer las necesidades del usuario y que facilita una visualización más explícita de la cadena de valor” (p. 7); enfatizar la necesidad de identificar qué modelo de gestión se aplica.

La Secretaría Nacional de la Administración Pública de la República del Ecuador (2016) en la Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos se define a la gestión por procesos como la administración por procesos; siendo “el conjunto de definiciones y actividades sistemáticas implementadas en una institución, con el propósito de alinear sus procesos a la estrategia y modelo de gestión, clarificar y mejorar continuamente su operación para proveer servicios y productos de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios” (p. 7), es decir que busca de manera constante el mejoramiento continuo de las organizaciones.

Características de la calidad

La calidad es la característica de un elemento, determinado por cualidades tangibles o intangibles y que versan sobre un producto o servicio; características que les dará ventaja competitiva en el mercado; también es o se expresa con el desempeño de la organización en la producción y por cada factor utilizado en el tiempo que se ve representado en unidades económicas, de acuerdo con lo mencionado por Morales (2018), quien explica que la calidad expresada en la productividad “determina la capacidad de un sistema productivo para

elaborar los productos requeridos y el grado en que los recursos empleados en el proceso productivo son aprovechados” (p. 6).

A lo largo de la historia contemporánea se hallan varios conceptos de la calidad que convergen en la aplicación de estrategias para satisfacer al usuario y a los intereses propios de la organización; la más utilizada es la anticipación de la necesidad del usuario, según Álvarez, et al., (2006) quien menciona: “para cualquier entidad es más importante poder anticiparse a las necesidades y evoluciones del mercado en que se encuentra, que tener la capacidad de adaptarse a ellas una vez se hayan producido” (p. 2).

Atender los requerimientos del usuario es anticiparse a su necesidad, al constante cambio y perspectiva de servicio; como lo menciona Martin y Kammerman (2010):

Una atención al usuario de alta calidad sólo puede ser entendida a partir de la perspectiva del usuario. Nosotros debemos definir una buena atención a través de los ojos de sus usuarios. Usted ha brindado una buena atención al usuario sólo cuando los usuarios perciben que lo ha hecho (p. 15).

Identificar el requerimiento real del usuario es permitente porque las organizaciones podrán determinar la mejor manera de atender el pedido desde el inicio del ciclo productivo e incluso se mencionaría que la actitud del empleado de primera línea también desempeña un rol notable en la calidad del servicio. El fortalecimiento de la institucionalidad debe partir al interior de los procesos que se encaminan a la modernización de la gestión pública (Machín et al., 2020).

La calidad también se mide por el índice de reclamos generados versus los solventados, es así que, se debe brindar atención prioritaria a las quejas de los usuarios que requieren una respuesta oportuna para tomar en consideración que algunos productos o servicios tienen características especializadas, por lo que el tratamiento personalizado y orientado constituye un elemento esencial, según Acosta (2012): “si las quejas no son debidamente atendidas, este grupo de usuarios puede convertirse en enemigos declarados de la organización. Como mínimo hablarán mal de ella siempre que les sea posible” (p. 7).

Pozo et al., (2020) menciona que se requiere “un proyecto de ley que busca garantizar el derecho de petición, el libre acceso a la información y a recibir servicios públicos de calidad” (p. 9), e interpreta que la normativa legal necesaria debe optar por modelos de gestión de calidad en las instituciones públicas que partan de la real necesidad del usuario para evidenciar la exigencia de mayor innovación en las capacidades enfocadas en el cambio y búsqueda de excelentes resultados (Pasco, 2015)

Norma de estandarización ISO 9001:2015

Según González (2016), “La norma promueve la adopción de un enfoque a procesos al; desarrollar, aplicar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad con la finalidad de aumentar la satisfacción del usuario mediante el cumplimiento de sus requisitos” (p. 1).

La norma actual pretende definir un sistema de gestión integral basado en procesos de calidad, a diferencia de su antecesora la ISO 9000-2008, la cual buscaba el aseguramiento de la calidad mediante la definición de fundamentos, entendiéndose esta última como el marco de referencia de requisitos aplicables a cualquier tipo de organización independientemente del tamaño y modelo.

La aplicación de estándares para el cumplimiento de requisitos en la institución y conjunto debe comprometerse con la nueva propuesta de estructura que consta de un nivel directivo para el establecimiento del sistema de calidad, además del seguimiento y evaluación del mismo, que se adapte a la nueva cultura organizacional enfocada en la mejora continua que establezca qué áreas y procesos deben ser intervenidos para la estandarización.

Alcance de la norma ISO 9001:2015 en procesos

El modelo de gestión por procesos resalta la importancia del funcionamiento en su conjunto y no por separado o forma individualista sectorial porque todas las actividades de los procesos de cada área deben estar íntimamente relacionados entre sí para generar valor al proceso siguiente, el factor a considerar en la interrelación de procesos es la constante comunicación de las unidades que evitan la conformación de grupos con paradigmas arraigados, los cuales no generan una pronta relación y solución de inconformidades, premisa de la cual parte la búsqueda de elevar el empoderamiento organizacional a toda la escala.

De acuerdo con el apartado 8.4.2., de la norma ISO 9001:2015, “la organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus usuarios”; sin embargo la aplicabilidad de procesos en las organizaciones no está atada a su tamaño, sino al hecho que deberán tomar en cuenta la capacidad interna de adaptación a la gestión por procesos; metodología que optimiza el tiempo, recursos y costes operacionales.

Características de la norma ISO 9001:2015 en procesos

Una de las cualidades de la norma ISO 9001: 2015, es la aplicación de la metodología que consiste en la mejora continua de la calidad: planificar, hacer, verificar y actuar, concepto desarrollado por Walter Andrew Shewarth en el año de 1920, el cual fue conocido por las publicaciones de Edwards Deming, como el ciclo PHVA; concepción basada en prevenir y cumplir los requisitos de satisfacción de los usuarios con la constante medición de resultados y acciones correctivas, conceptos que cambian las teorías tradicionales administrativas de las organizaciones y se componen de manera funcional por la conformación de equipos responsables de procesos definidos.

Conocer los factores exógenos y endógenos que intervienen en el desarrollo organizacional, es de vital importancia porque define la capacidad de reacción ante causantes que podrían afectar positiva o negativamente la organización y gestión. De acuerdo con la norma ISO 9001:2015, en el apartado 4.4.1.: “la organización debe establecer, aplicar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional”. Las organizaciones, por lo tanto, deberán determinar la secuencia e interrelación de los procesos aplicando criterios y métodos para asegurar una operación eficaz con los recursos necesarios y mediante la asignación de responsables.

Registros de la Propiedad de Ecuador

Los registros de la propiedad con sus direcciones de inscripciones y certificaciones son las encargadas de servir de medio de tradición del dominio de bienes raíces y de otros derechos reales constituidos en ellos, y que, mediante la publicidad de los actos o contratos inscritos, gravámenes o limitaciones a dicho dominio garantizan la autenticidad y seguridad de los títulos; avalando la veracidad de información emitida para la ciudadanía. Actualmente la República del Ecuador está dividida en 24 provincias que a su vez cuenta con 221 divisiones administrativas de segundo nivel conocidas como cantones, de ello derivaban 221 registros de la propiedad en funcionamiento, que de acuerdo con Ley Registral (1980), su función es:

Servir de medio de tradición del dominio de los bienes raíces y de los otros derechos reales constituidos en ellos, 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, garantizar la autenticidad y seguridad de los títulos, instrumentos públicos y documentos que deben registrarse.

Los registros de la propiedad no otorgan títulos de dominio, su función es dar publicidad registral y servir de medio de tradición de dominio y manejo del tráfico registral.

Calidad en los Registros de la Propiedad

Los registros de la propiedad por décadas fueron instituciones deficientes en la prestación de servicios, debido a que se enquistaron funcionarios que heredaban la institución, arrogándose atribuciones que no le competían a su administración o uso de recursos, y que de acuerdo al Código Orgánico de Organización Territorial de Autonomía y Descentralización (COOTAD) (2010), estas entidades pasaron al servicio público y administración municipal, razón por la cual están obligados a ser eficientes en los servicios y a generar políticas de mejora en la estructura y procesos.

García (2018) en el artículo “Calidad de servicio de los usuarios del Registro de la Propiedad en el Municipio del Cantón Urdaneta”, menciona que:

La gestión de sus procesos específicamente en la inscripción y emisión de certificados y la demora en la entrega de los trámites solicitados por los usuarios esto representa uno de los mayores problemas de la institución, dentro de sus oficinas hay servidores públicos que elaboran un certificado en 8 días y otros en 10 días (p. 4).

La gestión institucional municipal del Cantón Urdaneta expone la deficiencia en los procesos registrales de inscripción y certificación, de modo que los trámites son despachados en mayores tiempos y crean incomodidad en el servicio por las constantes quejas en la prestación del mismo, debiendo revisar sus procesos para agilizar la atención al usuario con enfoque en la calidad de servicio.

Otro factor a considerar es el bajo nivel de calidad en la entrega de servicios de estas instituciones, que corresponde a sistemas informáticos obsoletos y a la falta de control documental a causa de los procesos manuales y mecánicos con los que operan algunos registros de la propiedad; y alejan drásticamente la posibilidad de aplicar un sistema de gestión de calidad que requiere de una modernización integral de los procesos a través de herramientas digitales que faciliten el cumplimiento de requisitos de la norma de calidad ISO 9001 2015.

De acuerdo con el Diario la Hora (2020), en entrevista realizada a la DINARDAP, menciona que:

La Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos (DINARDAP), emitió una resolución para acelerar la digitalización de trámites, la homologación de procesos y la capacitación de los funcionarios en el uso de diferentes herramientas tecnológicas que agilicen los procesos. Esto ha permitido un repunte notable en los índices de atención en línea mediante el uso de la plataforma digital.

La modernización puede simplificar los trámites y mejorar los tiempos de atención para el usuario, para lo cual es necesario dotar de herramientas digitales a los registros de la propiedad que no cuenten con los recursos con respecto a la adquisición de sistemas informáticos modernos y costosos; o establecer la metodología de adhesión como base para la búsqueda de la mejora continua en la institucionalidad.

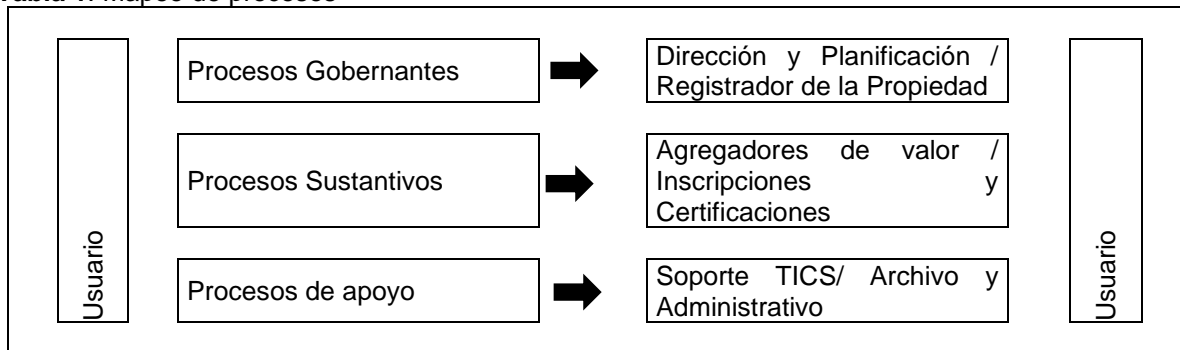
Cadena de valor de los registros de la propiedad

La cadena de valor popularizada por Porter (1985) identificó como aporte teórico las formas para generar el máximo beneficio en los procesos internos y obtener ventaja competitiva. La cadena de valor comprende actividades secuenciales interrelacionadas y dependientes una de otra, enfoque que incorpora una mejora sistemática. Las cadenas de valor de los registros de la propiedad del sector público, se representa en procesos a tres escalas: gobernantes o aquellos que proporcionan planes estratégicos y objetivos de la organización; sustantivos o conocidos como “agregadores de valor” porque son clave para el cliente, siendo el conjunto de actividades que dan sustento a la misión, visión, planes y objetivos institucionales; y de apoyo o que proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes y sustantivos.

Los Procesos Agregadores de Valor de acuerdo con el examen especial que la Contraloría General del Estado de Ecuador realizó al Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito.

Mediante informe de “Examen especial número: DAAC-0068-2015”, realizado por la Contraloría General del Estado al Registro de la Propiedad del Distrito Metropolitano de Quito (2015), constató que esta entidad está estructurada de la siguiente forma: “Procesos Gobernantes; Registrador de la Propiedad. Procesos Agregadores de Valor (Sustantivos); Dirección de Inscripciones y Dirección de Certificaciones. Procesos de Apoyo; Dirección de Archivo y Dirección Administrativa Financiera”.

Tabla 1. Mapeo de procesos



En tal sentido, para la estandarización de la referida norma de calidad las instituciones registrales deben asumir la responsabilidad de realizar el “mapeo de procesos”, en los cuales se definan las tareas y actividades necesarias para la consecución del servicio de calidad que deben estar alineados con el plan estratégico institucional.

Caracterización de los Procesos Agregadores de Valor de los registros de la propiedad

Los procesos agregadores de valor son los responsables de generar los productos o servicios que permitan cumplir con los objetivos institucionales, el fin de estas instituciones es dar seguridad jurídica a las transacciones inmobiliarias que se realizan en el cantón, otorgando información pública verás de las operaciones transaccionales en el mercado inmobiliario, que los registros de la propiedad son los de inscripción y certificación, que constituyen la razón de ser de las instituciones registrales a nivel nacional, aunque cabe mencionar que no dan la titularidad del inmueble sino que son instrumento para publicidad de la misma.

Proceso de inscripción

El proceso de inscripción de actos o contratos tiene como propósito la calificación registral e inscripción que transfieren o limitan al dominio de los bienes inmuebles. El artículo 1 de la Ley Registral (1980) menciona que:

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 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.

Tabla 2. Caracterización del proceso de inscripción

Intervinientes:	Procedimiento de inscripción:
Usuario	Llenar la petición de inscripción y adjuntar la documentación de actos o contratos.
Funcionario ventanilla	Revisar la documentación de solicitud de inscripción.
Usuario	Pago de derechos.
Funcionario operativo	- Generación de repertorio y archivo documental. - Asignación de carga laboral para funcionarios según su clasificación y complejidad.
Analista Inscriptor	Revisión legal de cumplimiento de requisitos formales y elaboración del acta de inscripción.
Director	Firma acta de inscripción.

Proceso de Certificación

El proceso de certificación de bienes inmuebles es la emisión de información del estado jurídico, gravámenes y limitaciones, que garantizan la información registral. El literal e) del artículo de la Ley Registral (1980) menciona que el Registrador, sus Deberes y Atribuciones son “Conferir certificados y copias con arreglo a esta Ley; f) Dar los informes oficiales que le pidan los funcionarios públicos acerca de lo que conste en los libros de la Oficina”. La emisión de certificaciones tiene características específicas, como: el certificado de gravamen es el documento que contiene la información de determinado bien inmueble, los datos del o los propietarios, un breve antecedente de la forma de adquisición, y los gravámenes y limitaciones que pudieran pesar sobre el mismo.

Tabla 2. Caracterización del proceso de certificación

Intervinientes:	Procedimiento de Certificaciones:
Usuario	Llenar la petición del tipo de certificado seleccionado con los datos solicitados y pago de derechos.
Funcionario operativo	Asignación de carga laboral para funcionarios según su clasificación y complejidad.
Analista Certificador	Revisar los datos de la solicitud de certificación en los libros registrarles, acervo registral, índice general registral, índice inverso, entre otros. Elaboración del certificado.
Director	Firma del certificado.

Propuesta del modelo de aplicación de la ISO 9001 2015 en los registros de la propiedad del Ecuador

A partir de la investigación realizada se definió el modelo de aplicación de la norma ISO 9001:2015, analizando los requisitos de la misma; para lo cual se realizó la siguiente tabla de identificación de atribuciones y según el ciclo PHVA, se aborda el Planificar, Hacer, Verificar y Actuar:

Tabla 4. Descripción de los apartados de la ISO 9001:2015 en los registros de la propiedad, según el ciclo PHVA: Planificar y Hacer

Requisitos de la norma ISO 9001:2015:		Atribuciones: Planificar y Hacer	Unidad	Facultad atribuida	Productos
Contexto de la Organización	4.1; 4.2; 4.3; 4.4	- Identificar de las partes interesadas (internas y externas), requisitos, mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de los registros de la propiedad.	Registrador	Organización	Políticas
Liderazgo	5.1; 5.2	- Compromiso de la máxima autoridad institucional. - Establecer políticas y objetivos institucionales de calidad, enfoque a procesos.	Registrador	Coordinación	Políticas
Planificación	6.1; 6.2; 6.3	- Determinación de riesgos y oportunidades para incrementar, lograr la mejora mediante la definición de objetivos de calidad y orden en su comunicación. - Definición de responsables para cada objetivo.	Registrador	Planificación	Directrices
Apoyo	7.1; 7.2; 7.3; 7.4; 7.5	- Proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento de mejora continua del sistema de gestión. - Contar con instalaciones adecuadas, que garanticen la salud física y psicología del personal. - Medición apropiada para el tipo de actividad he idoneidad. - Registros eficientes de información registral.	DAF	Gestión	Recursos
Operación	8.1; 8.2; 8.3; 8.4; 8.5; 8.6	- Establecer los procesos necesarios para cumplir con los requisitos del SGC, comprensión de los procesos agregadores de valor (inscripciones y certificaciones). - Retroalimentación de los usuarios incluyendo atención posterior a la entrega del servicio y reclamos menores a dos días. - Ofrecer servicios de calidad mediante procesos de control de calidad, inspección y ensayo y gestión de la calidad de las actas de inscripción y certificación. - Mejoramiento de tiempos de despacho de menores a cinco días laborables. - Modernización tecnológica del sistema registral.	Direcciones (inscripciones y certificaciones)	Ejecución	Servicios

Tabla 5. Descripción de los apartados de la ISO 9001:2015 en los registros de la propiedad, según el ciclo PHVA: Verificar y Actuar

Requisitos de la norma ISO 9001:2015:		Atribuciones: Verificar y Actuar	Unidad	Facultad atribuida	Productos
Evaluación del desempeño	9.1; 9.2; 9.3	- Establecer de indicadores de gestión, evaluación y seguimiento de resultados. - Planificar, establecer, aplicar y mantener programas de auditorías internas y la elaboración de informes de respaldo de la gestión.	Registrador	Planificación	Directrices

Mejora	10.2; 10.2; 10.3	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar oportunidades de mejora y aplicar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del usuario registral. - Solventar las no conformidades y la inmediata acción correctiva, por ejemplo; procesos ineficientes o quejas de los usuarios (reclamos). - Determinar si existen necesidades y oportunidades que tienen que considerarse como parte de la mejora continua. 	Dirección de Inscripciones y Dirección de Certificaciones	Ejecución	Productos y servicios
---------------	------------------------	---	---	-----------	-----------------------

La aplicabilidad de la estandarización de la norma ISO 9001:2015 en los procesos agregadores de valor, requiere el compromiso de la alta dirección de manera que coordine los ajustes estratégicos necesarios para el cumplimiento de requisitos.

Siendo necesario realizar un levantamiento de procesos dejando atrás las actividades funcionales, de tal modo que la institución pueda desarrollarse de manera sistemática y transparente. La creación de valor en el proceso operacional permite mejorar la gestión institucional, de hecho, la filosofía de la calidad total está centrada en lo que mencionó Crosby, (1979), "...se deberá hacer bien las cosas a la primera vez" (p. 108), o lo que se entiende como gestión de calidad o hacer las cosas bien desde el principio.

Referencias de aplicación de la ISO 9001:2015 en procesos registrales de tres instituciones similares

El Registro de la Propiedad del Cantón Ibarra el 17 de junio de 2011 constituyó como entidad pública adscrita al Ilustre Municipio; de acuerdo con lo establecido en el COOTAD; que a partir de esa fecha la institución ha brindado los servicios registrales cuentan con un estatuto orgánico, un reglamento interno y código de ética. La institución posterior a la aprobación de la auditoría de calidad realizada por la empresa "Bureau Veritas" en noviembre de 2019 recibió el 11 de febrero de 2020 el documento oficial de la Certificación de Calidad ISO 9001:2015. Los procesos que fueron acreditados en la ISO 9001:2015 de esta institución son los correspondientes a certificados, inscripciones y archivos; los cuales fomentan una estructura de mejora continua con la emisión de productos o servicios que satisfacen las necesidades del usuario con altos estándares de calidad. Adicionalmente el Registro de la Propiedad de Ibarra aprobó la auditoría de gestión realizada por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano indica que el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra aplicado correctamente conforme a la última versión de esta norma.

El Registro de la Propiedad del Cantón Rumiñahui con fecha 29 de noviembre de 2020, validó la certificación de calidad ISO 9001:2015 en los procesos de "Prestación de servicios registrales de inscripción y certificación de inmuebles de la propiedad; inscripción y certificación mercantil en materia societaria, en el cantón Rumiñahui", esta validación se realiza sobre la base de la certificación obtenida el 16 de noviembre de 2016, en ISO 9001: 2018, auditoría realizada por la empresa "SGC del Ecuador S.A. Sector Certification and Business Enhancement".

El Registro de la Propiedad del cantón Pedro Vicente Maldonado con fecha 14 de septiembre de 2018, recibe la certificación de calidad ISO 9001: 2015 en los "procesos registrales de certificación e inscripción", por parte de la empresa "SGC del Ecuador S.A. Sector Certification and Business Enhancement".

Ventajas de aplicación de la ISO 9001:2015

Las organizaciones que buscan la acreditación de la norma ISO 9001:2015, además de incrementar la calidad en su servicio y evidente mejora en la imagen institucional, han ido en paulatino crecimiento, partiendo desde el esfuerzo de su equipo directivo que mediante su liderazgo debe visualizar las ventajas de la aplicación del sistema de gestión de calidad para mejorar la planificación estratégica, productividad, optimización de recursos, procesos, eliminación de actividades que no generan valor, sin dejar de lado la creación de sinergia con el personal que labora en la organización desde el punto de vista motivacional, entendiendo cuáles son las ventajas o beneficios que esta certificación genera con su aplicación.

La estandarización se enfoca en el servicio de calidad para el usuario, mediante el cumplimiento de expectativas, fidelización y cambio de paradigmas, además del reconocimiento al esfuerzo de mejora aplicada y de esta manera plasmar el crecimiento organizacional; conseguir la eficiencia y la eficacia de procesos es una decisión en conjunto, en el cual cada uno de los integrantes de la organización debe estar altamente comprometido.

De acuerdo con la información analizada y con base en la estructura organizacional de los registros de la propiedad; la norma ISO 9001:2015 se constituye actualmente como el modelo adecuado para mejorar la gestión institucional de calidad, enfocado en los procesos agregadores de valor; y evidencio en el caso de los tres registros de la propiedad con certificación ISO 9001 2015 que la aplicación y acreditación pasa por la decisión y compromiso de la alta dirección, que al ser instituciones públicas no deslindan la responsabilidad de ofrecer servicios de calidad a la ciudadanía como una acción emblemática para el servicio público.

CONCLUSIONES

La presente investigación permite extraer algunas conclusiones en cuanto a la aplicabilidad de la norma ISO 9001:2015 en los procesos agregadores de valor de los registros de la propiedad de Ecuador:

Los procesos agregadores de valor de inscripciones y certificaciones de los registros de la propiedad debido a sus características merecen mayor atención en la gestión estratégica porque representan la razón de ser de este tipo de instituciones, no obstante cada institución posee sus respectivas particularidades aunque el servicio a la ciudadanía es el mismo, en cuanto al análisis con base en los tres registros de la propiedad con certificación ISO 9001 2015; que permite demostrar si es aplicable la estandarización de la norma en los procesos agregadores de valor, para lo cual se debió considerar, revisar y adaptar los siguientes principios en las direcciones o áreas responsables registral:

- Contexto de la Organización: determina las partes interesadas en el proceso de inscripción y certificación, así como las necesidades, expectativas de los usuarios y mejoramiento del sistema de gestión enfocada en la calidad de las actas de inscripción y certificados de información registral.
- Liderazgo: establecer políticas de calidad y homologación de criterios, mediante objetivos institucionales alineados al plan estratégico para mejorar el sistema de búsqueda de información registral y enfocar la prestación de servicios registrales.
- Planificación: define los objetivos de calidad requeridos para el proceso de inscripción y certificación con la asignación de responsables activos para cada objetivo del proceso, maneja la información registral de manera homologada y distribuye las cargas de asignación en virtud de la complejidad de los mismos.
- Operación: levanta los procesos operativos en las direcciones o áreas mediante la verificación de unidades dentro de la dirección, maneja tiempos óptimos en el despacho de trámites y da atención de reclamos de información registral; además del adecuado manejo de la información y documentación registral.
- Evaluación del desempeño: controla y mide los procesos mediante indicadores de eficiencia y eficacia, además de establecer auditorías internas.

- Mejora: busca oportunidades para mejorar el proceso de inscripción y certificación, solventa las no conformidades (reclamos de inscripciones y certificados) y plantea la mejora continua de la ejecución de los procesos.

En conclusión, el estudio destaca de manera teórica que la estandarización de la norma en los procesos agregadores de valor de los registros de la propiedad del Ecuador es aplicable y favorece la gestión y optimización de los recursos públicos. Además, sugiere que, para la aplicación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 es necesario realizar una actualización de los procesos claves de certificación e inscripción, contar con un estatuto orgánico, un reglamento interno, un código de ética, generar políticas de calidad, creación de actos o contratos de manera digital y cronológica; los mismos que deben ser guardados en repositorios digitales; digitalización del ingreso de escrituras y pagos en línea.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, J. (2012). *Gestión de quejas y reclamaciones*. Profit Editorial. España (p. .7)
- Álvarez, J. Álvarez, I. Bullón, J. (2006). *Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad* (1ª ed.) Editorial Vigo.
- Becerra, L. Andrade, O. y Díaz, G. (2019). *Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación*: Universidad de Otavalo, Ecuador. Actualidades investigativas en educación, 19(1), 571-604.
- Berner, H. (2018). *Modernización del Estado: los aportes de la flexibilidad en el manejo presupuestario, la evaluación y el presupuesto por resultado*. Estudios Públicos, (151).
- Cañas, J. (2018). *Análisis de la aplicación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001*. Versión 2015 en la empresa Totality Services SAS.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw.
- Código Orgánico de Organización Territorial de Autonomía y Descentralización (2010), Reformado en 2014.
- Constitución de la República del Ecuador (2008).
- Contraloría General del Estado Ecuatoriano (2015). DAAC-0068-2015. <https://n9.cl/3w3ur>
- Crosby, P. (1987) *La Calidad no Cuesta. Segunda Edición*. México D.F. Continental.
- Deming, E. (1986). *Calidad, Productividad y competitividad*. Editorial Diaz de Santos S.A. (p. 12)
- Diario La Hora. (2020). *Sesenta y seis por ciento de los Registros de la Propiedad ya hacen trámites digitales*. (17 de diciembre de 2020). <https://n9.cl/mwe26>
- Fernández, M. A. F. (2003). *El control, fundamento de la gestión por procesos*. Esic Editorial.
- Garcés, N. (2021). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública*. (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano). p. 26.
- García, E. (2018). *Calidad de Servicio de los usuarios del Registro de la Propiedad en el Municipio del Cantón Urdaneta*. Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB.
- García, R. y García, M. (2010). *La Gestión para Resultados en el Desarrollo*. Avances y Desafíos en América Latina y el Caribe. Banco Interamericano de Desarrollo, Washington, DC.
- García, S. D. (2013). *Lo humano en la Teoría de las Organizaciones*. Visión gerencial, (1), 45-57.
- González, H. (2016), *ISO 9001:2015. Simplificación de Procesos*. *Calidad & Gestion – Consultoría Para Empresas*.
- Hammer, M. y Champy, J.; (1994): *Reingeniería*, Ed. Norma
- Hernández, H. Barrios, I. y Martínez, D. (2018). *Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Criterio Libre, 16 (28), p. 179-195
- Herrera, P. Alvarado, P. y Huayta, L. (2017). *Rol estratégico de la cultura organizacional y el liderazgo en la gestión del cambio de la universidad peruana*. Horizonte de la Ciencia, 7(13), 103-121.
- Legarda, M. (2019) *Administración por procesos: Impacto en la Gestión de las instituciones de Educación Superior, caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Central del Ecuador*. International Journal of Engineering Research and ApplicationS (IJERA), Vol 09, No.03, 2019, pp.27-58
- León, R., Tejada, E., & Yataco, M. (2003). *Las organizaciones inteligentes*. Industrial data, 6(2), 82-87.
- Ley Registral de la República del Ecuador (1980).

- Martin, W. y Kammerman, S. (2010). *Atención al usuario de calidad para el área de hospitalidad: más inglés básico para al trabajo*. Axzo Press.
- McGregor, D. (1960). *El lado humano de las organizaciones*. Bogotá: McGraw Hill.
- Pacheco, L. Galván, M. y Escobedo, G. (2021). *El impacto de las reformas a la ley del trabajo sobre la calidad de vida de los trabajadores*. RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración, Vol. 10, Núm. 19.
- Pasco, J. (2015). *La modernización del estado en el Perú*. Revista Estatal de Políticas Públicas, p. 246-252.
- Pérez, G. (2020). *Las Estrategias Genéricas y su incidencia en la ventaja competitiva: Caso Empresa Pública de Producción y Desarrollo Estratégico de la Universidad Estatal de Milagro*. Master's thesis.
- Porter, M. (1986). *Ventaja Competitiva*. Editorial C.E.C.S.A. México. <https://n9.cl/wbw8>
- Pozo, E. Garate, J. Cusi, P. y Quispe, A. (2020). *Derecho de petición, derecho a información y a recibir servicios públicos de calidad*. Iustitia Socialis, 5(8).
- Registro de la propiedad cantón Ibarra (2020). [Revista en línea]. Consultado en 01 de octubre de 2020. <https://n9.cl/fcsqn>
- Registro de la propiedad cantón Pedro Vicente Maldonado (2018). [Revista en línea]. Consultado en 01 de septiembre de 2021. <https://n9.cl/evrle>
- Registro de la propiedad cantón Rumiñahui (2021). [Revista en línea]. Consultado en 01 de septiembre de 2021.
- Secretaría Nacional de la Administración Pública (2016, 22 de abril). *Norma Técnica de Prestación de Servicios y Administración por Procesos*. Registro Oficial de la República del Ecuador N.739
- Traba, L. (2020). *Teoría y práctica de las organizaciones*. Herramientas para una gestión de calidad. P 12.
- Vallejos, M. Restrepo, Y. y Sanchez, N. (2020). *Criterios de aplicación ISO 14000: 2015 Caso Estudio Sector Alimentos*. Palet. p. (4).
- Varela, F. (2021). *Servicios públicos en Ecuador: tensiones teóricas entre estatismo, liberalismo y supremacía constitucional*. Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos, 2(13).
- Villacorta, J. Araujo, L. Ruiz, C. Horna, J. y Alvarado, G. (2021). *Cultura organizacional en los gobiernos locales*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(2), 1546-1561.