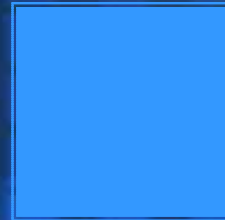


Introducción

- Juan Enrique V.: La importancia del El liderazgo, la gente en el uso efectivo de la información. Que hacemos para ello?
- Juan E. Vargas: Hay que poner esta información en el "corazoncito" de la gente que toma decisiones
- Juan E. Queremos recitar poesía sin saber hablar.
- La el divorcio entre las unidades de planificación y la operación diaria
- Juez Arjona: Dónde está el proceso de aprendizaje?
- Es esta la forma de comenzar? Discrepo con J. Enrique
- El enfoque inadecuado es que somos manejadores de información... Y de ahí a la gestión del conocimiento hay un paso gigante
- El rol del consultor o técnico es mostrar los números a quienes deben retro-alimentar su conocimiento.

Suprema Corte de Justicia

Registro de Títulos del Distrito Nacional



Agosto 2003

Registro de Títulos del Distrito Nacional

Departamentos

Recepción

Inscripción

Transferencias

Hipotecas

Revisión

Entrega

Certificaciones

El comienzo...

Usuarios Disconformes

Tiempo de espera en filas muy largo.

Tiempo de promesa excesivo.

Información imprecisa y tardía para los usuarios.

No se tenía información confiable.

Dificultad para disponer de los libros del RT.

Falta de recursos informáticos.

Productividad dispar entre el personal.

La demanda de los servicios era mayor que la capacidad de producción.

Alto Nivel de Congestión.

Se sabía que estábamos mal...pero ..QUE TAN MAL??.

¿Qué hicimos?

Medir para:

- Analizar
- Diagnosticar
- Evaluar

Aprender

- Toma de conciencia, compromiso y participación activa de los funcionarios del RT y de sus equipos de trabajo.
- Distinguir entre el trabajo del día a día vs. el proceso de mejoramiento.
- Empezar con la descongestión de RT: **ORDENAR LA CASA**

¿Qué hicimos?

- Realizar cursos de capacitación: **SERVICIO AL USUARIO.**
- Mejoramiento en los procesos de Bóveda y Entrega.
- Desarrollamos una nueva imagen “Frontdesk” de RT.
- Reuniones Efectivas de seguimiento semanal (Registradora-Comisionado-PMJT).
- Introducir el manejo de INDICADORES DE GESTIÓN.

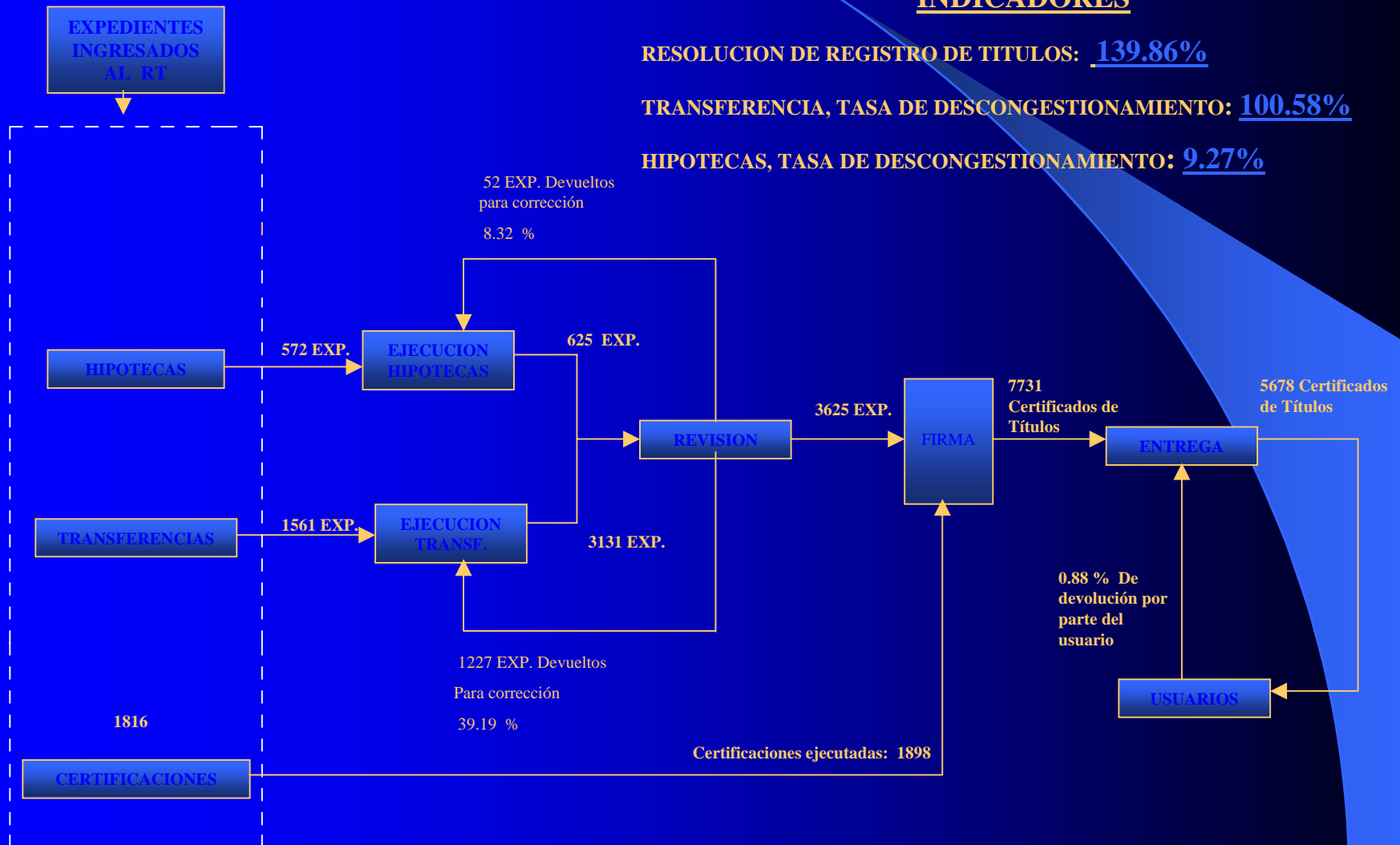
El flujo... Clarito..

INDICADORES

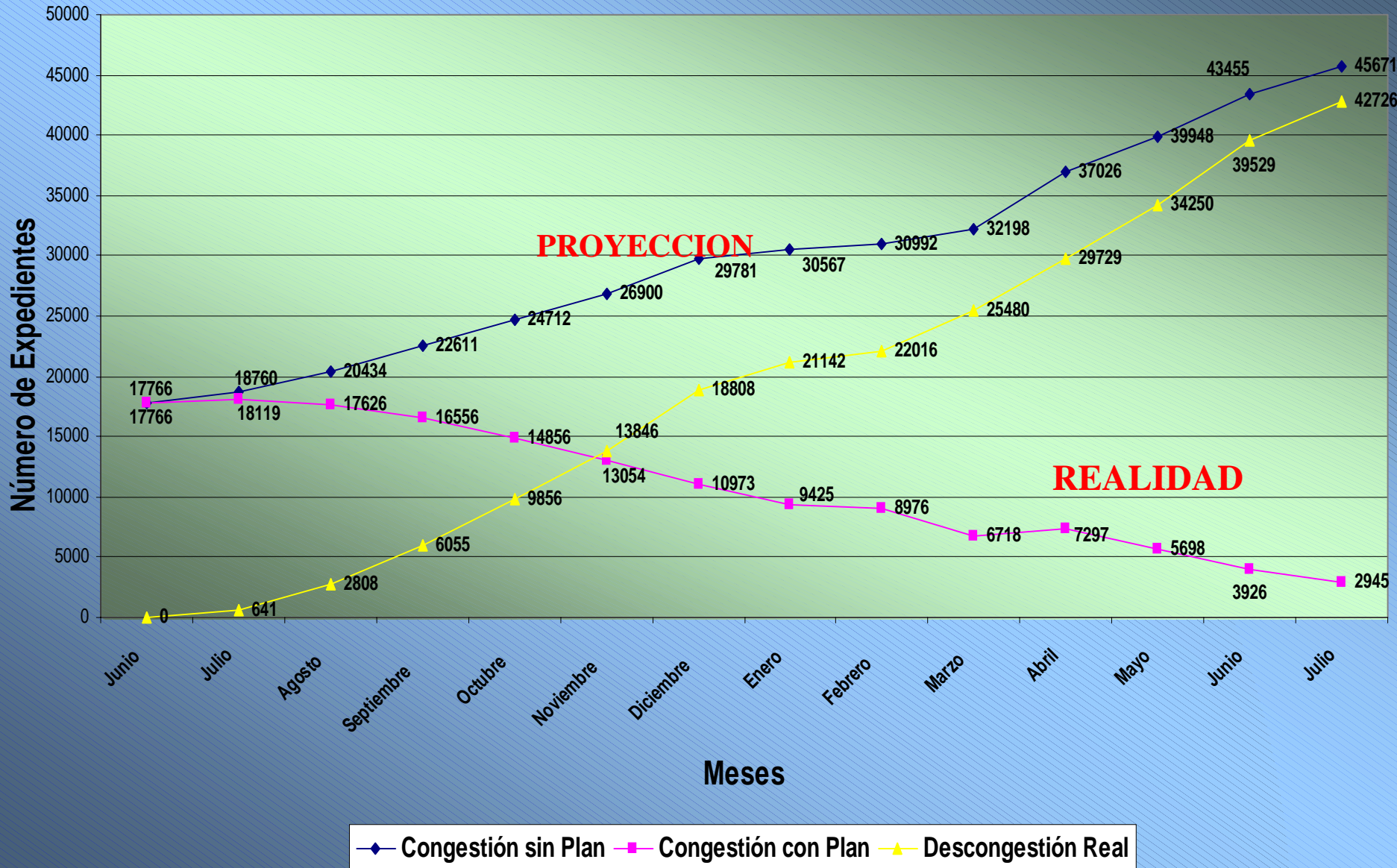
RESOLUCION DE REGISTRO DE TITULOS: 139.86%

TRANSFERENCIA, TASA DE DESCONGESTIONAMIENTO: 100.58%

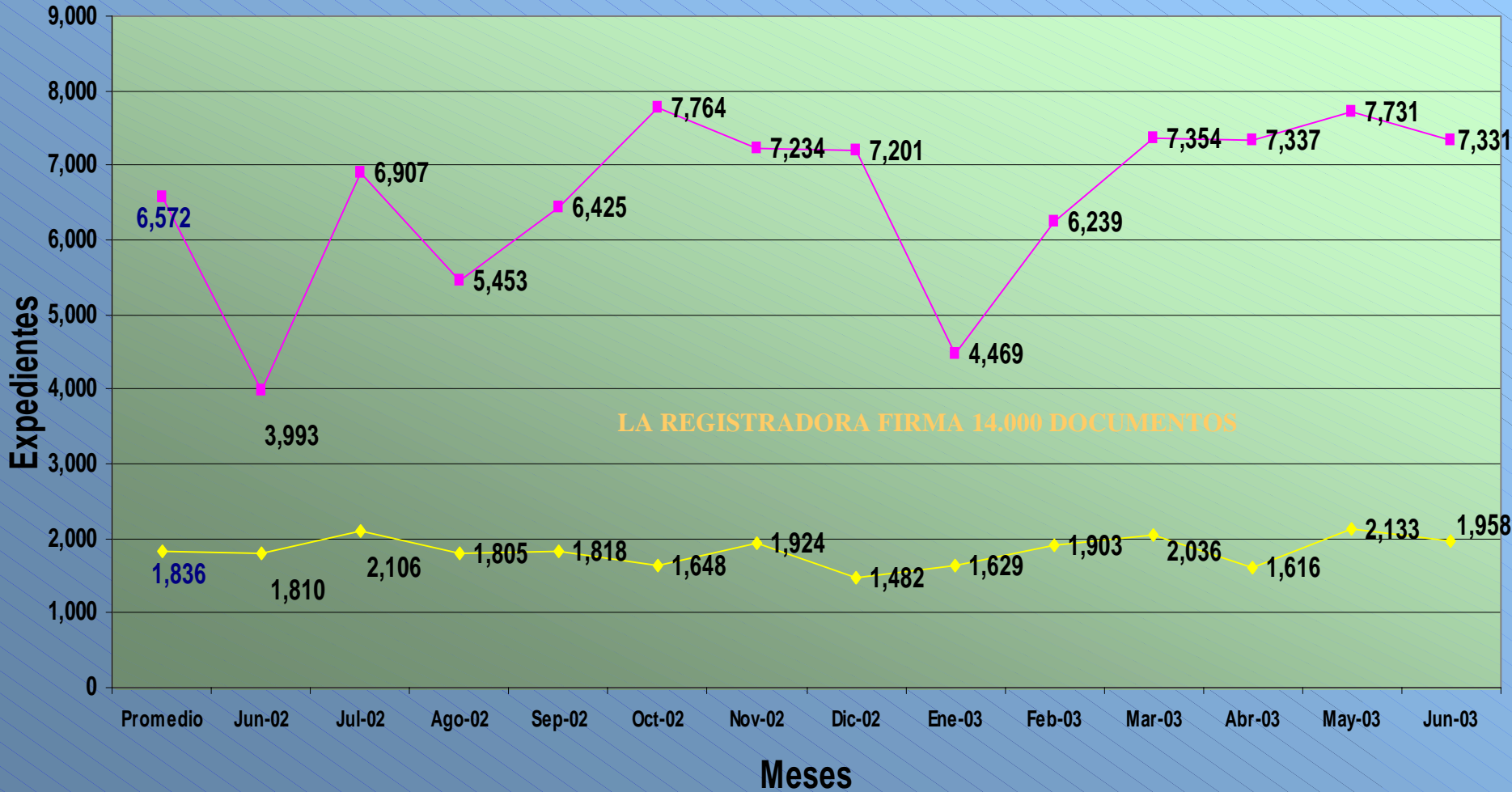
HIPOTECAS, TASA DE DESCONGESTIONAMIENTO: 9.27%



Congestión con Plan vs. Congestión sin Plan

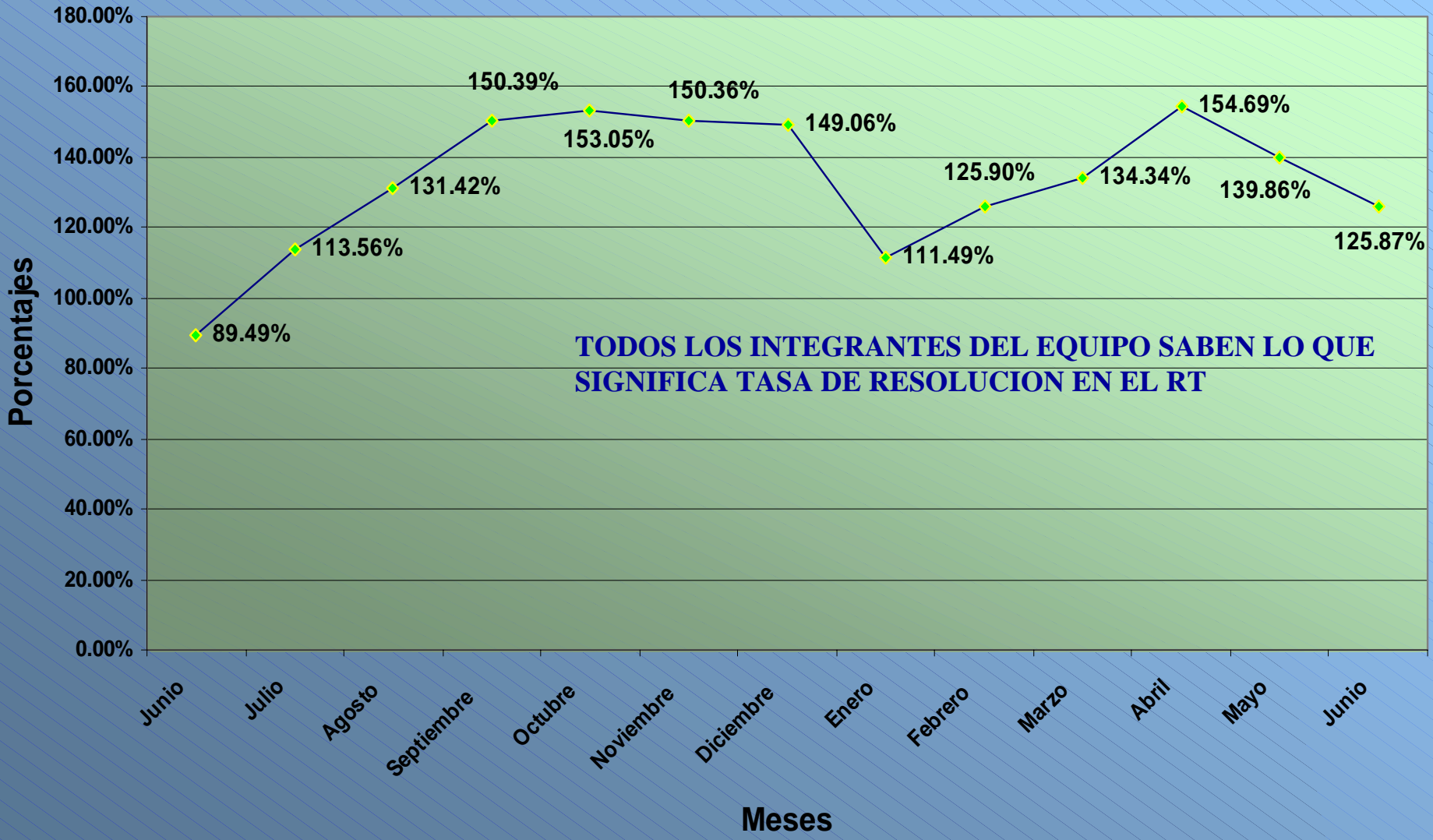


Evolución Junio02-Junio03 Expedientes Ingresados Vs. Certificados (Duplicados) Firmados para Entregar.



◆ Expedientes Ingresados
 ■ Certificados Firmados

Tasas de Resolución Global por Meses



TODOS LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO SABEN LO QUE SIGNIFICA TASA DE RESOLUCION EN EL RT

—◆— Tasas de Resolución

¿Cómo estamos?

INDICADORES	SITUACION INICIAL JUNIO 2002	SITUACION JULIO 2003
TASA DE RESOLUCION GLOBAL	89,49%	119,18%
HIPOTECAS	85,28%	103,29%
TRANSFERENCIAS	92,34%	147,12%
REVISION	78,09%	102,27%
CERTIFICACIONES	111,68%	100,61%
PENDIENTES		
HIPOTECAS	3.313	270
TRANSFERENCIAS	7.615	92
REVISION	3.929	0
CERTIFICACIONES	2.909	
TIEMPOS DE SERVICIO		
TRANSFERENCIAS	60 días	30 días
HIPOTECAS	25 días	10-5 días
CERTIFICACIONES	45 días	45-25 días
ESPERA EN ENTREGA	90 min.	20 min.

Sabemos

Como

estamos!!!

Encuestas

Confianza en los trabajos de RT

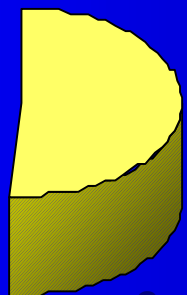
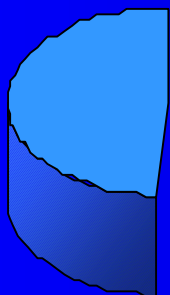
Encuesta 8/2002

Confianza en los trabajos de RT

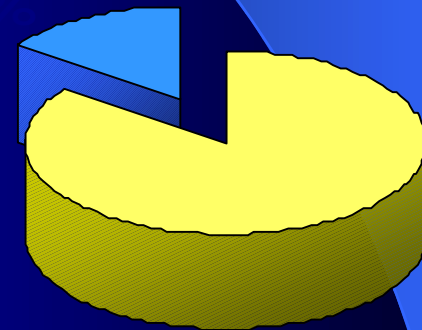
Encuesta 4/2003

No Confía

No Confía
49%



Mejoramos 34 puntos en
relación a Agosto 02

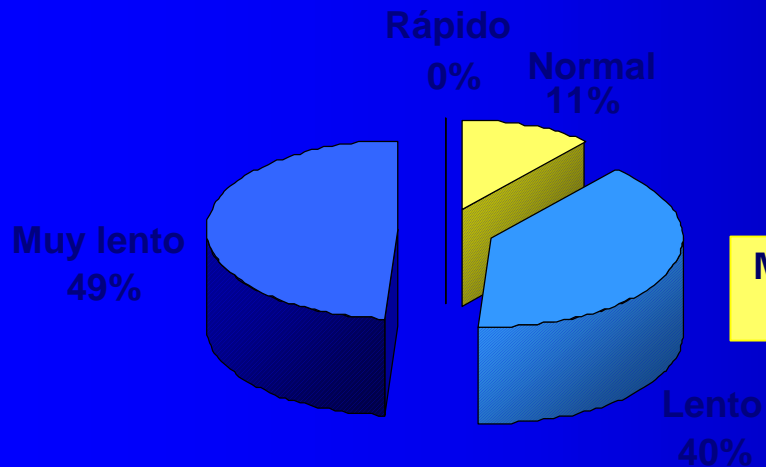


Confía
85%

Encuestas

Tiempo de Ejecución

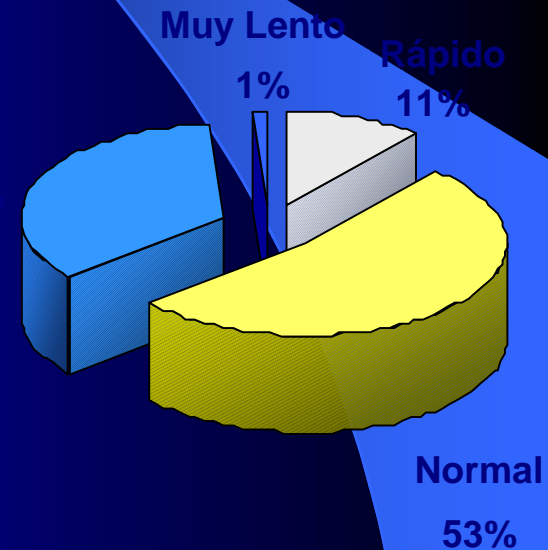
Encuesta 8/2002



Mejoramos 53 puntos en relación a Agosto 02

Tiempo de Ejecución

Encuesta 4/2003



Claves del Éxito

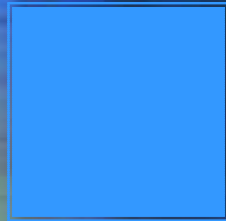
- Involucramiento del personal de RT, en las tomas de decisiones.
- Tener claro la situación y el horizonte a seguir, una vez hechas las mediciones.
- Atacar el día a día y el acumulado a la vez. Crear un sistema paralelo de producción.
- Utilización de los recursos informáticos EXISTENTES al 100%.
- Uso de los Indicadores.
- Incentivos económicos.
- Aprender del Proceso **en base a información confiable.**

CONCLUSIONES

- La información nos sirvió para aprender del proceso
- La información nos sirvió para priorizar estrategias de mejoramiento y planificar los esfuerzos y los recursos.
- La información generó autoconfianza en **mi propio** proceso de toma de decisiones
- La información y manejo de indicadores me sirvió para defenderme de la prensa, argumentar a los usuarios y gerenciar mejor a mi equipo dentro del RT
- La información me sirvió para desarrollar mi propia capacidad gerencial y saber que yo podía dirigir y controlar los procesos de los cuales **soy responsable**

La información me sirvió para descubrir mis capacidades y es hoy una herramienta para fomentar y desarrollar el talento de mis empleados.....

Rumbo hacia un nuevo Registro de Títulos



*Seguridad Jurídica Preventiva
Garantía de lo Nuestro.*