

# Proyecto de Modernización de la Dirección de Registros Públicos y Archivo Judicial de Mendoza (Registro de la Propiedad Inmueble)

**3er CONGRESO DE CALIDAD EN LA GESTIÓN**

Mendoza, Noviembre 2013

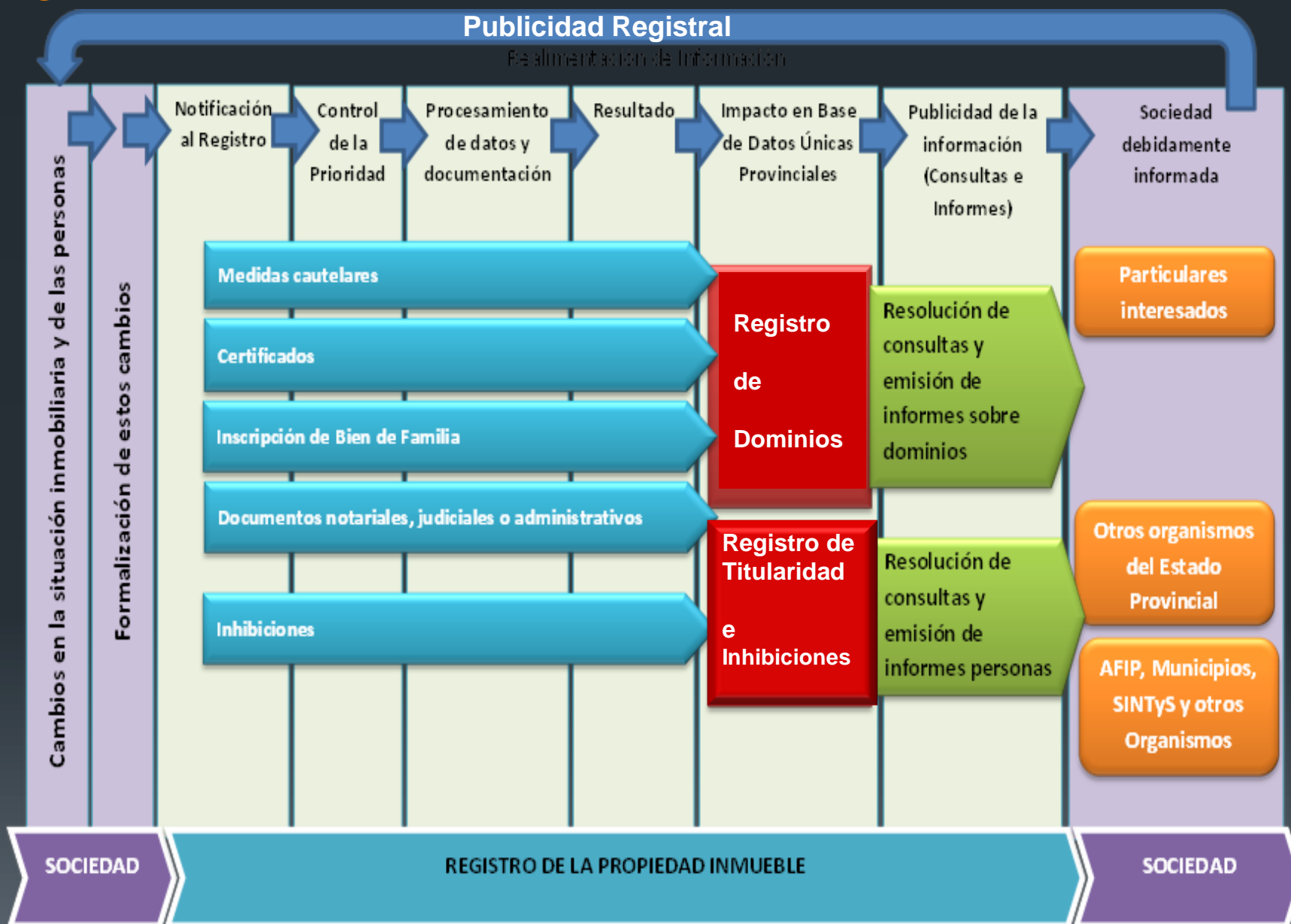
Dra. Paula Alfonso

Mgtr. Victor Fábrega

# Temario

- ❑ Presentación de la organización
- ❑ Diagnóstico inicial
- ❑ Plan Estratégico en dos etapas: definiciones y avances
- ❑ Proyecto de Modernización Banco Mundial
- ❑ Descripción de la tecnología aplicada

# ¿Cómo se relaciona la DRP con la sociedad?



# Diagnóstico Inicial (Abril 2007)

## 1. Ausencia de cuerpo normativo claro

- ❑ Falta de coherencia en el tratamiento de documentos.
- ❑ Exceso de calificación.
- ❑ Incertidumbre en el usuario externo profesional.

# Diagnóstico Inicial (Abril 2007)

## 2. Escasa tecnología aplicada a los procesos y técnicas

- ❑ Registración manual en soporte papel
- ❑ Gran cantidad de inmuebles en la técnica de Tomos, careciendo de archivo de seguridad.
- ❑ Ficheros manuales.
- ❑ Informatizaciones parciales en distintos lenguajes no relacionadas ( no podían compatibles con tecnología web)

# Diagnóstico Inicial (Abril 2007)

## 2- Escasa tecnología aplicada a los procesos y técnicas registrales (cont.)

- ❑ Ficheros y/o bases de datos aisladas entre las Circunscripciones
- ❑ Triple carga manual de altas y bajas de titulares (DRP y de la Dirección de Catastro )
- ❑ Vinculación con otros organismos mediante soporte papel: Municipios, Afip, etc.



# Diagnóstico Inicial (Abril 2007)

## 3. Problemas en la atención al público

- ❑ Excesiva afluencia, prolongado tiempo de espera y falta de organización lógica de las oficinas con atención al público
- ❑ 50 minutos de espera para ingresar al área de Tomos.
- ❑ Largas esperas de jubilados, pensionados y discapacitados que solicitaban informes para exención impositiva o por razones de salud.



# Diagnóstico Inicial (Abril 2007)

## 4. Demora e incumplimiento de plazos legales

- ❑ Especialmente en el área relacionada con inscripciones relacionadas a la titularidad de inmuebles.
- ❑ 30 días para responder un informe a un jubilado, pensionado o discapacitado para exención impositiva.



# Diagnóstico Inicial (Abril 2007)

## 5. Falta de equipo interdisciplinario de apoyo a la conducción

- ❑ Resistencia al cambio
- ❑ Necesidad de un plan de salud laboral
- ❑ Carencia de área informática

# Plan Estratégico: Primer Etapa

- Se comienza a ejecutar en **ABRIL DE 2007**.
- Repensamos la organización, la forma en que hacemos las cosas y en un primer momento nos enfocamos en la **publicidad**.

# Estrategias de Acción Cumplidas

- ❑ Creación de la área Coordinación Administrativa y fortalecimiento Área Informática
- ❑ Portal web: previamente se cargaron las fichas de titulares (700.000 fichas), y se migraron las inhabilitaciones a oracle.
- ❑ Creación del área de Publicidad Registral: previamente se mudaron las áreas que atienden público a la PB.
- ❑ 0800- Registro.
- ❑ Medidas Cautelares con firma digital.
- ❑ Apertura de la 3° y 4° Circunscripción Judicial.
- ❑ Ley 8236.
- ❑ Convenios con organismos públicos

# Datos de Uso del Portal Web

Consultas de Titulares, Matrículas e Inhibiciones por Portal Web – Evolución de totales mensuales

Octubre 2008 - Diciembre 2012

	Año 2008	% 2008-2009	Año 2009	% 2009-2010	Año 2010	%2010-2011	Año 2011	%2011-2012	Año 2012
Enero	-	-	178	1157,3	2238	108,76	4672	45,55	6800
Febrero	-	-	492	923,17	5034	77,73	8947	17,48	10511
Marzo	-	-	1013	594,87	7039	29	9080	66,42	15111
Abril	-	-	1117	499,37	6695	34,91	9032	18,70	10721
Mayo	-	-	2243	152,43	5662	103	11494	18,99	13677
Junio	-	-	2571	150,8	6448	61,29	10400	25,20	13021
Julio	-	-	2455	162,4	6442	53,77	9906	30,02	12880
Agosto	-	-	3041	177,24	8431	49,44	12599	31,05	16511
Septiembre	-	-	3566	151,68	8975	47,79	13264	4,43	13852
Octubre	15	24353,33	3668	101,55	7393	61,15	11914	43,50	17096
Noviembre	101	4123,76	4266	101,34	8589	34,59	11560	45,86	16861
Diciembre	111	3075,68	3525	114,58	7564	23,39	9333	41,56	13212
<b>TOTALES ANUALES</b>	<b>227</b>	<b>-</b>	<b>28.135</b>	<b>186,16</b>	<b>80.510</b>	<b>51,78</b>	<b>122.201</b>	<b>30,13</b>	<b>160.253</b>

# Plan Estratégico: Segunda Etapa

- ❑ Enfocarnos en la **inscripción**, en generar una base de datos provincial única, en la **vinculación electrónica con otros organismos** y en la **digitalización de los Tomos**.
- ❑ Sistema integral de gestión y administración.
- ❑ Despapelizar los procesos internos y la vinculación con los principales organismos.
- ❑ Proyecto del Banco Mundial: 3 componentes.

# Proyecto de Modernización

## Componentes:

- ❑ Reingeniería de Procesos
  
- ❑ Diseño y desarrollo de sistema informático integral
  - ❑ Tecnología web
  - ❑ Matrícula, expediente y firma digital
  - ❑ Despapelización total
  - ❑ Pago electrónico
  - ❑ Digitalización de tomos
  - ❑ Comunicación electrónica
  
- ❑ Infraestructura y hardware (TICs)

# Sistema Información Registral Central

- ❑ Reingeniería : simplificación de procesos, automatización y despapelización.
- ❑ Rol activo del usuario externo
- ❑ Base única de datos provincial
- ❑ Cálculo automático por sistema del aforo al inicio del trámite.
- ❑ Firma digital



# Sistema Información Registral Central



- ❑ Superación de dimensiones temporal y geográfica y reducción de costos para usuarios.
- ❑ Mayor transparencia y seguridad jurídica en el servicio de publicidad registral (acceso a la información)
- ❑ Disminución de errores y fugas registrales.
- ❑ Auditoría permanente mediante reportes estadísticos: rendimientos, desviaciones, cuellos de botella.
- ❑ Integración con otros organismos (judiciales y externos)

# Tecnologías y estrategias aplicadas

- ❑ Implementación del modelo de gestión por procesos: reingeniería y descripción funcional para el diseño del aplicativo informático
- ❑ Sensibilización para la mejora continua
- ❑ Tecnología BPM (Business Process Management)
- ❑ Business Intelligence para la generación de indicadores
- ❑ Sistema de Gestión de la Mejora Continua



¡Muchas gracias!