

Entrevista N°01

Investigador:	John Paul Yauri Arce		
Institución:	Superintendencia Nacional de los Registros Públicos		
Dirección:			
Motivo de la observación:	Observar el proceso de pedido		
fecha de inicio:	03:30	Hora Fin	4:00

1.- Cuantos pedidos ingresan diariamente?

Los pedidos ingresan diariamente puede variar, pero es un promedio de 50 a 60 pedidos por día, dependiendo también el tipo de pedido solicitado.

2.-Cuál es el estado actual del proceso de pedidos?

Actualmente el área de archivo registral está pasando por problemas internos, debido a la demora de respuesta de los pedidos, ya que el personal encargado esta asiendo uso de sistemas manuales que llegan a ser deficiente por la fluidez de los pedidos diarios, es allí donde surge los problemas, quejas a nombre del área.

3.- ¿De qué manera se realiza el registro de pedidos en la empresa?

Los usuario internos y externos, llaman al anexo de cada área o se acercan físicamente para solicitar el pedido .Los pedidos son registrado en cuadernos físico para luego pasen a un hoja pequeña que será entregado a cada encargado de procesar y atender el pedido mencionado.

4.- ¿Cuánto es el tiempo que demoran en registrar los pedidos?

El tiempo de registro es un promedio de 8 a 10 minutos por cada pedido, la cual considero un tiempo demasiado largo y llega a ser perjudicadle debido a la fluidez de pedidos que llegan al área diariamente.

5.- ¿Cuánto tiempo se emplea en tener la información que usted necesita?

Este es otro problema que aqueja al área, el tiempo de búsqueda es 10 a 15 minutos por pedido, debido a que se genera bastantes archivos físicos que el personal tiene que revisar para obtener la información requerida. Otro problema es que no sabe el estado actual de pedido si está o no esta disponible en la sede.

6. ¿El personal encargado comete errores en el proceso de pedido?

Debido a esta manera de trabajo el personal llega comerte muchos errores al atender los pedidos a los usuarios. estos pueden ser:

- pedido entregado con fecha incorrecta, es decir entregan el pedido con fecha que pertenece a otro título archivado.
- Pedido asignado equivocado, muchas veces entregan el pedido que pertenece a un usuario a otro que no solicito.
- Pedido de tipo registro incorrecto, suele suceder que entregan muchas veces registro equivocado a los usuarios.
- Pedidos de servicio equivocado, es decir el usuarios solicita tipo de pedido físicamente y el personal le entrega escaneado.

7.- ¿Que cree que ocurriría si no se hiciera algo para revertir esta situación?

Ya están habiendo problemas, es decir el área está pasando por problemas internos debido a la demora en la atención de los pedidos, este problema genera grandes colas de los usuarios, memorándum y informes a nombre del área, esto repercute en los trabajadores ya que mucho son cuestionados.

8.- ¿Cual crees que pudiera ser la solución a este problema?

Debe haber una reconstrucción del proceso actual de pedidos, esto quiere decir que se cambiaria todo el mecanismo de trabajo actual, el proceso de pedido debe ser apoyado del alguna forma con un sistema que se cerciore del proceso de pedidos.



[Signature]
JUAN DIAZ FLORES
Encargado Archivo de Legajos
Oficina Receptora del Cercado de Lima
Zona Registral N° IX Sede Lima