

**Implementación programa de Inducción de la Superintendencia de Notariado  
y Registro a través del uso de las TIC's**

Oscar Giovanni Fernández Amaya  
Agosto 2019.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD  
Facultad de Gestión Pública.

Trabajo de grado para optar el título en Especialista en Gestión Pública

Bogotá, Colombia



Gracias a mis colegas compañeros de labor profesional, a quienes ingresan a la SNR por su dedicación a la entidad en pro de la Fe Pública como elemento fundamental de fortalecimiento de la estructura del Estado colombiano.

## **Agradecimientos**

iv

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia que me dio la oportunidad de formarme como especialista en Gestión Pública.

A Luis Carvajal Basto, asesor del Proyecto, por su apoyo, orientación, paciencia y aportes brindados para el desarrollo de esta investigación.

A la Superintendencia de Notariado y Registro por abrir un espacio para realizar mi proyecto, promoviendo así, mis competencias profesionales dentro de la entidad.

A los compañeros colegas que se vincularon a este proceso, por su participación y disposición.



Resumen.....	1
Abstract.....	2
INTRODUCCIÓN .....	4
CAPÍTULO I. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	7
Antecedentes del Problema.....	7
Formulación del Problema.....	10
Pregunta del Problema .....	10
Hipótesis del Problema .....	10
Justificación de la investigación .....	10
Objetivos de la Investigación.....	11
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	12
CAPÍTULO II. MARCO TEORICO .....	12
Marco Conceptual.....	12
A). Origen de las TIC'S.....	12
B). Las TICs en Colombia .....	14
C). Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones .....	17
D). La importancia de las Tecnologías de la información en el Sector Público.....	19
Marco Referencial.....	20
A). Superintendencia de notaria y registro .....	20
B). Generalidades de la SNR .....	21
C). Funciones de la superintendencia de notariado y registro .....	22
D). Reseña histórica.....	26
E). Aspectos demográficos .....	28
Marco Jurídico .....	29
A). Ley 1341 del 30 de Julio de 2009 sobre el uso de las TICs.....	30
B). Plan Institucional de Capacitación.....	31
C). Normatividad Plataforma de Gobierno en Línea .....	31
CAPÍTULO III. MARCO MÉTODOLÓGICO.....	32

Tipo y diseño de la Investigación .....	32
Población y Muestra .....	33
Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	34
Validez y Confiabilidad de los Instrumentos.....	35
Técnicas de Procesamiento y Análisis de la Información .....	36
CAPÍTULO IV. ANALISIS DE RESULTADOS .....	36
Resumen situacional .....	36
Resultados: Identificar las debilidades y fortalezas del programa de inducción .....	37
CAPÍTULO V. PLATAFORMA STREAMING PARA EL PROCESOS DE INDUCCION Y ENTRENAMIENTO DE PERSONAL NUEVO DE LA SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO EN COLOMBIA.....	45
Presentación de la propuesta.....	45
Justificación de la propuesta .....	47
Factibilidad de la propuesta .....	49
Objetivos de la propuesta.....	50
CONCLUSIONES .....	51
RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	54
Apéndice .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
ANEXOS .....	56

**Lista de tablas**

Tabla 1 Personal SNR..... 17



Ilustración 1 Estrategias planes de Gobierno Electrónico de Colombia.....	15
Ilustración 2 Recomendación de la OCDE sobre las Estrategias de Gobierno Digital .....	16
Ilustración 3 Mayores responsabilidades del MinTIC como coordinador de la estrategia Gobierno digital .....	18
Ilustración 4 Distribución total de los funcionarios por rangos de antigüedad.....	28
Ilustración 5 Reseña Normativo de la funcionalidad de la SNR .....	30
Ilustración 6 Principales leyes y reglamentaciones para el gobierno en línea (OECD) .....	31
Ilustración 7 Pregunta 1: ¿Sabía con anterioridad la finalidad de la instrucción que recibió? .....	38
Ilustración 8 Pregunta 2: ¿Los contenidos desarrollados estuvieron acorde a los objetivos del curso? .....	38
Ilustración 9 Pregunta 3: ¿Se atendieron sus observaciones e inquietudes por parte del instructor? .....	39
Ilustración 10 Pregunta 4: ¿El instructor motivó su participación? .....	39
Ilustración 11 Pregunta 5: ¿La metodología del instructor fue ordenada y adecuada? .....	40
Ilustración 12 Pregunta 6: ¿La instrucción recibida aporta al desarrollo de su desempeño laboral? .....	40
Ilustración 13 Pregunta 7: ¿Lo aprendido en el curso es aplicable en su puesto de trabajo? .....	41
Ilustración 14 Pregunta 8: ¿La información desarrollada sirvió para fortalecer sus conocimientos? .....	41
Ilustración 15 Pregunta 9: ¿Cree que su desarrollo laboral mejorará después de esta instrucción? .....	42
Ilustración 16 Pregunta 10: ¿Se cumplieron sus expectativas de aprendizaje? .....	42
Ilustración 17 Vínculos de acceso a la información - Plataforma Propuesta vía WIX.COM.....	45
Ilustración 18 Plataforma de SGR - Link de Capacitaciones via WIX.COM .....	46
Ilustración 19 Vista de la plataforma corporativa para el proceso inductorio del Personal Via WIX.COM .....	47

## Resumen

En la actualidad la Superintendencia de Notariado y Registro dispone de un programa de Inducción, método que se utiliza para dar a conocer a los nuevos servidores públicos información básica de la organización y del cargo a desempeñar, la cual ha sido impartida por los funcionarios del Grupo de Formación y Capacitación. Dicho procedimiento se ha desarrollado desde el año 2015, cada 15 días con una duración de hora y media, de manera presencial o por video conferencia, de acuerdo con la reingeniería de los macroprocesos.

Una falencia es no contar con el servicio de STREAMING en todas las Oficinas de Registro; de las 195 en todo el país, solo 32 de ellas cuentan con esta herramienta, disminuyendo en el impacto de la inducción a nivel nacional, y reduciendo la información básica brindada a los funcionarios, según lo establecido en el Decreto 1567 de 1998, copilado en el Decreto Único 1083 de 2015.

La modalidad de videoconferencia se implementó desde el año 2013, buscando aumentar la cobertura de formación a nivel nacional, sin embargo, solo un 16.6% de las oficinas cuentan con las herramientas necesarias para acceder manera virtual. Por tal razón se hace necesario buscar una solución que permita hacer un acercamiento real y efectivo para quienes no pueden participar de manera presencial. Surge entonces la propuesta de generar un elemento TIC con el que se facilite el acceso virtual del

contenido expuesto y su interacción continua. Logrando todos los funcionarios que ingresen a la SNR, puedan recibir información básica sobre la cultura organizacional: misión, visión, objetivos, políticas, horarios laborales, días de descanso, valores, estructura, entre otros, familiarizándolos con la Entidad y el cargo a desempeñar.

### **Abstract**

Currently, the Superintendency of Notaries and Registry has an Induction program, method used to provide new employees with basic information about the organization and the position to be held; a work has been leadered by couching and training's team of the SNR. This procedure has been developed since 2015, every 15 days, with a duration of 90 min, in a presencial way or in video conference programmed, in accordance with the macroprocesses reengineering.

A latent difficulty is that there is not the streaming service for all offices located in different areas of the country; Of the 195 offices throughout the country, only 32 of them have this tool, which has generated a decrease in the impact of induction program at the national level and reducing the information that should be provided to officials, in accordance with what is established in Decree 1567 of 1998, compiled in the Unique Decree 1083 of 2015.

The videoconferences was implemented since 2013, seeking to increase the coverage of training at the national level, however, only 16.6% of the offices have the necessary tools to access the induction in a virtual way. For this reason, It's necessary to find an alternative allows a real and effective approach for those who can't participate in the real-time induction. Then, to include an TIC's element that facility through virtual access to a information in all moment. A website that will help to new employees to receive the information in assigned position, about organizational culture: like mission, vision, objectives, policies, working hours, rest days, values, structure, among others. Familiarizing them with the Entity and the theirs responsibilities.

## INTRODUCCIÓN

Los diferentes cambios a los hoy día que se ven expuestas diversas compañías, permiten visualizar otras maneras con las cuales los procesos que involucran la mejora continua promuevan la competitividad y sean el eje fundamental de las tendencias de la innovación dentro de la organización y su función (Porter & Millar, 1985). Este concepto no se aísla de la gestión pública; es por esta razón, que es importante el uso continuo de las herramientas que permitan aprovechar las ventajas tecnológicas en pro de mejorar no sólo los procesos, sino que también encaminarlos a su evolución.

Dicha evolución está muy asociada a cada uno de los procesos administrativos dentro de la organización, entre las que se destacan el Talento humano; un aspecto que poco a poco ha venido evolucionando en las últimas décadas manifestándose en diferentes etapas tal como menciona (Chiavenato, 2009) y se relaciona con los procesos industriales, su entorno administrativo y su gestión, facilitando que se enfoque hoy día a esta última etapa, en donde toda la información asociada al recurso humano está muy apoyada a la utilización de las nuevas tecnologías que facilitan la evaluación toma de decisiones dentro de cada uno de los contextos organizacionales.

Para el sector público no es desconocer que el uso de las TICs dentro de sus procesos y en acompañamiento del recurso humano incentiva a la optimización de los recursos. De ahí, que la capacitación y al entrenamiento del personal deban estar

integrados a la utilización de herramientas virtuales que promuevan la comunicación y el correcto flujo de la información en un recurso vital como lo es el personal.

Bajo esta premisa, La solución que se empleará para el proceso de inducción, es una herramienta tecnológica que permitirá brindar información general de la Entidad a los funcionarios nuevos , lo cual se logrará por medio de una plataforma virtual, garantizando realimentación y seguimiento en el procedimiento de inducción, y garantizando que puedan obtener información sobre los servicios de competencia de la Entidad y los compromisos, retos, deberes y obligaciones del servidor público para adaptarse con mayor facilidad a la institución y al entorno laboral.

La información que se parametrizará en la herramienta dará a conocer todo lo relacionado con la cultura organizacional, políticas estatales, planeación, entre otros, para que el servidor público se integre adecuadamente a institución. La aplicación también permitirá que los servidores se alineen con el Plan Estratégico Institucional; los componentes éticos y los valores; la estructura y la orientación por procesos; el compromiso con la atención al ciudadano; tomados como pilares fundamentales para una excelente prestación del servicio público registral.

En general, facilitará canalizar la labor del Grupo de Formación y Capacitación, enfocado hacia el cumplimiento de la misión, visión y proyección de esta. Indudablemente es el funcionario, como protagonista y responsable, en quien descansa

gran parte del éxito de los retos que se ha planteado la organización en determinados plazos, por ello, es necesario que conozca a fondo qué es la Superintendencia de Notariado y Registro, qué hace, qué brinda a sus empleados y qué espera de ellos. De esta forma podrá tener un mejor desempeño.

## **CAPÍTULO I. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

### **Antecedentes del Problema**

Las políticas de inducción en las Entidades Públicas están orientados a fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, desarrollando habilidades gerenciales y de servicio público y suministrando información para el conocimiento de la Función Pública y de la entidad, esto según (Decreto 1083, 2015). Para la Superintendencia de Notariado y Registro, esta política es fundamental para el buen funcionamiento de la Entidad, toda vez que se presta un servicio público registral, encaminado a brindar atención oportuna, veraz y eficiente a la ciudadanía, lo cual solo se puede ver reflejado si existe una cultura organizacional sólida y consistente.

Siendo una política de trabajo de la entidad, es su deber de transmitir la información necesaria para el cumplimiento de las funciones de cada uno de los colaboradores de la organización. Surgiendo la necesidad de llegar a las áreas en las cuales genera un Impacto este tipo de información. Sin embargo, debido a que actualmente el SNR no cuenta con el equipo y el personal con la cual pueda efectuar esta misión, de ahí la dificultad para garantizar la cobertura del proceso de inducción en un 100% surge debido a que solo se tiene cobertura presencial y virtual de un 20%; además un solo funcionario del área de capacitación es el responsable del procedimiento a nivel nacional.



En el momento, para obtener una mayor cobertura, se envía por correo electrónico un archivo con una presentación en diapositivas, relacionando información sobre: Bienestar Institucional, Talento Humano, factor salarial, organigrama, reseña histórica, diligenciamiento de incapacidades por licencias, enfermedad, calamidad, Caja de Compensación, Seguridad Social, entre otros aspectos relevantes para los cargos a desempeñar en la zona. De dicha información, con regularidad no se posee retroalimentación de los conocimientos adquiridos.

Por razones administrativas, logísticas y de conectividad inmediata; no es posible que todos los nuevos miembros de la SNR en el momento de ingresar a la entidad puedan contar con dicha capacitación. Por lo que, esa brecha puede generar ciertas discordancias en el desempeño del servidor público debido a que desconoce procedimientos necesarios para desarrollar apropiadamente su labor.

Así mismo, con base al cumplimiento de la directriz del gobierno nacional sobre austeridad del gasto imposibilita el desplazamiento de un funcionario para realizar el procedimiento de inducción, a las 195 oficinas ubicadas en todo el territorio nacional, siendo entonces de relevancia una necesidad latente que afecta los procesos y el cumplimiento de las labores diarias de cada uno de los empleados.

Para la organización pública es un reto la inclusión de nuevas tecnologías con el fin dar solución a este tipo de problemáticas; de ahí que sea importante, de que todo tipo

de organización para llegar a su excelencia organizacional tiene que incluir procesos tecnológicos y de información que permitan no sólo desarrollar las capacidades de los equipos y recursos sino que también garantice la correcta implementación de dichas tecnologías a fin de que los procesos sean efectivos en labor relevante de la gestión (Chiavenato, 2009).

Siendo una problemática con relación a la cobertura de la información, se deben buscar herramientas que permitan el acercamiento entre la organización y su personal independientemente de las distancias en que éste se encuentre, con el objetivo de que las responsabilidades ligadas a la información de las funciones que se deben desempeñar y al sentido de pertenencia que deben asumir, prevalezca en todo sentido. Y no se detalla específicamente del rol que tiene el empleado a la hora de efectuar su labor, sino en el rol que tiene la organización a la hora de proveer las herramientas necesarias para que este pueda efectuar correctamente sus responsabilidades.

Precisamente (Calderón Hernández, Álvarez Giraldo, & Naranjo Valencia, 2006) se centran en el conocimiento dirigido al talento humano junto con la integración tecnológica y la correcta administración de la información forma ventajas competitivas que benefician a las organizaciones. Con el fin, de mitigar la dificultad de llegar a esas zonas alejadas, se establecieron metodologías de capacitación e inducción asociadas al uso de herramientas de videoconferencias con el objetivo de llegar a las zonas alejadas del país y proveer la información pertinente, sin embargo, los problemas de conexión son

una dificultad que obstaculizar el proceso, por ende, la programación de estas citas se ha limitado.

## **Formulación del Problema**

### **Pregunta del Problema**

¿Cómo fortalecer el procedimiento de Inducción para servidores públicos que ingresan a la Superintendencia de Notariado y Registro en las diferentes oficinas y dependencias del país, garantizando una mayor cobertura?

### **Hipótesis del Problema**

El proceso de Inducción se verá fortalecido y optimizado en la medida en que dicha información llegue a la totalidad de las oficinas de registro del país de manera oportuna y eficaz.

### **Justificación de la investigación**

Con el programa de Inducción de la Superintendencia de Notariado y Registro se busca encaminar los roles de los colaboradores, mejorar la capacidad con las que llegan a desarrollar su labor y fomentar sus relaciones con la organización y las responsabilidades de las que estará a cargo. Desarrollar herramientas tecnológicas y comunicación que faciliten este acercamiento entre ese proceso inicial con el nuevo empleado y sus funciones.

Una de las alternativas, evaluando las condiciones de los procesos de inducción y capacitación del personal bajo la modalidad virtual, es el uso de un blog o plataforma

interactiva de carácter institucional, que permita así, que quienes accedan a dicho espacio tengan la posibilidad de conocer, identificar, ser evaluados y formular inquietudes sobre todos los aspectos claves para el desarrollo de sus funciones y facilitar el acercamiento con la organización.

Así mismo, leer documentos, visualizar videos corporativos, entre otros, sobre la cultura organizacional de la entidad. La posibilidad de generar un mayor acercamiento a los temas relacionados con la Inducción de la Superintendencia de Notariado y Registro posibilitando esta plataforma como una herramienta de consulta continua de todos sus participantes.

Dentro de la plataforma también se dispondrá de material educativo, enlaces con hipervínculos y adicionalmente encuesta de satisfacción, evaluación y confirmación de participación de los visitantes al mismo. Lo anterior con el fin de generar acercamiento, monitoreo y evaluación del proceso de Inducción de la SNR.

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Proponer la modificación del procedimiento de Inducción por medio de una herramienta tecnológica que permita mayor cobertura y realimentación, mejorando la eficiencia y eficacia del recurso técnico y humano.

### **Objetivos Específicos**

Verificar la forma en la que se está desarrollando el proceso de inducción, los recursos y los aspectos más relevantes que afectan la cobertura.

Identificar las falencias relacionadas con los procesos de inducción y el uso de las herramientas existentes.

Definir la forma en que se visualizará el material de inducción y se evaluará dentro del contexto de la capacitación corporativa.

Diseñar el espacio virtual y como este se integrará con las demás herramientas existentes y el material de apoyo.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEORICO**

### **Marco Conceptual**

#### **A). Origen de las TIC'S**

El origen de las telecomunicaciones y de la gestión de la información ha tenido una continua evolución a través de la historia, se podría indicar que desde los inicios del hombre el hecho de buscar la transformación continua de la naturaleza a través del uso de las herramientas ha sido un eje fundamental para esto (Fanolli L. , 1999)

Asimismo, con la llegada de nuevos conocimientos, entre ellos el desarrollo de la filosofía y el desarrollo experimental; se permitió darle forma y origen a las palabras y a las corrientes que vendrían. De ahí en adelante una evolución de las ideas tal como fue planteada por los filósofos griegos (Göñi C., 2002)

Dentro de algunos apartes podemos mencionar qué corrientes que se desarrollaron en Francia y Alemania con el ingeniero Philippe Dreyfus (1962) dieron los primeros indicios a la conjunción de la información y la automatización aplicadas a los logros de sistemas computacionales. En otros contrastes los conceptos de comunicación permitieron transmitir la conexión entre una y más personas desarrollando un más la reflexión empírica de la transferencia de la comunicación

Al desarrollar los conceptos de las TICs, un concepto que para muchos es amplio pero que para personajes como (Cabero, 2007) incluye nuevas tecnologías asociadas a la información y la comunicación las cuales se enfocan y se centran en la informática la microelectrónica y las telecomunicaciones sin aislar de manera interactiva las conexiones entre el individuo y la realidad es comunicativas en las que se desenvuelve. Para otros autores como (Thompson & Strickland, 2004) definen que las tecnologías de la información y las herramientas asociadas que permiten su uso promueven el desarrollo económico dentro de las organizaciones, por ende, su competitividad, permitiendo así mejoras en los mercados.

## **B). Las TICs en Colombia**

Para el caso de Colombia, según los estudios realizados por el Ministerio de tecnología información y las telecomunicaciones, el país ha estado evolucionando los últimos cinco en materia de inversión en las tecnologías y comunicaciones; en los últimos años con la inversión de capital se ha promovido el desarrollo de las TICs dentro de las organizaciones inicialmente dentro del sector público, a tal punto que ha generado que servicios con dificultad de atención se provean del auge de nuevos contenidos y el uso de aplicativos. Un capital con el cual los colaboradores se especializan en aspectos relevantes que promuevan que el sector público sea competitivo en el desarrollo de competencias asociadas a las telecomunicaciones y al uso correcto de la información y el acercamiento a ellas a todo el territorio nacional y las organizaciones que se suplen de la gestión administrativa (MinTICs, 2015).

Uno de los proyectos insignias para el gobierno es la plataforma de gobierno digital, la cual busca a través de la implementación de herramientas TICs, acercar a todo el público en general hacia las nuevas políticas y beneficios que ofrece el estado a fin de construir un tejido que se asocia los objetivos institucionales y a las misiones organizativas de cada una de las entidades del Estado facilitando el acceso de estos a todos los ciudadanos en todo el territorio de Colombia (OCDE, 2016).

AÑO	ESTRATEGIA	OBJETIVOS	PRINCIPIOS	ELEMENTOS PRINCIPALES
2000	Agenda de Conectividad por CONPES 3072	Expandir el uso de TIC en el país Modernizar las instituciones Aumentar la competitividad del sector privado Socializar el acceso a la información	Calidad de vida Competitividad Modernización	Cinco líneas estratégicas: Acceso a infraestructura de información Uso de TI en educación y capacitación en el uso Uso de TI en las empresas Fomento a la industria nacional de TI Generación de contenidos de gobierno en línea
2000	Plan de Acción de Gobierno en Línea	Proveer al Estado la conectividad que facilite la gestión en línea de los organismos gubernamentales y apoye su función de servicio al ciudadano	(no se especifican)	Tres fases: Proveer información en línea Ofrecer a los ciudadanos servicios y trámites en línea Contratación en línea
2008	Gobierno en Línea por decreto 1151	Construir un Estado más eficiente, transparente y participativo Brindar mejores servicios a ciudadanos y empresas	Gobierno centrado en el ciudadano Visión unificada del Estado Acceso equitativo y multicanal Protección de la información Credibilidad y confianza en el gobierno en línea	Cinco fases: Información en línea Interacción en línea Transacción en línea Transformación Democracia en línea
2010	Plan Vive Digital 2010-2014	Impulsar la masificación del uso de Internet para dar el salto a la prosperidad democrática	Promover el desarrollo del sector privado para expandir infraestructura y ofrecer servicios Incentivar la oferta y demanda de servicios digitales Reducir barreras normativas e impositivas para infraestructura y servicios de telecomunicaciones Priorizar recursos del Estado en inversiones de capital El Gobierno da el ejemplo	Cuatro componentes: Ampliación de infraestructura Creación de servicios a precios más bajos Desarrollo de aplicaciones y contenidos digitales Fomento a la adopción y el uso de las TIC
2012	Gobierno en Línea por decreto 2693	Proporcionar mejores servicios en colaboración con la sociedad	Construcción colectiva Innovación Neutralidad tecnológica Confianza y seguridad	Seis componentes: Elementos transversales Información en línea Interacción en línea Transacción en línea Transformación Democracia en línea
2014	Gobierno en Línea por decreto 2573	Contribuir a la construcción de un Estado más abierto, eficiente, transparente y participativo gracias a las TIC	Excelencia en el servicio al ciudadano Apertura y reutilización de datos Estandarización Interoperabilidad Neutralidad de redes Innovación Colaboración	Cuatro componentes: TIC para servicios TIC para gobierno abierto TIC para gestión Seguridad y privacidad de información
2014	Plan Vive Digital 2014-2018	Convertir a Colombia en líder mundial en aplicaciones sociales dirigidas a los menos favorecidos y tener el gobierno más eficiente y transparente gracias a las TIC	Menos pobreza Más empleo Más oportunidades	Cuatro componentes: Infraestructura Servicios Aplicaciones Usuarios

*Ilustración 1 Estrategias planes de Gobierno Electrónico de Colombia*



La siguiente ilustración nos muestra la propuesta a fin de darle valor al público:



*Ilustración 2 Recomendación de la OCDE sobre las Estrategias de Gobierno Digital*

De acuerdo con una encuesta realizada por la OCDE (2018) un gran alto porcentaje de las entidades públicas y territoriales de Colombia coinciden en que es importante implementar estrategias de gobiernos asociadas a las herramientas tecnológicas y que éstas busquen dentro de sus prioridades la conexión entre los equipos de trabajo las políticas organizativas la gestión del estado y todo aquel que se desee beneficiar de cada una de estas.

Los cargos asignados son una evidencia de ello:

<b>TABLA DE PERSONAL</b>					
<b>CARGO</b>	<b>COD-GRA</b>	<b>No Cargos</b>	<b>CARGO</b>	<b>COD-GRA</b>	<b>No Cargos</b>
Superintendente	0030-26	1	Profesional Universitario	2044-05	96
Secretario General	0037-23	1	Profesional Universitario	2044-08	1
Director Regional	0042-19	5	Profesional Universitario	2044-10	330
Director Técnico	0100-23	1	Técnico Administrativo	3124-14	111
Director de Superintendencia	0105-20	5	Técnico Administrativo	3124-16	141
Superintendente delegado	0110-23	3	Técnico Administrativo	3124-18	54
Jefe de Oficina	0137-20	4	Técnico Operativo	3132-14	9
Subdirector	0150-20	1	Técnico Operativo	3132-16	42
Registrador Principal	0191-20	35	Técnico Operativo	3132-18	43
Registrador Seccional	0192-10	160	Auxiliar Administrativo	4044-11	5
Asesor	1020-11	16	Auxiliar Administrativo	4044-12	2
Asesor	1020-14	2	Auxiliar Administrativo	4044-13	244
Jefe Oficina Asesora	1045-15	2	Auxiliar Administrativo	4044-14	9
Profesional Especializado	2028-12	135	Auxiliar Administrativo	4044-16	257
Profesional Especializado	2028-14	65	Auxiliar Administrativo	4044-18	192
Profesional Especializado	2028-16	98	Conductor Mecánico	4103-17	2
Profesional Especializado	2028-17	1	Conductor Mecánico	4103-19	10
Profesional Especializado	2028-19	112	Secretario Ejecutivo	4210-15	4
Profesional Especializado	2028-20	3	Secretario Ejecutivo	4210-16	9
Profesional Especializado	2028-22	35	Secretario Ejecutivo	4210-19	31
Profesional Universitario	2044-01	49	Secretario Ejecutivo	4210-21	20
			Secretario Ejecutivo	4210-24	8
<b>TOTAL CARGOS</b>					<b>2354</b>

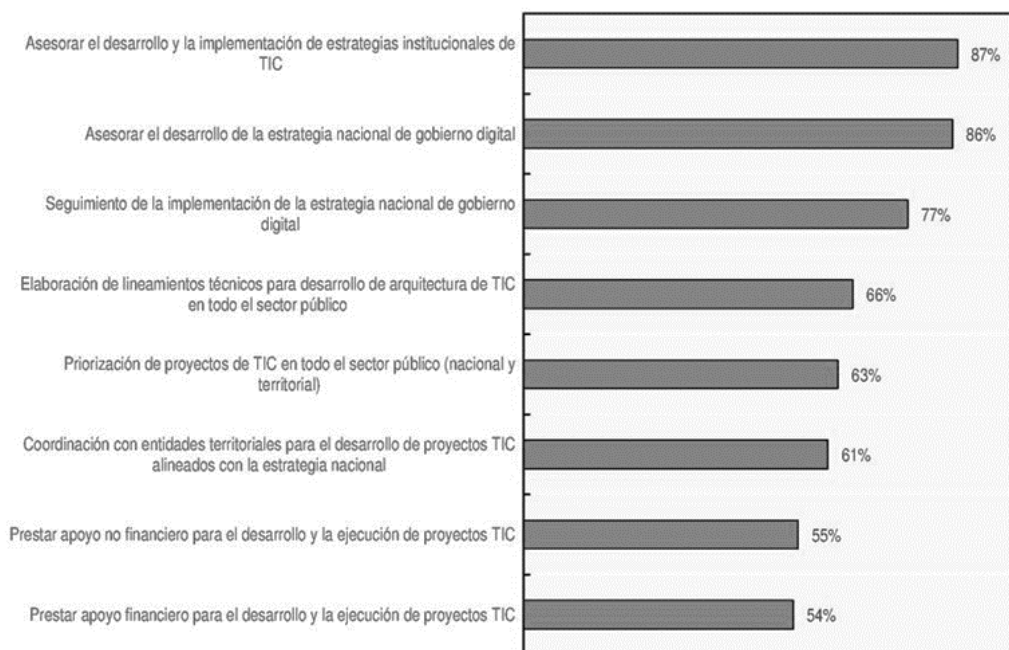
*Tabla 1 Personal SNR*

### **C). Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones**

El Ministerio tic es uno de los entes territoriales que ha priorizado su trabajo en pro de mejorar las tecnologías y el acceso a la comunicación entre el gobierno y el público en general a través de procesos e incentivos que busquen la mejora continua de cada una de las organizaciones públicos y privados a fin de que éstas puedan desarrollar competencias de tipo tecnológico. De la misma manera con el uso de plataformas y la interacción de todos los colaboradores asociados a la gestión pública en cada una de las entidades se busca de que cada uno de esos entes administrativos desarrollen

herramientas que permitan el cumplimiento de los objetivos asociados al ministerio y que los participantes y servidores públicos nuevos o no puedan tener herramientas claves con las cuales pueden desarrollar su labor.

Plataformas como las que se desean implementas permiten establecer elementos de carácter tecnológico necesarios para afianzar, conocer y /o fortalecer temas, conceptos e interactuar con los aportes que se realizan cada vez. De allí que ante el problema de que todo el proceso de inducción no siempre llega a todos quienes lo requieren en las diferentes oficinas del país; se hace necesario crear una Wix para lograr que por medio de la conectividad la información llegue a todos y cada uno de los participantes, servidores públicos nuevos o no y que pueda ser retomada, revisada y actualizada las veces que se necesite. Algunos de los desafíos son expuestos por la revisión efectuada por OECD (2018):



*Ilustración 3 Mayores responsabilidades del MinTIC como coordinador de la estrategia Gobierno digital*

#### **D). La importancia de las Tecnologías de la información en el Sector Público**

Dentro del sector público independientemente de su ubicación dentro del territorio nacional, existen los grandes retos con el fin de que la gestión que se efectúa llegue de forma transparente y clara a los ciudadanos, quienes hoy día exigen más transparencia en la gestión administrativa y pública de cada uno de los entes territoriales; por esta causa, existen diversas tareas y actividades que conlleven a resultados más efectivos en relación a las responsabilidades de cada uno de los entes organizacionales del estado.

Los factores por desarrollar entre la intervención de las tecnologías y la comunicación aspectos como la salud, infraestructura, educación entre otros; son obligaciones que el gobierno tiene que dirigir, en pro de beneficiar hacia la ciudadanía. Como tal no es una tarea fácil, sin embargo, conlleva a que los servidores públicos enfrentan nuevos retos y por ende las entidades desarrollan nuevas políticas que faciliten de forma más clara y oportuna sus responsabilidades.

Para muchos ciudadanos, la percepción con respecto a la atención y de los procesos que las entidades desarrollan, son extremadamente engorrosos y generan un gran margen de tiempo para poder ser resueltos; por consiguiente, la visualización de la calidad y del uso de los recursos es deficiente. Desarrollar herramientas metodológicas que incluyan el uso técnico de las nuevas tecnologías debe ser dentro de los proyectos claves para las entidades en las regiones.

el compromiso no ha sido desconocido por el estado, por lo que ha promovido incentivos que faciliten esa implementación en pro de proteger los derechos de los ciudadanos y el mejoramiento de la inversión que Jesús efectúan a través de sus impuestos,

Es ahí, donde el desarrollo de las herramientas tecnológicas para el sector público cumple una función primordial debido a que de esta manera se logra hacer la conexión entre los ciudadanos y la gestión pública a través de la implementación de nuevas herramientas que permitan que los avances tecnológicos sean una estructura clave para el desarrollo de las gestiones administrativas de cada uno de los entes. Lo que permite la implementación de nuevas aplicaciones y del uso de recursos que disminuyan la inversión pública y la infraestructura que día a día invierte el gobierno para explotar y desarrollar las funciones que son de obligatoriedad sea menor (OCDE, 2016).

### **Marco Referencial**

#### **A). Superintendencia de notaria y registro**

(Decreto 2723, 2014) tal como menciona el artículo 4 tiene como objetivo: “La Superintendencia de Notariado y Registro tendrá como objetivo la orientación, inspección, vigilancia y control de los servicios públicos que prestan los Notarios y los Registradores de Instrumentos Públicos, la organización, administración, sostenimiento, vigilancia y control de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, con el fin de garantizar la guarda de la fe pública, la seguridad jurídica y administración del servicio

público registral inmobiliario, para que estos servicios se desarrollen conforme a la ley y bajo los principios de eficiencia, eficacia y efectividad”

Y es que como tal la superintendencia de notariado y registro ejecuta procedimientos de tipo jurídico y administrativos que son claves para la erradicación de las situaciones asociadas a la ocupación posesión o tenencia que se genera de forma irregular ante la propiedad pública y privada. Así mismo, la entidad garantiza los derechos constitucionales asociados la propiedad de la vivienda a fin de que estas garanticen que las condiciones en que se adquieren sean dignas y promuevan la equidad y la legalidad; Su labor va muy ligada a la inspección al seguimiento y el control de toda la gestión pública que realizan las ORIP en todo el territorio nacional.

## **B). Generalidades de la SNR**

La Superintendencia de Notariado y Registro tiene unos parámetros institucionales que se encuentran descritos a continuación:

### **Misión**

Tal como manifiesta la superintendencia de notariado y registro en su website: “La Superintendencia de Notariado y Registro estandariza y presta el servicio registral a partir de la modernización y optimización de los procesos administrativos, tecnológicos y humanos con el propósito de ofrecer a los ciudadanos trámites más ágiles y confiables en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos a lo largo de todo el país. Así también,

la Entidad orienta, vigila y controla el servicio registral y notarial supervisando la Guarda de Fe Pública, la seguridad jurídica de los inmuebles y lidera estrategias para restituir, formalizar y proteger las tierras en Colombia.” (SNR, s.f.)

### **Visión**

Tal como manifiesta la superintendencia de notariado y registro en su website: “En el 2018 la SNR será una institución modelo en Latinoamérica por su innovación, optimización y mejora continua del servicio registral y la modernización de las acciones de orientación, vigilancia y control Notarial y Registral, ofreciendo a los colombianos y extranjeros la tranquilidad de la Seguridad Jurídica y protección de sus bienes inmuebles y salvaguardando la Fe Pública. Así mismo, será líder en la articulación y ejecución de los mecanismos de justicia transicional en el marco de la Paz y la Equidad por medio de la restitución, formalización y protección de las tierras, como principal herramienta para la reparación de las víctimas del conflicto.” (SNR, s.f.)

### **C). Funciones de la superintendencia de notariado y registro**

De acuerdo con los que manifiesta el (Decreto 2723, 2014) es su capítulo II y artículo 11 se establece que la SNR posee las siguientes estructura y funciones las cuales debe cumplir:

- Proponer al Gobierno políticas, planes y programas sobre los servicios públicos de notariado y registro de instrumentos públicos.

- Ejercer la inspección, vigilancia y control sobre el servicio público notarial en los términos establecidos en las normas vigentes.
- Impartir las directrices e instrucciones para la eficiente prestación del servicio público de notariado mediante la expedición de conceptos, circulares y demás actos administrativos que se requieran con el fin de orientar el ejercicio de la actividad notarial.
- Implementar sistemas administrativos y operativos para lograr la eficiente prestación de los servicios de notariado procurando su racionalización y modernización.
- Realizar visitas generales, especiales, de seguimiento, por procedimientos virtuales o por cualquier otra modalidad a la actividad desarrollada por los Notarios y las Notarías.
- Investigar y sancionar las faltas disciplinarias de los Notarios, en el desarrollo de sus funciones, sin perjuicio del poder preferente que podrá ejercer la Procuraduría General de la Nación.
- Proponer al Gobierno Nacional la creación, supresión, fusión y recategorización de Notarías y sus círculos respectivos, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.
- Realizar directamente o por medio de entidades especializadas, los programas de capacitación formal y no formal que requieran los Notarios y empleados de Notarías. Proponer al Gobierno Nacional la fijación de nuevas tarifas por



concepto de derechos por la prestación del servicio público de notariado y modificación de las mismas.

- Actualizar anualmente de acuerdo con el IPC las tarifas notariales.
- Apoyar la realización de los concursos para proveer las vacantes en el cargo del notario, de conformidad con la delegación del Consejo Superior de Carrera Notarial.
- Prestar el servicio público registral a través de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos.
- Llevar los registros de predios abandonados y de predios para reparación a víctimas de conformidad con la normativa vigente.
- Ejercer la inspección, vigilancia y control de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, en los términos establecidos en las normas vigentes.
- Realizar visitas generales, especiales, de seguimiento, por procedimientos virtuales, o por cualquier otra modalidad, a las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos. Resolución No. 11682 del 19 de octubre de 2015 Página 14 Superintendencia de Notariado y Registro.
- Instruir a los Registradores de Instrumentos Públicos, sobre la aplicación de las normas que regulan su actividad.
- Ordenar la suspensión inmediata de aquellas actuaciones irregulares de los Registradores de Instrumentos Públicos y disponer que se adopten las medidas correctivas del caso.

- Investigar y sancionar las faltas disciplinarias de los Registradores de Instrumentos Públicos, en el desarrollo de sus funciones, sin perjuicio del poder preferente que podrá ejercer la Procuraduría General de la Nación.
- Fijar los estándares de calidad requeridos para la prestación de los servicios públicos notarial y registral.
- Implementar sistemas administrativos y operativos para lograr la eficiente prestación del servicio público de registro de instrumentos públicos procurando su racionalización y modernización.
- Proponer al Gobierno Nacional la creación, supresión, fusión y modificación de Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos y sus círculos respectivos, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.
- Fijar y actualizar las tarifas por concepto de derechos por la prestación de los servicios de registro de instrumentos públicos.
- Proporcionar a los Órganos de Control y a la Fiscalía General de la Nación, la información que solicite sobre los bienes inmuebles registrados en cumplimiento de sus funciones.
- Apoyar, en los términos señalados en la ley y bajo las orientaciones del Consejo Superior de Carrera Registral, los concursos para proveer las vacantes en los empleos de Registradores de Instrumentos Públicos.
- Adelantar y promover estudios, investigaciones y compilaciones en materia notarial y registral y divulgar sus resultados.
- Las demás que señale la ley.

#### **D). Reseña histórica**

Según lo expuesto por la SNR en su website. (SNR, s.f.) degloza el marco legal con el que se constituye el funcionamiento y la estructuración de la entidad pública y su responsabilidad con la gestión administrativa del país. Entre los aspectos más relevantes se destacan:

“El 28 de diciembre de 1959, el presidente Alberto Lleras Camargo expide el Decreto 3346 de 1959, por el cual se da una adecuada dirección y un ordenamiento racional al servicio público de notariado y registro, creándose a través del artículo 1º la Superintendencia Nacional de Notariado y Registro, como dependencia del Ministerio de Justicia” (Decreto 3346, 1959).

“Mediante el Decreto 3172 de 1968 se reorganizó el Ministerio de Justicia y se reglamentó que la SNR funcionara como una unidad administrativa adscrita a este organismo estatal. El Decreto 1347 de 1970 define la entidad como un organismo público. Posteriormente se dictan los Decretos 2165 y 2563, en los cuales se suprime la Junta Directiva de la Superintendencia de Notariado y Registro” (Decreto 3172, 1968).

En 1974, el Gobierno Nacional expide el Decreto 577 cuyo contenido establece que la SNR es un órgano que tiene la naturaleza jurídica y las funciones que le señalan los decretos Leyes 950, 1250, 1260, 1347, 2156, 2158, 2163 y 2165, todos de 1970, la Ley 26 de 1973 y demás disposiciones legales que los adicionen o reformen. Igualmente se establecen las Oficinas de Registro como dependencias de la Superintendencia.

En el 2007, el Gobierno Nacional expide el Decreto 412 por el cual se reestructura la Superintendencia de Notariado y Registro creando la Dirección Financiera y reviviendo las Superintendencias Delegadas para el Registro y el Notariado. Con esta normatividad se fortalece la vigilancia de los servicios públicos de notariado y registro de instrumentos públicos y se racionalizan los recursos de la entidad. (SNR, s.f.)

En el 2011, el Gobierno Nacional expide el Decreto 2163 por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Notariado y Registro y se determinan las funciones de sus dependencias y el Decreto No. 2164 de 2011 por el cual se aprueba la modificación de la planta de personal de la Superintendencia de Notariado y Registro.

En Bogotá, D.C. el 08 de mayo de 2012. El Ministro de Justicia, Juan Carlos Esguerra, calificó el recientemente aprobado nuevo Estatuto de Registro de Instrumentos Públicos como “pieza fundamental para garantizar la seguridad jurídica de la propiedad inmobiliaria en Colombia”. El 1 de octubre se aprobó la Ley No. 1579 de 2012, por la cual se expide el Estatuto de Registro de Instrumentos Públicos. (SNR, s.f.)

En el 2014, el Gobierno Nacional expidió los decretos 2723, 2724 y 2725 de 29 de diciembre de 2014, permitiendo así reestructurar la Superintendencia de Notariado y Registro.

### E). Aspectos demográficos

De los funcionarios Públicos de Superintendencia de Notariado y Registro, el 43.50% de los funcionarios pertenecen a la generación Baby boomer (997 colaboradores); el 21.9% de los funcionarios de la entidad pertenece a la generación X (502 colaboradores); y el 34.60% de los funcionarios de la entidad pertenece a la generación Y (793 colaboradores). Según los Informes de Planeación de la Superintendencia de Notariado y registro (2018) en la siguiente ilustración podemos ver el rango de edades de los funcionarios en todo el territorio:

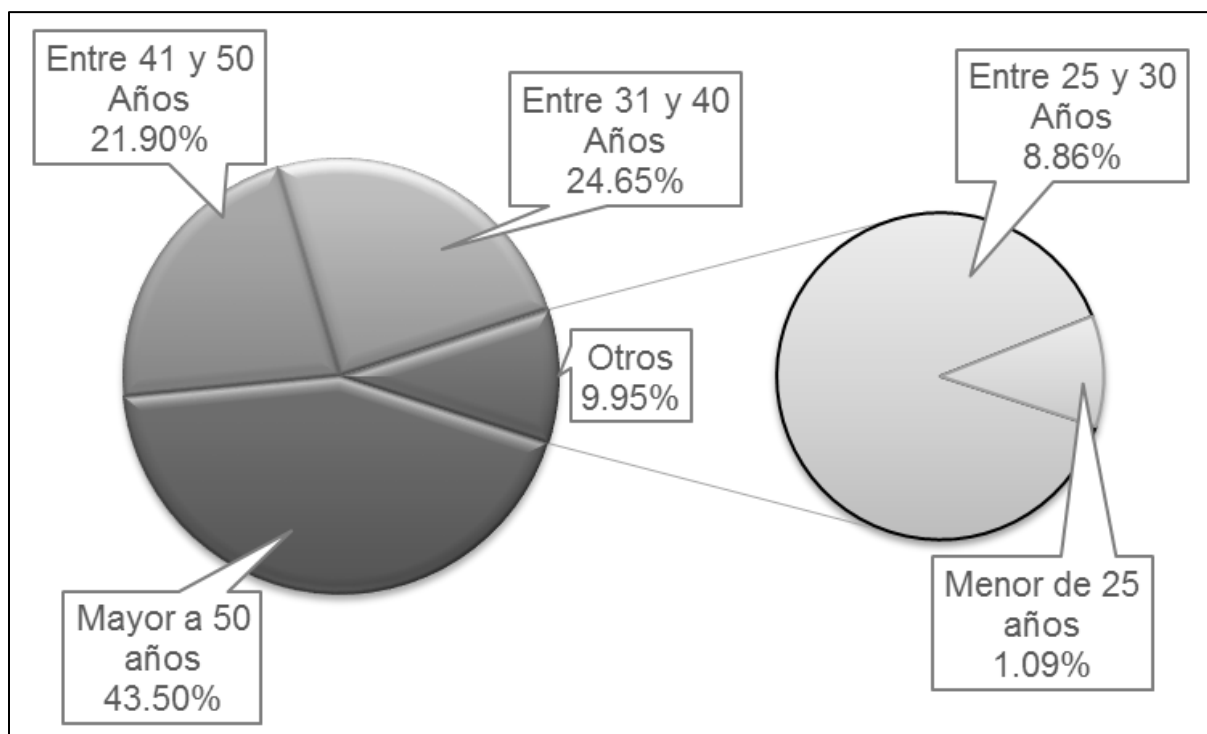


Ilustración 4 Distribución total de los funcionarios por rangos de antigüedad

### **Marco Jurídico**

El proceso de inducción se realiza con el fin de brindar las herramientas necesarias para que el funcionario que ingresa a la Superintendencia de Notariado y Registro reciba el conocimiento necesario sobre la Entidad y plasme en cada actuación a su cargo los principios de la función pública (igualdad, mérito, moralidad, eficacia, economía, imparcialidad, transparencia, celeridad, y publicidad), que permiten brindar un óptimo desempeño de sus funciones.

Desde la Constitución Política, se desarrollan los principios base del Estado Social de Derecho, a su vez las entidades descentralizadas que cumplen función administrativa como la Superintendencia de Notariado y Registro prestan el servicio público registral, ejerce la inspección control y vigilancia sobre el servicio registral, notarial, tierras y recientemente de las curadurías (SNR, s.f.).

Por otra parte, la globalización ha permitido al Estado entrar a la vanguardia con nuevas tecnologías (TIC) para ser más expedito en los servicios que presta, como son crear un ambiente de bienestar entre la sociedad para realizar trámites a través de plataformas como botones de pago al expedir certificados de tradición de libertad en línea para el caso de la Superintendencia de Notariado y Registro.

Aunado a lo anterior, frente al proceso de inducción de los funcionarios de la Superintendencia de Notariado y Registro, se hace necesario implementar una herramienta web, con el fin que todos funcionarios de cada una de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país reciban una oportuna y óptima calidad el proceso de capacitación.

Teniendo en cuenta que actualmente la Superintendencia de Notariado y Registro, solo tiene el manual de capacitación como base de este vital proceso de inducción para los funcionarios, la falta de implementación de herramientas informáticas y regulación normativa, me permiten realizar el presente estudio, a través de las normas que regulan el tema de inducción en la función pública y principalmente en la Superintendencia de Notariado y Registro. Tal como registra al SNR dentro sus manuales, la importancia de los decretos asociados a la implementación de las TICs en el desarrollo de sus funciones (SNR, s.f.):



*Ilustración 5 Reseña Normativo de la funcionalidad de la SNR*

#### **A). Ley 1341 del 30 de Julio de 2009 sobre el uso de las TICs**

Al referirnos al uso de las TICs, es pertinente retomar la regulación sobre el uso de Tecnologías de la Información. Para tal fin, se toma en cuenta la Ley No.1341 del 30 de Julio de 2009 por la cual se definen principios y conceptos sobre a sociedad de la información y la organización de las tecnologías de la Información y las comunicaciones TIC en el Artículo 2 sobre Principios Orientadores: “...el Estado propiciará a todo colombiano el derecho al acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones básicas, que permitan e ejercicio pleno de los siguientes derechos: la libertad de expresión y de difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir

información veraz e imparcial, la educación y el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica y a los demás bienes y valores de la cultura. Adicionalmente el Estado establecerá programas para que la población de los estratos menos favorecidos y la población rural tengan acceso y uso a las plataformas de comunicación, en especial de Internet y contenidos informáticos y de educación integral”

### B). Plan Institucional de Capacitación

El procedimiento de inducción es fundamental en el desarrollo del Plan Institucional de Capacitación de la Superintendencia, el cual se basa en las disposiciones legales consagradas en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública 1083 del 26 de mayo de 2015 (Decreto 1083, 2015).

### C). Normatividad Plataforma de Gobierno en Línea

AÑO	LEY	TEMA	ALCANCE
1999	Ley 527	Comercio electrónico Firma digital	Acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y entidades de certificación
2005	Ley 962	Simplificación de trámites y procedimientos	Racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicio público
2012	Decreto 19	Simplificación de trámites y procedimientos	Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios en la administración pública; modifica la Ley 527/1999 y la Ley 962/2005
2012	Ley 1581	Protección de datos personales	Derecho constitucional a conocer, actualizar y rectificar información recopilada sobre las personas (datos personales)
2014	Ley 1712	Acceso a la información pública	Acceso a la información pública, los procedimientos para ejercer ese derecho, las garantías al derecho y las excepciones para revelar información
2015	Resolución 3564	Acceso y accesibilidad a la información pública	Derecho de publicación y difusión de información, accesibilidad de medios electrónicos para personas con discapacidad, formularios electrónicos para recibir solicitudes de acceso a información pública, y condiciones de seguridad en medios electrónicos

*Ilustración 6 Principales leyes y reglamentaciones para el gobierno en línea (OECD)*



### **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO**

Para todo tipo de investigación es de vital importancia de que cada uno de los hechos, con los que se relacionan los resultados encontrados y los nuevos conocimientos asociados a la información recogida, sean vinculados a una metodología o un procedimiento ordenado; esto con el fin de establecer de que los hechos y los fenómenos hacia los cuales va encaminada la investigación sean definidos de forma correcta.

Basados en esto, el marco metodológico se podría definir como un conjunto de acciones las cuales están destinadas para el análisis y la descripción del planteamiento del problema; el cual involucra la definición de los procedimientos específicos y las técnicas de observación y recolección de información, las cuales determinarán el estudio ideal que se utilizará para desarrollar cada uno de los conceptos y los elementos asociados al problema que se evalúa (Strauss & Corbin, 2016).

#### **Tipo y diseño de la Investigación**

Para el tipo y diseño de la investigación se utilizaron los lineamientos asociados a la metodología de un proyecto factible, el cual abordo y permitió la elaboración de una propuesta con la cual un modelo operativo pudiera proveer una solución posible para la una problemática latente en la superintendencia de notariado y registro. Basados en el desglose de la hipótesis inicial se efectuó una investigación profunda acerca de los aspectos teóricos, técnicos y d jurídicos asociados a la problemática; así como, la búsqueda Un diseño para la elaboración de un programa de inducción que permitiera

alcanzar una mayor cobertura, eficacia y eficiencia en la superintendencia y que permitiera llegar a muchas de las oficinas y colaboradores que se encuentran localizados en diferentes zonas apartadas del territorio nacional.

Dentro de las principales ideas asociadas se determinaron diferentes propuestas con las cuales se busca llegar al proyecto de mayor factibilidad y de menor impacto a los modelos existentes en la organización.

Para tal fin, el proyecto se detuvo a evaluar la investigación en la elaboración de una propuesta que permitiera solucionar la problemática expuesta y que pudiera asociarse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos y procesos asociados al presente modelo en el ente público; para esto fue necesario establecer un modelo descriptivo evaluara cada una de las características de la situación y de esta manera establecer las medidas de las dimensiones del objeto de estudio.

Así como expone Sabino, C. (2006): “que la investigación descriptiva se preocupa primordialmente, en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos o fenómenos utilizando criterios sistemáticos para destacar los elementos esenciales de su naturaleza”.

### **Población y Muestra**

De acuerdo con (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012) la población es “el conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas pertinentes a una investigación y que generalmente suele ser inaccesible”. conforme a esto la población objetivo constituye un elemento de investigación y de la cual se extrae la información para el proceso de

investigación; Es decir que éste está conformado por un conjunto de individuos objetos entre otros aspectos que son sometidos al estudio que proveen características comunes con las cuales los datos pueden ser evaluados para obtener resultados.

Para el caso específico de este estudio, la población evaluada estará determinada por el número de funcionarios que hace parte de la superintendencia de notariado registro y se evalúa a través del método de una encuesta aspectos relevantes que contribuyeron a la investigación ya la definición de la herramienta que permitirá llegar a la resolución del problema.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para el desarrollo de la presente investigación se tuvieron en cuenta diferentes pasos para la recolección de la información y los datos estos fueron proporcionados por una guía de estructuración de estudio; es necesario recalcar que los instrumentos de recolección de datos en principio podrían definirse como cualquier recurso con el cual el investigador puede evaluar fenómenos proveerse de la información de estos.

Para el caso específico de la actividad de recopilación, se utilizaron las siguientes: técnicas entrevista estructurada y la observación directa. Para el caso de la entrevista, se define un modelo específico de preguntas, en el cual se plantea la recolección de la información de los procesos de inducción de la organización pública Determinando para cada una de las preguntas un objetivo relevante que permitiera identificar aspectos serán determinantes a la hora de señalar una herramienta que permitiera abordar la

problemática existente (Ver anexo 1). (Gutiérrez Rojas, 2016) afirma que el cuestionario “...es un formato que contiene un conjunto de preguntas, referentes a los aspectos y hechos que se desean investigar para su contestación escrita por los respondientes seleccionados”. Así mismo, con el modelo de observación directa se permitió afianzar la realidad existente encontrada en la entrevista, lo cual contribuyó a que el análisis de los datos y su recopilación soportará el diseño de la plataforma.

### **Validez y Confiabilidad de los Instrumentos**

Según Morales (1985), la validez de un instrumento de recolección de datos se refiere al “Grado con el cual un instrumento sirve al propósito para el cual está diseñado”.

Para el estudio desarrollado, la eficacia del instrumento utilizado para la recolección de la información se evalúa en relación con el contenido y a la validez de este, es decir, evaluando que cada uno de los sistemas determinados en el instrumento fuera representativo para el dominio de la población y que pudiese medir correctamente la información que se deseaba recopilar permitiendo Así que el instrumento fuese óptimo para la investigación.

Para el poder llegar a esa conclusión, el procedimiento conocido como juicio de expertos estableció la forma correcta En qué la herramienta y la metodología, así como el contenido del área de estudio tuviese congruencia y relevancia; así como, claridad en la información que se deseaba consultar al público objetivo.

## **Técnicas de Procesamiento y Análisis de la Información**

De conformidad con lo expresado por (Sierra Bravo, 1997) y (Tamayo Tamayo, 1997), Las técnicas de análisis de los datos e información son indispensables para la ejecución del procesamiento del análisis e interpretación de los resultados obtenidos en base a los instrumentos utilizados en relación a estas características en cuanto al tipo y diseño de razón de los objetivos trazados por el tratamiento y procesamiento de la información se utilizaron gráficos a fin de que de forma ilustrativa se pudiera vivenciar el desarrollo de cada uno de los resultados asociados a cada una de las preguntas expuestas en la entrevista evaluar el impacto los resultados conforme a los resultados esperados para el desarrollo de las soluciones para la problemática.

## **CAPÍTULO IV. ANALISIS DE RESULTADOS**

### **Resumen situacional**

Tal como hemos manifestado en la hipótesis expuesta, es importante señalar que los resultados obtenidos permitirán desarrollar soluciones que abarquen la cobertura del programa de inducción a zonas alejadas del territorio nacional y que permitan dar un mayor direccionamiento de las actividades y funciones asociados al cargo en la ubicación de esas oficinas.

Dentro de los procesos evaluados se utilizó una encuesta con el fin de determinar qué aspectos son relevantes a la hora de evaluar el proceso inductivo y que retroalimentaciones debe recibir el personal con el fin de mejorar su desempeño.

### **Resultados: Identificar las debilidades y fortalezas del programa de inducción**

Antes de abordar los resultados obtenidos en la investigación es importante recalcar lo que plantea Calderón (2006, p. 23) el cual espera que todos los sistemas asociados a la administración del recurso humano no sólo lideren en procesos de cambio o de una reestructuración de las políticas existentes sino que también promueva la capacidad de adaptabilidad a dichos cambios en las personas, es decir que estos puedan ser predecibles, adaptables, ágiles a cada una de las nuevas metodologías y al incursión de procesos innovadores que la organización plantee. En ese sentido es importante entonces recalcar el papel que juega el desarrollo de los procesos tecnológicos, entre esos el apoyo que proveen las TICs a la hora de mejorar los resultados operativos y estratégicos.

Resultados del proceso de inducción a partir de la encuesta. El proceso de inducción se hizo para un total de 76 personas entre servidores públicos nuevos y reinducción de antiguos colaboradores de la SNR en la ciudad de Bogotá durante los meses de Julio y agosto del año 2018. Se encuentran entre cargos: técnicos, administrativos, de libre nombramiento, provisionales y de contrato por prestación de servicios.

Los resultados fueron los siguientes:



Ilustración 7 Pregunta 1: ¿Sabía con anterioridad la finalidad de la instrucción que recibió?

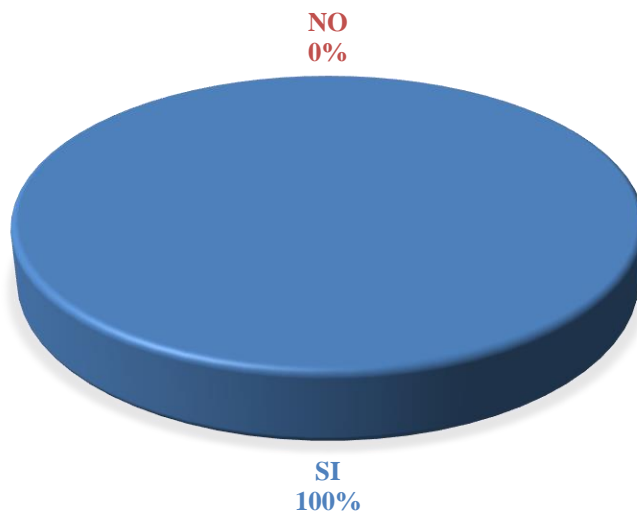
Fuente: Elaboración Propia – Evaluación SNR



Ilustración 8 Pregunta 2: ¿Los contenidos desarrollados estuvieron acorde a los objetivos del curso?

Fuente: Elaboración Propia – Evaluación SNR

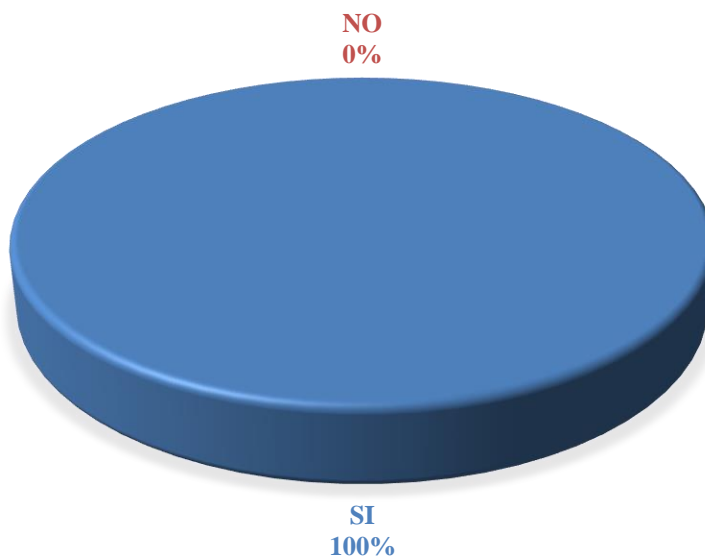
**¿ SE ATENDIERON SUS OBSERVACIONES E  
INQUIETUDES POR PARTE DEL  
INSTRUCTOR?**



*Ilustración 9 Pregunta 3: ¿Se atendieron sus observaciones e inquietudes por parte del instructor?*

*Fuente: Elaboración Propia – Evaluación SNR*

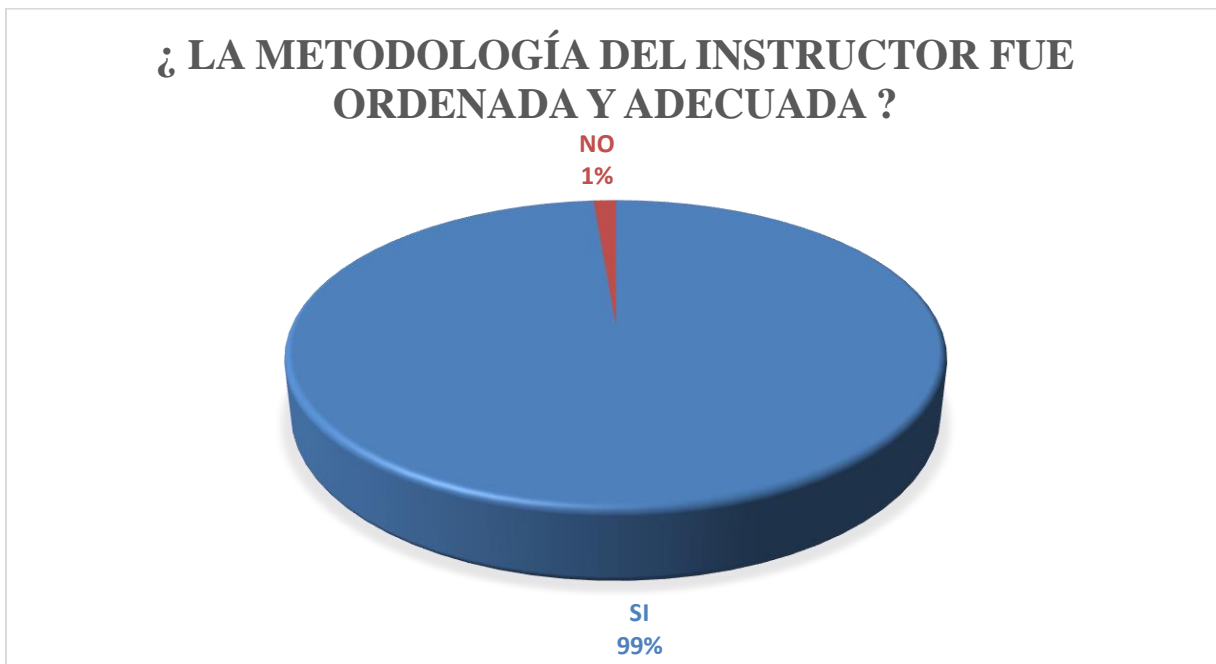
**¿EL INSTRUCTOR MOTIVÓ SU  
PARTICIPACIÓN?**



*Ilustración 10 Pregunta 4: ¿El instructor motivó su participación?*

*Fuente: Elaboración Propia – Evaluación SNR*





*Ilustración 11 Pregunta 5: ¿La metodología del instructor fue ordenada y adecuada?*

*Fuente: Elaboración Propia – Evaluación SNR*

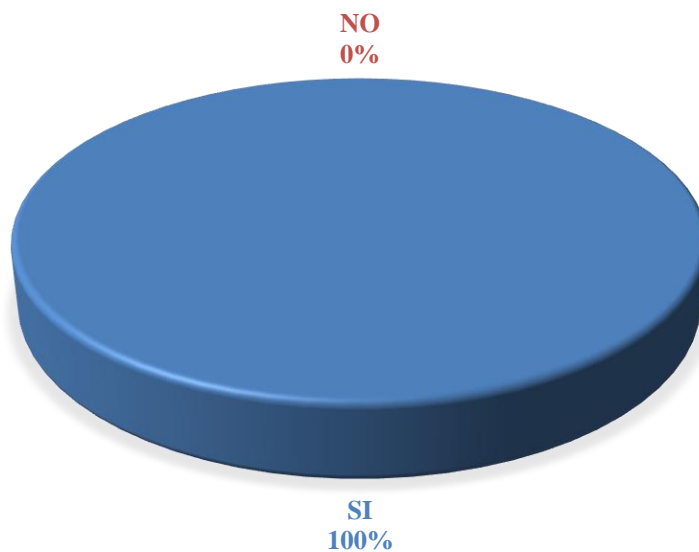
## SATISFACCIÓN EN EL DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN



*Ilustración 12 Pregunta 6: ¿La instrucción recibida aporta al desarrollo de su desempeño laboral?*

*Fuente: Elaboración Propia – Evaluación SNR*

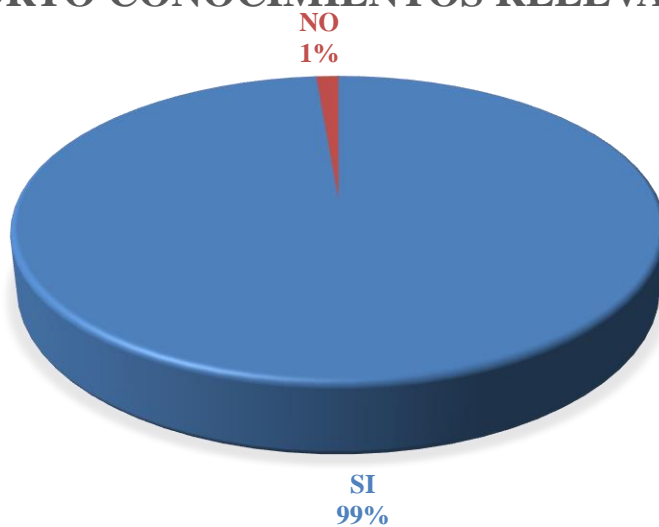
**¿ LO APRENDIDO EN EL CURSO ES APLICABLE EN SU PUESTO DE TRABAJO?**



*Ilustración 13 Pregunta 7: ¿Lo aprendido en el curso es aplicable en su puesto de trabajo?*

*Fuente: Elaboración Propia – Evaluación SNR*

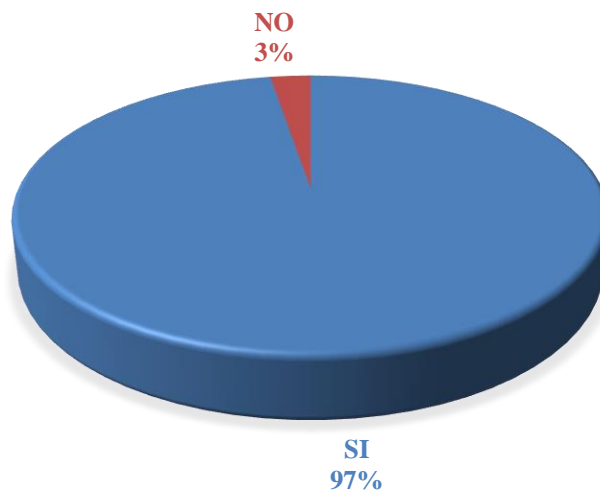
**¿ LA INDUCCIÓN / REINDUCCIÓN O CURSO APORTÓ CONOCIMIENTOS RELEVANTES ?**



*Ilustración 14 Pregunta 8: ¿La información desarrollada sirvió para fortalecer sus conocimientos?*

*Fuente: Elaboración Propia – Evaluación SNR*

**¿ CREE QUE SU DESARROLLO LABORAL  
MEJORARÁ DESPUÉS DE ESTA  
INSTRUCCIÓN ?**

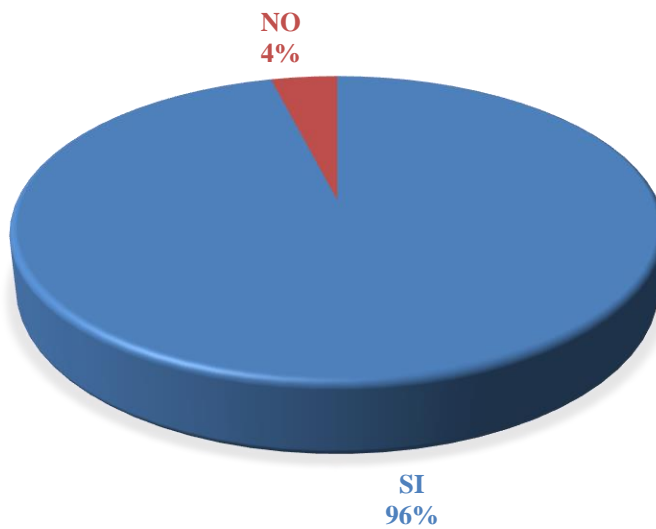


*Ilustración 15 Pregunta 9: ¿Cree que su desarrollo laboral mejorará después de esta instrucción?*

*Fuente: Elaboración Propia – Evaluación SNR*

*Fuente: Elaboración Propia – Evaluación SNR*

**¿SE CUMPLIERON SUS EXPECTATIVAS DE  
APRENDIZAJE?**



*Ilustración 16 Pregunta 10: ¿Se cumplieron sus expectativas de aprendizaje?*

El proceso de evaluación de la inducción de forma presencial se evaluaron 2 aspectos relevantes con preguntas basadas en respuesta afirmativa o negativa (SI o NO). Siguiendo la metodología de la encuesta se evaluaron 2 ítems: el primer ítem está asociado a los procesos de inducción y como éstas cumplían con los objetivos asociados a la instrucción del cargo; El segundo ítem desglosada los resultados que esperaba tener el receptor de la información una vez que la inducción había sido concluida.

Evaluando la primera pregunta el 83% de los participantes conocía la finalidad de la instrucción, es decir, que estas personas sabían porque habían sido contratadas y habían deducido algunas de las responsabilidades asociadas al cargo. De forma muy particular la pregunta dos desglosa si los contenidos asociados al proceso inductivo eran acordes a las funciones que iban a desempeñar; el 99% de las personas encuestadas respondió que toda la malla curricular asociada a las funciones de cada cargo se desarrolló a cabalidad.

Para el desarrollo de la tercera pregunta evidencia, que el instructor cuál inicialmente era de forma presencial o de carácter virtual en plataforma pudo atender todas las inquietudes del proceso introductorio.

Así mismo, en relación con la pregunta 4 y 5 el instructor desarrollo herramientas cognitivas y colaborativas a fin de que el proceso de participativo en el entrenamiento fuese continuo, lo que permitió que el grupo participará constantemente y todas sus dudas fuesen sido resueltas.

En esta primera parte de la encuesta, pudimos evidenciar de que un proceso de entrenamiento personal en sitio facilita la interacción de los individuos y permite desarrollar a cabalidad cada uno de los temas abordados para el desarrollo de las actividades en los nuevos cargos. Sin embargo, es necesario recalcar que los procesos introductorios son procesos que van enmarcados al conocimiento de las políticas institucionales de la organización y algunos aspectos relevantes que van ligados a la funcionalidad del cargo y a las responsabilidades del nuevo colaborador, por lo que requieren de una inversión mayor si se desea ampliar la cobertura existente.

Para el segundo segmento de la encuesta se busca establecer el nivel de satisfacción con el desarrollo de la capacitación, se aportaron 5 inquietudes con las cuales se aspiraba a determinar si los modelos o las mallas curriculares utilizadas, así como las metodologías dieron cumplimiento al conocimiento necesario para que el funcionario pudiese desarrollar su función; esto según su perspectiva.

Las primeras inquietudes evidenciaron que tanto las instrucciones, como los procesos reinductivos aportaron conocimientos claves para el desempeño laboral y desglosaron ideas que les permitieron a los funcionarios conocer a fondo las responsabilidades y políticas asociadas al cargo. De la misma manera, se encontraron Eue todos los temas abordados cumplieron con las expectativas de aprendizaje y permitieron que el funcionario pudiese desarrollar de forma autónoma nuevas las habilidades, con las cuales se pudiese desempeñar mejor en su labor.

De forma general podemos concluir, el modelo utilizado abarca diferentes factores que facilitan el acercamiento con los colaboradores sin embargo los procesos y

políticas curriculares utilizados son herramientas claves para la construcción de cualquier otro modelo que permita ampliar la cobertura existente para la superintendencia de notariado y registro.

## **CAPÍTULO V. PLATAFORMA STREAMING PARA EL PROCESOS DE INDUCCION Y ENTRENAMIENTO DE PERSONAL NUEVO DE LA SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO EN COLOMBIA**

### **Presentación de la propuesta**

Conociendo que la única herramienta para llevar un entrenamiento y un modelo introductorio a los nuevos colaboradores en diferentes zonas del país no puede ser únicamente la capacitación presencial; se desarrollará una plataforma virtual vía web a través de un acceso gratuito como lo es wix.com.



*Ilustración 17 Vínculos de acceso a la información - Plataforma Propuesta vía WIX.COM*

Esta Herramienta que permite una fácil administración de los contenidos y crea elementos visuales que facilitan el entendimiento de los materiales, así como la facilidad

de las modificaciones, el acceso y la fácil interacción con el administrador, la base de recopilación de información y la relación con el usuario.

De la misma forma, ayuda a crear nuevos contenidos y materiales asociados a las actualizaciones de políticas y normatividad de la entidad. La plataforma debe tener un modelo que mantenga la misma estructura educativa y curricular de la información que se desea brindar (Institucionalizada) y con la usa para el entrenamiento del personal y la facilidad de que su material sea de fácil entendimiento para todos los colaboradores.



*Ilustración 18 Plataforma de SGR - Link de Capacitaciones via WIX.COM*

La plataforma integrara link y ventanas que le permitan acceder a la información de forma eficaz, así como recorrer todos los contenidos de forma fácil y sencilla.

Vincularán toda la política corporativa y los aspectos generales al cargo; así mismo, establecerá una restricción de la administración de los contenidos los cuales deben ir ligados a la política existente en la entidad



*Ilustración 19 Vista de la plataforma corporativa para el proceso inductorio del Personal Via WIX.COM*

### **Justificación de la propuesta**

Mirando en detalle los procesos de capacitación entrenamiento específicamente a los procesos de inducción podemos afirmar que para el personal es un proceso que vincula el mejoramiento de sus operaciones frente al crecimiento de las actitudes como individuos y su entorno con la organización. (Rue y Byars, 2000, p.157).

La meta no es simplemente tener la capacitación del personal es lograr que se faciliten las brechas entre las metas organizacionales y el desarrollo profesional de los individuos” (Dolan, et al, 2003, p.119); y es que no podemos descartar que los procesos de entrenamiento comprenden la recopilación y adquisición de habilidades destrezas conceptos políticas y actitudes que contribuyen a generar nuevo conocimiento.



Independientemente de cuál modelo de formación se emplee dentro de las organizaciones esto siempre van a buscar mejorar las habilidades específicas y corregir las deficiencias de cada uno de los procesos operativos esto con el ánimo de que los esfuerzos que se utilicen vayan encaminados también a los objetivos organizacionales y al cumplimiento de las políticas existentes.

Herramientas como vinculadas al uso de las nuevas tecnologías y aplicaciones que permiten la comunicación entre los individuos, facilitan el desarrollo de todas las actividades asociadas a los carros un elemento clave son las plataformas e-learning, que son herramientas educativas a distancia basadas en medios electrónicos es decir facilita a través del el entrenamiento virtual conocimiento constante a los colaboradores e integran otros tipos de herramientas visuales con las cuales de forma autónoma, él administra su tiempo y generar nuevo conocimiento, así como también pueden ser evaluados y determinar las capacidades adquiridas según las políticas organizacionales de desarrollo profesional dentro de la entidad.

De ahí que los procesos introductorios no se basen únicamente en el consumo constante de recursos para asumir un entrenamiento personal a un grupo pequeño; sino que se puedan integrar herramientas virtuales que faciliten la cobertura a más colaboradores y se permita llegar a territorios donde hoy día el estado no tiene una mayor inversión.

### **Factibilidad de la propuesta**

Según Gómez, et al (2001, p.244,245); Implementar un programa de inducción no sólo va muy ligado a establecer los contenidos del material educativo y conocer las políticas de la entidad también exige identificar las áreas de trabajo las cuales va dirigido y poder evaluar el rendimiento de los conocimientos adquiridos de esta manera podemos visualizar si los conocimientos afectan de forma positiva o negativa el éxito en la organización. Una forma de poder visualizar este comportamiento es determinar las decisiones de los empleados, en pro de los objetivos y la retroalimentación continúa hacia la organización

Y evaluando qué aspectos potenciales se maximizan y la forma como se desarrollan sus actividades.

Siendo un proceso no evaluado en su totalidad, dentro de la administración del talento humano es clave que se tome la evaluación de proceso indutorio, a fin de que se faciliten nuevas las responsabilidades a los nuevos empleados y así mismo se pueden establecer criterios de eficacia y eficiencia con el fin de identificar nuevas herramientas que faciliten en otros aspectos del entrenamiento del personal.

Un modelo, como el uso de herramientas tecnológicas que faciliten la cobertura de la información y del conocimiento a más empleados, reduce Los costos de inversión y de transporte en procesos de entrenamiento y capacitación del personal. Disponiendo del

personal al uso de herramientas autónomas con el fin de mejorar sus destrezas y habilidades para desarrollo de las actividades de las cuales hoy día se encuentran a cargo. Evaluar la factibilidad futura de una herramienta virtual no es únicamente determinar si el ingreso continuó al Website; sino la forma en que los nuevos conocimientos a través de dicha plataforma contribuyen al logro de los objetivos que plantean las entidades públicas.

Como ya dentro de nuestro marco jurídico se menciona: la integración del TICs dentro de los procesos de capacitación es uno de los Pilares claves en el desarrollo de la gestión Pública dentro del desarrollo del talento humano y la atención de la ciudadanía.

### **Objetivos de la propuesta**

- Ampliar la cobertura existente para los procesos introductorios en la superintendencia de notariado y registro.
- Promover el aprendizaje autónomo, a través del uso de plataformas tecnológicas y herramientas interactivas que permitan el desarrollo del conocimiento para el mejoramiento continuo de la operación y el logro de los objetivos planteados por la entidad pública.
- Integrar otras herramientas de capacitación y entrenamiento, así como otro tipo de temarios asociados al desarrollo personal y profesional de los colaboradores dentro de una herramienta institucional.

## CONCLUSIONES

Aunque actualmente en el mercado existen un sin número de herramientas y plataformas interactivas con las cuales se pueden apoyar los procesos de gestión de talento humano, no todos poseen funcionalidades para las actividades de esta área. Con relación a la investigación la plataforma utilizada permite no sólo la integración de las políticas y programas asociadas a la inducción del personal nuevo de la superintendencia de notariado y registro; sino que también permite de forma gratuita acceder al a plataformas interactivas que permitan socializar de la información de una manera más efectiva.

Considerando que la plataforma fue diseñada conforme a los requerimientos iniciales por la organización y de acuerdo con las políticas existentes a fin de que el impacto de los procesos de capacitación y de entrenamiento no fuesen totalmente modificados; podría incluir nuevos modelos para el mejor aprovechamiento de la herramienta e integrar otros aspectos asociados a la administración del talento humano.

Es muy común que encontremos que la prestación del servicio de internet no sea continua en ciertas zonas del país, sin embargo con el uso de la plataforma se podrán acceder a procesos de capacitación de forma autónoma, permitiendo una administración del tiempo con mayor funcionalidad para cada uno de los funcionarios; sin embargo estas problemáticas deben establecerse bajo protocolos de atención y tiempo límites de evaluación, con el fin de que se puedan cumplir con las fechas y las responsabilidades que van de la mano con la gestión del talento humano en la organización.

Procesos de mantenimiento en la plataforma pueden llevarse de manera outsourcing, con el fin de favorecer las estrategias de innovación y la implementación de procesos tecnológicos en la misma organización siendo es un factor interesante de transformación de los procesos para el capital humano, se pueden integrar herramientas como la atención remota para dar solución a inquietudes pertinentes de cada uno de los nuevos colaboradores.

Otra de las herramientas que la plataforma permite es el control de los procesos evaluativos a través de herramientas como DataMining con el fin de dar apoyo a los procesos de entrenamiento y evaluación los cuales no se definieron dentro del alcance de la problemática inicial.

Es deber de la organización de la mano con la implementación de los programas de capacitación y de e-learning, mejora los entornos curriculares a fin de que estos puedan evaluar correctamente al funcionario y las funciones que desempeña.

Podríamos concluir que los procesos de entrenamiento de forma virtual y remota son herramientas fundamentales y contribuyen como una alternativa a la disminución de recursos asociados a los procesos de capacitación y entrenamiento que combinado con otras herramientas y la actualización de políticas de entrenamiento disminuye el costo en de los recursos utilizados dentro de las organizaciones públicas.

## RECOMENDACIONES

- Dentro de los programas de capacitación y entrenamiento para el personal en entidades públicas es de vital importancia que se integre en otros modelos y mallas curriculares a la plataforma (Propuesta o definida); a fin de que se involucren y se optimicen los recursos existentes.
- Promover el uso continuo de la plataforma y buscar de que esta Integre herramientas como el e-learning y el data mining a fin de procesar información para la toma de decisiones estratégicas asociadas a la administración del talento humano.
- Integrar otros elementos del proceso administrativo del talento humano para poder llevar los controles y visualizar el cumplimiento de objetivos asociados a esta área.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Decreto 3172 de 1968 (26 de Diciembre de 1968).

Cabero, J. (2007). *Nuevas Tecnologías aplicadas a la educación*. Sevilla: Mc Graw Hill.

Calderón Hernández, G., Álvarez Giraldo, C. M., & Naranjo Valencia, J. C. (Julio de 2006). Gestión humana en las organizaciones un fenómeno complejo: Evolución, retos, tendencias y perspectivas de investigación. *Cuadernos de Administración*, 32(19), 225-254.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3 ed.). Mexico DC: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Decreto 2723 del 2014 (29 de Diciembre de 2014).

Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública (26 de Mayo de 2015).

Fanolli, & L. (1999). *Historia de las Tecnología: Su mundo*. Bogota: Promolibro .

Fanolli, L. (1999). *Historia de las Tecnología: Su mundo*. Bogota: Editorial Promolibro.

Gestor Normativo Función Pública, EDecreto 1298.

Gestor Normativo Función Pública, Decreto 3346 (Presidencia de la Republica de Colombia 28 de Diciembre de 1959).

Göni C., Z. (2002). *Tecnología y Deshumanización*. Madrid: Palabra.

Gutiérrez Rojas, H. A. (2016). *Estrategias de muestreo. Diseño de encuestas y estimación de parámetros*. Ediciones de la U. doi:9789587625868

MinTICs. (2015). Comportamiento macroeconomico del sector de las TICs en Colombia, . *Panorama TICs*, 5.

- OCDE. (2016). Hallazgos Claves. *Revisión de Gobierno Digital de Colombia: Hacia un sector público impulsado por el ciudadano*, 12.
- Palella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metodología de la investigación Cuantitativa* (3 ed.). Caracas, Venezuela: FEDUPEL.
- Porter, M., & Millar, V. (Agosto de 1985). Cómo obtener ventaja competitiva por medio de la información. *Harvard Business Review*. Obtenido de <https://hbr.org/1985/07/how-information-gives-you-competitive-advantage>
- Sierra Bravo, R. (1997). *Técnicas de Investigación social: Teoría y Ejercicios* (14 ed.). Madrid: EDICIONES PARANINFO SA. doi:9788428324298
- SNR. (s.f.). Recuperado el 2019, de Superintendencia de notariado y registro: <https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR>
- Strauss, A., & Corbin, J. (2016). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar teoría fundamentada* (2 ed.). Medellín, Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
- Superintendencia de Notariado y Registro. (2019). *Superintendencia de Notariado y Registro*. Recuperado el 2019, de <https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR>
- Tamayo Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación Científica: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación*. Mexico: Editorial Limusa S.A. doi:978-968-18-5872-8
- Thompson, A., & Strickland, A. (2004). *Administración Estratégica*. Mexico: Mc Garw Hill.



## ANEXOS

Anexo1: Formato de evaluación de Inducción (funcionarios nuevos).

	FUNCIONARIOS GENERAL	<b>CÓDIGO</b>	GH-GPTH- PR1-V2- 08/08/2015
	FORMATO EVALUACIÓN INDUCCIÓN		

A continuación encontrará varias preguntas con las cuales queremos conocer su opinión con respecto al proceso desarrollado. Con el diligenciamiento de la encuesta nos está ayudando al mejoramiento continuo del procedimiento de inducción y reinducción.

Nombre del funcionario: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Nombre del entrenamiento:                      Inducción \_\_\_\_\_ Reinducción \_\_\_\_\_

Fecha :    Día \_\_\_\_\_ Mes \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

Dependencia: \_\_\_\_\_

Nivel Directivo \_\_\_\_\_ Asesor \_\_\_\_\_ Profesional \_\_\_\_\_ Técnico \_\_\_\_\_ Asistencial \_\_\_\_\_

Responda en la casilla correspondiente, según su opinión:

I. LA INDUCCIÓN / REINDUCCIÓN	SI	NO
1. ¿Sabía con anterioridad la finalidad de la instrucción que recibió ?		
2. ¿Los contenidos desarrollados estuvieron acorde a los objetivos del curso?		
3. ¿Se atendieron sus observaciones e inquietudes por parte del instructor?		
4. ¿El instructor motivo su participación?		
5. ¿La metodología del instructor fue ordenada y adecuada?		
II. SATISFACCIÓN EN EL DESARROLLO DE LA INDUCCIÓN / REINDUCCIÓN	SI	NO
1. ¿La instrucción recibida aporta al desarrollo de su desempeño laboral?		
2. ¿Lo aprendido en el curso es aplicable en su puesto de trabajo?		
3. ¿La información desarrollada sirvió para fortalecer sus conocimientos?		
4. ¿La inducción / reinducción aportó conocimientos relevantes?		
5. ¿Cree que su desarrollo laboral mejorará después de esta instrucción?		
6. ¿Se cumplieron sus expectativas de aprendizaje?		

**OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**