

Encabezado: PRÁCTICA EMPRESARIAL

**DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA OFICINA DE
REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS
DE SEVILLA-VALLE DEL CAUCA.**

César Andrés Triana Rodríguez

Universidad del Valle

Sede Caicedonia

Modalidad: Práctica Empresarial

Notas del Autor

César Andrés Triana Rodríguez

Facultad de Ciencias de la Administración

Administración de Empresas

19 de mayo de 2018

AGRADECIMIENTOS

A mis padres y familiares, por su apoyo incondicional durante el transcurso de la carrera.

Al asesor, Carlos Andrés Cruz Jurado por su entrega, paciencia y comprensión.

Al tutor, Héctor Julián Diez Granada por su acompañamiento en las actividades de práctica.

A las compañeras de Oficina, Alba Ruth Cano, Magnolia Arango, María Lorena Salgado & María Lucero Henao por su acompañamiento en la ejecución de las actividades de práctica.

A mis compañeros de clase, por su amistad y apoyo en momento oportunos.

Al personal docente por sus conocimientos compartidos.

Notas de Aceptación

Firma Director

Firma Coordinador

Firma Calificador

19 de mayo de 2018, Caicedonia – Valle del Cauca.

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	1
HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN	2
VISIÓN, MISIÓN Y VALORES	5
Misión	5
Visión	5
Valores	6
JUSTIFICACIÓN	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
Formulación del Problema	10
OBJETIVOS	11
Objetivo General	11
Objetivos Específicos	11
METODOLOGÍA	12
Tipo De Estudio	12
Tipo de Investigación	12
Objeto y Unidad de Análisis	12
Decisión Muestral	13
Población de Referencia	13
Población de Referencia “Usuarios”	13
Población de Referencia “Funcionarios”	14
Fuentes de Información	14
Fuentes Primarias	14
Fuentes Secundarias	14
MARCO TEÓRICO	15
MARCO LEGAL	18
Estatuto de Registro de Instrumentos Públicos	18
Decreto 1072 de 2015, Capítulo 6, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).	18
Procedimiento de Gestión y Mantenimiento de Equipos de Oficina y Edificio de la Superintendencia de Notariado y Registro.	19
Acuerdo 565 de 2016 de la Comisión Nacional del Servicio Civil.	19

Resolución número 2346 de 2007 del Ministerio de la Protección Social.....	19
DIAGNOSTICO	20
Oficina de Registro de Instrumentos Públicos	20
Generalidades de la Entidad.....	21
Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo	23
Planear	24
Hacer	25
Verificar	29
Actuar	33
Diagnostico General: Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.....	36
Nivel de Satisfacción del Usuario	38
Análisis del Nivel de Satisfacción del Usuario	46
Estudio de Tiempos del Proceso de Gestión del Servicio Registral	47
Registro de documentos del proceso de gestión del servicio registral:.....	47
Medición del Trabajo	52
Análisis de la Medición del Trabajo	54
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	55
Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.....	55
Planear.....	55
Hacer	57
Verificar	59
Actuar	60
Nivel de Satisfacción del Usuario	62
Caracterización de la Propuesta de Mejoramiento	65
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFÍA.....	69
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	72
ANEXOS.....	73

Índice de Tablas

Tabla 1. Información Básica de la Entidad	21
Tabla 2. Características de los Empleados	21
Tabla 3. Resultado consolidado	36
Tabla 4. Tiempo Promedio	52
Tabla 5. Tiempo Básico y Tiempo Tipo	53
Tabla 6. Tiempo Ciclo.....	54
Tabla 7. Planear: Actividad Propuesta	56
Tabla 8. Planear: Presupuesto	57
Tabla 9. Hacer: Actividades Propuestas.....	58
Tabla 10. Hacer: Presupuesto.....	59
Tabla 11. Verificar: Actividad Propuesta.....	60
Tabla 12. Verificar: Presupuesto.....	60
Tabla 13. Actuar: Actividad Propuesta	61
Tabla 14. Actuar: Presupuesto	61
Tabla 15. Satisfacción del Cliente: Actividad Propuesta	63
Tabla 16. Satisfacción del Cliente: Presupuesto	63
Tabla 17. Cronograma de Actividades	64
Tabla 18. DIAGNÓSTICO: Política de Seguridad y Salud en el Trabajo	73
Tabla 19. DIAGNÓSTICO: Calidad de Ambiente Interior	73
Tabla 20. DIAGNÓSTICO: Carga Mental	74
Tabla 21. DIAGNÓSTICO: Comunicación	74
Tabla 22. DIAGNÓSTICO: Síndrome de agotamiento emocional (Burn Out).....	74
Tabla 23. DIAGNÓSTICO: Análisis	75
Tabla 24. DIAGNÓSTICO: Condiciones Térmicas	75
Tabla 25. DIAGNÓSTICO: Factores Psicosociales	75
Tabla 26. DIAGNÓSTICO: Desarrollo Profesional	76
Tabla 27. DIAGNÓSTICO: Ruido	76
Tabla 28. DIAGNÓSTICO: Iluminación	76
Tabla 29. DIAGNÓSTICO: Riesgos Emergentes.....	76

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo	24
Gráfico 2. Calidad de Ambiente Interior.....	25
Gráfico 3. Carga Mental.....	26
Gráfico 4. Comunicación	27
Gráfico 5. Síndrome de agotamiento emocional (Burn Out)	28
Gráfico 6. Análisis	29
Gráfico 7. Condiciones Térmicas.....	30
Gráfico 8. Factores Psicosociales.....	31
Gráfico 9. Desarrollo profesional.....	32
Gráfico 10. Ruido.....	33
Gráfico 11. Iluminación	34
Gráfico 12. Riesgos Emergentes.....	35
Gráfico 13. Resultado Consolidado SG-SST+	36
Gráfico 14. Columnas: Visita Oficina de Registro de Instrumentos Públicos.....	39
Gráfico 15. Circular: Visita Oficina de Registro de Instrumentos Públicos.....	39
Gráfico 16. Columnas: Localidad Solicitud Servicio	40
Gráfico 17. Circular: Localidad Solicitud Servicio.....	40
Gráfico 18. Columnas: Servicios Requeridos	41
Gráfico 19. Circular: Servicios Requeridos	41
Gráfico 20. Satisfacción Usuario	42
Gráfico 21. Instalaciones físicas.....	43
Gráfico 22. Información suministrada.	43
Gráfico 23. Tiempo empleado para la prestación del servicio.....	44
Gráfico 24. Confianza y Buen Trato Por Parte del Funcionario	44
Gráfico 25. Sugerencias	45
Gráfico 26. Columnas: Género	80
Gráfico 27. Circular: Género.....	80
Gráfico 28. Columnas: Rango de Edad.....	81
Gráfico 29. Circular: Rango de Edad	81
Gráfico 30. Columnas: Estrato	82
Gráfico 31. Circular: Estrato	82
Gráfico 32. Columnas: Ocupación	83
Gráfico 33. Circular: Ocupación	83
Gráfico 34. Columnas: Nivel Académico	84
Gráfico 35. Circular: Nivel Académico	84

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Planos Oficina de Registro de Instrumentos Públicos Sevilla-Valle del Cauca	22
Ilustración 2. Diagrama de Flujo de Funciones Cruzadas.....	51
Ilustración 3. Propuesta: publicación Políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo	56
Ilustración 4. Evidencia: Iluminación	61
Ilustración 5. Propuesta: Publicación de Información al Usuario	62

INTRODUCCIÓN

En el ámbito organizacional existen gran variedad de factores clave a la hora de desarrollar procesos dentro de una organización. Factores como el capital, talento humano, publicidad y servicio de calidad. Este último es un factor determinante para el éxito de una organización, si se ofrece un buen servicio, se tendrá un cliente satisfecho; es por esto que se hace necesario el invertir en elementos como la actualización, innovación, honestidad y responsabilidad con el fin de ofrecer un servicio de calidad.

La oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Sevilla-Valle del Cauca considera la atención al usuario como un factor determinante para el éxito de la entidad, es por esto que la adecuada utilización de su recurso más preciado “el talento humano” es clave a la hora de garantizar el cumplimiento de su misión.

Por lo tanto, se realiza un diagnostico situacional del ambiente laboral dentro de la Entidad, en lo referente a la seguridad y salud en el trabajo, las acciones y tiempos empleados en el desarrollo del proceso de atención al usuario, con el objetivo de analizar la eficiencia y eficacia de la actividad; con estos resultados se procede a la elaboración de una propuesta de mejoramiento en el proceso. De este modo, el desarrollo del trabajo se orientó a la aplicación de los conceptos teóricos y prácticos relacionados con la Administración de Empresas, el estudio de tiempos y en análisis del ambiente laboral en el que se desenvuelven los funcionarios de la Entidad.

HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

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.

En el año de 1962, se expidió la Ley 1ª, en la que se erigió la Superintendencia de Notariado y Registro como "Persona Administrativa".

El Decreto 1298, del mismo año, aprobó sus estatutos como nueva entidad, como establecimiento público, con personería jurídica y patrimonio propio.

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.

Encabezado: PRÁCTICA EMPRESARIAL

En este año se expiden los Estatutos Notarial y Registral, vigentes hasta la fecha.

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 adiciones o reformen. Igualmente se establecen las Oficinas de Registro como dependencias de la Superintendencia.

Mediante el Decreto 2158 de 1992 se reestructuró su funcionamiento y la organización interna de la entidad continuando como unidad administrativa especial con personería jurídica y patrimonio autónomo, adscrita al Ministerio de Justicia. En 1997 fueron expedidos los Decretos 1669, 1672 y 1668 que suprimían las entidades Fondo Nacional del Notariado, y Fondo de Previsión del Notariado y la SNR asume sus funciones. Así mismo se reorganiza la estructura interna y se suprimen y fusionan unas dependencias de este órgano.

En el marco de la Política de Modernización del Estado, el Gobierno Nacional expide los Decretos 0302 y 0303 de 2004 por medio de los cuales se modifica la estructura y la planta de personal.

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.

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 dependencia 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.

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.

VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

Misión

La SNR 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 vigila y controla el servicio registral y notarial supervisando la Guarda de la Fe Pública, la seguridad jurídica de los bienes inmuebles y lidera estrategias para restituir, formalizar y proteger las tierras en Colombia.

Visión

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.

Valores

Honestidad: El funcionario de la SNR debe comportarse y expresarse con sinceridad y coherencia, de acuerdo con la verdad y la justicia según sus propios principios.

Compromiso: El funcionario de la SNR debe tomar como propios los objetivos, de la misión, la visión, las estrategias, los lineamientos trazados y el presente CÓDIGO DE ÉTICA para el cumplimiento de sus funciones.

Transparencia: El funcionario de la SNR debe ser una persona que en desarrollo de su gestión actúa de forma clara, veraz y oportuna.

Oportunidad: El funcionario de la SNR debe generar e identificar el momento oportuno para servir al usuario y a sus compañeros de trabajo de ahí su condición de servidor público.

Confianza: El funcionario de la SNR debe trabajar dentro de los objetivos de calidad y eficiencia para generar confianza entre los usuarios.

JUSTIFICACIÓN

La finalidad del estudio es lograr obtener la información necesaria que permita conocer la situación actual de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Sevilla-Valle del Cauca en lo referente a sus puestos de trabajo, y como se desarrollan los procesos dentro de la misma, dicha información sirvió para poder tomar decisiones frente al método de trabajo; durante el desarrollo del proyecto se buscó también conseguir la eficiencia real de cada proceso desarrollado dentro de la entidad y la eliminación de los tiempos innecesarios que se observan durante el desarrollo de la prestación de los servicios registrales y como esto se vio reflejado en la satisfacción del usuario. De igual forma, el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo fue tenido en cuenta como herramienta que permite conocer las necesidades de seguridad y bienestar laboral dentro de los puestos de trabajo.

Mediante la investigación y el uso de recursos bibliográficos, se buscó dar solución a las posibles problemáticas que estuvieron presentes dentro de los procesos ejecutados por la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Sevilla-Valle del Cauca, que finalmente fueron de gran utilidad a la hora de tomar las decisiones más adecuadas para el desarrollo del trabajo.

El empleo de técnicas de investigación como la encuesta y los apuntes de observación, permitieron dar cumplimiento a los objetivos planteados dentro del estudio, además de servir como apoyo para los estudios relacionados con el objeto de investigación. La tabulación de los datos recolectados permitió tener una base estadística más sólida que contribuye a la toma de decisiones frente a los resultados obtenidos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro del contexto actual, cuando un ciudadano del Estado Colombiano desea hacer uso de los de servicios que prestan las instituciones del país, éste espera una atención rápida, sencilla y adecuada que dé solución a sus necesidades particulares. Es por esto, que se hace necesario adaptar estrategias encaminadas a dar una atención adecuada frente a los servicios prestados.

Actualmente las entidades públicas del Estado Colombiano velan por mantener un desarrollo constante y acorde a las exigencias del medio. Aunque, las políticas del Gobierno Nacional estén orientadas a mejorar los tiempos de respuesta de las entidades adscritas al Estado, los esfuerzos no han sido suficientes para dar solución a las complejas problemáticas que se presentan a la hora de prestar los servicios a la ciudadanía en general.

(Sánchez Pedraza, 2014) señala que:

“En competitividad, Colombia avanza a paso lento y los lastres siguen siendo los mismos: infraestructura, educación, salud y las instituciones. Este último factor está en un punto crítico, especialmente si se mira la eficiencia del Estado, en lo que el país ocupa los últimos lugares en comparación con la región”.

Un factor que juega un papel importante dentro de las organizaciones, es el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo; la implementación de políticas orientadas a dar solución a las necesidades de seguridad y bienestar laboral, contribuyen a la eficiencia dentro de los puestos de trabajo.

“El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo trata de promover y conservar el mayor grado de bienestar físico, mental y social en los trabajadores, al igual que mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus actividades fisiológicas y psicológicas (como se cita en Álvarez, Conti, Moreno & Jiménez, 2010. p.19.)”

Es importante que exista responsabilidad y autonomía a la hora de desarrollar las actividades dentro de una organización, es por esto, que la creación de ambientes sanos va de la mano con la eficiencia y eficacia en los procesos desarrollados, que en últimas dan cumplimiento a los objetivos propuestos por la organización.

La Superintendencia de Notariado y Registro como entidad adscrita al Estado, hace mención a la estandarización y presentación de los servicio registrales a partir de la modernización y optimización de los procesos administrativos, ambientales, tecnológicos y humanos con el propósito de ofrecer a los ciudadanos tramites más ágiles y confiables por medio de sus Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos ubicadas a lo largo del todo el país. Es por esto, que se hace necesario entrar a analizar la forma en que los factores tanto internos como externos, influyen en la eficiencia de los procesos llevados a cabo dentro de la Entidad. Dentro de los informes ejecutivos de gestión institucional publicados por la Superintendencia de Notariado y Registro, se logra evidenciar un constante descontento por parte de sus usuarios en temas relacionados con la ausencia de infraestructura física y tecnológica para mejorar los tiempos de atención y los largos tiempos recepción de solicitudes y trámites.

La Oficina de Registro de Instrumentos Públicos ubicada en el municipio de Sevilla-Valle del Cauca, trabaja constantemente en la forma de cómo minimizar los tiempos requeridos para la ejecución de sus actividades con el menor uso de recursos posibles (tiempo y dinero), sin perder de vista la calidad y confiabilidad de sus servicios. El trabajo conjunto de los funcionarios que laboran dentro de la entidad, va orientado a unir esfuerzos con el objetivo de eliminar o reducir los tiempos y movimientos innecesarios y acelerar u optimizar los que sean más eficientes.

Formulación del Problema

De acuerdo a las situaciones previamente planteadas, se da paso a la formulación de la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo un diagnóstico situacional puede contribuir a la mejora del ambiente laboral y la adecuada prestación de los servicios por parte de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Sevilla-Valle del Cauca?

OBJETIVOS

Objetivo General

Formular un diagnóstico que permita evaluar la situación actual Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Sevilla-Valle del Cauca.

Objetivos Específicos

- Analizar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo presente en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Sevilla-Valle del Cauca.
- Determinar el nivel de satisfacción del usuario al momento de requerir los servicios prestados por la Entidad Pública.
- Determinar mediante la medición del trabajo, el tiempo requerido para la realización del proceso de registro de documentos por parte de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Sevilla-Valle del Cauca.
- Realizar una propuesta de mejoramiento orientada a la mejora de la calidad del ambiente laboral y a la prestación de los servicios por parte de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Sevilla-Valle del Cauca.

METODOLOGÍA

Tipo De Estudio

El método utilizado para la realización del proyecto es la investigación de tipo *descriptiva*.

Esta consiste en conocer las costumbres, situaciones y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de los procesos, objetos y personas. El fin de esta metodología no sólo se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los datos que son recopilados dentro de la investigación sirven de base para la realización de una hipótesis que permita exponer y resumir la información de manera cuidadosa y luego analizar minuciosamente los resultados, con el fin de contribuir al desarrollo del conocimiento.

Tipo de Investigación

El tipo de investigación a utilizar es el *Mixto*, debido a que este tipo de investigación es incluyente e integrador; para la realización del diagnóstico situacional se hizo necesario el recolectar información tanto de tipo cualitativa como cuantitativa con el objetivo de poder legitimar de manera más adecuada la investigación.

Objeto y Unidad de Análisis

Para la realización de la investigación se optó por estudiar a los clientes internos y externos de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos del municipio de Sevilla-Valle del Cauca.

Decisión Muestral

La investigación abarcó tanto los clientes internos como los clientes externos de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos del municipio de Sevilla-Valle del Cauca, ya que fueron un factor indispensable en la cadena de valor de la investigación.

Para las personas que cumplen su labor dentro de la entidad pública se realizó *Censo* y para las personas que hacen uso de los servicios prestados por esta entidad pública se realizó *Muestreo Aleatorio sin Reemplazamiento*, debido a que este permite que todas las unidades de análisis tengan las mismas probabilidades de ser seleccionadas dentro de la investigación.

Población de Referencia

Población de Referencia “Usuarios”

El tamaño de la muestra corresponde a 38 usuarios, por lo que este fue el número de personas a las que se les realizó la encuesta con el fin de conocer el grado de satisfacción con respecto a los servicios prestados por la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Sevilla-Valle del Cauca”.

$$Z = 1 - \frac{1 - nc}{2}$$

$$n0 = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2}$$

$$n = \frac{n0}{1 + \frac{n0}{N}}$$

$$Z = 1 - \frac{1 - 0.95}{2} = 0,975$$

$$n0 = \frac{(1.96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(0,03)^2} = 1067$$

$$n = \frac{1067}{1 + \frac{1067}{40}} = 38$$

n: Tamaño muestra.

z: Equivalencia en tabla.

N: Población.

p: Posibilidad de éxito.

n0: Nivel de confianza.

q: Posibilidad de fracaso.

d: Margen de error.

Población de Referencia “Funcionarios”

En la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Sevilla-Valle del Cauca laboran un total de 5 personas, por lo que este fue el número de referencia para la realización del análisis del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Fuentes de Información

Fuentes Primarias

Como fuentes primarias de información se tienen en cuenta las encuestas realizadas a los funcionarios de la entidad pública y a las personas que hacen uso de los servicios prestados por entidad, así como los apuntes de observación que de allí salgan.

Fuentes Secundarias

Como fuentes secundarias de información se tienen en cuenta los análisis y las interpretaciones de los datos derivados de la investigación realizada.

MARCO TEÓRICO

El estudio de tiempos surge tras la necesidad del hombre por determinar los periodos y tendencias que pueden ser percibidos tras la realización de uno o más procesos, con ello se busca determinar los tiempos estándar de cada una de las operaciones que se realizan dentro de una organización y que componen la operación, así como analizar los movimientos que realizan los empleados a la hora de llevar a cabo las operaciones. De esta forma se evitan movimientos innecesarios que puedan afectar el tiempo de ejecución de la operación.

(Taylor, 1903) consideró que:

“El instrumento para racionalizar el trabajo de los obreros era el estudio de tiempos y movimientos”. El trabajo es desarrollado mejor y de forma más económica cuando se analiza”; es decir, con la división y la subdivisión de todos los movimientos necesarios para la ejecución de cada operación de una tarea. Con el estudio de Taylor, se observó cuidadosamente la ejecución de cada operación a cargo de los obreros, lo que permitió descubrir la posibilidad de descomponer cada tarea y cada operación de ésta en una serie ordenada de movimientos simples.

Años más tarde, (Gilbreth, 1911) señaló que:

“Los movimientos elementales permiten descomponer y analizar cualquier tarea”.

Gilbreth ejerciendo su profesión como ingeniero, acompañó a Taylor en su interés por el esfuerzo humano como medio para amentar la productividad. Introdujo el estudio de los tiempos y movimientos de los obreros como una técnica administrativa básica para racionalizar el trabajo.

La organización racional del trabajo busca la mejor manera de realizarlo; es decir, los métodos de trabajo que serán los estándares para desempeñar las tareas. Una vez establecidos, la eficiencia del obrero será la relación entre el desempeño real y el establecido previamente como una eficiencia equivalente al 100% (tiempo estándar). Luego, entonces, eficiencia se refiere a la mejor manera de ejecutar o realizar las cosas (métodos de trabajo) con el fin de que los recursos (talento humano, maquinaria, materias primas, etc.) sean usados de la mejor manera posible.

Para hablar de eficiencia, es importante tener en cuenta que con frecuencia los trabajadores se ven expuestos a factores físicos, ambientales, psicosociales, locativos y ergonómicos que tienen incidencia en el nivel de desempeño laboral, es por esto, que el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo juega un papel fundamental como pilar para el adecuado desarrollo de las actividades dentro de una organización.

No se sabe con certeza cuando se empezó a hablar del bienestar en el trabajo, existe información que data del año 4.000 A.C en la ciudad de Egipto, donde el faraón establecía leyes para proteger a los trabajadores y evitar accidentes de trabajo. Es así, que este tema no es solamente empleado desde la contemporaneidad; va desde la antigua Grecia con el tratado de Aires, Aguas y Lugares, escrito por Hipócrates en el año 460 a.C, pasando por la Ley sobre la Salud y Moral contemplada en pleno apogeo de la Revolución Industrial a mediados del siglo XVII, hasta los tiempos modernos con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo que ha contribuido a la mejora del ambiente de laboral dentro de las organizaciones.

Gracias a la investigación enfocada a la mejora del ambiente laboral y los puestos de trabajo, William Edwards Deming presentó en la década de los 50's, un nuevo modelo estratégico de mejora basado en un concepto ideado por Walter A. Shewhart, conocido como Ciclo PHVA o ciclo de Deming, en honor a su nombre, en el que se proponía una herramienta de simple aplicación que utilizada adecuadamente, contribuía de manera más organizada y eficaz a las actividades de la organización. Por tanto, adoptar la filosofía del ciclo PHVA proporcionaría una guía básica para la gestión de las actividades y los procesos de cualquier organización.

A través del ciclo PHVA la empresa planea, establece estrategias, define los métodos para alcanzar los objetivos y realiza todas sus actividades según los procedimientos y conforme a las necesidades del cliente, comprobando, monitoreando y controlando la calidad de todos los procesos clave.

MARCO LEGAL

Estatuto de Registro de Instrumentos Públicos.

La Superintendencia de Notariado y Registro, está regida bajo la ley 1579 de 2012 “por la cual se expide el Estatuto de Registro de Instrumentos Públicos y se dictan otras disposiciones”.

Esta ley, es el resultado de todo un esfuerzo orientado a la protección de la propiedad inmobiliaria y a la prestación de un servicio eficiente, ágil, practico y transparente.

El Estatuto de Registro de Instrumentos Públicos del Estado Colombiano, busca no solo garantizar un buen servicio, sino que este llegue de manera equitativa a todas las regiones del país. Esta ley tiene grandes implicaciones en materia de tierras, dando base legislativa a la Superintendencia de Notariado y Registro, entidad poseedora de la historia registral de la tierra en Colombia, para alcanzar el objetivo del Gobierno Nacional de hacer que todos los Colombianos gocen de seguridad jurídica inmobiliaria.

Decreto 1072 de 2015, Capítulo 6, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).

El decreto 1072 del 2015 expone en su capítulo 6, que el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora, continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

Procedimiento de Gestión y Mantenimiento de Equipos de Oficina y Edificio de la Superintendencia de Notariado y Registro.

Donde se definen las actividades del procedimiento de Gestión de Mantenimiento de Equipos de Oficina y Edificio, en lo referente al mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos que brindan las condiciones operativas para la efectiva prestación del servicio registral.

Acuerdo 565 de 2016 de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

En este acuerdo se establece el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los Empleados Públicos como una herramienta de gestión que contenga metodologías, procedimientos e instrumentos para la aplicación de las normas sobre Evaluación del Desempeño Laboral.

Resolución número 2346 de 2007 del Ministerio de la Protección Social.

Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales como instrumento importante en la elaboración de los diagnósticos de las condiciones de salud de los trabajadores y para el diseño de programas de prevención de enfermedades, cuyo objetivo es mejorar su calidad de vida.

DIAGNOSTICO

El Diagnóstico Situacional se realiza con el fin de conocer la situación actual de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Sevilla-Valle del Cauca, en lo referente al ambiente y condiciones laborales, cómo estos factores intervienen en la calidad y la adecuada prestación del servicio y finalmente, el diagnóstico de los tiempos y movimientos aplicados. Para esto, es importante primero definir algunos aspectos generales de la Entidad objeto de estudio.

Oficina de Registro de Instrumentos Públicos

“Dependencia de la Superintendencia de Notariado y Registro encargada de las actividades del servicio registral de la propiedad inmobiliaria en Colombia, en lo pertinente al Registro de Documentos relacionados con las actividades de radicación, calificación, inscripción y notificación de los actos jurídicos sujetos a registro, entrega y gestión de los recursos de valor agregado requeridos, garantizando la guarda de la fe pública en nombre del Estado y de la Superintendencia de Notariado y Registro; para beneficio del Estado y la Sociedad en General”. (Como se cita en el Procedimiento Registro De Documentos Del Proceso Gestión Servicio Registral, 2018).

El Registro de Documentos adscritos a los municipios de Caicedonia y Sevilla, se realizan en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Sevilla-Valle del Cauca, donde al ciudadano se le brinda el acceso al servicio público registral con oportunidad, efectividad, transparencia, seguridad y cobertura.

Generalidades de la Entidad**Tabla 1. Información Básica de la Entidad**

Razón Social:	Superintendencia de Notariado y Registro - Oficina de Registro de Instrumentos Públicos
NIT:	899.999.007-0
Teléfono de Contacto:	219 6695
Correo Electrónico:	ofiregissevilla@supernotariado.gov.co
Ubicación:	Sevilla, Valle del Cauca
Dirección:	Calle 48 No 49-31

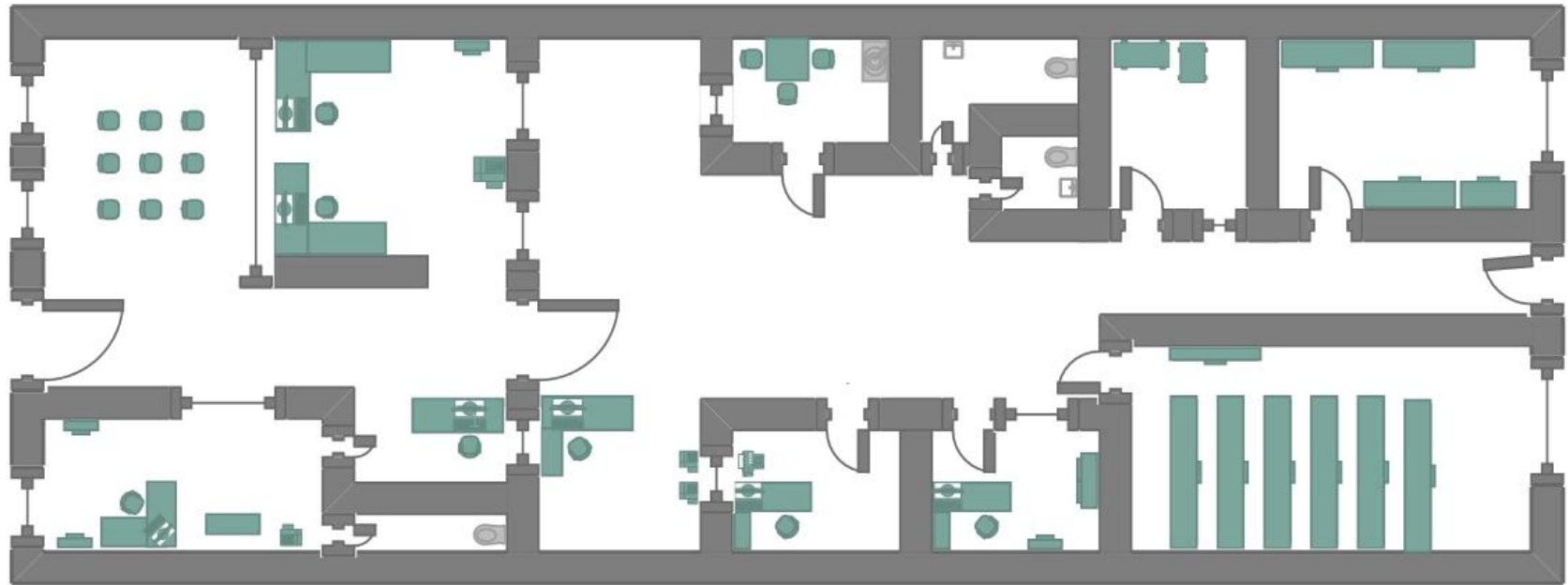
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Características de los Empleados

Nombre	Cargo	Tipo de Vinculación
Héctor Julián Diez Granada	Registrador de Instrumentos Públicos	Sistema de Carrera Registral
María Lucero Henao Morales	Secretaría Ejecutiva	Carrera Administrativa
Magnolia Arango Toro	Auxiliar Administrativa	Provisional
Alba Ruth Cano Torres	Auxiliar Administrativa	Provisional
María Lorena Salgado García	Auxiliar de Aseo y Cafetería	Provisional

Fuente: Elaboración propia.

Ilustración 1. Planos Oficina de Registro de Instrumentos Públicos Sevilla-Valle del Cauca



Fuente: Elaboración propia.

Una vez definidos los aspectos generales de la Entidad objeto de estudio, se procede a la realización del Diagnóstico Situacional de la Entidad Pública:

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

El Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, es de gran importancia para las empresas, ya que permite la obtención de las metas propuestas por la organización y busca el máximo beneficio para la misma.

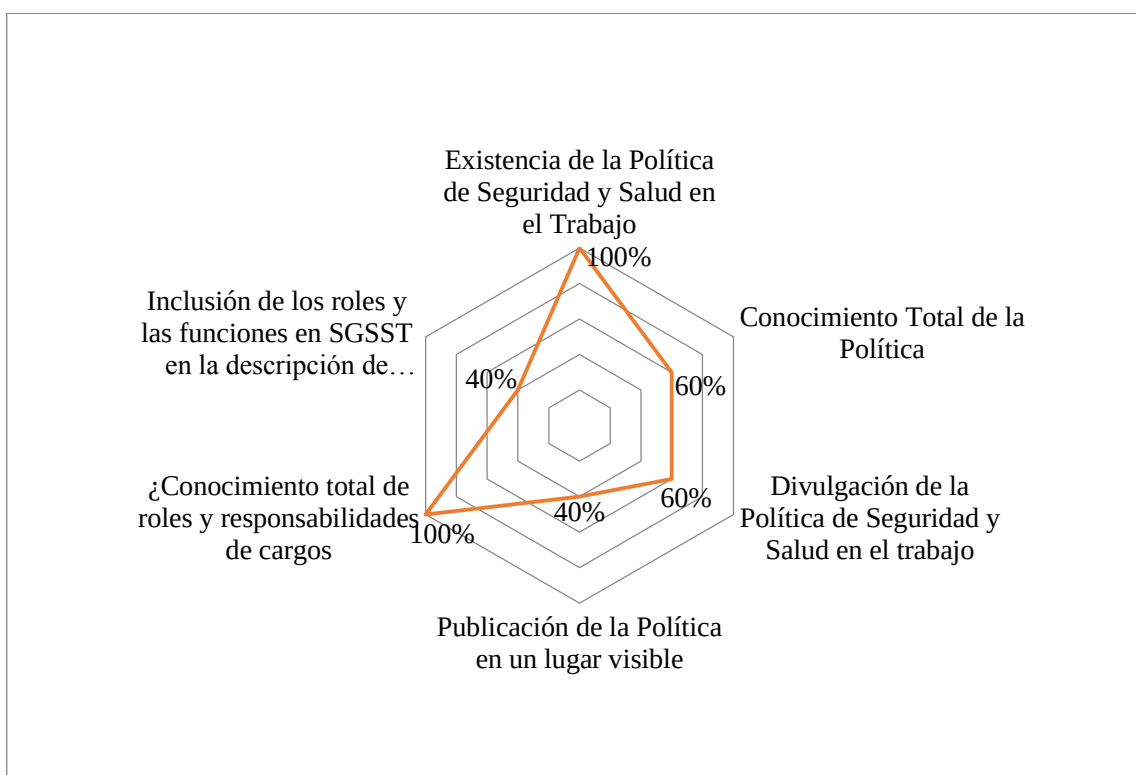
Es importante reconocer los beneficios que trae consigo la implementación del SGSST para la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos, considerándolo como una herramienta de mejora continua, desarrollado de manera lógica y por etapas que básicamente tiene como objetivo “proporcionar un método para evaluar y mejorar los resultados en la prevención de incidentes y accidentes laborales, a través de la gestión eficaz de los peligros y riesgos en el trabajo (Como se cita en Organización Internacional del Trabajo, 2011)” .

Para desarrollar un diagnostico situacional de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos se debe tener en cuenta una metodología basada en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), que conduzca al registro de las necesidades de los empleados en lo relacionado con Seguridad y Salud en el Trabajo, y cómo estas se están aplicando dentro de la Entidad.

Planear

En este punto se planifica la forma de mejora en cuanto a las políticas de Seguridad y Salud de la organización, su divulgación y el conocimiento de los empleados frente a esta.

Gráfico 1. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo



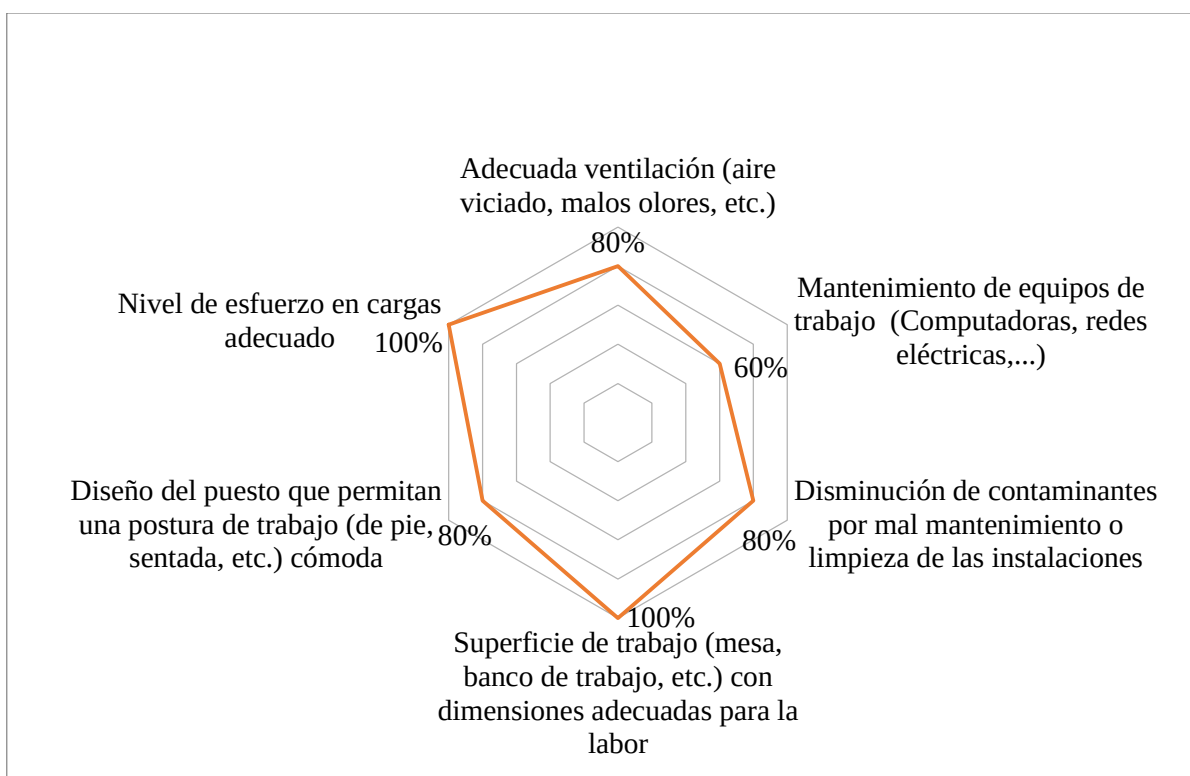
Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia el conocimiento de los roles y responsabilidades de los cargos por parte de los funcionarios de la oficina, pero estos no se encuentran formalizados dentro de la política de seguridad y salud en el trabajo, esto significa que puede existir un riesgo mayor al momento de que haya un accidente laboral. Esto se debe a la falta de visibilización de dichas políticas en un lugar específico y a la no inclusión dentro de las hojas de vida de los funcionarios.

Hacer

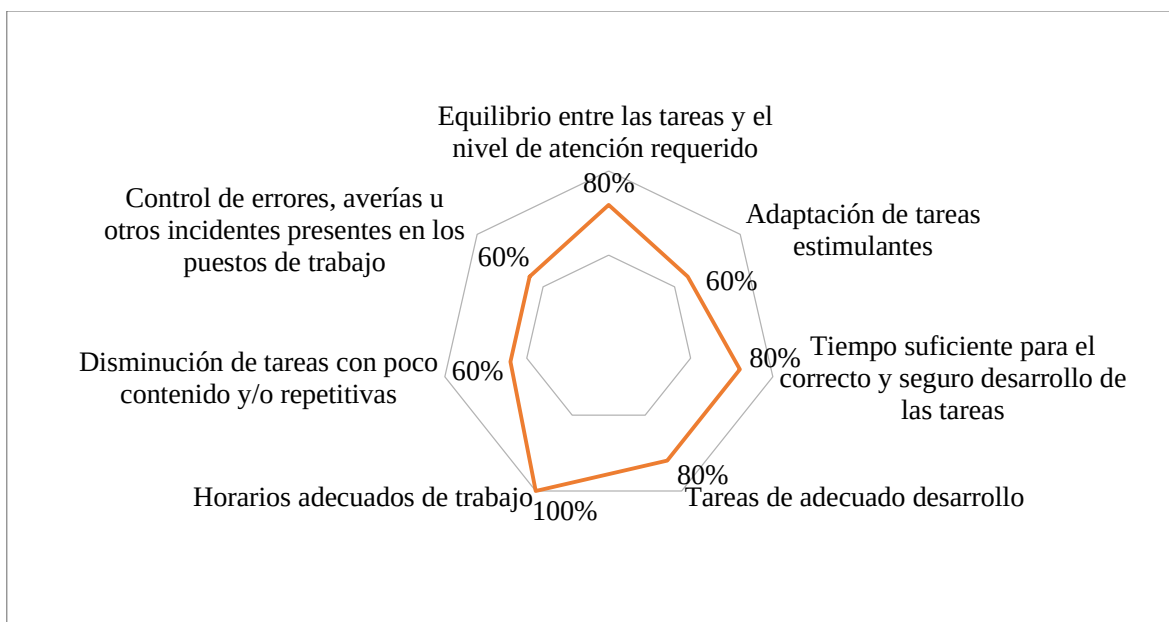
En este punto se examinan las medidas planificadas en el anterior punto, de tal modo que sirvan de herramienta para llevar el control y seguimiento de los riesgos durante el desarrollo de las actividades.

Gráfico 2. Calidad de Ambiente Interior



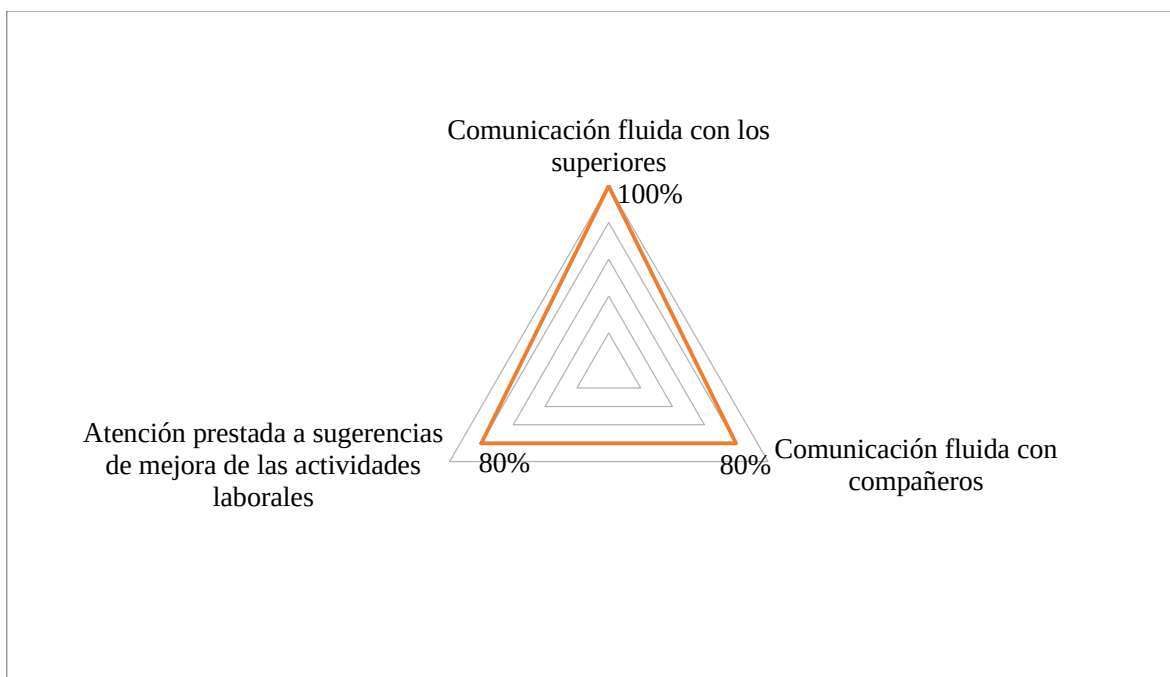
Fuente: Elaboración propia.

Las actividades dentro de la oficina están orientadas a disminuir riesgos laborales a partir del control y seguimiento de los puestos de trabajo. No obstante, se debe trabajar en el adecuado mantenimiento de los equipos de trabajo, con el objetivo de disminuir al máximo las posibles afectaciones a la calidad del ambiente laboral.

Gráfico 3. Carga Mental

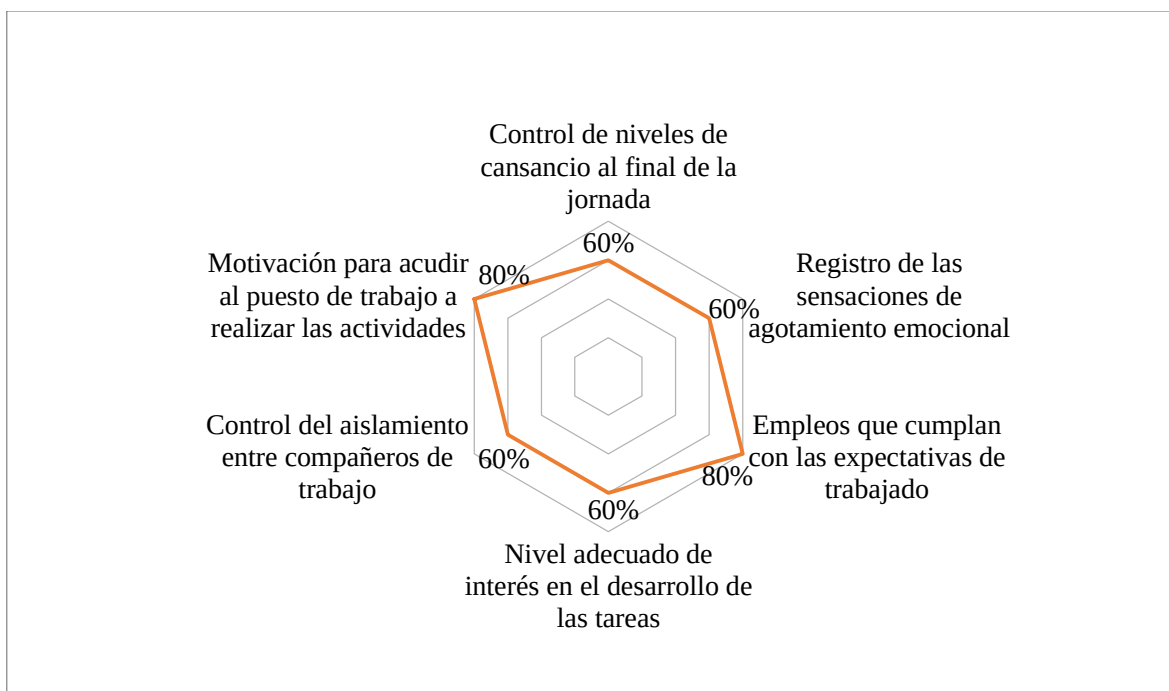
Fuente: Elaboración propia.

Las tareas y labores llevadas a cabo dentro de cada uno de los puestos de trabajo, están diseñadas de tal modo que los funcionarios de la oficina las puedan desarrollar en el tiempo adecuado y en equilibrio entre lo que se hace y el nivel de atención requerido para cada una de ellas; sin embargo, algunas tareas y labores presentan escaso contenido, son repetitivas y poco estimulantes.

Gráfico 4. Comunicación

Fuente: Elaboración propia.

Dentro de la Oficina de Registro se evidencia un logrado nivel de comunicación y atención entre compañeros de trabajo tanto en los niveles jerárquicos horizontales como verticales.

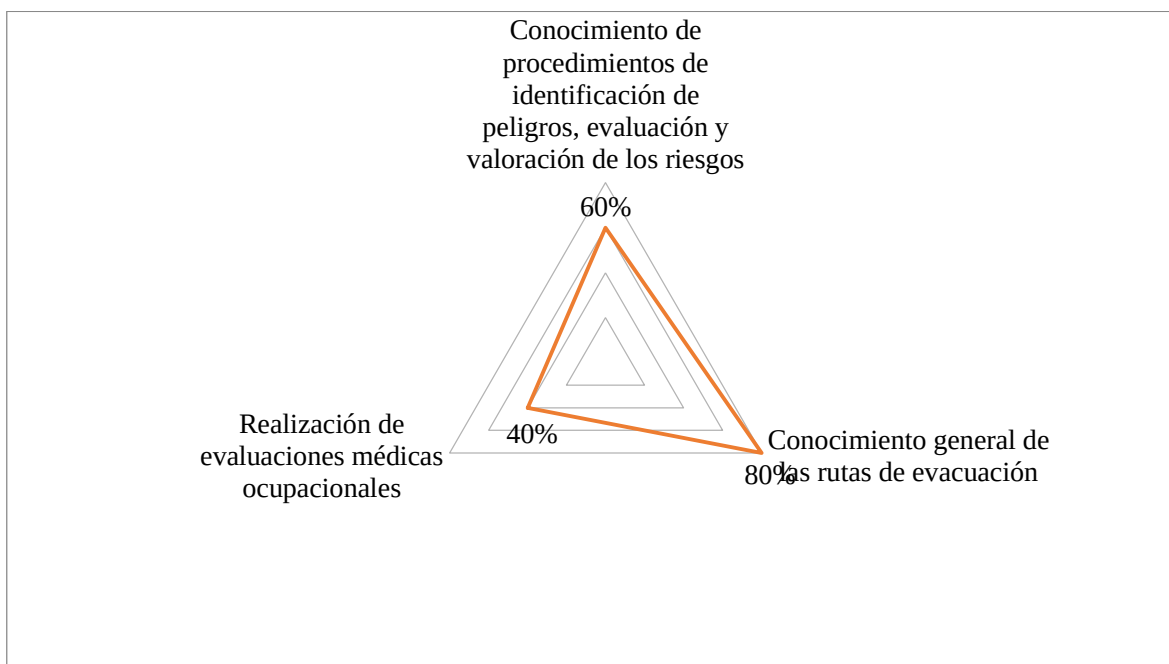
Gráfico 5. Síndrome de agotamiento emocional (Burn Out)

Fuente: Elaboración propia.

Se identifica un bajo nivel de estrés laboral, agotamiento físico, mental y/o emocional dentro de las labores desempeñadas por los funcionarios públicos, por lo que las afectaciones a aspectos organizacionales y sociales dentro de la oficina no requieren de intervención inmediata. Sin embargo, esto no quiere decir que se les debe dejar de prestar la atención adecuada que estos requieren.

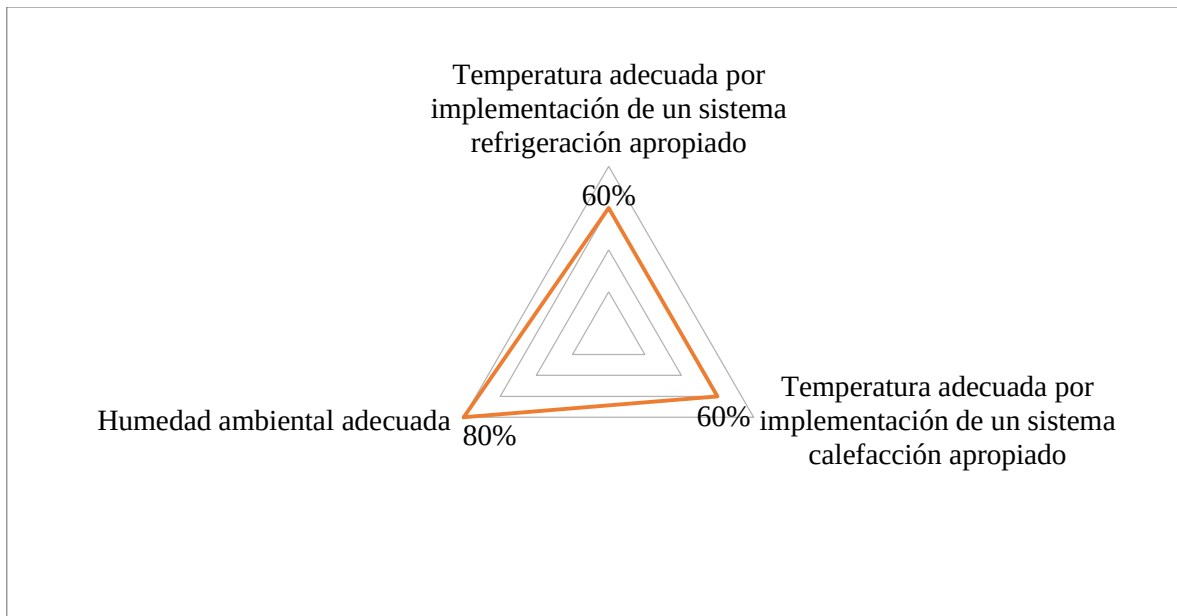
Verificar

En este punto se revisa si los procedimientos y acciones implementados están dando los resultados esperados.

Gráfico 6. Análisis

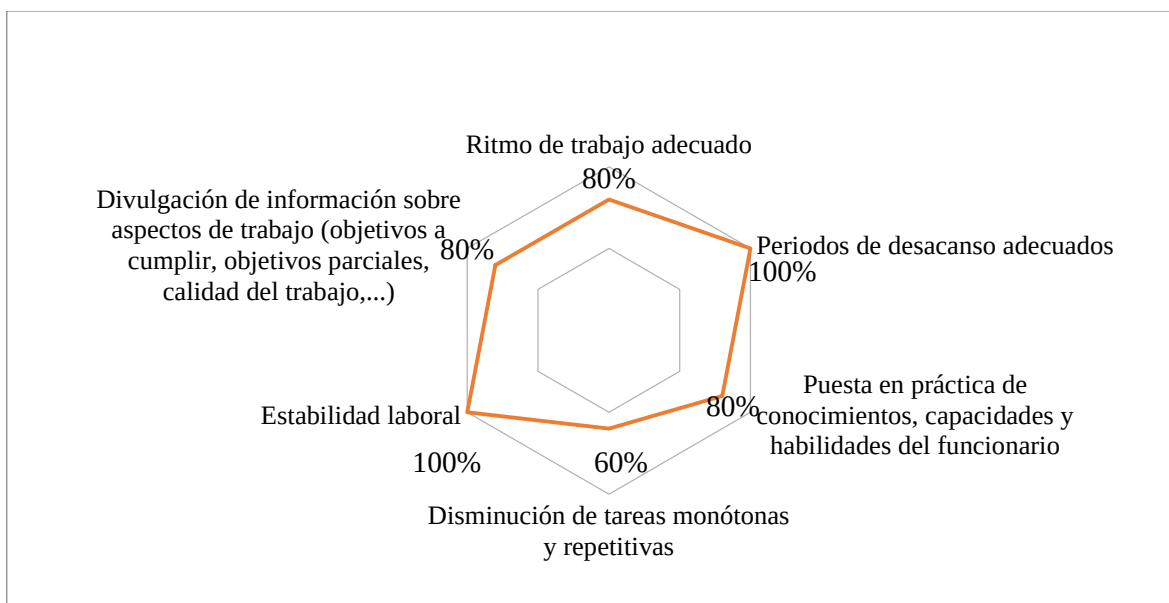
Fuente: Elaboración propia.

El conocimiento de los funcionarios públicos frente a los procedimientos de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, así como la caracterización general de las rutas de evacuación son favorables; sin embargo, se evidencia la falta de realización de evaluaciones médicas ocupacionales periódicas que contribuyan a la disminución de los riesgos laborales relacionados con los factores anteriormente mencionados.

Gráfico 7. Condiciones Térmicas

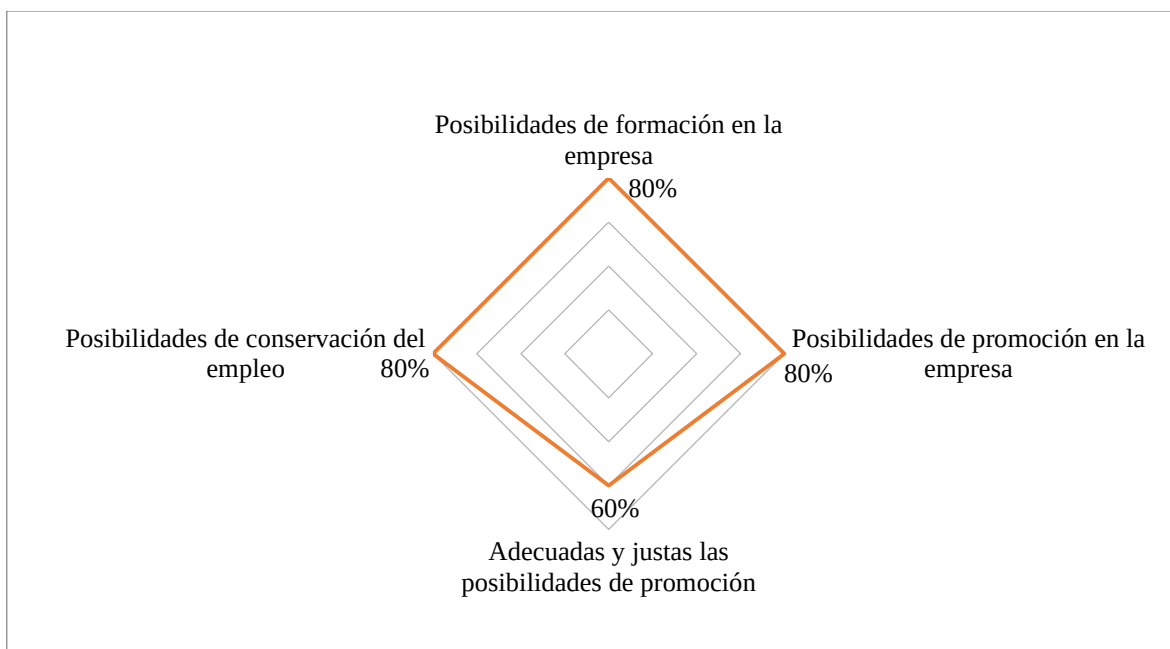
Fuente: Elaboración propia.

Las condiciones térmicas dentro de la oficina se encuentran en un nivel aceptable, las temperaturas que son percibidas dentro de esta, ya sea por condiciones meteorológicas naturales o por sistemas de refrigeración y/o calefacción artificiales contribuyen a la mejora de los factores extrínsecos que finalmente son percibidos por los funcionarios que laboran dentro de la oficina.

Gráfico 8. Factores Psicosociales

Fuente: Elaboración propia.

Las condiciones que se encuentran presentes dentro de las actividades que están directamente relacionadas con la organización, su contenido y la realización de estas, no afectan en gran medida el bienestar o la salud (física, psíquica y/o social) del funcionario frente al desarrollo de su trabajo.

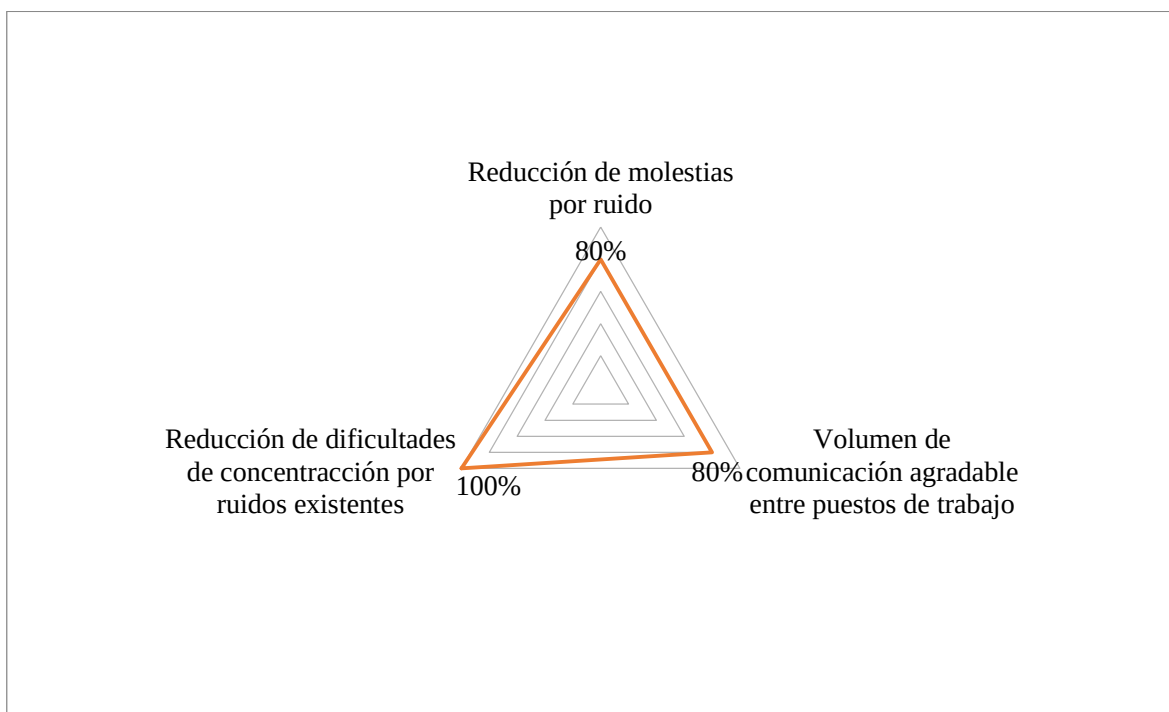
Gráfico 9. Desarrollo profesional

Fuente: Elaboración propia.

Se evidencia que dentro de la oficina existe gran posibilidad de crecimiento y desarrollo profesional, las posibilidades de conservación y formación del empleo son buenas, pero aún existe descontento por parte de los funcionarios frente la imparcialidad y lo apropiado de las posibilidades de promoción dentro de esta.

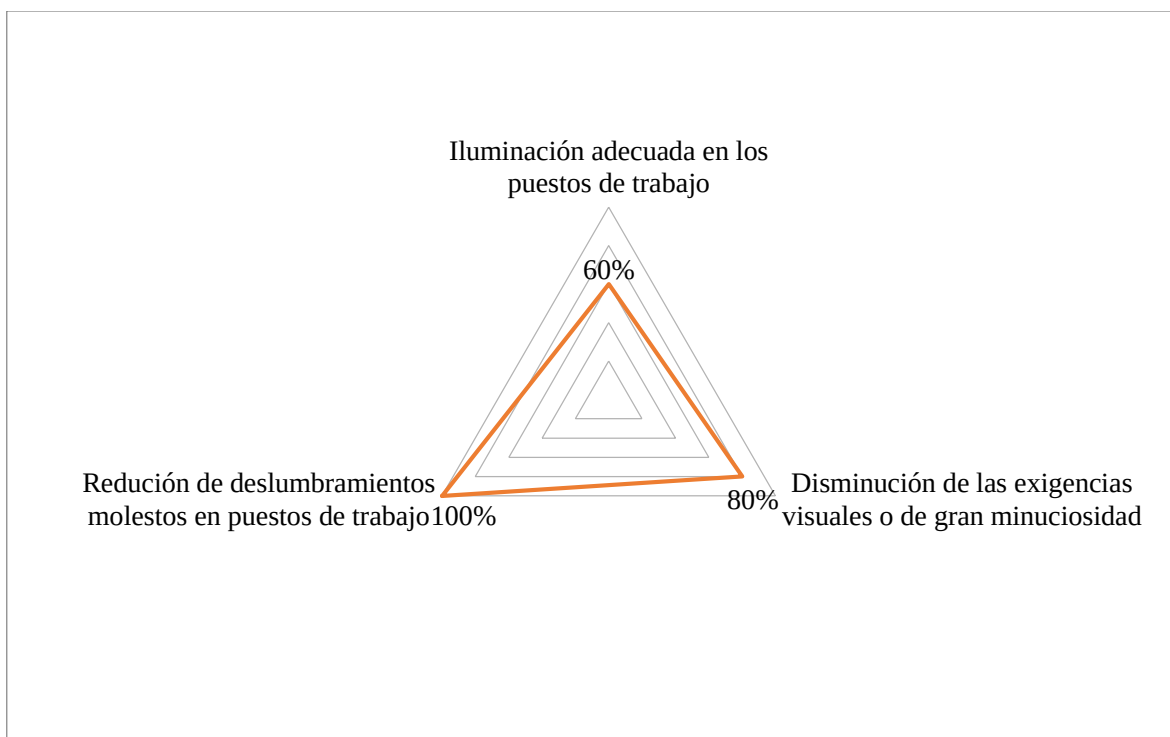
Actuar

En este punto se analiza si las acciones de mejora han alcanzado los resultados propuestos, por medio de la implementación de planes de acción ya establecidos o nuevos.

Gráfico 10. Ruido

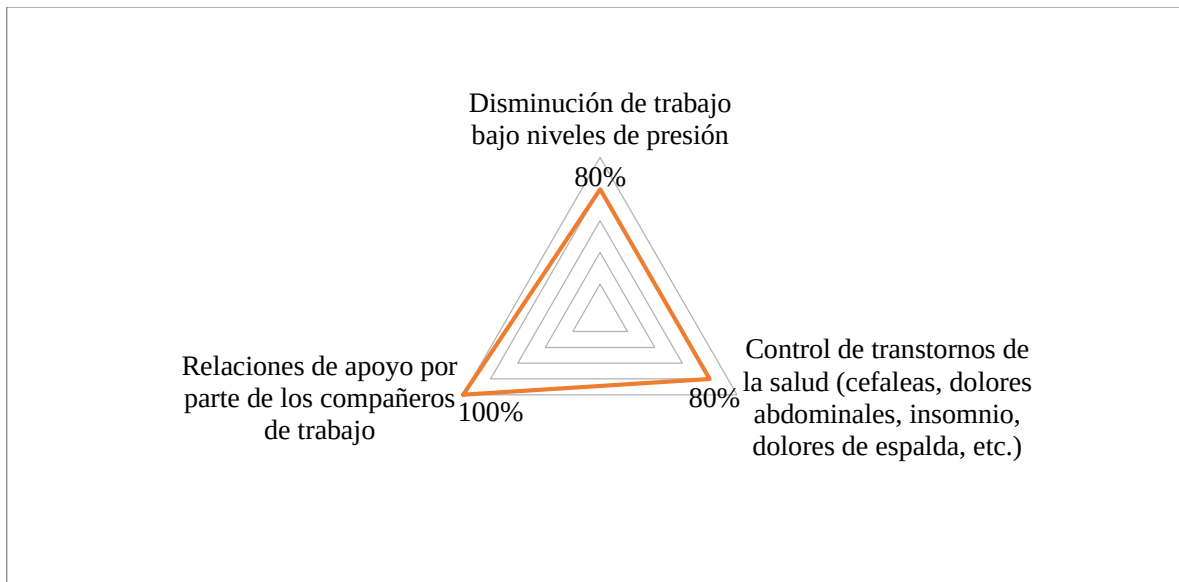
Fuente: Elaboración propia.

El nivel de contaminación sonora es bajo y no altera las condiciones normales del ambiente de trabajo, la calidad del volumen de comunicación que se maneja dentro de la oficina es agradable y no interfiere en el adecuado desarrollo de las actividades laborales de los compañeros de trabajo.

Gráfico 11. Iluminación

Fuente: Elaboración propia.

Los planes de acción vinculados a la mejora de los factores extrínsecos relacionados con los componentes de iluminación dentro de la oficina, reflejan una adecuada implementación que favorece a la disminución de las exigencias visuales y las molestias dentro de los puestos de trabajo.

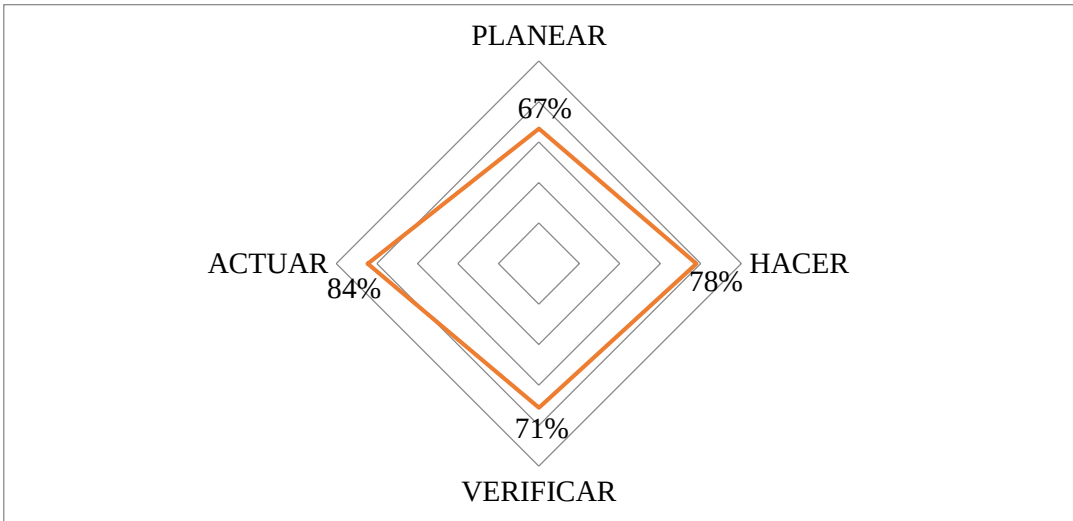
Gráfico 12. Riesgos Emergentes

Fuente: Elaboración propia.

Los riesgos emergentes en materia de salud en el trabajo se manejan de manera eficiente, lo que contribuye a aumentar la eficacia y la antelación de las medidas preventivas relacionadas con la seguridad y la salud en el trabajo dentro de la oficina.

Diagnostico General: Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Gráfico 13. Resultado Consolidado SG-SST



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Resultado consolidado

75%

Fuente: Elaboración propia.

El diagnóstico del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Sevilla-Valle del Cauca, cuyo resultado consolidado equivale al 75%, refleja un nivel de cumplimiento bastante alto frente al análisis de políticas y estrategias de mejora del ambiente laboral y la disminución de incidentes y accidentes laborales.

En este diagnóstico se logra evidenciar que los roles y responsabilidades de los cargos, se encuentran en conocimiento de cada uno de los funcionarios que laboran dentro de la entidad, pero dichos roles y responsabilidades no se encuentran formalizados frente a la prevención

oportuna de riesgos laborales y aumentan significativamente las posibilidades de riesgo al momento de presentarse un accidente laboral.

Los tiempos de ejecución de cada una de las labores presentes dentro de la oficina están diseñados de tal manera que contribuyan al adecuado equilibrio entre lo que se hace y el nivel de atención requerido para desarrollarlo. Sin embargo, algunas tareas y labores no son estimulantes ya que su contenido es escaso y repetitivo.

Factores como la apropiada comunicación entre compañeros de trabajo, el diseño de los puestos de trabajo, la adecuada iluminación y el bajo nivel de contaminación sonora dentro de la oficina, contribuyen a la disminución del estrés laboral, el agotamiento físico y mental de los funcionarios. Además de que la realización de las actividades laborales, no afectan en gran medida el bienestar o la salud (física, psíquica y/o social) del funcionario.

Se evidencia la existencia de posibilidades de conservación y formación del empleo dentro de la oficina, pero aún existe descontento por parte de algunos funcionarios frente a las posibilidades de promoción dentro de esta. Finalmente, se logra evidenciar que a pesar de que los funcionarios están en la capacidad de valorar los riesgos emergentes, no se encuentran completamente capacitados para hacer frente a estas problemáticas, además de que no se les están realizando evaluaciones médicas ocupacionales periódicas que contribuyan a la disminución de los riesgos laborales.

Nivel de Satisfacción del Usuario

La satisfacción del cliente debe ser un objetivo ineludible para cualquier responsable de los servicios prestados por las oficinas adscritas al Estado Colombiano. Es por esto, que para esta investigación se entenderá la satisfacción como “La medida que hace que el usuario se sienta satisfecho con respecto a los servicios prestados por la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Sevilla-Valle del Cauca”.

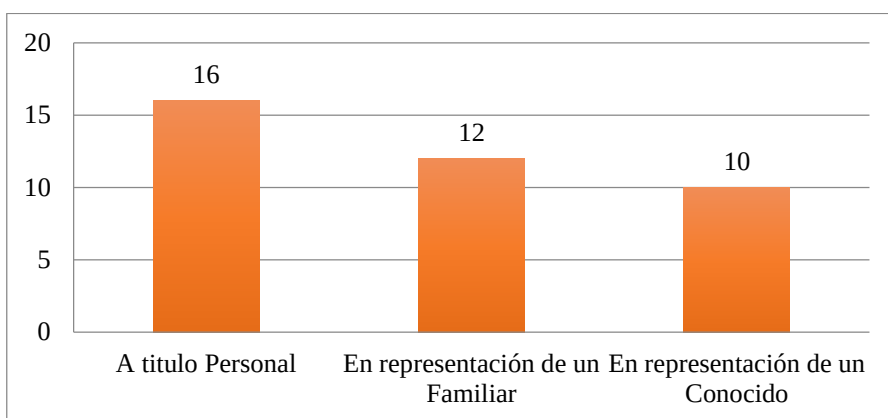
Para el desarrollo del diagnóstico situacional del trabajo, se tiene en cuenta el nivel de satisfacción manifestado por los usuarios que hacen uso de los servicios registrales prestados por la Entidad pública, se entenderá como grado de conformidad del usuario los aspectos físicos de la oficina, motivaciones personales, requerimiento del servicio, el grado de satisfacción percibido por el usuario, la calidad del servicio y las condiciones sociodemográficas de los mismos.

El nivel de satisfacción del usuario se determinará por medio del siguiente cuestionario:

Objetivo de la pregunta: Determinar si la persona que hace uso de los servicios prestados por la oficina lo hace a título personal o en representación de un tercero.

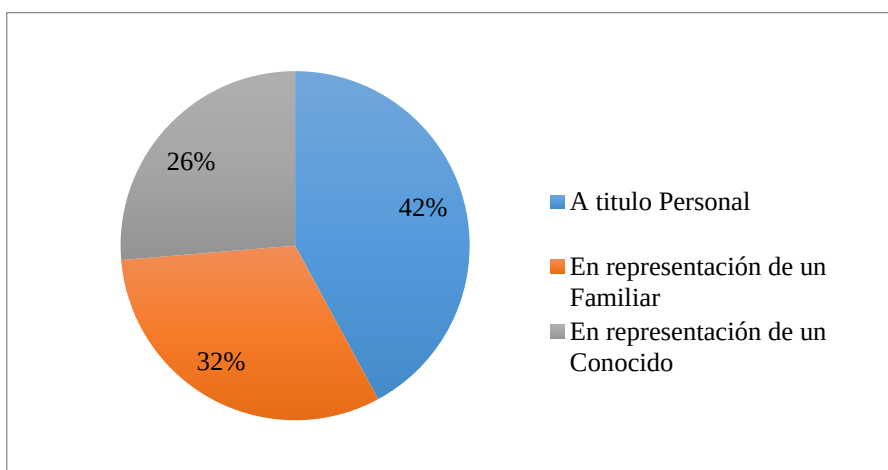
Pregunta: ¿Usted viene a la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos?

Gráfico 14. Columnas: Visita Oficina de Registro de Instrumentos Públicos



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 15. Circular: Visita Oficina de Registro de Instrumentos Públicos

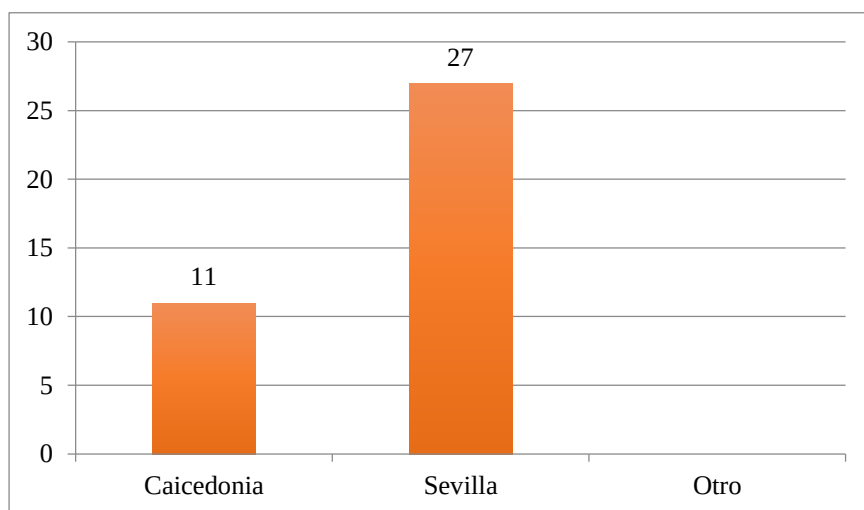


Fuente: Elaboración propia.

Objetivo de la Pregunta: Conocer a que municipio corresponden los servicios solicitados por el usuario en la oficina.

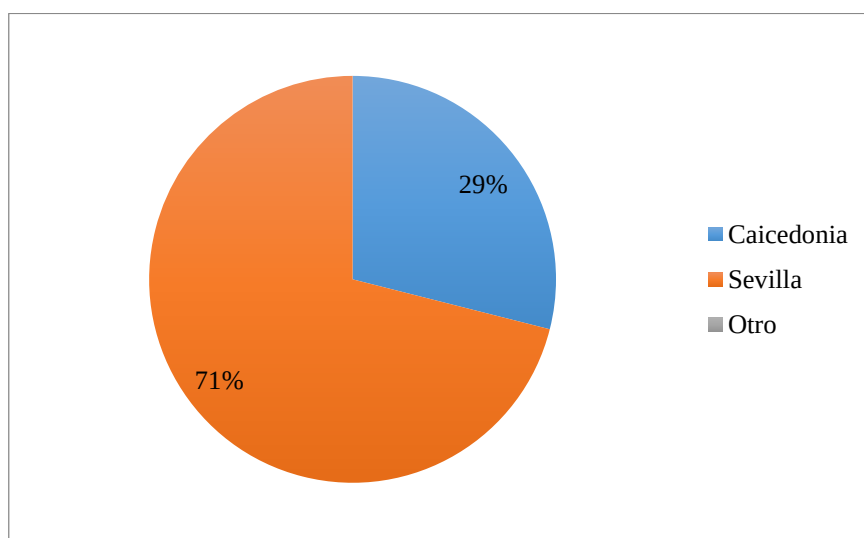
Pregunta: ¿Los servicios solicitados corresponden a un servicio registral de?

Gráfico 16. Columnas: Localidad Solicitud Servicio



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 17. Circular: Localidad Solicitud Servicio

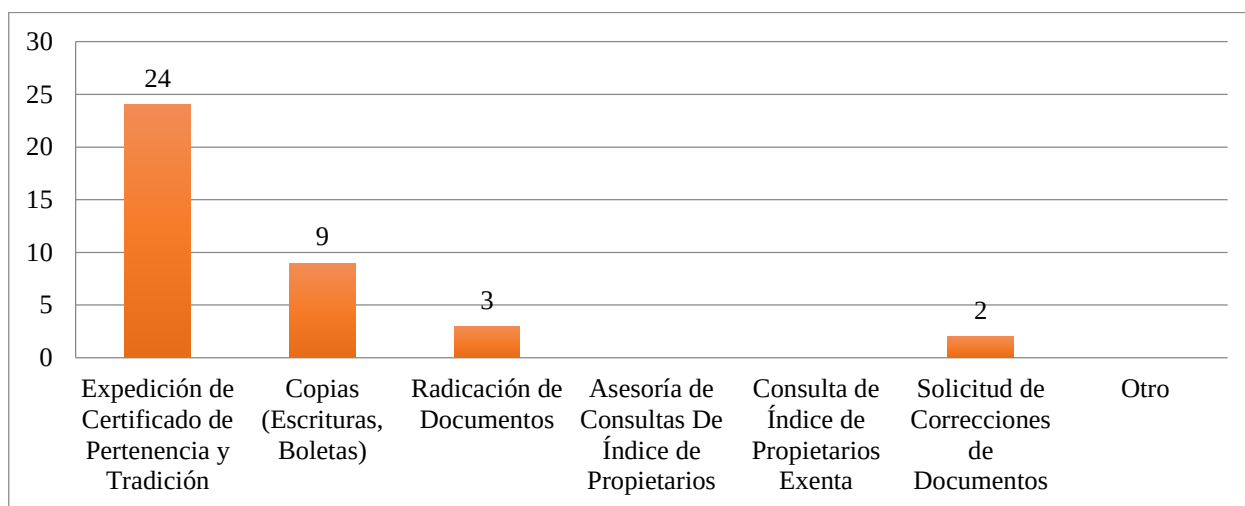


Fuente: Elaboración propia.

Objetivo de la Pregunta: Conocer cuál es el servicio requerido por el usuario que visita la Oficina.

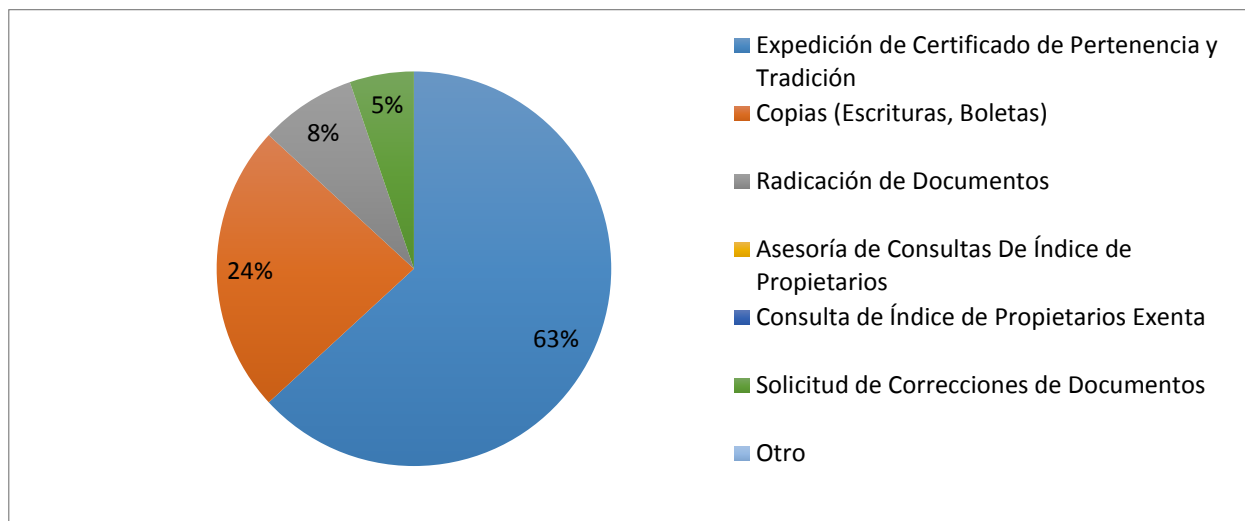
Pregunta: ¿Cuál fue el servicio que solicitó en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos?

Gráfico 18. Columnas: Servicios Requeridos



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 19. Circular: Servicios Requeridos

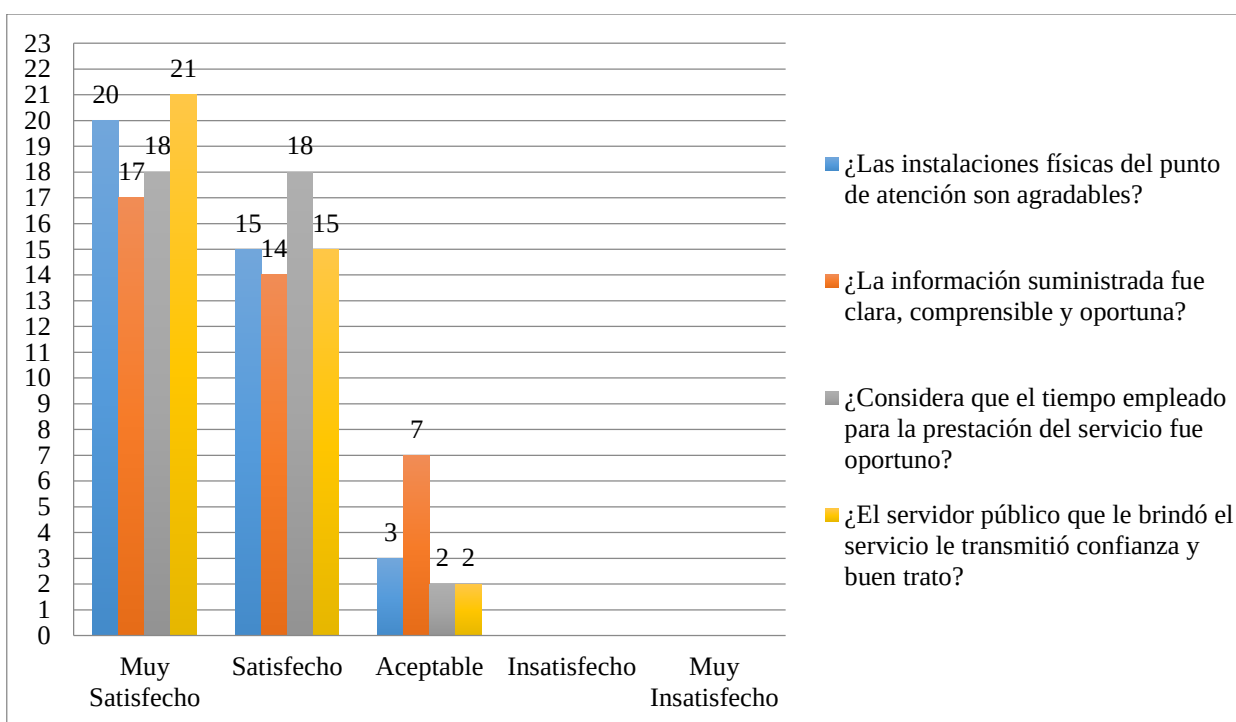


Fuente: Elaboración propia.

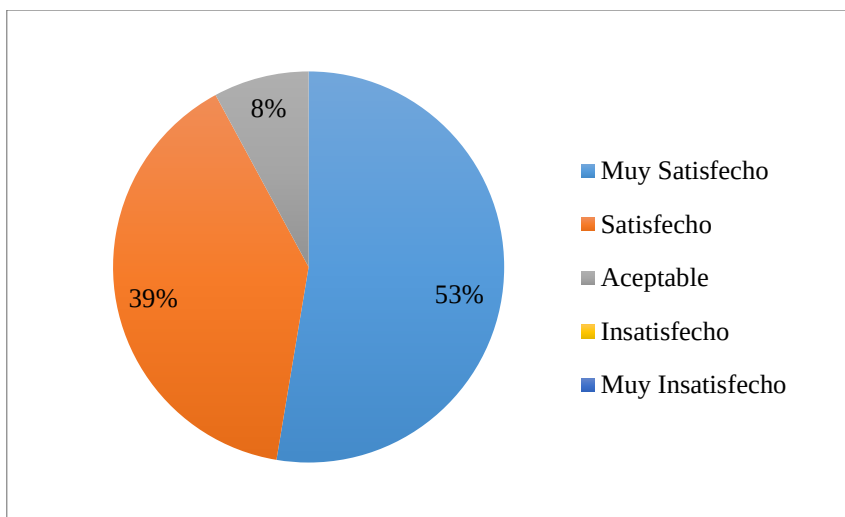
Objetivo de la pregunta: Medir el nivel de satisfacción del usuario frente a aspectos como las instalaciones físicas de la oficina, la información suministrada, el tiempo de ejecución del servicio y la atención del funcionario de la Entidad.

Pregunta: Señale el nivel de satisfacción del servicio recibido.

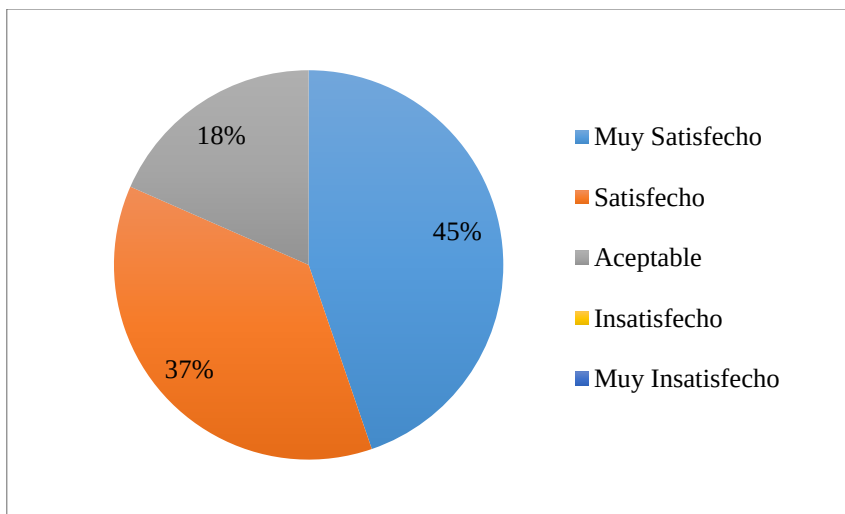
Gráfico 20. Satisfacción Usuario



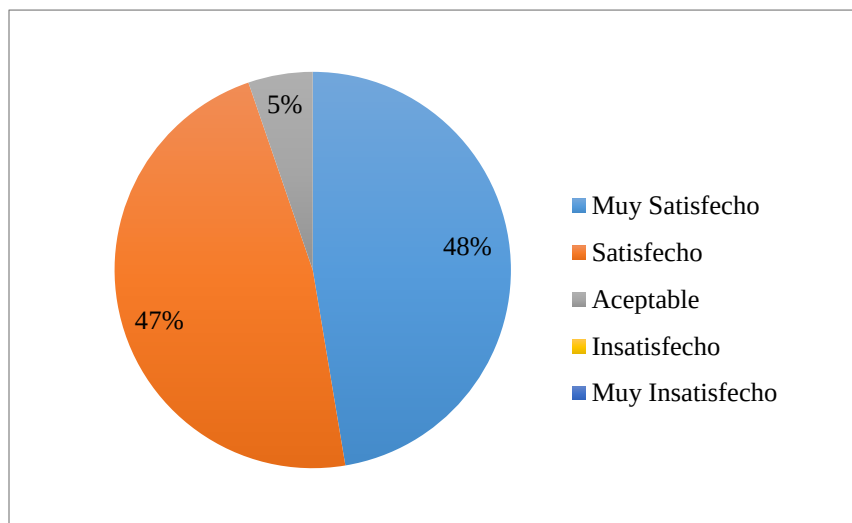
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 21. Instalaciones físicas.

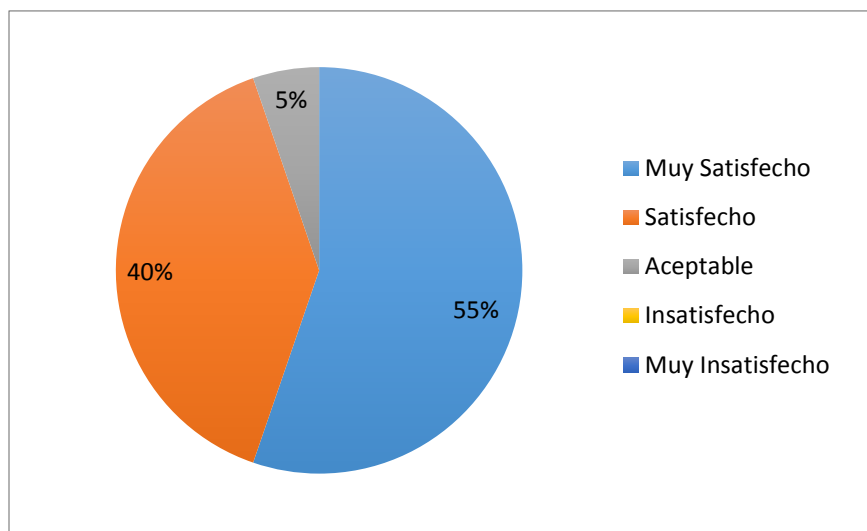
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 22. Información suministrada.

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 23. Tiempo empleado para la prestación del servicio.

Fuente: Elaboración propia.

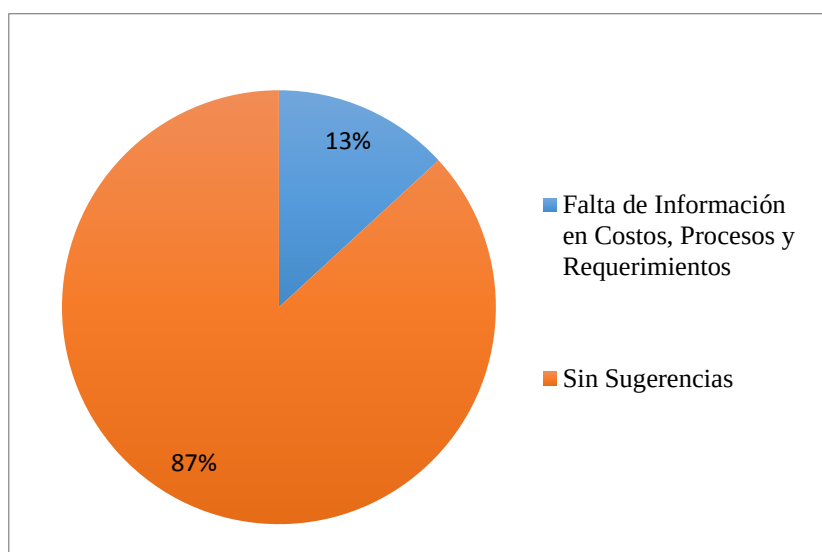
Gráfico 24. Confianza y Buen Trato Por Parte del Funcionario

Fuente: Elaboración propia.

Objetivo de la pregunta: Conocer los aspectos o sugerencias que manifiestan los usuarios a cerca de los aspectos locativos de la Entidad y la atención que allí se presta.

Pregunta: Enuncie algún aspecto que le gustaría que se tuviera en cuenta en la prestación del servicio por parte de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos.

Gráfico 25. Sugerencias



Fuente: Elaboración propia.

Análisis del Nivel de Satisfacción del Usuario

La mayor parte de las personas que hacen uso de los servicios prestados por la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos lo hace a título personal, seguido de la representación a terceros, estos servicios son mayormente requeridos por usuarios residentes del municipio de Sevilla-Valle del Cauca; es importante resaltar que el Certificado de Tradición y Libertad es el servicio más solicitado por estos.

El nivel de satisfacción del usuario frente a aspectos como las instalaciones físicas de la oficina, el tiempo de ejecución del servicio y la atención de los funcionarios de la Entidad, reflejan un nivel de satisfacción alto por parte de los usuarios de la Oficina de Registro; sin embargo, el 13% de los encuestados, indican sugerencias respecto a la prestación del servicio; sugerencias como la falta de información relacionada con los costos del servicio, los procesos y los requerimientos en cuanto a la documentación necesaria al momento de solicitar los servicios registrales de la Oficina.

Desde una perspectiva general, es notoria la calidad del servicio, esto es posible gracias a los esfuerzos de cada uno de los funcionarios de la Entidad, que vinculados orientan sus esfuerzos a la oportuna y adecuada satisfacción de las necesidades y expectativas de cada uno de los usuarios que hacen uso de los servicios prestados por la Oficina.

Estudio de Tiempos del Proceso de Gestión del Servicio Registral

El Estudio de Tiempos para este caso, consiste en la capacidad de reconstruir la historia del servicio registral prestado por la Oficina: Desde que el usuario requiere del servicio, pasando por los procesos internos necesarios para este, hasta la entrega del documento al usuario, además del tiempo de atención empleado.

La calidad que puede aportar un buen estudio de tiempos aplicado dentro de la Oficina de Registro, permitiría la mejora en la capacidad de respuesta ante las necesidades y requerimientos de cada uno de los usuarios. Su diseño e implementación recupera la confianza de los usuarios, respalda la credibilidad de los servicios prestados por las entidades del Estado, además de crear un escenario favorable para la entidad objeto de estudio.

Para el desarrollo de este objetivo se analiza el proceso de registro de documentos:

Registro de documentos del proceso de gestión del servicio registral:

Inicia: Solicitud por parte del usuario del registro del documento.

Solicitud: El Cajero liquidador o quien haga sus veces debe:

- Verificar las copias y el papel de seguridad de cada una de las copias sujetas a registro.
- Verificar que el o los folios de matrícula inmobiliaria correspondan al círculo registral.
- Verificar que el documento contenga el comprobante de pago del Impuesto de Registro.
- Realizar preliquidación de los derechos de registro, si el usuario así lo desea.

- Realizar liquidación definitiva de los derechos de registro, teniendo en cuenta la forma de pago.

Confrontación: El Funcionario encargado de la confrontación debe:

- Verificar que cada turno radicado en el aplicativo y los números de las matriculas Inmobiliarias asociadas de los documentos se encuentren registradas correctamente.

- Identificar los turnos de documentos que merecen un estudio especial como: Loteos; Englobes; Testamentos; Parques Cementerios y Medidas cautelares, entre otros.

Reparto: El Funcionario encargado del reparto debe:

- Diligenciar el formato “Listado Calificadores para asignación de Reparto” y entregarlo al Coordinador Operativo o quien haga sus veces, para la asignación del reparto del día.

- Asignar el reparto a cada uno de los calificadores, registrando el último turno de documento radicado del día en el aplicativo SIR - Folio.

Calificación: El Registrador Seccional debe:

- Verificar que el o los folios de matrícula inmobiliaria correspondan al círculo registral.
- Verificar las copias y el papel de seguridad de cada una de las copias sujetas a registro.
- Verificar que el documento contenga el comprobante de pago del Impuesto de Registro y se encuentre bien liquidado.

- Verificar que el documento contenga el pago de los derechos de registro (Recibo de Caja con timbre del banco) y se encuentre bien liquidado.

- Verificar que los datos básicos del encabezado de la escritura, se encuentren bien registrados en el recibo de caja.

- Verificar la tradición de dominio del inmueble con el propósito de identificar: Tipo de dominio, fecha de apertura de la matrícula, No. de la Escritura, aspectos físicos del predio, y las partes intervinientes.

- Firmar los formularios de calificación: Constancias de Inscripción y Notas Devolutivas, como ratificación de su concepto y decisión tomada sobre el acto registrado.

Mesa control: El funcionario encargado de la mesa de control debe:

- Clasificar los formularios de calificación: Constancias de Inscripción y Notas Devolutivas junto con los respectivos documentos en orden ascendente por consecutivos de turnos, cambiando su estado a “Firma y Sellos”.

- Emitir nota informativa en el aplicativo devolviendo el turno del documento al calificador, en caso de encontrar errores de digitación en la calificación, para que éste proceda a realizar la respectiva corrección, previo registro en el formato “Control del Producto y/o Servicio No Conforme”.

- Informar al área jurídica sobre los mayores valores cancelados.

Firma registro: El Registrador Seccional debe:

- Revisar la inscripción jurídica de los documentos sujetos a registro, con el fin de garantizar la idoneidad del registro.

- En caso de ser correcta la calificación, firmar los formularios de calificación: Constancias de Inscripción y Notas Devolutivas.

Certificados asociados: El funcionario encargado de digitalizar, organizar y distribuir los documentos debe:

- Separar y armar paquete por cada documento según relación, adjuntando los formularios de calificación: Constancias de Inscripción y Notas Devolutivas y los certificados de tradición y libertad asociados.

Desanotado: El Funcionario encargado de desanotación y distribución de documentos debe:

- Una vez el Registrador firme los formularios de calificación, el funcionario debe cambiar al estado “Desanotado” o “Desanotado Devuelto”, cada turno de documento según relación.

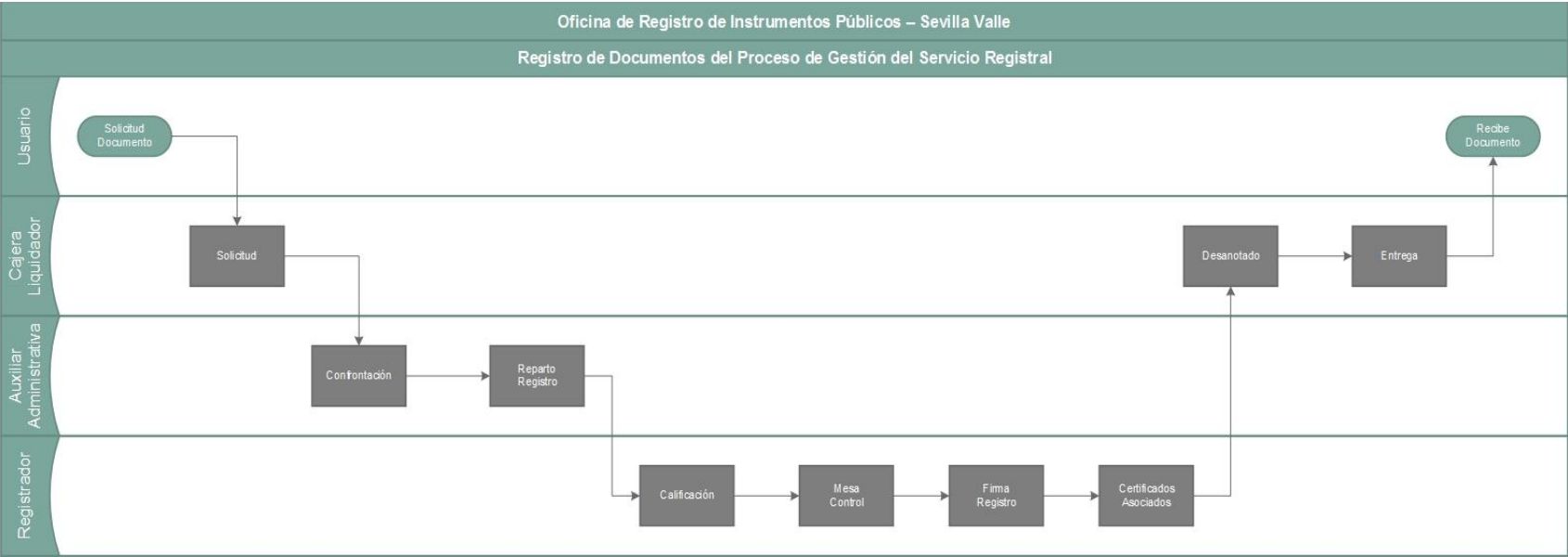
Entrega: El Funcionario encargado de la ventanilla de entrega de documentos debe:

- Efectiva organización de la documentación, en orden consecutiva y ascendente por turnos, en los stands.

- Cambio de estado del documento, previa presentación del Recibo de caja y búsqueda del mismo.

Termina: Notificación y Entregar del documento.

Ilustración 2. Diagrama de Flujo de Funciones Cruzadas



Fuente: Elaboración propia.

Medición del Trabajo

En este proceso se determina el tiempo estándar en que invierten los funcionarios de la Oficina de registro para realizar las actividades definidas dentro de sus roles.

Cálculo del promedio por elemento

Para obtener el promedio por elemento es necesario:

- Sumar las lecturas que han sido consideradas como consistentes.
- Dividir para cada elemento las sumas de las lecturas, entre el número de lecturas

consideradas; el resultado es el tiempo promedio por el elemento.

Tabla 4. Tiempo Promedio

FASE	T1 (min)	T2 (min)	T3 (min)	T4 (min)	T5 (min)	T Prom (min)
Solicitud	00:03:25	00:02:55	00:03:10	00:03:30	00:03:05	00:03:13
Confrontación	00:37:06	00:32:07	00:28:16	00:35:40	00:34:09	00:33:28
Reparto Registro	00:03:15	00:03:43	00:03:18	00:04:13	00:03:11	00:03:32
Calificación	00:10:05	00:15:25	00:08:20	00:10:37	00:13:36	00:11:37
Mesa Control	07:23:25	07:50:05	06:43:15	08:03:54	07:32:12	07:30:34
Firma Registro	00:18:06	00:13:16	00:17:48	00:15:22	00:20:35	00:17:01
Certificados Asociados	00:08:22	00:10:29	00:09:31	00:07:47	00:13:02	00:09:50
Desanotado	00:03:40	00:02:25	00:02:05	00:01:45	00:02:13	00:02:26
Entrega	00:01:10	00:00:53	00:01:02	00:00:48	00:02:01	00:01:11

Fuente: Elaboración propia.

De los tiempos observados a los tiempos básicos o normales

En este paso se considera el proceso de valoración del ritmo para cada elemento y se multiplica por el ritmo de trabajo (Tiempo Promedio) y se obtiene el tiempo básico.

Adición de los suplementos (tiempo concedido por elemento)

En este paso, al tiempo básico se le suman las tolerancias por suplementos concedidos, obteniéndose el tiempo tipo por cada elemento.

El tiempo de suplemento implementado corresponde el 10% (valor ponderado de los factores: fatiga básica, necesidades personales, contingencias y políticas de la Entidad).

Tabla 5. Tiempo Básico y Tiempo Tipo

FASE	T Prom (min)	Valoración	Tiempo Básico (min)	Tiempo Tipo (min)
Solicitud	00:03:13	100%	00:03:13	00:03:32
Confrontación	00:33:28	90%	00:30:07	00:33:08
Reparto Registro	00:03:32	100%	00:03:32	00:03:53
Calificación	00:11:37	110%	00:12:46	00:14:03
Mesa Control	07:30:34	80%	06:00:27	06:36:30
Firma Registro	00:17:01	95%	00:16:10	00:17:47
Certificados Asociados	00:09:50	100%	00:09:50	00:10:49
Desanotado	00:02:26	105%	00:02:33	00:02:48
Entrega	00:01:11	110%	00:01:18	00:01:26

Fuente: Elaboración propia.

Tiempo ciclo

En este paso se suman los tiempos totales concedidos para cada elemento que forme parte de la operación, y se obtiene el tiempo ciclo.

Tabla 6. Tiempo Ciclo

8:03:56

Fuente: Elaboración propia.

Análisis de la Medición del Trabajo

El proceso de registro de documentos arroja como resultado un tiempo ciclo de ocho horas con cuatro minutos (08'04) aproximadamente, este es el tiempo que se toma en completar el proceso desde la fase de solicitud hasta la parte de entrega de los documentos al usuario.

El tiempo que tarda dicho proceso, da cumplimiento al artículo 69 del Estatuto de Registro de Instrumentos Públicos Ley 1579 de 2012, en el que se manifiesta que las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos cuentan con un máximo de cinco (5) días para expedir a solicitud del interesado, los certificados que aportan a los procesos de prescripción adquisitiva de dominios.

Las ocho horas con cuatro minutos que tarda el proceso, representan el 20,17% de las cuarenta (40) horas hombre que son establecidas como tiempo máximo de entrega, lo que permite determinar que este proceso se está llevando a cabo de manera eficiente, dando respuesta a las necesidades y requerimientos de cada uno de los usuarios que hacen uso de este servicio.

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

La propuesta de mejoramiento se constituye con el objetivo de crear acciones orientadas al proceso de mejora continua de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Sevilla-Valle del Cauca. En esta propuesta, se integran las acciones a realizar una vez analizada la situación actual de la Oficina, en lo referente a la adecuada aplicación del SGSST y la Medición del Nivel de Satisfacción del Usuario.

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Planear

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

Para la adecuada inclusión de los roles y las funciones en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, se recomienda entregar a cada uno de los funcionarios de la Oficina una carpeta que contenga los roles y las funciones relacionadas con la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo de cada una de las tareas asignadas, además de la publicación de una cartelera con esta información en un lugar visible y accesible para todos los funcionarios de la Entidad; uno de los lugares recomendados para la publicación de estas políticas es una de las paredes ubicada a la entrada de la Oficina, debido a que es el lugar más concurrido por los funcionarios.

Ilustración 3. Propuesta: publicación Políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo



Fuente: Fotografía propia.

Es necesario que se planifique la difusión de las políticas de seguridad con el fin de facilitar la implementación de las nuevas disposiciones y de esta manera se permita lograr la eficacia del proceso de prevención de riesgos laborales.

Tabla 7. Planear: Actividad Propuesta

Actividades	Tiempo Meta	Responsable	Presupuesto
<i>Política de Seguridad y Salud en el Trabajo</i>			
<i>Publicación de las Políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo.</i>	Primera semana mes de Julio	Secretaria Ejecutiva, Registrador de Instrumentos Públicos.	\$ 25.150

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. Planear: Presupuesto

Presupuesto			
Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Total
Cartelera	1	\$ 22.000	\$ 22.000
Papelería	75	\$ 42	\$ 3.150
TOTAL			\$ 25.150

Fuente: Elaboración propia.

Hacer

Calidad de Ambiente Interior

Para mantener el nivel óptimo en el desarrollo de la prestación de los servicios de la Oficina, es importante contar con equipos de cómputo que permitan la adecuada atención al usuario, es por esto, que se recomienda realizar mensualmente y como lo establece la norma, mantenimientos preventivos a los de equipos de trabajo como lo son las computadoras, equipos de impresión y scanner.

La identificación y clasificación de las necesidades de mantenimiento de equipos de trabajo y la realización de los mismos, se deben llevar a cabo de acuerdo al Procedimiento de Gestión y Mantenimiento de Equipos de Oficina y Edificio de la Superintendencia de Notariado y Registro.

El último mantenimiento que se hizo a los equipos de trabajo, fue realizado el día 19 de Abril del 2018, anterior a este se realizó otro mantenimiento hacia la primera semana del mes de junio del 2017, lo que permite evidenciar que los mantenimientos a los equipos de trabajo no se están realizando de manera periódica y en lapsos de tiempo establecidos por la norma.

Carga Mental

Es importante consolidar y realizar seguimiento a la evaluación de desempeño laboral del personal, con el fin de enfocar de una manera clara la implementación de planes de acción individuales de desarrollo. Esta tarea se debe desarrollar con una periodicidad anual según lo establecido en el Acuerdo 565 de 2016, en el que se establece el sistema de desempeño laboral de los empleados públicos.

Se hace necesario ordenar por escrito a la Comisión Nacional del Servicio Civil y con el apoyo de la Oficina de Planeación del Municipio de Sevilla-Valle del Cauca, la realización de la evaluación de desempeño laboral y calificación de servicios de los funcionarios de la Oficina de registro de Instrumento Públicos de Sevilla-Valle del Cauca.

Tabla 9. Hacer: Actividades Propuestas

Actividades	Tiempo Meta	Responsable	Presupuesto
Carga Mental			
Evaluación de Desempeño Laboral (EDL).	Primera Semana mes de Agosto	Comisión Nacional del Servicio Civil, Jefe de la Oficina de Planeación del municipio de Sevilla-Valle del Cauca, los evaluados, evaluadores o comisiones evaluadoras.	\$ 400.000
Calidad de Ambiente Interior			
Mantenimiento Preventivo de Impresoras y Scanner's.	Primera Semana meses de Julio-Diciembre	Coordinadores Grupos de Servicios Generales, Infraestructura y Presupuesto SNR, Registrador de Instrumentos Públicos, Secretaria Ejecutiva.	\$ 1.080.000

Mantenimiento Preventivo de Computadoras de Escritorio.	Primera Semana meses de Julio-Diciembre	Coordinadores Grupos de Servicios Generales, Infraestructura y Presupuesto SNR, Registrador de Instrumentos Públicos, Secretaria Ejecutiva.	\$ 2.100.000
---	---	---	--------------

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10. Hacer: Presupuesto

Presupuesto				
Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Periodicidad	Total
Mantenimiento Preventivo Impresora y Scanner	6	\$ 30.000	6	\$ 1.080.000
Mantenimiento Preventivo Computadora	7	\$ 50.000	6	\$ 2.100.000
Evaluación de desempeño laboral (EDL).	5	\$ 80.000	--	\$ 400.000
TOTAL				\$ 3.580.000

Fuente: Elaboración propia.

Verificar

Análisis

Con el objetivo de disminuir al máximo los riesgos relacionados con alteraciones permanentes o agravadas al estado de salud de los funcionarios, se hace necesaria la realización de una nueva evaluación médica ocupacional programada, debido a que no se ha realizado el monitoreo de factores de riesgo desde el 26 de noviembre de 2015; este monitoreo contribuirá a la identificación de posibles riesgos ocasionados por la labor o por la exposición al medio ambiente de trabajo.

Dicha evaluación debe ser realizada bajo las normas técnicas de salud ocupacional definidas por la resolución número 2346 de 2007 “Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales”.

Tabla 11. Verificar: Actividad Propuesta

Actividades	Tiempo Meta	Responsable	Presupuesto
Análisis			
Evaluación Médica Ocupacional Periódica.	Primera Semana mes de Julio Segunda Semana mes de Julio	Médico Especialista en Medicina del Trabajo o Salud Ocupacional, Oficina Talento Humano Circulo Registral Valle, Registrador de Instrumentos Públicos y Coordinador Grupo Administrativo.	\$ 175.000

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12. Verificar: Presupuesto

Presupuesto			
Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Total
Evaluación Médica Ocupacional Periódica.	5	\$ 35.000	\$ 175.000
		TOTAL	\$ 175.000

Fuente: Elaboración propia.

Actuar

Iluminación

Aunque los resultados arrojados en la evaluación de los planes de acción vinculados a la mejora de los factores extrínsecos relacionados con los componentes de iluminación dentro de la oficina reflejen un resultado positivo, se hace necesaria la adecuación y/o renovación del sistema de iluminación de la oficina con el objetivo de disminuir las exigencias visuales dentro de los puestos de trabajo.

Ilustración 4. Evidencia: Iluminación

Fuente: Fotografía propia.

Tabla 13. Actuar: Actividad Propuesta

Actividades	Tiempo Meta	Responsable	Presupuesto
<i>Iluminación</i>			
Adecuación y/o renovación del sistema de iluminación de la oficina	Primera semana mes de Septiembre	Soporte Técnico Circulo	\$ 1.032.000
	Segunda semana mes de Septiembre	Registrador de Instrumentos Públicos y Secretaria Ejecutiva.	
	Tercera semana mes de Septiembre		

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14. Actuar: Presupuesto

Presupuesto			
Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Total
Mantenimiento de la Red Eléctrica	1	\$ 480.000	\$ 480.000
Lámpara LED	16	\$ 12.000	\$ 192.000
Plafón Lámpara	8	\$ 45.000	\$ 360.000
		TOTAL	\$ 1.032.000

Fuente: Elaboración propia.

Nivel de Satisfacción del Usuario

Durante el desarrollo del diagnóstico situacional se hizo evidente el alto nivel de satisfacción del usuario frente a aspectos como las instalaciones físicas de la oficina, el tiempo de ejecución del servicio y la atención por parte de los funcionarios de la Entidad; es importante resaltar que un 13% de los encuestados, manifestaron la falta de información relacionada con los costos del servicio, los procesos y los requerimientos en cuanto a la documentación necesaria al momento de solicitar los servicios registrales de la Oficina. De acuerdo a estos resultados, se hace necesario el integrar a la sala de espera de la Oficina, carteleras y publicaciones que contengan toda la información que resulte relevante para el usuario en general. Esto contribuiría en que al momento de que el usuario este aguardando su turno para ser atendido o esté esperando a que finalice su proceso de atención, este logre enterarse de las actualizaciones en cuanto a procesos, documentación y costos de cada uno de los servicios prestados por la Oficina de Registro.

Ilustración 5. Propuesta: Publicación de Información al Usuario



Fuente: Fotografía propia.

Tabla 15. Satisfacción del Cliente: Actividad Propuesta

Actividades	Tiempo Meta	Responsable	Presupuesto
Nivel de Satisfacción del Usuario			
Carteleras y Publicaciones: Información de Servicios	Primera semana mes de Julio	Secretaria Ejecutiva, Registrador de Instrumentos Públicos.	\$ 44.000

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16. Satisfacción del Cliente: Presupuesto

Presupuesto			
Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Total
Cartelera	2	\$ 22.000	\$ 44.000
TOTAL			\$ 44.000

Fuente: Elaboración propia.

Encabezado: PRÁCTICA EMPRESARIAL

Tabla 17. *Cronograma de Actividades*

Actividades	Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Responsable	Presupuesto
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Publicación de las Políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo.																													Secretaria Ejecutiva, Registrador de Instrumentos Públicos.	\$ 25.150
Evaluación Médica Ocupacional Programada.																													Médico Especialista en Medicina del Trabajo o Salud Ocupacional, Oficina Talento Humano Circulo Registral Valle, Registrador de Instrumentos Públicos y Coordinador Grupo Administrativo.	\$ 175.000
Cartelera y Publicaciones: Información de Servicios.																													Secretaria Ejecutiva, Registrador de Instrumentos Públicos.	\$ 44.000
Evaluación de Desempeño Laboral (EDL).																													Comisión Nacional del Servicio Civil, Jefe de la Oficina de Planeación del municipio de Sevilla-Valle del Cauca, los evaluados, evaluadores o comisiones evaluadoras.	\$ 400.000
Adecuación y renovación del sistema de iluminación de la Oficina.																													Soporte Técnico Circulo Registral Valle, Registrador de Instrumentos Públicos y Secretaria Ejecutiva.	\$ 1.032.000
Mantenimiento Preventivo de Impresoras y Scanner's.																													Coordinadores Grupos de Servicios Generales, Infraestructura y Presupuesto SNR, Registrador de Instrumentos Públicos, Secretaria Ejecutiva.	\$ 1.080.000
Mantenimiento Preventivo de Computadoras de Escritorio.																													Coordinadores Grupos de Servicios Generales, Infraestructura y Presupuesto SNR, Registrador de Instrumentos Públicos, Secretaria Ejecutiva.	\$ 2.100.000

Fuente: Elaboración propia.

Caracterización de la Propuesta de Mejoramiento

La puesta en marcha de la Propuesta de Mejoramiento requiere del respaldo e implicación de La Oficina de Soporte Técnico y Talento Humano de Circulo Registral Valle, los Coordinadores del Grupo de Servicios Generales, Infraestructura y Presupuesto SNR, la Comisión Nacional del Servicio Civil, el Jefe de la Oficina de Planeación del municipio de Sevilla-Valle del Cauca, el Registrador de Instrumentos Públicos, Secretaria Ejecutiva, los evaluados, evaluadores o comisiones evaluadoras que, de una u otra forma, tienen responsabilidad con esta.

La propuesta de mejoramiento tendrá un costo total de *cuatro millones ochocientos cincuenta y seis mil ciento cincuenta* (\$ 4.856.150) peso moneda corriente y constará de un tiempo de aplicación y ejecución de siete (9) semanas no continuas, por lo que cada actividad planteada dentro del cronograma de actividades no requerirá de una acción previa para su ejecución.

CONCLUSIONES

El diagnóstico del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Sevilla-Valle del Cauca, arrojó un resultado consolidado del 75%, por lo que las políticas y estrategias de prevención de incidentes y accidentes laborales se están gestionando de manera eficaz, previniendo así posibles riesgos y peligros dentro del ambiente de trabajo.

Los usuarios de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Sevilla-Valle de Cauca, manifiestan un alto nivel de satisfacción frente a la atención recibida al momento de solicitar los servicios brindados por la oficina; los aspectos evaluados fueron las instalaciones físicas, el tiempo de ejecución del servicio y la atención prestada por parte de los funcionarios de la Entidad.

El proceso de registro de documentos da cumplimiento a los términos de prescripción adquisitiva de dominios, contemplado en el artículo 69 del Estatuto de Registro de Instrumentos Públicos Ley 1579 de 2012, por lo que el proceso se está realizando de manera eficiente y dando cumplimiento a las necesidades y requerimientos de los usuarios que hacen uso del servicio.

Finalmente, las propuestas de mejoramiento planteadas se determinan de acuerdo a los resultados encontrados tras la realización del diagnóstico situacional de la Oficina, en estas se plantean los objetivos de cada propuesta, las acciones y actividades a desarrollar, tiempo meta, responsables y su correspondiente presupuesto; las propuestas de mejoramiento están sustentadas bajo el cumplimiento de las políticas y la normatividad correspondiente para cada acción a desarrollar.

RECOMENDACIONES

Se les recomienda a los funcionarios de la Oficina y a las Entidades encargadas de solicitar, ejecutar y acompañar las actividades descritas en la propuesta de mejoramiento; realizar la gestión necesaria para la puesta en marcha de las mismas, debido a que las actividades propuestas permiten dar cumplimiento a la normatividad que rige a la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Sevilla-Valle del Cauca.

La ejecución de las actividades propuestas, contribuirían a la disminución y prevención de posibles riesgos relacionados con la salud de los funcionarios de la Entidad y mantendrían el nivel óptimo de los equipos de Oficina; factores que sumados mejorarían el desarrollo de la prestación de los servicios de atención al usuario.

Finalmente, se recomienda ejecutar las actividades de la propuesta de mejoramiento bajo la toma de decisiones transicionales, con el objetivo de que la ejecución de las mismas no supere las expectativas presupuestales de la Entidad.

BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, F., Conti, L., Moreno, O., & Jiménez, I. (2010). Salud Ocupacional (p. 19). Bogotá D.C: Ecoe Ediciones.

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017). Caracterización Empleo Público. Bogotá D.C.

Caracterización Empleo Público. (2017). Bogotá D.C. Recuperado de:
<https://www.datos.gov.co/Funci-n-p-blica/Caracterizaci-n-Empleo-P-blico/gbtb-ydjy>

Emerson, H. (1912). Los doce principios de eficiencia. Nueva York: The Engineering Magazine Co.

Gilbreth, F. (1911). Estudio del movimiento. Nueva York: D. Van Nostrand, Co., Inc.

Gilbreth, F., & Gilbreth, L. (1917). Estudio de movimiento aplicado. Nueva York: Sturgis&Walton Co.

Chiavenato, I. (2014). Introducción a la teoría general de la administración (8va ed., pp. 41-45). México: McGraw-Hill/Interamericana.

Meyer, W., & Van Dalen, D. (2006). Estrategia de la investigación descriptiva. Recuperado 9 febrero 2018, de <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>

Misión, visión y valores de la SNR. (2018). Supernotariado.gov.co. Recuperado 5 Febrero 2018, de https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/faces/oracle/webcenter/portalapp/pagehierarchy/Package5.jspx?_adf.ctrl-state=1a5wzlyvtu_4&wcnv.model=%2Foracle%2Fwebcenter%2Fportalapp%2Fnavigations%2FSNR_Menu_Superintendencia&_afLoop=120079967586727.

Procedimiento Registro De Documentos Del Proceso Gestión Servicio Registral. (2018) (pp. 1, 3, 4, 33-35). Bogotá D.C. Recuperado de <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/5966/1/registrodocumentos.pdf>

Reseña Histórica Superintendencia de Notariado y Registro. (2018). Supernotariado.gov.co. Recuperado 5 Febrero 2018, de https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/faces/oracle/webcenter/portalapp/pagehierarchy/Package1.jspx?_adf.ctrl-state=1a5wzlyvtu_4&wcnv.model=%2Foracle%2Fwebcenter%2Fportalapp%2Fnavigations%2FSNR_Modelo3.

Sanchez Pedraza, M. (2014). El Estado colombiano está entre los menos eficientes de América Latina. Larepublica.co. Recuperado 9 febrero 2018, de <https://www.larepublica.co/economia/el-estado-colombiano-esta-entre-los-menos-eficientes-de-america-latina-2188781>.

Taylor, F. (1903). Shop management. Nueva York: Harper & Bros.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

DIAGNOSTICO SITUACIONAL: Es el conocimiento aproximado de las diversas problemáticas de una población objetivo, a partir de la identificación e interpretación de los factores y actores que determinan su situación, un análisis de sus perspectivas y una evaluación de la misma.

OFICINA DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS: Dependencia de la Superintendencia de Notariado y Registro encargada de las actividades del servicio registral de la propiedad inmobiliaria en Colombia.

ORIP: Abreviatura para Oficina de Registro de Instrumentos Públicos.

SGSST: Abreviatura para Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

SNR: Abreviatura para Superintendencia de Notariado y Registro.

SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO: Oficina adscrita al Estado Colombiano, encargada de proponer al Gobierno políticas, planes y programas sobre los servicios públicos de notariado y registro de instrumentos públicos.

ANEXOS

A continuación se entrega el documento madre que contiene las tablas de datos vinculadas a las gráficas que van desde la uno (1) hasta la trece (13):

Tabla 18. DIAGNÓSTICO: Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

Factor a Evaluar	% Cumplimiento
Existencia de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo	100%
Conocimiento Total de la Política	60%
Divulgación de la Política de Seguridad y Salud en el trabajo	60%
Publicación de la Política en un lugar visible	40%
¿Conocimiento total de roles y responsabilidades de cargos	100%
Inclusión de los roles y las funciones en SGSST en la descripción de cargos	40%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19. DIAGNÓSTICO: Calidad de Ambiente Interior

Factor a Evaluar	% Cumplimiento
Adecuada ventilación (aire viciado, malos olores, etc.)	80%
Mantenimiento de equipos de trabajo (Computadoras, redes eléctricas,...)	60%
Disminución de contaminantes por mal mantenimiento o limpieza de las instalaciones	80%
Superficie de trabajo (mesa, banco de trabajo, etc.) con dimensiones adecuadas para la labor	100%
Diseño del puesto que permitan una postura de trabajo (de pie, sentada, etc.) cómoda	80%
Nivel de esfuerzo en cargas adecuado	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20. DIAGNÓSTICO: Carga Mental

Factor a Evaluar	% Cumplimiento
Equilibrio entre las tareas y el nivel de atención requerido	80%
Adaptación de tareas estimulantes	60%
Tiempo suficiente para el correcto y seguro desarrollo de las tareas	80%
Tareas de adecuado desarrollo	80%
Horarios adecuados de trabajo	100%
Disminución de tareas con poco contenido y/o repetitivas	60%
Control de errores, averías u otros incidentes presentes en los puestos de trabajo	60%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 21. DIAGNÓSTICO: Comunicación

Factor a Evaluar	% Cumplimiento
Comunicación fluida con los superiores	100%
Comunicación fluida con compañeros	80%
Atención prestada a sugerencias de mejora de las actividades laborales	80%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 22. DIAGNÓSTICO: Síndrome de agotamiento emocional (Burn Out)

Factor a Evaluar	% Cumplimiento
Control de niveles de cansancio al final de la jornada	60%
Registro de las sensaciones de agotamiento emocional	60%
Empleos que cumplan con las expectativas de trabajado	80%
Nivel adecuado de interés en el desarrollo de las tareas	60%
Control del aislamiento entre compañeros de trabajo	60%
Motivación para acudir al puesto de trabajo a realizar las actividades	80%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 23. DIAGNÓSTICO: Análisis

Factor a Evaluar	% Cumplimiento
Conocimiento de procedimientos de identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos	60%
Conocimiento general de las rutas de evacuación	80%
Realización de evaluaciones médicas ocupacionales	40%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 24. DIAGNÓSTICO: Condiciones Térmicas

Factor a Evaluar	% Cumplimiento
Temperatura adecuada por implementación de un sistema refrigeración apropiado	60%
Temperatura adecuada por implementación de un sistema calefacción apropiado	60%
Humedad ambiental adecuada	80%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 25. DIAGNÓSTICO: Factores Psicosociales

Factor a Evaluar	% Cumplimiento
Ritmo de trabajo adecuado	80%
Periodos de descanso adecuados	100%
Puesta en práctica de conocimientos, capacidades y habilidades del funcionario	80%
Disminución de tareas monótonas y repetitivas	60%
Estabilidad laboral	100%
Divulgación de información sobre aspectos de trabajo (objetivos a cumplir, objetivos parciales, calidad del trabajo,...)	80%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 26. DIAGNÓSTICO: Desarrollo Profesional

Factor a Evaluar	% Cumplimiento
Posibilidades de formación en la empresa	80%
Posibilidades de promoción en la empresa	80%
Adecuadas y justas las posibilidades de promoción	60%
Posibilidades de conservación del empleo	80%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 27. DIAGNÓSTICO: Ruido

% Cumplimiento	
80%	Reducción de molestias por ruido
80%	Volumen de comunicación agradable entre puestos de trabajo
100%	Reducción de dificultades de concentración por ruidos existentes

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 28. DIAGNÓSTICO: Iluminación

% Cumplimiento	
60%	Iluminación adecuada en los puestos de trabajo
80%	Disminución de las exigencias visuales o de gran minuciosidad
100%	Reducción de deslumbramientos molestos en puestos de trabajo

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 29. DIAGNÓSTICO: Riesgos Emergentes

% Cumplimiento	
80%	Disminución de trabajo bajo niveles de presión
80%	Control de trastornos de la salud (cefaleas, dolores abdominales, insomnio, dolores de espalda, etc.)
100%	Relaciones de apoyo por parte de los compañeros de trabajo

Fuente: Elaboración propia.

A continuación se muestra el modelo de la encuesta de satisfacción de los servicios prestados por la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Sevilla-Valle del Cauca:

Encuesta de satisfacción en los servicios prestados por la oficina de registro de instrumentos públicos de Sevilla-Valle del Cauca.

La presente encuesta tiene como objetivo valorar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios frente a la prestación de los servicios registrales brindados por la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Sevilla Valle; esta información servirá de apoyo para la realización del informe final del proyecto denominado “Estudio de tiempos y movimientos en los servicios registrales prestados por la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Sevilla Valle” en la modalidad de pasantía para la obtención del título de Administrador de Empresas en la Universidad del Valle sede Caicedonia. A continuación encontrará una serie de preguntas relacionadas con el tema, le solicitamos conteste de la manera más honesta posible.

Sus respuestas serán anónimas y se utilizarán para sustentar la investigación del proyecto.

1. ¿Usted viene a la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos?

- a. ☐ A título personal.
- b. ☐ En representación de un familiar.
- c. ☐ En representación de un conocido.

2. Los servicios solicitados corresponden a un servicio registral de:

- a. ☐ Caicedonia.
- b. ☐ Sevilla.
- c. ☐ Otro. ¿Cuál? _____

3. ¿Cuál fue el servicio que solicitó en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos?

- a. ☐ Expedición de certificado de pertenencia y tradición.
- b. ☐ Copias (Escrituras, boletas).
- c. ☐ Radicación de documentos.
- d. ☐ Asesoría de Consultas de Índice de Propietarios.
- e. ☐ Consulta de Índice de Propietarios Exenta.
- f. ☐ Solicitud de Correcciones de Documentos.
- g. ☐ Otro. ¿Cuál? _____

4. Señale el nivel de satisfacción del servicio recibido.

- ¿Las instalaciones físicas del punto de atención son agradables?
- ¿La información suministrada fue clara, comprensible y oportuna?
- ¿Considera que el tiempo empleado para la prestación del servicio fue oportuno?
- ¿El servidor público que le brindó el servicio le transmitió confianza y buen trato?

NOTA: El rango de calificación fue el siguiente: Muy satisfecho, satisfecho, aceptable, insatisfecho y muy insatisfecho.

5. Enuncie algún aspecto que le gustaría que se tuviera en cuenta en la prestación del servicio por parte de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos:

A continuación se muestra una propuesta económica de contrato de servicios de examen médico periódico programado a los funcionarios de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Sevilla-Valle del Cauca:

PROPUESTA ECONÓMICA PRESENTADA EN PESOS COLOMBIANOS
CUADRO DE PRECIOS PARA LA PROPUESTA ECONÓMICA

Cantidad	Descripción del	Valor	Valor	Valor	Valor Total
	Elemento	Unitario. \$	Total. \$	IVA \$	Incluido IVA \$
5	Examen médico periódico programado	29.411	35.000	5.589	175.000

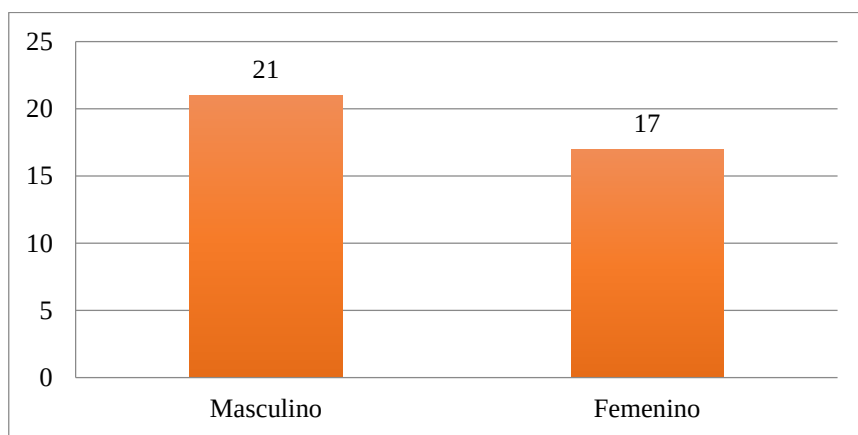
Contemplando la información detallada en el presente cuadro de precios, informamos que nos comprometemos a contratar con la Superintendencia de Notariado y Registro, el objeto del presente proceso de selección, por un valor de ciento setenta y cinco mil (\$175.000).

Los precios presentados en los cuadros de costos se entienden en Pesos Colombianos. Los precios incluyen tasas y gravámenes vigentes a la fecha.

Los precios presentados incluyen el valor del IVA en forma discriminada.

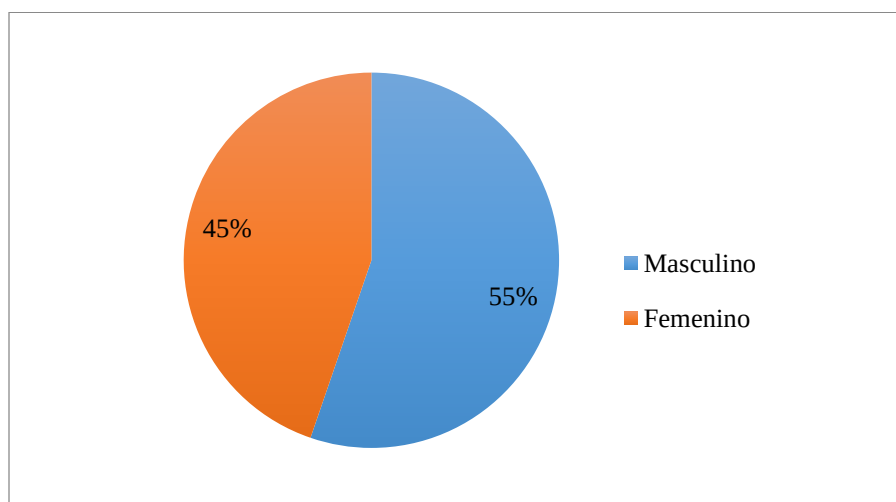
A continuación se muestran los datos sociodemográficos arrojados de la encuesta de satisfacción al cliente dirigido a los usuarios de la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Sevilla-Valle del Cauca:

Gráfico 26. Columnas: Género



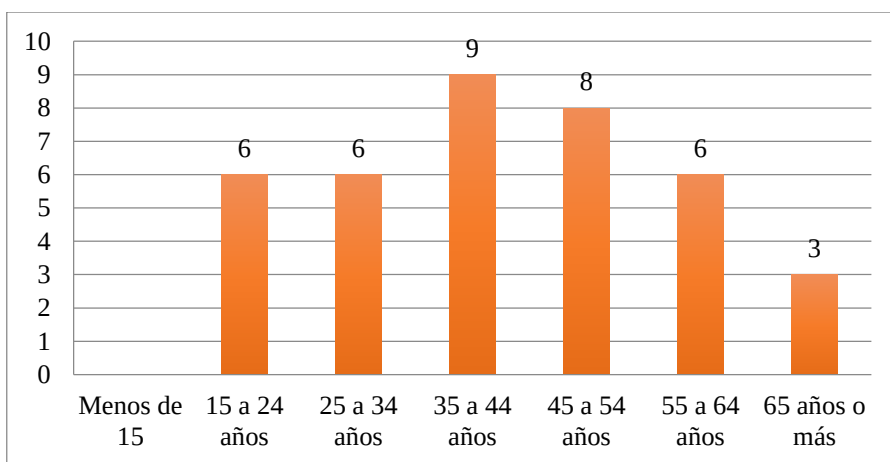
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 27. Circular: Género



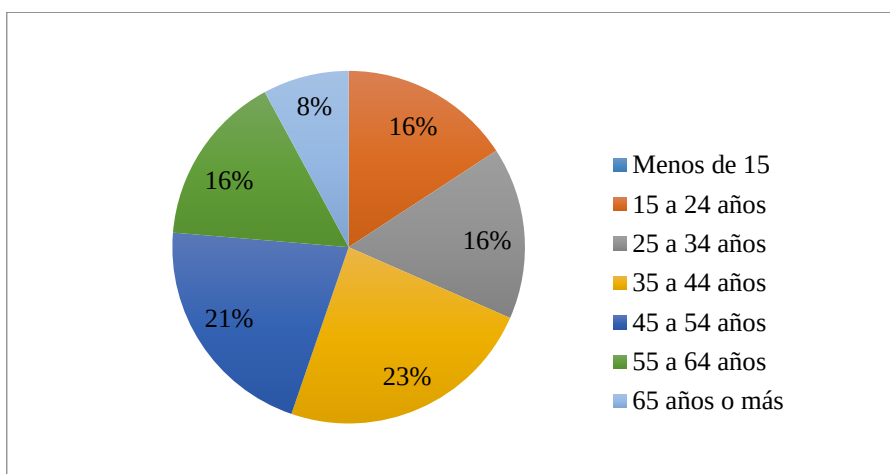
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 28. Columnas: Rango de Edad



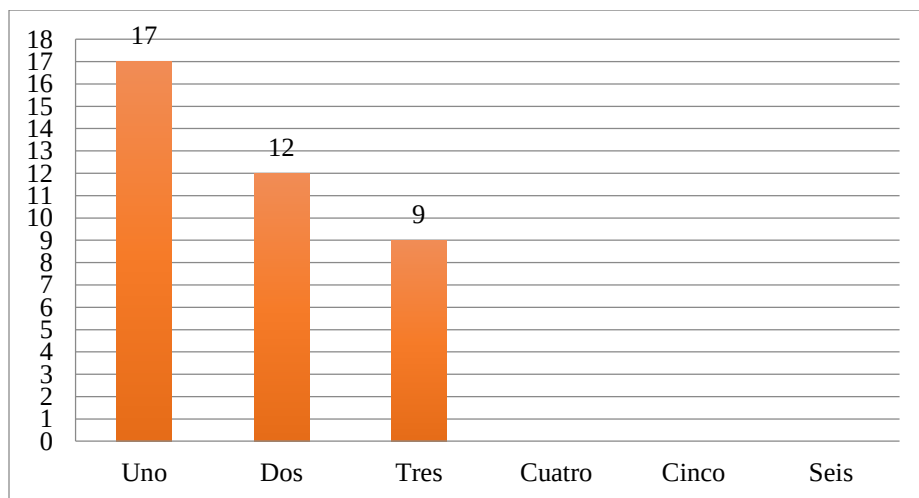
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 29. Circular: Rango de Edad



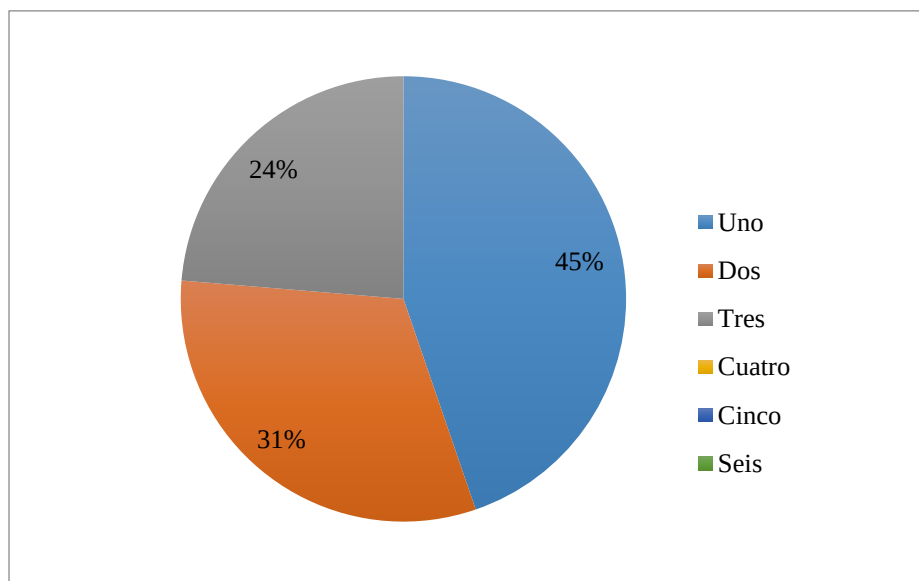
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 30. Columnas: Estrato



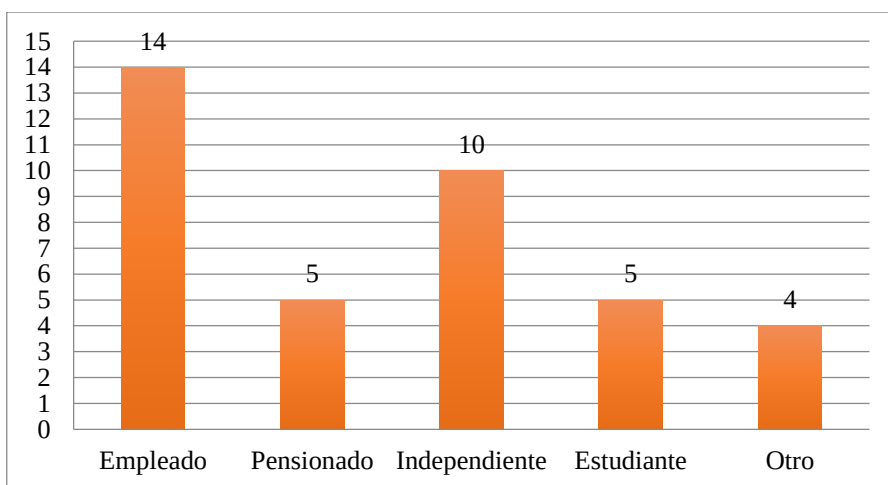
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 31. Circular: Estrato



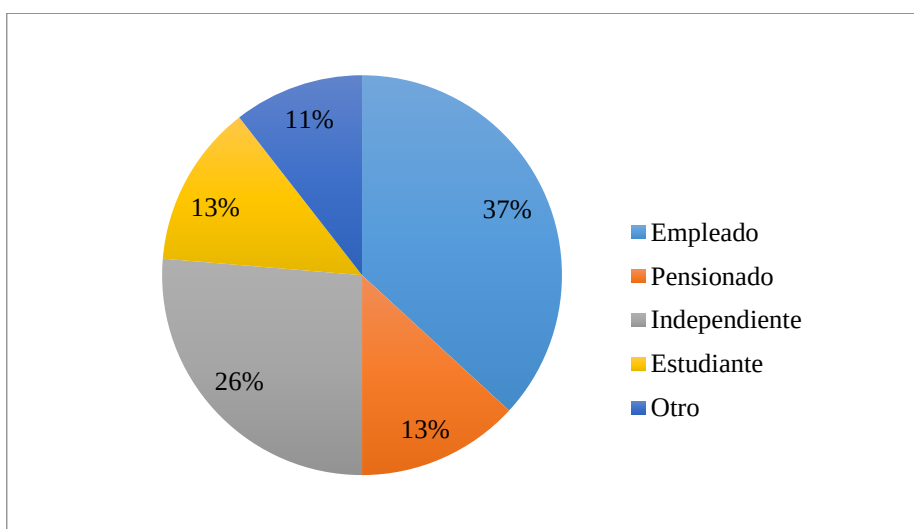
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 32. Columnas: Ocupación



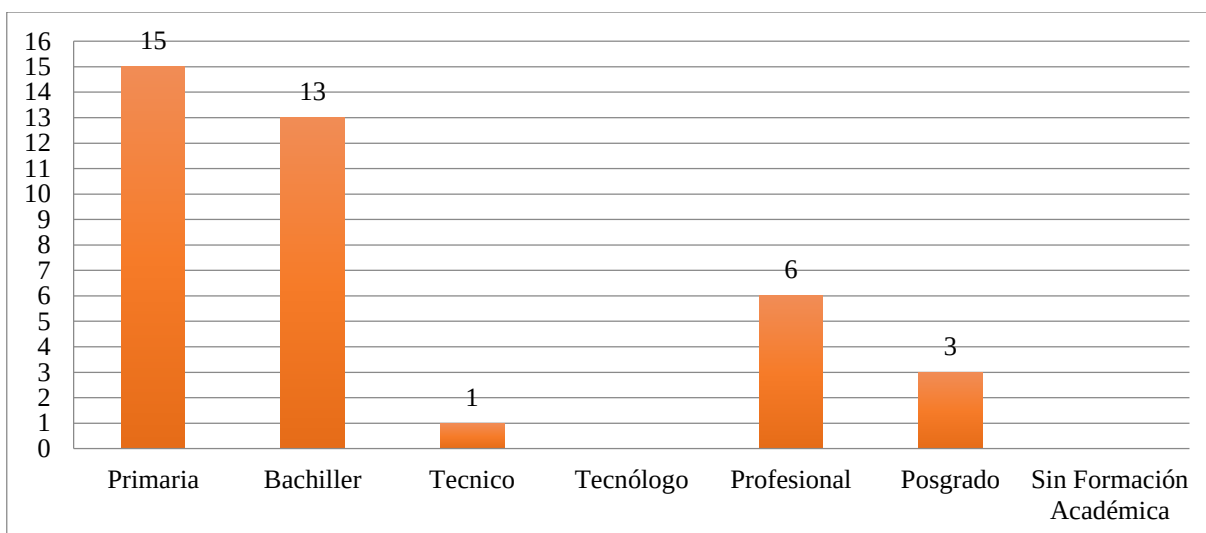
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 33. Circular: Ocupación



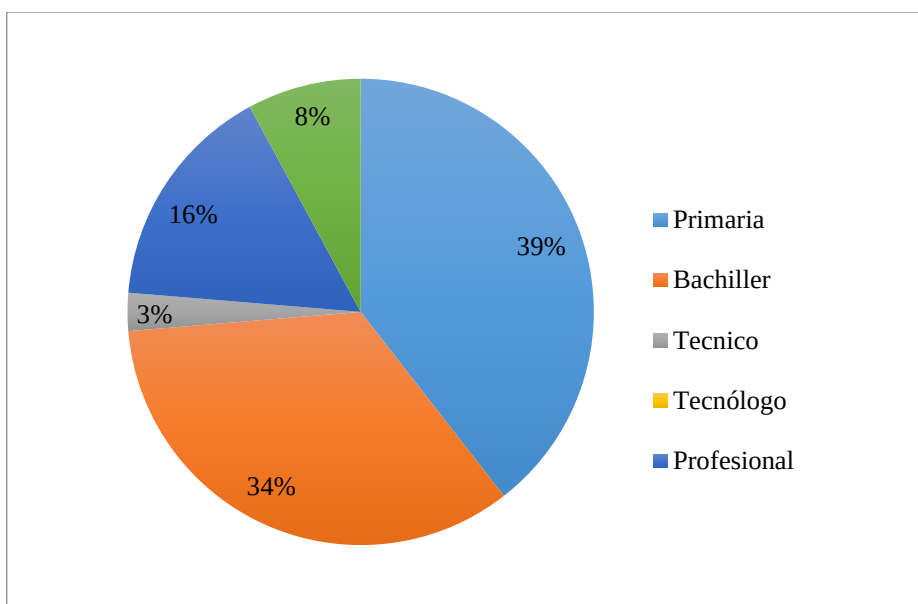
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 34. Columnas: Nivel Académico



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 35. Circular: Nivel Académico



Fuente: Elaboración propia.