



Guía de Conformación y Desarrollo de Comunidades Registrales y Grupos de Valor

SUPERINTENDENCIA
DE NOTARIADO Y REGISTRO

Código: MP - VSOS - PO - 02 - GI - 02	Versión: 01	Fecha: 30 de Mayo de 2024
---------------------------------------	-------------	---------------------------

EQUIPO DIRECTIVO:

RODRIGO GERMA ALEJANDRO
LARREAMENDY JOERNS
SUPERINTENDENTE DELEGADO PARA EL
REGISTRO

EQUIPO QUE PARTICIPÓ EN LA
CONSTRUCCION:

DIEGO ENRIQUE CORZO AYERBE
CONTRATISTA APOYO EQUIPO DE
ORIENTACIÓN

BIANINEY LICETH MERCHÁN VILLAMIZAR
CONTRATISTA APOYO EQUIPO DE
ORIENTACIÓN

JOSE GABRIEL DELGADILLO CASTRO
CONTRATISTA APOYO EQUIPO DE
ORIENTACIÓN

Mayo 2024



República de Colombia

Ministerio de Justicia y del Derecho

Superintendencia de Notariado y Registro

INTRODUCCIÓN

Con la implementación del Decreto 2723 de 2014, la Superintendencia Delegada para el Registro (SDR) asumió el rol de Orientación, Inspección, Vigilancia y Control, de manera independiente y autónoma de la administración del Servicio Público Registral. A modo histórico y con el objetivo de delimitar la competencia en la estructura institucional, en el Decreto 2163 de 2011, la SDR fungía además, del rol de supervisión, con el de operación y funcionamiento de las ORIP, asignándole, en el artículo 23, numeral 12, la responsabilidad de “Dirigir y coordinar las actividades del registro de instrumentos públicos ...”; esta función, hoy en día y a partir de la ejecución de lo dispuesto en el Decreto de 2723 de 2014, la ejerce la Dirección Técnica de Registro.

La Superintendencia Delegada para el Registro tiene como objetivo la orientación, inspección, vigilancia y control de los servicios públicos que prestan los Registradores de Instrumentos Públicos, dentro del marco legalmente establecido por el artículo 23 del Decreto 2723 de 2014, como también atender las Peticiones, Quejas y Reclamos con relación a la prestación del servicio público registral.

En la gestión de la SDR se atiende las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con la prestación del servicio público registral, en coordinación con la Oficina de Atención al Ciudadano, para garantizar el tiempo, modo y lugar, frente a la prestación de estos servicios, permitiendo realizar diagnósticos y sugerir estrategias que redunde en la mejora continua del servicio y la satisfacción del ciudadano. (Decreto 2723 de 2014 artículo 23 numeral 6). Este tema es atendido por el Grupo de Orientación Registral, conformado a través de la Resolución No.2863 del 16 de marzo de 2018 Artículo 2, expedida por la SNR.

Por lo anterior, esta guía se formula con el propósito de establecer el alcance y operación de los espacios de interacción de conocimientos y socialización de experiencias y aspectos relacionados con la ejecución de actividades del día a día dentro de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, a partir del relacionamiento entre las personas pertenecientes a grupos focales que desempeñan los mismos roles dentro de dichas áreas. De acuerdo con este propósito se busca, a su vez, unificar criterios en torno al deber ser y hacer de la actividad de orientación e

instrucción a las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, con observancia al actuar de comunidades registrales.

Esta guía se fundamenta en las labores de orientación e instrucción, siendo un apoyo para realizar con mayor eficacia las actividades propias del procedimiento, destacando los aspectos básicos y relevantes del mismo, para fortalecer los conocimientos de los funcionarios que desarrollan esta actividad.

MARCO LEGAL

Para el cumplimiento de esta misión, la Superintendencia de Notariado y Registro, apoyándose en las funciones y competencias asignadas mediante el artículo 23 del Decreto 2723 de 2014, ha trazado diferentes líneas de trabajo a través de los planes anuales de gestión alineados al Plan Estratégico Institucional vigentes en el periodo informado, concretamente, se precisan las siguientes:

- Dar a conocer a los usuarios y funcionarios del Servicio Público Registral, las acciones desplegadas por parte de la Delegada, a través del grupo IVC y orientarlos en temas atinentes al Servicio Público Registral.
- Realizar visitas generales y especiales a las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos – ORIP- conforme con las necesidades del servicio.
- Proponer al superintendente y ejecutar, cuando sean aprobadas, las intervenciones a las ORIP.
- Mejorar la calidad y oportunidad de las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias -PQRSD- de competencia de la dependencia.
- Proyectar los actos de orientación e instrucción sobre la aplicación de las normas que rigen la actuación registral.
- Redactar y expedir documentos institucionales de apoyo en la prestación del servicio público registral.
- Seguimiento a las reuniones periódicas entre curadores, notarios y registradores.
- Hacer divulgaciones periódicas dirigidas al público en las que se precisen temas relevantes para el acceso y prestación del servicio público registral.

OBJETIVO GUÍA

Establecer las condiciones de conformación y operación de las comunidades registrales y grupos de valor en el marco de las acciones de orientación, con el propósito de garantizar el mejoramiento del servicio público registral, de acuerdo con las competencias establecidas para la Superintendencia Delegada para el Registro

1. COMUNIDADES REGISTRALES

Las Comunidades Registrales son grupos integrados por funcionarios y/o contratistas de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos con roles similares de trabajo (parificación), que se reúnen en torno al aprendizaje colectivo mediante la interacción, intercambio, discusión y/o presentación de experiencias en determinados temas relacionados con sus actividades laborales, conformando una comunidad objetivo.

Los espacios de interacción se caracterizan por ser lugares donde se comparten conocimientos y situaciones de éxito que contribuyen al mejoramiento continuo. Se basa en el aprendizaje dialógico donde las interacciones igualitarias son la base para establecer redes de conocimiento. Los miembros trabajan de manera conjunta, se apoyan mutuamente y se comprometen a ayudarse en el proceso de aprendizaje. Se fomenta un ambiente de confianza y respeto donde todos tienen la oportunidad de contribuir y aprender de los demás.

¿Por qué crear comunidades registrales para funcionarios de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos (ORIP)?

1. Porque se convierte en una estrategia para orientar a aquellos menos expertos con otros con más experiencia en el rol que desempeñan en la ORIP.
2. Porque permite generar redes de conocimiento entre funcionarios que desempeñan la misma labor.
3. Porque es una herramienta para tener funcionarios más productivos en las ORIP y así disminuir reprocesos y/o productos no conformes.
4. Porque contribuye a unificar criterios de servicio y operación en las ORIP favoreciendo el servicio público registral.

5. Porque permite la transferencia de conocimiento especializado de las oficinas ante la deserción o rotación laboral por motivos pensionales o contractuales.
6. Porque permite optimizar el tiempo dedicado al aprendizaje, evitando interferir en la operación normal de las ORIP al ser sesiones programadas por roles.

CREACIÓN Y DESARROLLO DE COMUNIDADES REGISTRALES

La creación de comunidades registrales se origina a partir de la consulta de las necesidades de orientación de acuerdo con las fallas identificadas en la ejecución del servicio público registral, así como, a partir de los diferentes roles que se encuentran circunscritos al mismo desarrollo de actividades en cada una de las ORIP. Para ello se recurre a las consideraciones que, en concordancia con los resultados de la gestión presentadas por las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, la Dirección Técnica de Registro, la Oficina Asesora Jurídica y la Superintendencia Delegada para el Registro, se identifican para ser mejoradas.

Las consultas sobre las necesidades de orientación deben ser realizadas a partir de dos niveles de relacionamiento e interacción con el servicio público registral. Un primer nivel está conformado con aquellas instancias que identifican y hacen seguimiento a los niveles de gestión de las ORIP, realizan apoyo especializado a nivel técnico o jurídico e incluso considerando los resultados presentados desde las funciones de inspección, vigilancia y control. El segundo nivel se relaciona con la prestación directa de los servicios de acuerdo con las funciones o roles que llevan a cabo.

Para el primer caso, la consulta se realiza directamente y en primera instancia con la Dirección Técnica de Registro, la Oficina Asesora Jurídica y la Superintendencia Delegada para el Registro. Las dependencias posibilitan de manera más amplia el análisis de necesidades de orientación y, gracias a esto, las necesidades pueden identificarse según un nivel de impacto más general.

Para la realización de la consulta de necesidades de orientación se formuló un instrumento que, a partir de preguntas abiertas, incorporan aspectos a consideración de los expertos de cada una de las áreas para la identificación requerida. Ver Anexo No. 1.

En segundo caso, las consultas se dirigen a los funcionarios y contratistas de las ORIP y, con un instrumento de preguntas con opción específica de respuesta, se abordan aspectos de funcionamiento sobre los que podrían identificarse las necesidades de orientación. Ver Anexo No. 2.

Este tipo de procesos de consulta de necesidades se deberá realizar al inicio de las respectivas vigencias para la actualización y formulación de los respectivos planes de orientación.

¿Quiénes están invitados a participar?

Todos los funcionarios de las ORIP del país están invitados a participar, donde harán parte de la comunidad correspondiente al rol que desempeñan en la oficina. Las comunidades registrales que se pueden llegar a conformar, sin perjuicio de identificar otras a partir de las necesidades de orientación, son las siguientes:

- ✓ Comunidad Registral de Registradores
- ✓ Comunidad Registral de Coordinadores Gestión Jurídica Registral
- ✓ Comunidad Registral de Coordinadores Gestión Tecnológica y Administrativa
- ✓ Comunidad Registral del Rol Calificadores
- ✓ Comunidad Registral del Rol Liquidadores/ventanilla
- ✓ Comunidad Registral Rol Administrativo
- ✓ Comunidad Registral del Rol Antiguo sistema

Censo de Población que participan en las Comunidades

El proceso de conformación de las comunidades registrales requiere de la identificación del personal de funcionarios y contratistas vinculados a cada uno de los roles, asociados a las comunidades, en cada una de las ORIP, por ello se debe solicitar a las instancias correspondientes un listado de vinculación de personal para cada una de las ORIP en donde se identifiquen los cargos o los roles que desempeñan. Según los roles específicos y las personas correspondientes a cada uno se conformarán las respectivas comunidades registrales.

La priorización de las comunidades a registrar resultará de las consideraciones entre las necesidades de orientación identificadas, a partir de las encuestas, el nivel de impacto para el mejoramiento de los servicios con la implementación de la comunidad y el número de personas que pueden llegar a participar en las mismas.

Formulación del Plan de Orientación

A partir de las necesidades de orientación identificadas se deberá establecer un listado de ellas, separadas para cada perfil y/o comunidad registral y se deberá establecer un orden de priorización para su presentación o discusión en cada uno de los encuentros. Dicho listado servirá de base para la formulación del plan de orientación, el cual incorporará elementos adicionales como:

- Las actividades para ejecutar previamente a los encuentros de orientación con sus respectivas fechas.
- El nombre del responsable o facilitador para la orientación de los temas durante los diferentes espacios.
- La identificación temática de cada encuentro y su fecha de ejecución.
- Los productos resultados de cada uno de los encuentros.
- Las acciones de medición de impacto según el proceso desarrollado (Ver Anexo 3. Formato de Plan de Orientación)

Activación y Funcionamiento de las Comunidades Registrales

Establecidos los aspectos anteriormente mencionados se debe llevar a cabo la convocatoria para la realización de la reunión de presentación del modelo de funcionamiento y alcance de las comunidades registrales y para la activación de cada una de ellas. Lo conveniente es llevar a cabo una reunión de este tipo por cada una de las comunidades priorizadas. Durante dicho encuentro se realizará la presentación del plan de orientación a la comunidad respectiva.

Realizado el encuentro de presentación, se programarán los siguientes encuentros de acuerdo con la formulación del respectivo Plan de Orientación. Estos encuentros

deberán generar un registro dentro de la Bitácora de Lecciones Aprendidas de acuerdo con el desarrollo de estos (Ver Anexo No. 4) y se dejará memorias de la reunión (Ver Anexo 5). Esta bitácora servirá de insumo para la realización de informes de gestión al respecto del proceso y para la expedición de circulares de normalización de acciones para la prestación del servicio público registral, en el marco del proceso de orientación brindado por la Superintendencia Delegada para el Registro.

PRESENTACIÓN DE INFORMES Y MEDICIÓN DE IMPACTO

Las actividades desarrolladas sobre el funcionamiento de cada comunidad registral se convertirán en los insumos para presentar informes periódicos y para medir el impacto sobre la calidad del servicio público registral.

Los informes de gestión deberán describir los balances de orientación temática, de participación, el registro de lecciones aprendidas, así como, los efectos frente a la normalización para el mejoramiento del servicio y los posibles impactos de acuerdo con los indicadores de gestión de las ORIP y sus efectos en las respuestas y gestión relacionadas con las PQRS.

La medición del impacto alcanzado a partir de la implementación de las comunidades registrales y la ejecución de los respectivos planes de orientación estarán relacionados con el análisis del comportamiento de las PQRS y los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a los miembros de cada comunidad registral (Ver Anexo 6), las estadísticas reportadas en relación con el daño antijurídico establecido desde la Oficina Asesora Jurídica de la SNR y de los resultados de los indicadores establecidos dentro del Modelo de Inspección, Vigilancia y Control de la Superintendencia Delegada para el Registro. La variación de estos componentes, con respecto a las cifras o situaciones presentadas al inicio de la vigencia serán el referente para definir el nivel de impacto.

2. GRUPOS DE VALOR

Los grupos de valor son personas naturales (ciudadanos), jurídicas (organizaciones públicas o privadas a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad) o

individuos u organismos específicos receptores de los resultados de la gestión de la Superintendencia de Notariado y Registro, los cuales van a ser perpetuos.

Los espacios de interacción se caracterizan por ser lugares donde se comparten conocimientos y situaciones de éxito que contribuyen al mejoramiento continuo. Se basa en socializar buenas prácticas, casos de éxito y con el aprendizaje dialógico donde las interacciones igualitarias son la base para establecer redes de conocimiento.

¿Porque se conforman grupos de valor?

Los grupos de valor se conforman con el fin de facilitar y promover el diseño e implementación de políticas públicas de manera transversal, en tanto es un insumo clave para la toma de decisiones con base en la identificación de necesidades de orientación que se deben satisfacer, para el diseño de estrategias que fortalezcan la interacción de la entidad con la ciudadanía, para el fortalecimiento de la oferta institucional y para la asignación de recursos en el desarrollo de proyectos institucionales, entre otros.

¿Como se conforman grupos de valor?

Identificando los beneficiarios de la oferta institucional, de asistentes a ejercicios de participación ciudadana, registros administrativos, resultados de los informes de peticiones, quejas y reclamos, frecuencia de consultas sobre la oferta institucional, tipo de información y canales de acceso, fuentes secundarias de información (estadísticas, cifras internas de relacionamiento), entre otros.

¿Quiénes están invitados a participar?

Los Grupos de valor priorizados son los siguientes:

INSTITUCIONALES	INTERINSTITUCIONALES	PRIVADOS	ACADEMIA	ENTIDADES DISTRIALES
Registradores	MinVivienda	CAMACOL	ANDES	METRO
Notarios	ANT	ASOBANCARIA	EXTERNADO	RENOVO

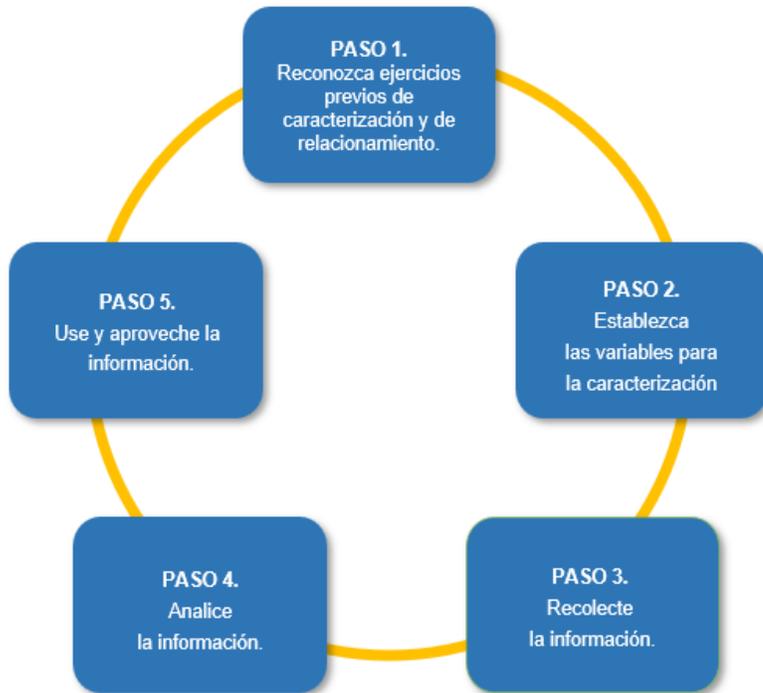
Curadores	SAE	FEDELONJAS	JAVERIANA	DADEP
DTR	DIAN	HABI	NACIONAL	IDU
SDN	ANI	CONFECAMARAS	ROSARIO	SECRETARIA DE HABITAT
OAJ	RAMA JUDICIAL			
Tierras	FNA			
Curadurías				

¿Cuál es el alcance que tienen los grupos de valor?

- ✓ Orientar y realizar IVC desde la Superintendencia Delegada para el Registro con el acompañamiento de los grupos de valor.
- ✓ Realizar la identificación de la satisfacción del usuario.
- ✓ Impulsar a las entidades competentes otras normatividades, como proyectos de Ley, resoluciones, instrucciones, entre otros.

¿Como funcionan los grupos de valor?

Los espacios de interacción se caracterizan por ser lugares donde se comparten conocimientos y situaciones de éxito que contribuyen al mejoramiento continuo. Se basa en socializar buenas prácticas, casos de éxito y con el aprendizaje dialógico donde las interacciones igualitarias son la base para establecer redes de conocimiento.



Una vez realizado el encuentro, se procede a realizar las actividades que se relacionan a continuación:

- ✓ Diligenciamiento del cuestionario de necesidades.
- ✓ Sistematización del cuestionario de necesidades.
- ✓ Identificar y caracterizar grupos de valor, necesidades en términos de servicio y niveles actuales de satisfacción.
- ✓ Elaborar y gestionar acuerdos de servicio con grupos de valor.
- ✓ Diseñar y adelantar estrategias de mejoramiento de la calidad del servicio.
- ✓ Diseñar y ejecutar acciones para mitigación o disminución de eventos adversos.
- ✓ Establecer concordancias o contradicciones normativas y temas desuetos o inaplicables.
- ✓ Presentación del informe.

Identificar y caracterizar grupos de valor

Identificar cuáles son las variables para estudiar y cuál es el nivel de profundidad o desagregación de la información requerida. Las variables elegidas deberán atender al objetivo de la caracterización adaptadas a la Superintendencia de Notariado y Registro. Tales como:

- ✓ Variables asociadas a la plataforma estratégica de la entidad.
- ✓ Variables articuladas con el quehacer de la Superintendencia de Notariado y Registro.
- ✓ Variables de priorización.
- ✓ Necesidades de los grupos de valor.
- ✓ Expectativas de los grupos de valor.
- ✓ Requisito legal de los grupos de valor.

Lo anterior se evidencia en la matriz de caracterización de grupos de valor anexa a este documento (Ver Anexo 7).

Identificación de necesidades de orientación registral

En los encuentros con los grupos de valor es necesario que se profundice en el conocimiento de las diferentes agrupaciones poblacionales más allá de los datos demográficos y geográficos, de tal manera que se conozca información sobre intereses, creencias y preferencias de los grupos de valor con relación a la prestación del servicio público registral.

En este sentido, como producto de los encuentros con los grupos de valor, se diligenciará la bitácora de lecciones aprendidas grupos de valor anexa a este documento (Ver Anexo 8).

Formulación del Plan de Orientación

A partir de las necesidades de orientación identificadas, se deberá establecer un listado de ellas separadas para cada grupo de valor y se deberá establecer un orden de priorización concertado con cada uno de ellos, estableciendo acciones a corto, mediano y largo plazo de acuerdo con lo diligenciado en el cuestionario (Ver Anexo 9). Dicho listado servirá de base para la formulación del plan de orientación con el grupo de valor.

Presentación de informes y medición de impacto

Las actividades desarrolladas sobre el funcionamiento de cada grupo de valor se convertirán en los insumos para presentar informes de análisis de grupos de valor con mesas focalizadas para cada uno y para medir el impacto en relación con la calidad del servicio público registral, se aplicarán a los grupos de valor, las encuestas que evalúan el nivel de satisfacción en la prestación del servicio registral (Ver Anexo 10), y así se realizará un informe del análisis de los resultados de esta encuesta que permitirá establecer estrategias que incentiven a la mejora continua de la prestación.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Guía:** Es un documento de comunicación técnica destinado a dar asistencia a las personas que utilizan un sistema en particular. Por lo general, este documento está redactado por un escritor técnico.
- **Capacitación:** Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.
- **Comunidad Registral:** Comunidad Registral es una organización de ámbito local que se focaliza en las actuaciones que promuevan una transformación educativa basada en el aprendizaje participativo, efectivo e igualitario del servicio registral.

- **Encuesta de satisfacción:** Es un estudio que sirve para medir qué tan satisfechos están los clientes y cuál es el nivel de compromiso que tienen hacia una marca, producto o servicio.
- **Plan de orientación:** Es un sistema de atención a los colaboradores que se ocupa de la información, la formación y la orientación de forma personalizada y que centra su atención en facilitar la adaptación a la Superintendencia de Notariado y Registro, apoyar el proceso de aprendizaje.
- **Grupo de valor:** Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.

BIBLIOGRAFÍA

- https://es.wikipedia.org/wiki/Gu%C3%ADa_del_usuario
- <https://www.questionpro.com/es/encuesta-de-satisfaccion.html>
- [https://psicologia.us.es/accion-tutorial/que-es-el-plan-de-orientacion-y-accion-tutorial-contactanos#:~:text=El%20Plan%20de%20Orientaci%C3%B3n%20y%20Acci%C3%B3n%20Tutorial%20\(POAT\)%20es%20%E2%80%9C,mejorar%20el%20rendimiento%20acad%C3%A9mico%20as%C3%AD](https://psicologia.us.es/accion-tutorial/que-es-el-plan-de-orientacion-y-accion-tutorial-contactanos#:~:text=El%20Plan%20de%20Orientaci%C3%B3n%20y%20Acci%C3%B3n%20Tutorial%20(POAT)%20es%20%E2%80%9C,mejorar%20el%20rendimiento%20acad%C3%A9mico%20as%C3%AD)
- <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/26415658/Grupo%20de%20Valor#:~:text=Medici%C3%B3n%20estad%C3%ADstica%20mediante%20la%20cual,de%20personas%20con%20caracter%C3%ADsticas%20similares>.

ANEXOS

1. Encuesta de necesidades de orientación expertos registrales
2. Encuesta de necesidades de orientación miembros comunidad registral
3. Plan de Orientación Registral
4. Bitácora de Lecciones Aprendidas Comunidades Registrales
5. Memorias de la reunión

6. Encuesta de satisfacción encuentros comunidades registrales
7. Matriz de caracterización Grupos de Valor
8. Bitácora de Lecciones Aprendidas Grupos de Valor
9. Cuestionario de necesidades de orientación de grupos de valor
10. Encuesta de satisfacción de la prestación del servicio registral

VERSIÓN DE CAMBIOS			
Código:	Versión:	Fecha:	Motivo de la actualización:
MP - VSOS - PO - 02 - GI - 02	01	30-05-2024	Se crea la guía en cumplimiento a la normatividad vigente, verificando las condiciones para la prestación del servicio público registral e incentivando al mejoramiento continuo de cada uno de los actores de la cadena valor del servicio público registral, siendo esto insumo de las medidas preventivas que se manejan en el ejercicio de la inspección, vigilancia y control a las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos.

ELABORACIÓN Y APROBACIÓN					
ELABORÓ	REVISIÓN METODOLÓGICA	APROBÓ		Vo.Bo Oficina Asesora de Planeación	
DIEGO CORZO AYERBE JOSE GABRIEL DELGADILLO CASTRO LICETH MERCHÁN VILLAMIZAR	HEYNER CARRILLO ROMERO	RODRIGO GERMAN ALEJANDRO LARREAMEN DY JOERNS MARLEN JHINETH GARCIA MENDEZ	Superintendente Delegado para el Registro Coordinador del equipo de Orientación Registral	MONICA YANETH GALVIS GARCIA	Coordinadora del Grupo de Arquitectura Organizacional y Mejoramiento Continuo de la Oficina Asesora de Planeación.
Contratistas de la Superintendencia Delegado para el Registro	Grupo Arquitectura Organizacional y Mejoramiento Continuo de la Oficina Asesora de Planeación.				
Fecha: 22 de Mayo de 2024	Fecha: 29 de Mayo de 2024	Fecha: 22 de Mayo de 2024		Fecha Aprobación: 30 de Mayo de 2024	

