

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

1. OBJETIVO

Crear, modificar y controlar los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad mediante el análisis de cumplimiento de los requisitos establecidos en la metodología de la entidad con el propósito de desarrollar adecuadamente las actividades inherentes a los procesos en cumplimiento de la misión y objetivos institucionales, así como unificar en materia documental la gestión de la RNEC.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de la necesidad de crear, modificar, controlar o pasar a “obsoleto” los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, continúa con el análisis de cumplimiento de los requisitos y finaliza con la publicación y el archivo del documento.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

4. BASE DOCUMENTAL

- Normograma

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

Manuales

- Manual de Calidad (SGMN01)
- Manual de acuerdos de nivel de servicios (SGMN02)
- Manual de Identidad Visual (COMN01)

Formatos

- Plantilla para la elaboración de Informes (Formato Libre) SGFL01
- Plantilla para la elaboración de Informes (Formato Libre) Fondo Rotatorio (SGFL01_FRR)
- Plantilla para la elaboración de Memorandos (SGFT01)
- Plantilla para la elaboración de Oficios (SGFT02)
- Acta de reuniones y compromisos (SGFT03)
- Mapa de macroprocesos (SGFT04)
- Hoja de vida del indicador (SGFT05)
- Listado maestro de documentos y registros (SGFT06)
- Asistencia a reuniones (SGFT07)
- Mapa de procesos (SGFT08)
- Formato matriz de informes, reportes y actas de seguimiento y evaluación del nivel desconcentrado de la Registraduría Nacional del Estado Civil (SGFT09)
- Plantilla para la caracterización de procesos (SGFT10)
- Plantilla para la elaboración de procedimientos (SGFT11)
- Plantilla para la elaboración de manuales (SGFT26)
- Plantilla para la elaboración de guías (SGFT27)
- Plantilla para la elaboración de instructivos (SGFT28)
- Plantilla para la elaboración de documentos (SGFT29)
- Plantilla para la elaboración de protocolos (SGFT30)

Guías

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

- Guía para manejo de comunicaciones internas mediante correo electrónico y la creación de carpetas compartidas a nivel local (GDGU04)
- Guía para la elaboración de procesos y procedimientos (SGGU03)

Instructivos

- Control de documentos (SGIN02)

5. BASE LEGAL

Norma (número y fecha)	Directriz legal
Constitución Política de Colombia	Establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones (artículo 209). Establece que las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley (artículo 209). Establece que en las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas (artículo 269).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

Ley 87 de 1993	Establece las normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado (aplica toda la norma). Aplica a todos los organismos y entidades de las ramas del poder público en sus diferentes órdenes y niveles, así como en la organización electoral, en los organismos de control, en los establecimientos públicos, en las empresas industriales y comerciales del Estado, en las sociedades de economía mixta en las cuales el Estado posea el 90 % o más de capital social, en el Banco de la República y en los fondos de origen presupuestal (artículo 5).
Ley 594 de 2000 Ley General de Archivo	Establece las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado. Objeto, art. 1. Ámbito de aplicación, art. 2. Definición, art. 3. Principios, art. 4. Sistema Nacional de Archivos, órganos, art. 5 y 6. Categorización de Archivos Públicos, art. 7 a 10. Administración de Archivos, art. 11 a 20. Gestión de documentos, art. 21 a 26. Acceso y consulta de documentos, art. 27 a 29. Salida de documentos, art. 30 y 31. Control y Vigilancia, art. 32 a 35. Archivos privados, art. 36 a 43. Donación, adquisición y expropiación, art. 44 a 45. Conservación de documentos, art. 46 a 49. Estímulos, art. 50.
Resolución 5424 de 2015	“Por la cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno de la Registraduría Nacional del Estado Civil y de los Fondos Adscritos, se determinan las competencias institucionales para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad y se derogan las Resoluciones 2758 del 21 de abril de 2006 y 5766 del 31 de agosto de 2009”.
Decreto 1499 de 2017	Reglamenta el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 y actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Lo concerniente a la dimensión No. 7. Control Interno.
Resolución 8972 de 2025	“Por la cual se adoptan los Macroprocesos y Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC y se deja sin efectos la resolución 7413 de 2016”
Resolución 818 de 2018	Ordena la publicación del Programa de Gestión Documental (PGD) de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus Fondos Adscritos.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

Resolución 13839 de 2024	“Por la cual se adopta la Norma ISO 9001:2015, se adopta el Manual de Calidad como instrumento del Sistema de Gestión de Calidad – SGC y se determinan los responsables y los roles de los directivos y servidores públicos de la Registraduría Nacional del Estado Civil – en el SGC y se deroga la Resolución No. 1002 de 26 de enero de 2018”.
Resolución 13840 de 2024	“Por la cual se adoptan la ISO/TS 54001:2019, los procesos y procedimientos, roles y responsabilidades del Macroproceso Electoral y el Plan de Desarrollo del Servicio Electoral PDSE y demás instrumentos de Calidad del Servicio Electoral de la Registraduría Nacional del Estado Civil-RNEC y se deroga la Resolución No. 6620 del 26 de junio de 2019”.
Resolución 12966 de 2021	“Por la cual se actualiza la adopción del Sistema de Informes, Reportes y Actas de Seguimiento y Evaluación del nivel desconcentrado de la Registraduría Nacional del Estado Civil”.
Resolución 19127 de 2022	“Por la cual se adopta la NTC ISO 14001:2015, el Manual de Gestión Ambiental como instrumento del Sistema de Gestión de Ambiental (SGA) y se determinan los responsables y los roles de los directivos y servidores públicos de la Registraduría Nacional del Estado Civil en el SGA”.
Circular 053 de 2017	Estrategia cero papel.

6. DEFINICIONES

Caracterización de procesos: documento que describe las características generales para llevar a cabo un proceso. Define entradas, salidas, responsables, recursos, riesgos e indicadores que permitan su medición.

Listado maestro de documentos y registros: es la relación de los documentos internos del Sistema de Gestión de Calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil. En él se consignan los documentos vigentes, así como los cambios, fechas de modificación y aprobación de cada uno de estos. Se identifica con el código SGFT06

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

Gestión documental: conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes al almacenamiento, organización y simplificación de la gestión de documentos, en ella se maneja y organiza la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Política de operación: elemento de control que establece las guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la entidad. Define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y los procedimientos.

Información por mantener: información que hace alusión a los documentos de base legal y reglamentaria para la operación de los procesos.

Información por conservar: información que hace alusión a los registros, a las evidencias de la ejecución de los procesos.

Validación: confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Verificación: confirmación, mediante el aporte de evidencia objetiva, para señalar que se han cumplido los requisitos especificados.

Publicación: es el proceso que permite disponer y dar a conocer un documento.

Producto o servicio: resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

Documento Obsoleto: Es un documento que ha perdido su vigencia en fecha o contenido, se ha retirado de la intranet y se ha eliminado su uso

Código: conjunto de letras y números que permiten identificar un documento.

Revisión: actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

Control de cambios: es el registro de los cambios que ha tenido un documento a lo largo del tiempo, evidenciados en el cambio del número de versión desde su elaboración inicial. El control se realiza mediante el registro de estos cambios en el mismo documento y en el listado maestro de documentos y registros.

Guía: documento asociado a los procesos y procedimientos, que especifica en mayor detalle actividades o tareas, presentando alternativas de realización.

Instructivo: documento que orienta el diligenciamiento de un formato o herramienta informática. Su desarrollo dependerá de su complejidad, del tipo de toma de decisiones y de la incidencia en la operación de la entidad. Es preciso aclarar que no todos los formatos o herramientas informáticas requieren instructivo.

Manual: documento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática la descripción de información referente a un sistema y consolida su desarrollo y operatividad.

Manual de la Calidad: documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad.

Formato: documento elaborado para consignar el resultado de una actividad o tarea. Una vez diligenciados se denominan “registros”.

Formato libre: documento codificado y controlado dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Registraduría, cuya plantilla estandarizada permite registrar información variable según la necesidad del proceso. Aunque su contenido es flexible, su uso es obligatorio, asegurando trazabilidad, uniformidad y cumplimiento de los lineamientos documentales institucionales.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas. Puede ser en medio físico o magnético. (ISO 9000:2015 – Numeral 3.8.10)

Procedimiento: forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso (ISO 9001:2015 - numeral 3.4.5.)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

Protocolo: documento que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a situaciones específicas de los procesos y así poder hacer frente a los diferentes usuarios internos y externos y a la manera de atender sus necesidades y/o requerimientos.

Documento: Información y su medio de soporte.

Ejemplo: registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

Nota 1: el medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, muestra patrón o una combinación de estos.

Documento controlado: documentos generados que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad, sujetos de actualización cuando el documento original sufra cambios a fin de asegurar que no se utilicen versiones que no estén vigentes.

Documento no controlado: documentos cuya distribución no es controlada. Son de carácter informativo y, por lo tanto, no requieren de una actualización cuando el original sufra un cambio.

Documentos externos: es aquel documento de origen externo que se necesita para realizar alguna gestión interna, por ejemplo, los de carácter legal o reglamentario: leyes, decretos, resoluciones y circulares externas emanadas por entidades del Estado.

Documentos internos: se consideran documentos internos todos los que se generen en los procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Documento obsoleto: documento que ha perdido su vigencia en fecha o contenido.

Documento vigente: es aquel cuyo contenido esta actualizado y se mantiene en uso.

Diagrama de flujo: es una representación gráfica de un proceso. Utiliza símbolos estandarizados como óvalos, rectángulos, rombos y flechas para mostrar de manera visual y secuencial los pasos que se deben seguir para realizar una tarea o resolver un problema.

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

Proceso: conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que utilizan entradas para entregar un resultado previsto (ISO 9000:2015 – Numeral 3.4.1). En la Registraduría se clasifican en estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.

Procesos estratégicos: incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos misionales: incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

Procesos de apoyo: incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

Procesos de evaluación: incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

Mapa de procesos: representación gráfica de la operación de la entidad.

Mapa de Procesos Nivel 1: es la representación gráfica de los Macroprocesos de la RNEC.

Mapa de Procesos Nivel 2: es la representación gráfica de los procesos de la RNEC.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La documentación relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad se basará en el Mapa de Macroprocesos Nivel 1, identificado con el código SGFT04, y en el Mapa de Procesos Nivel 2, identificado con el código SGFT08.
2. Las orientaciones normativas de los procesos se consolidan en el normograma de la institución y serán responsabilidad de la Oficina Jurídica.

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

3. La Coordinación de administración de los sistemas de gestión de calidad es la responsable de crear, modificar, anular o divulgar documentos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad y, a su vez, es responsable de la supervisión, evaluación, codificación y control de documentos. Ninguna otra dependencia podrá hacerlo.
4. Los documentos del Sistema de Gestión deberán seguir los lineamientos establecidos en el “Manual de Identidad Visual” de la RNEC.
5. El requerimiento para la creación, modificación, anulación o divulgación de los documentos deberá hacerse de manera formal a través de la plataforma TITÁN, remitido por el líder del proceso y dirigido a la Coordinadora de administración de los sistemas de gestión de calidad. Se entiende por líder de proceso: secretario general, registradores delegados, gerentes, jefes de oficinas y directores.
6. Ningún servidor público de la Registraduría Nacional del Estado Civil podrá guardar versiones de documentos en su computador. Siempre que se requiera usar algún manual, guía, instructivo, documento, protocolo o formato, deberá ser descargado de la intranet con el fin de usar la versión vigente.
7. Los documentos obsoletos se deben conservar serán identificados con el texto “obsoleto” y estarán a cargo de la Coordinación de administración de los sistemas de gestión de calidad.
8. Todos los documentos que se originen en medios físicos o magnéticos y hagan parte del Sistema de Gestión de la Calidad de los macroprocesos de la entidad deben reposar en los archivos de gestión documental de las dependencias que los originan y de acuerdo con las Tablas de Retención Documental establecidas.
9. La Coordinación de administración de los sistemas de gestión de calidad conservará en magnético los documentos que hagan parte del Sistema de Gestión de la Calidad de los macroprocesos y procesos de la entidad, con el fin de administrar y efectuar control a los mismos.
10. La versión oficial de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad será la que se encuentre publicada en la intranet y en la página web.

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

11. Para la creación de una caracterización se debe utilizar el formato SGFT10 y para la creación de un procedimiento, el formato SGFT11.
12. Los cambios en las caracterizaciones de los procesos que serán presentados para aprobación ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno son aquellos que representen cambios estructurales (creación de nuevos macroprocesos y procesos o retiro de estos) en los mapas de macroprocesos y procesos de la RNEC. Los demás cambios que afecten las caracterizaciones de los procesos serán revisados y aprobados por la Coordinación de administración de los sistemas de gestión de calidad.
13. La revisión técnica de los documentos correspondientes a la Oficina de Planeación la realizará un servidor diferente al que elaboró el documento.
14. Para las presentaciones en PowerPoint y videos generados en virtud de la gestión de los procesos, su control y custodia será responsabilidad de los encargados de los procesos.
15. A excepción de los formatos, ningún documento de la pirámide documental se podrá imprimir. Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad son controlados y una vez se descarguen o impriman se consideran copias no controladas. Es responsabilidad de cada servidor aplicar buenas prácticas con el propósito de disminuir el uso de papel en la entidad.
16. La Coordinación de administración de los sistemas de gestión de calidad es la responsable del control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
17. Cuando se elimine o cree un nuevo Documento, entiéndase por el mismo: manuales, guías, instructivos, documentos, protocolos y formatos, se deberá actualizar en la base documental del procedimiento al que pertenece, por lo tanto, cuando se realice la solicitud se debe presentar el procedimiento con los cambios en su base documental.
18. Las solicitudes que se radiquen después de 5:00 p.m. serán atendidas el siguiente día hábil sin excepción.
19. Si una delegación requiere hacer alguna actualización o modificación de los documentos del sistema de gestión de calidad, deben ser solicitados al proceso responsable en el nivel central, quienes son los encargados de actualizar estos documentos. Esta solicitud

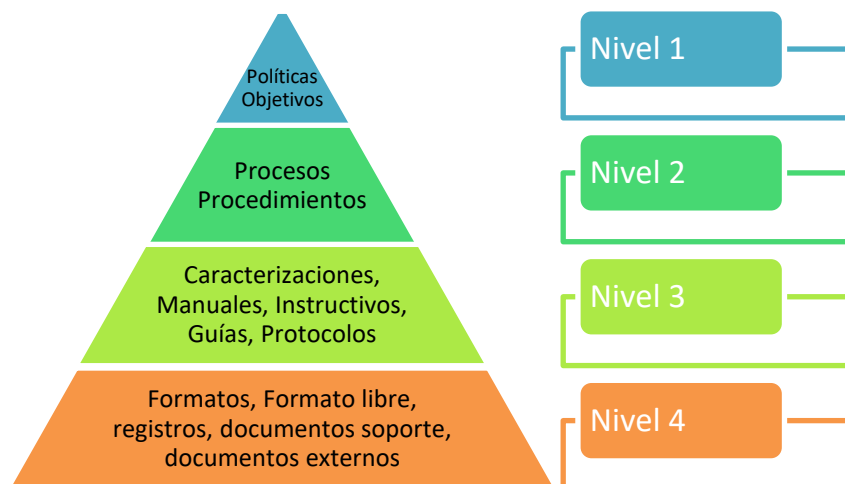
 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

debe ser enviada con copia a la coordinación de calidad. Una vez aprobado el cambio, el responsable de proceso del nivel central debe enviar la solicitud de actualización a la coordinación de calidad para proceder con la respectiva actualización.

20. Cuando se requiera realizar cambios o actualizaciones en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, se debe solicitar los archivos editables al correo de Coordinación de Calidad.
21. Para la creación de un manual se deberá utilizar el formato SGFT26, para la creación de una guía se debe utilizar el formato SGFT27, para la creación de un instructivo se debe utilizar el formato SGFT28, para la creación de un documento se debe utilizar el formato SGFT29 y para la creación de un protocolo se debe utilizar el formato SGFT30.
22. La Coordinación de administración de los sistemas de gestión de calidad deberá realizar copias de seguridad del correo electrónico periódicamente, cada 15 días calendario, y de la carpeta de gestión documental, en donde se encuentran resguardados todos los documentos del sistema, cada 30 días calendario, con el fin de resguardar la información del Sistema de Gestión de Calidad.
23. Para desarrollar la estructura documental relacionada se deben tener en cuenta las siguientes orientaciones:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

ESTRUCTURA JERÁRQUICA DE LOS DOCUMENTOS



- **Nivel 1 - Políticas:** corresponden a los documentos que establecen directrices que permiten la toma de decisiones y la obtención de objetivos. Dentro de este nivel se encuentra las políticas del Sistema de Gestión de Calidad.
- **Nivel 1 - Objetivos:** corresponden a los documentos que permiten el logro de las políticas. En este nivel se encuentran los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.
- **Nivel 2 - Procesos:** Ver numeral 6 definiciones
- **Nivel 2 - Procedimientos:** Ver numeral 6 definiciones
- **Nivel 3 - Caracterización:** Ver numeral 6 definiciones
- **Nivel 3 - Manuales:** Ver numeral 6 definiciones
- **Nivel 3 - Instructivos:** Ver numeral 6 definiciones
- **Nivel 3 - Guías:** Ver numeral 6 definiciones.
- **Nivel 3 - Protocolos:** Ver numeral 6 definiciones

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

- **Nivel 4 - Formatos:** Ver numeral 6 definiciones
- **Nivel 4 - Formato libre:** Ver numeral 6 definiciones
- **Nivel 4 - Registros:** Ver numeral 6 definiciones
- **Nivel 4 - Documentos soporte:** conjunto de documentos que facilitan la operación de la entidad. Se encuentran dentro de estos los documentos de origen externo y de trabajo
- **Nivel 4 - Documento externo:** Ver numeral 6 definiciones

La elaboración de documentos y registros deberá tener en cuenta lo siguiente:

23.1. Encabezado y pie de página: tendrá las siguientes características:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO		CÓDIGO	
	PROCEDIMIENTO		VERSIÓN	

Se utilizan 5 columnas destinadas de la siguiente manera:

- **Primera columna:** logo de la Registraduría Nacional del Estado Civil
- **Segunda y tercera columna:** nombre del proceso y nombre del documento (sobre este último se establecerá la codificación).
- **Cuarta y quinta columna:** código del documento y versión

El tipo de letra utilizado en el encabezado será Arial 11 y en mayúsculas fijas.

23.2. Codificación: hace referencia a la identificación alfanumérica del documento, la cual facilitará su ubicación dentro de la estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad. Estará en el encabezado del documento y se relacionará en el formato denominado “Listado maestro de documentos y registros”, identificado con el código SGFT06.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

Los documentos deben estar debidamente identificados con un código, que se asignará de acuerdo con su clasificación, el cual constará de tres secciones separas sin puntos, comas o guiones así: XXYY##.

- La primera sección está conformada por dos letras XX, que harán referencia a la codificación del proceso

Proceso Asociado	Código del documento
Planeación de la gestión institucional	PG
Sistema de gestión y mejoramiento institucional	SG
Servicio al colombiano	SC
Gestión ambiental	GA
Analítica de datos e inteligencia artificial	IA
Comunicación organizacional	CO
Registro y actualización del sistema	RA
Certificación, documentación y servicios	CD
Debates electorales	DE
Mecanismos de participación	MP
Vinculación del talento humano	VT
Permanencia del talento humano	PT

Proceso Asociado	Código del documento
Retiro del talento humano	RT
Gestión de infraestructura tecnológica	GI
Gestión de software	GS
Soporte técnico	ST
Gestión de recursos financieros	GF
Gestión contractual	GC
Gestión de recursos físicos	GR
Gestión documental	GD
Representación jurídica	RJ
Actuaciones disciplinarias	AD
Auditoría Interna	AI
Seguimiento a la gestión Institucional	SI

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

- La segunda sección está conformada por dos letras YY, que harán referencia a la codificación del tipo de documento.

Tipo de documento	Código del documento
Caracterización	CR
Procedimiento	PD
Documento	DC
Instructivo	IN
Formato	FT
Manual	MN
Guía	GU
Formato libre	FL
Protocolo	PT

- La tercera sección ## indica el consecutivo del documento.

Nota: los consecutivos se asignarán por procesos y tipos de documentos.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

Ejemplo de la codificación de un procedimiento del proceso de comunicación interna

CO: 1.^a sección: codificación del proceso (comunicación organizacional)

PD: 2.^a sección: perteneciente al tipo de documento (procedimiento)

01: 3.^a sección: consecutivo

Código: COPD01 (resultado de las combinaciones)

23.3. Versión: corresponde a un número consecutivo que permite controlar los documentos vigentes. Cada vez que se realice un cambio, se deberá actualizar la versión.

Versión de Documento: corresponde a la versión actual del documento y refleja los cambios realizados en su información o contenido. Su identificación permite reconocer actualizaciones, ajustes o mejoras efectuadas.

Versión de formato: corresponde a las modificaciones realizadas a la estructura o presentación del documento. Estas variaciones pueden incluir ajustes en las secciones que lo componen, cambios en la numeración, actualización de la tabla de contenido, cambios, inclusión o eliminación de temas, puntos o apartados, entre otros elementos que afectan su organización o diseño.

23.4 En el caso de **Caracterizaciones, procedimientos Manuales, guías, documentos, instructivos y protocolos** se maneja de la siguiente manera:

La versión de documento corresponde al número consecutivo de la versión anterior o a la que está siendo actualizada y será colocada por el funcionario responsable de la solicitud del cambio, sin embargo, esta será validada y aprobada por la Coordinación de calidad en el listado maestro de documentos, y se verá reflejada en 2 partes: en el encabezado, donde se indica la versión actual, y en el control de cambios, donde se registran y describen las modificaciones realizadas, tal como se muestra a continuación:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGGU03
	GUÍA	GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN	2

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
• Documento nuevo	Jefe de la Oficina de Planeación	26/02/2024	0
• Se actualizaron las imágenes de la sección 5.6 Partes de la caracterización	Jefe de la Oficina de Planeación	26/02/2025	1
• Actualización del mapa de procesos	Jefe de la Oficina de Planeación	18/03/2025	2

La versión del formato corresponde al número consecutivo de la versión anterior o de aquella que está siendo actualizada y será colocada por el funcionario responsable de la solicitud del cambio, sin embargo, esta será validada y aprobada por la Coordinación de calidad, frente a la última versión registrada en el listado maestro de documentos. Esta versión se visualizará en la parte inferior izquierda del documento, a modo de pie de página, donde se registrará la fecha de aprobación del cambio y el número de versión correspondiente, esta deberá ir en tipo de letra: Arial y tamaño: 8 como se muestra más adelante.

Nota: Cabe señalar que, si no se presentan cambios en la estructura del documento, esta versión no se modifica. Solo se actualizará cuando existan cambios en la estructura del documento, conforme a lo descrito en la definición de versión del documento.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

Formato aprobado: 09/07/2024 - [versión n. 93](#)

7

23.5 Para el caso de los **formatos**, al ser documentos que se convierten en **registros** cuando los funcionarios los utilizan para la gestión del proceso, se establece que la **versión y la fecha de aprobación** se visualizarán en el **encabezado del formato**. Esta versión corresponderá al número consecutivo de la versión actual y será verificada por la Coordinación de Calidad frente a la información registrada en el **listado maestro de documentos**, como se evidencia a continuación:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGFT06
	FORMATO	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	2

Aprobado: 24/09/2025

Nota: Los formatos que, por su estructura, no incluyan campos para registrar el nombre del responsable, el cargo y la fecha de diligenciamiento, se debe incorporar esta información al final del documento, presentada de la siguiente manera:

Nombre del responsable del diligenciamiento: Pedro Perez Garcia

Cargo: Profesional Universitario

Fecha diligenciamiento: 05/01/2026

23.6 Responsabilidades: dentro del nivel 2 y 3 de documentación, se encuentran las caracterizaciones, los procedimientos, los manuales, las guías, los instructivos, los documentos y los protocolos. Solo en estos aparecerá un campo adicional, en donde se establecerán los cargos que participaron en la elaboración de los documentos mencionados. En los espacios relacionados deberá escribirse el cargo de manera general acompañado de la dependencia. Ejemplo: **Elaboró:** Profesional Especializado Oficina de

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

Planeación; la **Revisión** corresponderá al cargo que revisó por parte del área que solicitó la elaboración del documento, y la revisión técnica al funcionario enlace de la Oficina de Planeación con el macroproceso y/o proceso. La **Aprobación** corresponderá al responsable del proceso que solicita el documento, en el caso de las **caracterizaciones**, si se realiza una actualización la aprobación corresponderá a la coordinación de calidad, y en caso de ser la creación de una nueva caracterización la aprobación corresponderá a el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. La **aprobación técnica** corresponderá al jefe de la Oficina de Planeación, además se deberá colocar el día, mes y año de la respectiva elaboración, revisión y aprobación, de acuerdo con la siguiente estructura: DD/MM/AAAA

Ejemplo de caracterización Nueva:

ELABORÓ: David Hernández Chinchilla Coordinador de Analítica de Datos e Inteligencia Artificial David Ricardo Carreño Vargas Profesional Universitario	REVISÓ Y APROBÓ: Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación	APROBÓ: Comité Institucional de Coordinación de Control Interno
	REVISIÓN TÉCNICA: Candelaria Lucia Teheran Fontalvo Profesional Universitario – Coordinación de Calidad Sandra Liliana Sanchez Olarte Coordinadora de Administración de los Sistemas de Calidad	
FECHA: 12/12/2024	FECHA: 28/01/2025	FECHA: 27/02/2025

Ejemplo caracterización actualización:

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

ELABORÓ: Johanna Patricia Lozano Vargas Coordinadora Grupo Contratos Nancy Yadira Cedano Profesional Dirección Administrativa Johana Andrea Niño Muñoz Profesional Gerencia Administrativa y Financiera	REVISÓ Y APROBÓ: Sabrina Cajiao Cabrera Gerente Administrativa y Financiera	APROBÓ: Sandra Liliana Sánchez Olarte Coordinadora de calidad
	REVISIÓN TÉCNICA: Sandra Liliana Sánchez Olarte Coordinadora de calidad Juan Sebastian Murillo Becerra Profesional Universitario Oficina de Planeación	
FECHA: 11/10/2025	FECHA: 22/10/2025	FECHA: 22/10/2025

Ejemplo de procedimiento:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

ELABORÓ: Nathalia Ximena Alfonso Quinche Coordinación Grupo Novedades Juan Sebastián Hernández Olaya Coordinación Grupo de Archivos de Identificación Gloria Patricia Bastidas Ubate Coordinación Grupo Jurídico Nubia Edith Jiménez Profesional Universitario Dirección Nacional de Identificación Carmen Rosa Guarín Espinosa Profesional Universitario Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación.	REVISÓ: Alvaro Alfonso Araujo Oñate Director Nacional de Identificación	APROBÓ: Alvaro Alfonso Araujo Oñate Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación (e)
	REVISIÓN TÉCNICA: Sandra Liliana Sanchez Olarte Coordinadora de Calidad Juan Sebastian Murillo Becerra Profesional Universitario Oficina de Planeación	APROBACIÓN TÉCNICA: Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación
FECHA: 17/10/2025	FECHA: 24/10/2025	FECHA: 24/10/2025

Ejemplo de Documentos, Guías, Protocolos, instructivos y manuales:

ELABORÓ: Candelaria Lucia Teheran Fontalvo Coordinación de calidad	REVISÓ: Sandra Liliana Sánchez Olarte Coordinadora de Calidad	APROBÓ: Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación
FECHA: 14/03/2025	FECHA: 17/03/2025	FECHA: 18/03/2025

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

23.7 Pie de página: la única información que se presenta en este espacio es la **numeración de hoja**, la cual se realizará de manera automática con la siguiente estructura: “Pág. n de n”, adicional a ello, se incluirá en la parte inferior izquierda, la fecha y la versión del formato.

23.8 Orientación: los documentos podrán ser estructurados de manera vertical u horizontal. Esto dependerá de la concentración de la información. Cuando en la estructura se presente un bajo volumen de cuadros con información paralela, el documento deberá estructurarse de forma vertical; de lo contrario, se sugiere hacerlo de forma horizontal, como es el caso del procedimiento.

23.9 Control de cambios: los documentos tendrán control de cambios en el formato listado maestro de documentos, identificado con el código SGFT06. En todos los tipos documentales, salvo los formatos, el control de cambios hará parte de la estructura del documento; la Coordinación de administración de los sistemas de gestión de calidad es la única área encargada de realizar esta actividad y su estructura es la siguiente:

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN

23.10 Estructura de los documentos: en lo posible los documentos presentarán una estructura uniforme, salvo aquellos que por alguna orientación especial o reglamentación específica establezca una. De acuerdo con la estructura documental, se plantean las siguientes políticas de operación de estructura:

- **Manuales**

Para cada proceso, se codificará de acuerdo con la política de operación 23.2 del presente procedimiento, en donde asignarán las dos letras iniciales (que corresponden a cada proceso), las dos letras siguientes serán MN (como se muestra en el formato) y se le asignará el consecutivo.

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

La información correspondiente a los manuales de los procesos se presentará en el formato con código SGFT26, el cual contará con los siguientes apartes:

- **Introducción:** descripción breve del manual
- **Objetivo:** se relaciona el propósito para el diseño e implementación del manual.
- **Alcance:** es el campo de aplicación del manual.
- **Ámbito de aplicación:** relacione el cubrimiento geográfico, es decir, procesos de las delegadas, procesos desarrollados del nivel central o a todos los procesos de la entidad.
- **Definiciones:** corresponde al significado de aquellas palabras o conceptos específicos que están enunciados en la descripción del manual, cuya interpretación pueda presentar dificultades para quien lo ejecuta. Las definiciones estarán organizadas en orden alfabético. Igualmente, aplica el significado de las siglas o abreviaturas.
- **Funciones y responsabilidades:** Indica las funciones y responsabilidades de cada uno de los actores involucrados en la ejecución del manual
- **Descripción del manual:** se presenta el contenido desagregado del manual, de acuerdo con lo planteado en el objetivo y en el alcance.
- **Anexos**
- **Formatos e instructivos (relacionados con el manual)**
- **Bibliografía**
- **Matriz de control de cambios:** se tendrá en cuenta lo dispuesto en la política de operación.

- **Caracterización de procesos**

La información correspondiente a la caracterización de los procesos se realizará en el formato con código SGFT10. Para cada proceso, se codificará de acuerdo con la política de operación 23.2 del presente procedimiento, en donde asignarán las dos letras iniciales (que corresponden a cada proceso), las dos letras siguientes serán CR (como se muestra en el formato) y se le asignará el consecutivo; como ejemplo, en el caso de la caracterización del proceso de Sistema de Gestión y Mejoramiento Institucional será SGCR01.

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

- **Procedimientos:**

La información correspondiente con los procedimientos de los procesos se presentará con el formato SGFT11. Para cada proceso, se codificará de acuerdo con la política de operación 23.2 del presente procedimiento, en donde asignarán las dos letras iniciales (que corresponden a cada proceso), las dos letras siguientes serán PD(como se muestra en el formato) y se le asignará el consecutivo

- **Guías:**

Para cada proceso, se codificará de acuerdo con la política de operación 23.2 del presente procedimiento, en donde asignarán las dos letras iniciales (que corresponden a cada proceso), las dos letras siguientes serán GU(como se muestra en el formato) y se le asignará el consecutivo. La información correspondiente a las guías de los procesos se presentará en el formato con código SGFT27, el cual contará con los siguientes apartes:

- **Introducción:** descripción breve de la guía
- **Objetivos:** se relaciona el propósito para el diseño e implementación de la guía.
- **Alcance:** es el campo de aplicación de la guía.
- **Ámbito de aplicación:** relacione el cubrimiento geográfico, es decir, procesos de las delegadas, procesos desarrollados del nivel central o a todos los procesos de la entidad.
- **Definiciones:** glosario que comprende las palabras o conceptos específicos que están enunciados en la descripción de la guía y cuyo significado puede dificultar la comprensión lectora de quien requiere la guía. Estas definiciones se organizan en orden alfabético. Estas definiciones comprenden también las respectivas siglas o abreviaturas.
- **Descripción de la guía:** se presenta el contenido desagregado de la guía, de acuerdo con lo planteado en el objetivo y en el alcance.
- **Bibliografía**
- **Matriz de control de cambios:** se tendrá en cuenta lo dispuesto en la política de operación.

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

- **Instructivo:**

Para cada proceso, se codificará de acuerdo con la política de operación 23.2 del presente procedimiento, en donde asignarán las dos letras iniciales (que corresponden a cada proceso), las dos letras siguientes serán IN (como se muestra en el formato) y se le asignará el consecutivo. La información correspondiente a los instructivos de los procesos se presentará en el formato con código SGFT28; Este documento es optativo y estará integrado al formato en caso de requerirse.

- **Formato:**

Cada formato presenta una estructura específica. Se debe buscar la simplicidad y la unificación de información. Su diseño o ajuste debe responder a la pregunta ¿cuál es el tipo de decisión que se va a tomar con el formato? Las hojas electrónicas que consolidan controlan y generan informes puede ser consideradas un formato.

Son formatos de uso general para la entidad los siguientes:

- Memorando identificado con el código SGFT01.
- Oficio SGFT02.
- Acta de reunión SGFT03.
- Lista de asistencia SGFT07.
- Informes SGFL01.

Nota: los formatos que corresponden a documentos de trabajo no se codificarán.

- **Documento:**

Para cada proceso, se codificará de acuerdo con la política de operación 23.2 del presente procedimiento, en donde asignarán las dos letras iniciales (que corresponden a cada proceso), las dos letras siguientes serán DC (como se muestra en el formato) y se le asignará el consecutivo. La información correspondiente a los documentos de los procesos se presentará en el formato con código SGFT29.

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

• **Protocolo:**

Para cada proceso, se codificará de acuerdo con la política de operación 23.2 del presente procedimiento, en donde asignarán las dos letras iniciales (que corresponden a cada proceso), las dos letras siguientes serán PT (como se muestra en el formato) y se le asignará el consecutivo. La información correspondiente a los protocolos de los procesos se presentará en el formato con código SGFT30.

- 24 El documento en donde se recopila la información general correspondiente al Sistema de Gestión de la Calidad es el “Manual de Calidad”, identificado con el código SGMN01.
- 25 Los formularios electorales que se usan el día de las elecciones serán identificados con la letra E y un número de consecutivo. A los formatos de las elecciones de Consejos Municipales y Locales de Juventud se les agregará la letra J. Estos formularios estarán para su expedición, control y uso bajo la responsabilidad de la Registraduría Delegada en lo Electoral. La Coordinación de administración de los sistemas de gestión de calidad llevará su relación en el listado maestro de documentos.
- 26 Para consulta de documentos externos y el control que se debe ejercer sobre ellos (como sentencias, leyes, decretos, manuales, guías, entre otros) se debe ingresar a las páginas web oficiales de las entidades que los expiden o los publican para verificar y aplicar el documento vigente.
- 27 Para el control de la información documentada, los encargados de los procesos serán responsables de su almacenamiento, preservación, conservación y disposición.
- 28 Los registros deben contener como mínimo un identificador único, fecha de diligenciamiento y nombre y firma del responsable del diligenciamiento.
- 29 La dependencia que solicita la modificación de los documentos deberá contemplar la afectación sobre otros documentos relacionados e informar a la dependencia para que lleve a cabo los ajustes necesarios.
- 30 Cuando se requiera realizar la actualización de cualquier documento del Sistema de Gestión de Calidad que se encuentre en formato PDF se deberá solicitar, a la Coordinación de Calidad, el documento vigente en formato editable. Los cambios realizados deben ser remitidos

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

con control de cambios o en su defecto con los cambios resaltados, en caso de que el documento no cumpla con alguna de estas condiciones será devuelto.

- 31 Cuando se requiera crear un proceso y/o procedimiento se deberán seguir los lineamientos de la Guía para la elaboración de procesos y procedimientos (SGGU03).
- 32 El listado maestro de documentos SGFT06 será publicado mensualmente en la intranet para el conocimiento de todos los funcionarios de la Registraduría. Esta medida se implementa con el fin de garantizar la transparencia y mantener a todo el personal informado sobre la gestión documental.
- 33 Al realizar la revisión de un documento por parte de la Coordinación de Calidad, se enviarán las observaciones al funcionario responsable del proceso, a la espera de que realice los ajustes correspondientes. Una vez efectuadas dichas correcciones, se procederá con la actualización documental. Sin embargo, si los ajustes no se realizan dentro de un plazo de diez (10) días calendario, la solicitud será cerrada y será necesario radicar una nueva solicitud respecto del mismo documento.
- 34 La Coordinación de Calidad gestionará únicamente las solicitudes radicadas con un mínimo de un (1) mes de antelación al inicio de la auditoría interna del proceso; las solicitudes presentadas después de este plazo serán atendidas una vez culmine la ejecución de la auditoría interna del proceso, con el propósito de asegurar una adecuada planificación de los cambios y garantizar que la preparación previa de los equipos auditores no se vea afectada por modificaciones de último momento.
- 35 La Coordinación de Calidad establece que, gestionará únicamente las solicitudes radicadas con un mínimo de un (1) mes de antelación al inicio de la auditoría externa; las solicitudes presentadas después de este plazo serán atendidas una vez culmine la ejecución total de las auditorías externas con el fin de garantizar que la preparación previa de los equipos auditores no se vea afectada por modificaciones posteriores al envío de la información requerida.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

N.º	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	Identificar la necesidad de crear, modificar y/o pasar a obsoleto un documento del Sistema de Gestión de Calidad Son dos las posibles fuentes de creación y/o modificación de un documento: la primera es la necesidad expresa de alguna dependencia(as) de la entidad; la segunda, una iniciativa de la Coordinación de administración de los sistemas de gestión de calidad	Depende de la necesidad o demanda	Responsables de procesos y/o Coordinación de Calidad		
	¿Es un documento Nuevo? Si: Ir a actividad 2 No. ¿El documento se colocará en estado obsoleto? Si. Ir actividad 4 No: Ir a actividad 3				
2	Solicitar la codificación de documentos	Entre 0 y 1 días	Responsables de procesos		

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

	Todo documento que se incorpore al Sistema de Gestión de Calidad (SGC) debe contar con un código único que garantice su correcta identificación y trazabilidad. Cuando se trate de un documento nuevo, el responsable de su elaboración deberá solicitar la asignación de un código a la Coordinación de Calidad antes de su inclusión en el sistema.				
3	Solicitar el archivo editable Cuando un documento ya forma parte del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y cuenta con su codificación correspondiente, cualquier modificación o actualización debe realizarse sobre la versión vigente del documento. Por este motivo, el responsable de la modificación deberá solicitar a la Coordinación de Calidad el archivo editable de la última versión.	Entre 0 y 1 días	Responsables de procesos	Correo electrónico	Solicitud remitida por el responsable del proceso
4	Solicitar la creación, modificación u obsolescencia del documento Cuando se identifique la necesidad de crear un documento nuevo, modificar uno existente o declarar la	Depende de la necesidad o demanda	Responsables de procesos	Número de radicado TITÁN	Solicitud remitida por el responsable del proceso mediante gestor documental TITÁN

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

	obsolescencia dentro del Sistema de Gestión de Calidad, el responsable deberá presentar la solicitud correspondiente ante la Coordinadora de Calidad. La solicitud debe tener en cuenta: • El memorando OP-ASGC 006 de 20 de enero 2025 radicado TITÁN RNEC-I-2025-000409 • El anexo del memorando OP-ASGC 006 de 20 de enero 2025 radicado TITÁN RNEC-I-2025-000409 La Coordinación de Calidad validará la pertinencia de la solicitud y procederá con el análisis y registro correspondiente, asegurando el control y trazabilidad del documento en el sistema.				
5	Asignar la revisión del documento La Coordinadora de Calidad asignará el documento al funcionario previamente establecido para la asesoría del proceso	Depende de la necesidad o demanda	Coordinadora de calidad		Correo asignación de revisión de

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

	correspondiente para que este/a realice la revisión.				
6	Revisar el documento El funcionario asignado revisará el documento en detalle para confirmar que entre otras cosas cumple con: • Los requisitos metodológicos y normativos. • Los ajustes realizados son correctos, pertinentes y coherentes con la solicitud inicial. • El contenido mantiene la integridad y trazabilidad dentro del Sistema de Gestión de Calidad. ¿El documento cumple con los requisitos? • Si cumple: continuar con el paso 7. • No cumple: devolver al responsable de la elaboración del documento para realizar los ajustes necesarios. Se otorga un plazo máximo de 10 días calendario para efectuar las	Depende de la necesidad o demanda	Funcionario designado para la revisión del documento		Radicado de TITAN Correo electrónico

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

	correcciones. Si los cambios no se realizan en ese tiempo, el procedimiento se dará por terminado y será necesario iniciar una nueva solicitud desde el principio Regresa al paso 4.				
7	Enviar el visto bueno de la revisión a la Coordinadora de Calidad. Una vez finalizada la revisión, el funcionario encargado devolverá el documento a la Coordinadora de Calidad, indicando que el documento cumple con los requisitos establecidos para su creación, modificación o eliminación. Este visto bueno confirma que el documento está listo para continuar con el proceso de aprobación y control dentro del Sistema de Gestión de Calidad.	Depende de la necesidad o demanda	Funcionario designado de la revisión del documento		Correo electrónico
8	Asignar la afectación del documento en el control de documentos y registros La Coordinadora de Calidad asignará la solicitud al funcionario de la Coordinación de Calidad encargado del mantenimiento y	Depende de la necesidad o demanda	Funcionario designado de la afectación del documento		Correo electrónico

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

	control de documentos dentro del Sistema de Gestión de Calidad. Este profesional será responsable de realizar la actualización, creación o eliminación del documento en el sistema, asegurando su correcta codificación y trazabilidad.				
9	Verificar versión y fechas del documento El funcionario responsable del control de documentos y registros validará que la información del documento esté correctamente actualizada, realizando las siguientes acciones: • Comprobar la versión del documento y la versión del formato. • Verificar las fechas de creación, revisión y aprobación.	Entre 0 y 1 día	Funcionario/a Encargado/a del mantenimiento y control de los documentos dentro del sistema de gestión de calidad		
10	Afectar el listado maestro de documentos Registrar en el listado maestro de documentos y registros toda la información relacionada con la afectación del documento	Entre 0 y 1 día	Funcionario/a Encargado/a de el mantenimiento y control de los documentos dentro del sistema de gestión de calidad		Listado maestro de documentos y registros actualizado

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

	(actualización, creación u obsolescencia).				
11	Resguardar el documento en SharePoint Colocar los archivos definitivos en la carpeta asignada en SharePoint de la Coordinación de Calidad y Gestión Documental, asegurando que estén organizados y disponibles para consulta según los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad. Asimismo, las versiones anteriores que quedaron obsoletas deben ser ubicadas en sus respectivas carpetas destinadas para documentos obsoletos, garantizando la trazabilidad y el control histórico.	Entre 0 y 1 día	Funcionario/a Encargado/a del mantenimiento y control de los documentos dentro del sistema de gestión de calidad		Carpeta SharePoint actualizada
	¿El documento va publicado en la página web? Si: paso 12 No: paso 14				
12	Enviar documento a la coordinación de página web para su publicación. Remitir el documento definitivo para su publicación en la página web	Entre 0 y 1 día	Funcionario/a encargado/a del mantenimiento y control de los documentos dentro		Correo Electrónico

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

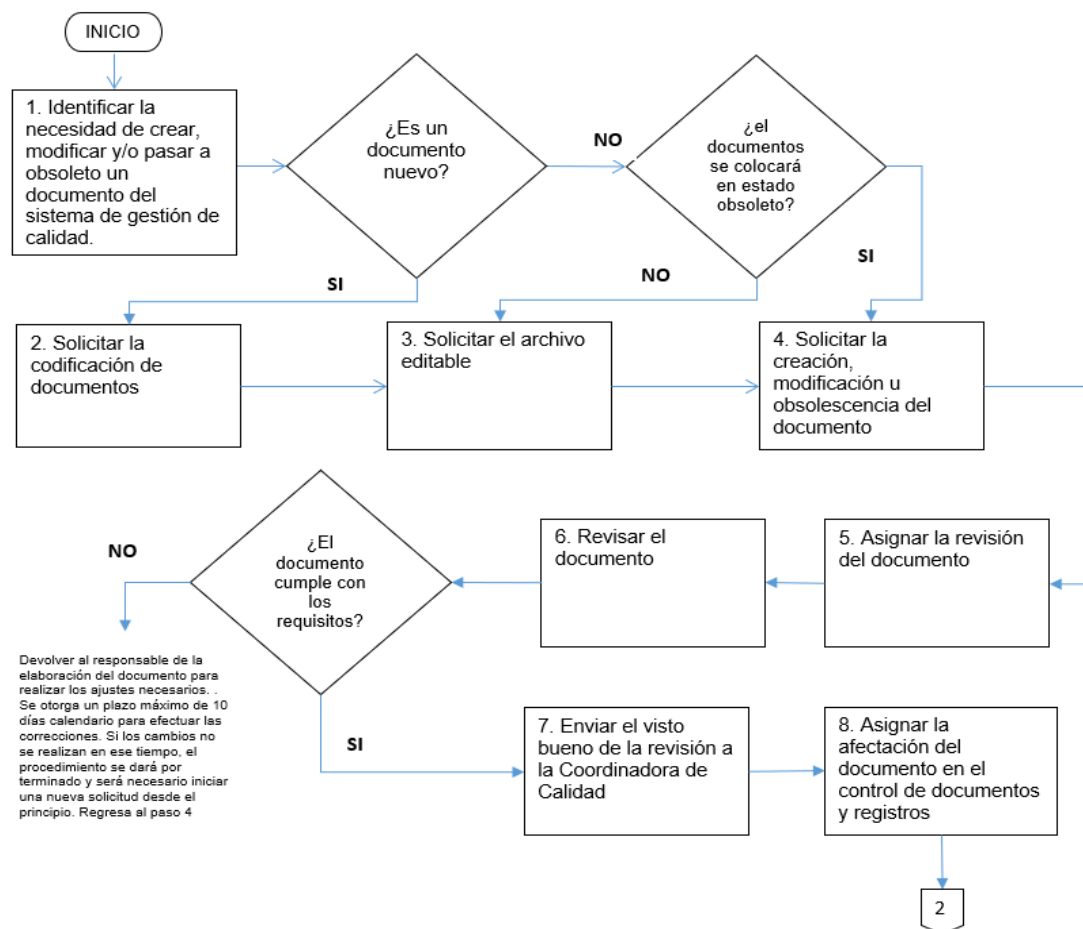
	institucional, asegurando que corresponda a la versión aprobada y registrada en el Sistema de Gestión de Calidad.		del sistema de gestión de calidad		
13	Publicar documento en la página web Publicar el documento definitivo en página web, asegurando que corresponda a la versión aprobada y registrada en el Sistema de Gestión de Calidad, y que esté disponible para consulta por las dependencias correspondientes.	Depende de la necesidad o demanda	Persona encargada de las publicaciones en la página web	Verificar publicación en la página web	Publicación en la página web
14	Publicar documento en la intranet Publicar el documento definitivo en la intranet institucional, asegurando que corresponda a la versión aprobada y registrada en el Sistema de Gestión de Calidad, y que esté disponible para consulta. Nota 1: cuando hay obsolescencia de un documento, se incluirá la palabra “obsoleto” en intranet y se eliminará el archivo en la misma para evitar su uso, sin embargo, se conserva el original en la carpeta documental.	Entre 0 y 1 día	Funcionario/a Encargado/a del mantenimiento y control de los documentos dentro del sistema de gestión de calidad	Verificar publicación en la intranet	Publicación en la intranet

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

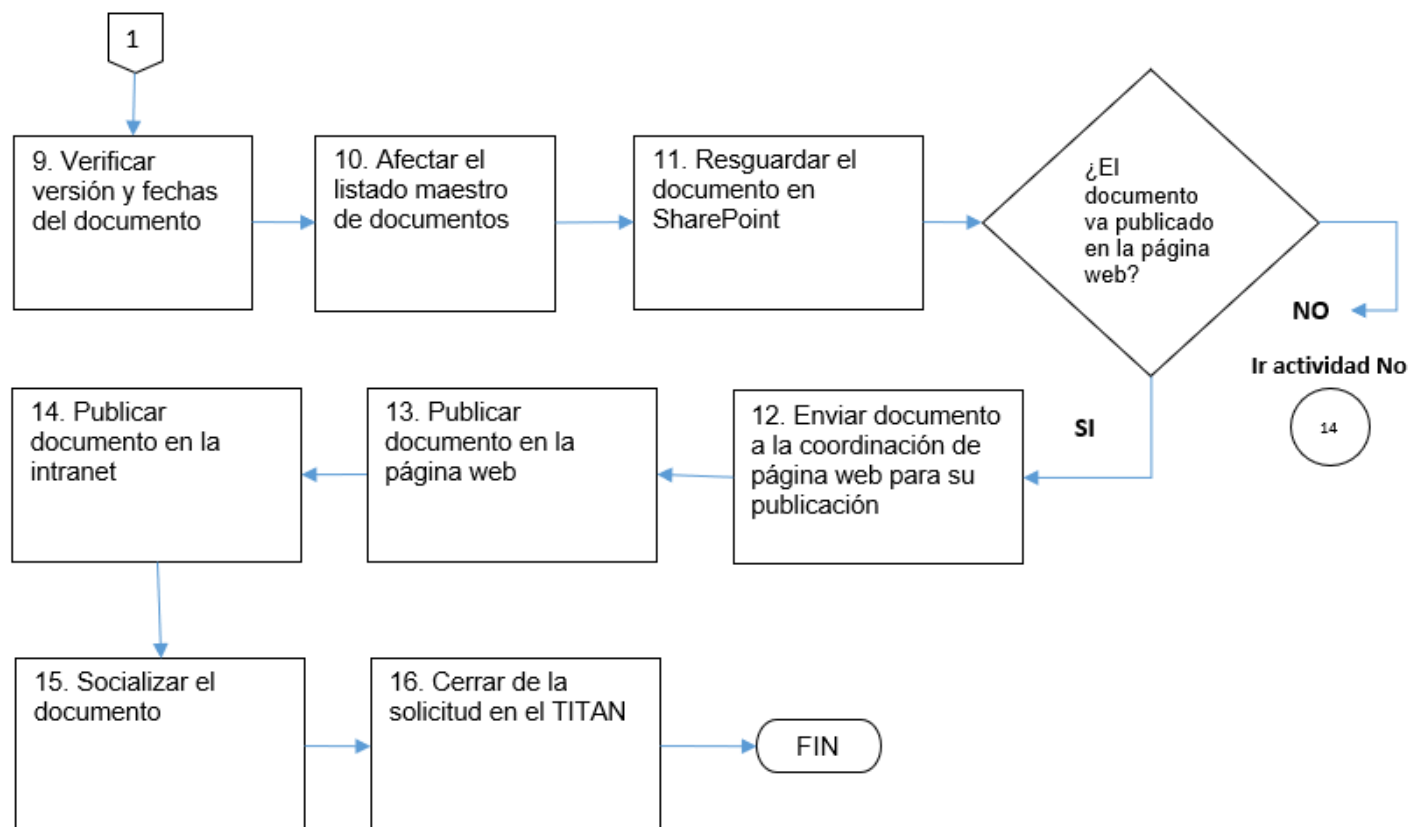
15	Socializar el documento Se enviará un correo electrónico a todos los funcionarios de la entidad a nivel nacional, informando sobre las actualizaciones realizadas dentro del sistema de gestión de documentos y registros (Creación, modificación u obsolescencia). Este paso garantiza que todos los usuarios estén informados y puedan acceder a la versión oficial y vigente del documento.	Entre 0 y 1 día	Funcionario/a Encargado/a del mantenimiento y control de los documentos dentro del sistema de gestión de calidad	Verificar el contenido del correo de socialización	Correo electrónico de socialización
16	Cerrar de la solicitud en el TITAN La Coordinadora de Calidad dará por concluida la solicitud tras verificar el trámite realizado y revisar el correo de socialización. Posteriormente, efectuará el cierre correspondiente en el gestor documental TITÁN, asegurándose de que el estado del trámite quede actualizado y registrado como finalizado.	Entre 0 y 1 día	Coordinadora de calidad	Verificar el trámite realizado a la solicitud de TITAN frente al correo de socialización	Cierre de la solicitud en el TITAN

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

9. FLUJOGRAMA



 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15



	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

10. ANÁLISIS DE GESTIÓN

Identificar la necesidad de crear, modificar y/o pasar a obsoleto un documento del Sistema de Gestión de Calidad	Depende de la necesidad o demanda
Revisar la solicitud y determinar si cumple con los requisitos de la metodología	Dependerá de la complejidad del documento
Asignar código y registrar el documento en el listado maestro de documentos	Máximo 1 día hábil
Publicar y socializar el documento	Máximo 2 días hábiles
Archivar el documento	Máximo 1 día hábil

11. ANEXOS

NA

12. CONTROL DE CAMBIOS

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
Actualización de acuerdo con los requisitos Norma NTC-ISO 9001:2015	Jefe de la Oficina de Planeación	15/11/2017	0

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

• Actualización normativa	Jefe de la Oficina de Planeación	30/01/2018	1
• Actualización metodológica	Jefe de la Oficina de Planeación	16/08/2019	2
• Actualización de la base documental • Actualización de políticas de operación • Actualización de las actividades 1, 2, 4, 5 y 6 • Actualización del flujograma	Jefe de la Oficina de Planeación	30/10/2020	3
• Inclusión de la matriz de informes, reportes y actas de seguimiento y evaluación del nivel desconcentrado de la Registraduría Nacional del Estado Civil (SGFT09) en la base documental. • Inclusión de la Resolución 12966 de 2021 en la base legal.	Jefe de la Oficina de Planeación	09/11/2021	4
• Actualización de la base legal (Resolución 19127 de 2022) • Actualización de la base documental (SGIN02) • Inclusión de la política de operación nro. 24 • Inclusión del punto de control en la actividad nro. 6 • Actualización de la actividad nro. 3 • Actualización del flujograma	Jefe de la Oficina de Planeación	16/03/2023	5
• Actualización de las políticas de operación • Actualización de responsabilidades de la coordinación de administración de los sistemas de gestión de calidad en las actividades del proceso y las políticas de operación	Jefe de la Oficina de Planeación	11/04/2023	6

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

Actualización del análisis de gestión			
- Actualización de las actividades: Se insertó la actividad nro. 3 en la actividad nro. 2. - Actualización del flujograma. - Actualización de las políticas de operación: - Política de operación nro. 22.3: versión (22.3.1: Caracterizaciones y procedimientos: y 22.3.2: manuales, guías, documentos, instructivos, protocolos). - Actualización de la política de operación nro. 22.4: responsabilidades - Actualización de la operación nro. 22.5: pie de página - Inclusión de la política nro. 29.	Jefe de la Oficina de Planeación	25/09/2023	7
- Actualización de la base documental - Actualización de las políticas de operación	Jefe de la Oficina de Planeación	26/02/2024	8
- Se Actualizó la base documental - Se crearon los formatos SGFT26, SGFT27, SGFT28, SGFT29, SGFT30 correspondientes a las plantillas para la elaboración de: manuales, guías, instructivos, documentos y protocolos respectivamente - Se actualizaron algunas definiciones	Jefe de la Oficina de Planeación	09/07/2024	9

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

- Se modificó el numeral 26.2 CODIFICACION, donde hace referencia a el listado maestro y se agregaron las tablas de las relaciones correspondientes - Se actualizaron las políticas de operación - En el punto 26.10 se modificaron las explicaciones de: manual, caracterización de proceso, guías, instructivos - En el punto 26.10 se agregaron: documento, protocolo - Se modificó la figura 2 en el punto 26.3.2 - Se actualizó la imagen “Ejemplo de Caracterización” punto 26.4 - Se actualizó la imagen “Ejemplo de Procedimiento” punto 26.4 - Ajuste actividad 4 del procedimiento, se cambió “o” por “y/o” - Se actualizó la nota de la actividad 5. - Se actualizó el flujograma incluyendo las notas relevantes en las actividades 4 y 5			
Actualización de las políticas de operación con la inclusión de la política de operación # 35	Jefe de la Oficina de Planeación	31/07/2024	10
- Actualización de las políticas de operación #6 y #19 - Actualización del punto 6: Definiciones	Jefe de la Oficina de Planeación	22/08/2024	11
Actualización de la base legal	Jefe de la Oficina de Planeación	23/12/2024	12
Actualización de las políticas de operación (No 5)	Jefe de la Oficina de Planeación	21/01/2024	13

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

Actualización de la descripción del procedimiento (Registro y/o documento, actividad 2)			
Se actualizaron: - Base Documental: se cambia el nombre de Manual de Imagen Corporativa de la Registraduría Nacional del Estado Civil (COMN01), por Manual de Identidad Visual (COMN01) - Base legal: actualización de la Resolución 7413 de 2016 por la Resolución 8972 de 2025 "Por la cual se adoptan los Macroprocesos y procesos de la Registraduría Nacional" - Alcance: se cambió SGC por Sistema de Gestión de Calidad - Se actualizaron definiciones del procedimiento - Políticas de operación: (se ajustaron 4, 10, 15, 22, 26, se eliminaron las políticas 17 y 18 y se agregó política 33. - Se ajustaron todas las actividades en la descripción del procedimiento - Se actualizó el flujograma. - Se actualizó el análisis de gestión	Jefe de la Oficina de Planeación	12/02/2026	14

	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGPD01
	PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	VERSIÓN	15

Se incluyeron las políticas de operación # 34 y 35	Jefe de la Oficina de Planeación	12/03/2026	15
--	----------------------------------	------------	----

ELABORÓ: Enrique Andres Bohorquez Lopez Técnico Administrativo Coordinación de Calidad	REVISÓ: Candelaria Teherán Fontalvo Profesional Universitario Oficina de Planeación.	APROBÓ: Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación
	REVISIÓN TÉCNICA: Sandra Liliana Sánchez Olarte Coordinadora de los Sistemas de Gestión de Calidad	APROBACIÓN TÉCNICA: Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación
FECHA: 11/03/2026	FECHA: 12/03/2026	FECHA: 12/03/2026