

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |

1. OBJETIVO

Identificar, controlar, dar tratamiento y hacer seguimiento de las salidas no conformes, para garantizar que el usuario reciba un producto que cumpla con los requisitos de ley y los estándares de calidad establecidos en la RNEC.

2. ALCANCE

Inicia desde la identificación de salidas no conformes de los procedimientos, de inscripción en el registro civil y preparación, cargue, validación, producción, expedición y envío de tarjetas de identidad y cédulas de ciudadanía por primera vez, duplicados, rectificaciones y renovaciones; del Macroproceso de Registro Civil e Identificación, continúa con el análisis, tratamiento y control, para finalizar con la liberación del producto o servicio, garantizando el cumplimiento de los requisitos de calidad, legalidad en su expedición y de las disposiciones planificadas.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica a los productos y/o servicios de los procesos del Macroproceso de Registro Civil e Identificación en el Nivel central y desconcentrado.

4. BASE DOCUMENTAL

- Registro Civil de Nacimiento, Matrimonio y Defunción.
- Formato de Cedulación y tarjeta de identidad
- Sistema de Información de Registro Civil (SIRC)

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |

- Gestión Electrónica de Documentos (GED) de Identificación.
- Gestión Electrónica de Documentos (GED) de Registro Civil.
- Base de Datos Sistema MTR .
- Formato Producción de autenticación de Firmas C.A.I.C., CDFT01
- Solicitudes de Copia certificada (Oficios)..
- Certificado de Nacionalidad.
- Certificado Excepcionales de Información Ciudadana.
- RAMN02 - Manual directrices centro de acopio.
- RAMN03 - Manual de Directrices de Booking.
- RAGU02 - Guía investigación y validación de solicitudes de documentos AFIS.
- RAFT06 - Devolución de material por control de calidad.
- RAFT07 - Formatos de cedulación y tarjeta de identidad anulada o dañada.
- RAFT09 - Autorización de reprocesos.
- RAFT36 - Producto y/o salida no conforme.
- RAFT43 - Matriz de Control, seguimiento de rechazos y devoluciones.

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |

5. BASE LEGAL

| Norma (número y fecha) | Directriz legal |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Constitución Política de Colombia de 1991 | La Función Administrativa expresa que el Estado Colombiano estará en Función de la Ciudadanía de manera ágil, eficiente y eficaz. |
| Decreto 1260 de 1970 “Por el cual se expide el Estatuto del Registro del Estado Civil de las personas”. | Se establecen los lineamientos sobre la anulación, modificación, corrección de los Registros Civiles (Aplica todo el Decreto). |
| Decreto 1010 de junio de 2000 “Por el cual se establece la organización interna de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se fijan las funciones de sus dependencias; se define la naturaleza jurídica del Fondo Social de Vivienda de la Registraduría Nacional del Estado Civil; y se dictan otras disposiciones.” | Sección III Capítulo 5 Funciones por dependencia de la RNEC en el nivel central. Art. 38, 39 y 40. Capítulo 6 Función de RNEC en el nivel desconcentrado, art. 46 y 47 |
| Circular Única de Registro Civil e Identificación del 14 de noviembre de 2018 | Toda la disposición. |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |

6. DEFINICIONES

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **ANULACIÓN DE REGISTRO CIVIL:** Es la Invalidación o declaración de nulidad del registro civil, lo cual trae como efecto el hecho de que tal registro (nunca ocurrió o surgió) sale del tránsito jurídico (a la vida jurídica), cuando se (considere que no existieron las circunstancias legales para la inscripción del mismo o se) fundamenta en una o varias de las causales de nulidad formal, señaladas de manera taxativa en el Artículo 104 del Decreto 1260 de 1970.
- **AUTORIZACIÓN DE SUSCRIPCIÓN DEL REGISTRO CIVIL:** Es la aprobación a la solicitud de firmar el RCX por parte del funcionario que observo la falta de la firma del titular de la oficina registral según la fecha de inscripción.
- **CORRECCIÓN DE REGISTRO CIVIL:** Corresponde a la solución de los errores mecanográficos, ortográficos y aquellos que se establezcan con la comparación del documento antecedente o con la sola lectura del folio, mediante la apertura de uno nuevo folio donde se consignarán los datos correctos, solicitadas por escrito. Así mismo, corresponde a las correcciones solicitadas por escritura pública, o por decisión judicial en firme.
- **CANCELACIÓN DE REGISTRO CIVIL:** Corresponde a la cancelación de la inscripción, cuando la persona objeto de ella ya se encontraba registrada.
- **RECONSTRUCCIÓN:** Corresponde a la autorización para incorporar en el protocolo de una oficina registral la copia de un registro civil x que reposa en el SNI por perdida o destrucción del original de la oficina, o la creación de un nuevo RCX si se aporta prueba sumaria de la existencia de este.
- **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.
- **CORRECCIÓN:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- **CQC:** (Control Quality Card). Control de Calidad del documento.
- **DCU:** Unidad de Captura de datos en papel.
- **LIBERAR:** Permitir el avance de la etapa respectiva del producto en la producción, posterior al aseguramiento de los requisitos establecidos para uso previsto.
- **MTR:** Sistema de producción de documentos de identidad. (Administrador de Transacciones).

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |

- **NO CONFORMIDAD:** incumplimiento de un requisito.
- **PRODUCTO:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos, se clasifica en bienes o servicios.
- **REPROCESO:** Acción tomada sobre un servicio no conforme para que cumpla con los requisitos, es decir, ejecutar nuevamente una o más actividades del proceso de prestación del servicio.
- **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **RETRATAMIENTO:** Corrección de datos biográficos.
- **SALIDA:** Resultado de un proceso.
- **SALIDA NO CONFORME:** Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos establecidos, identificada antes, durante o después de su entrega al cliente. Término que encierra el concepto de producto o servicio no conforme.
- **VERIFICACIÓN:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Todas las oficinas con función registral (Registraduría Especiales, Auxiliares, Municipales, Notarias, Consulados, Inspección de Policía y las demás oficinas autorizadas por la Registraduría Nacional del Estado Civil), deben dar traslado a oficinas centrales de las solicitudes de nulidad, cancelación, suscripción y reconstrucción de las salidas no conformes de un registro civil.
2. Las oficinas con función registral (Registraduría Especiales, Auxiliares, Municipales, Notarias, Consulados, Inspección de Policía y las demás oficinas autorizadas por la Registraduría Nacional del Estado Civil), conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 del Decreto Ley 1260 de 1970, durante la inscripción de un Registro civil de nacimiento, matrimonio y defunción deberán agotar las etapas de: Recepción, Extensión, Otorgamiento, Autorización y Constancia.

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |

3. En atención a las novedades de corrección, reconstrucción, suscripción, anulación o cancelación de un registro civil de nacimiento, matrimonio o defunción se debe dar cumplimiento a lo establecido mediante el procedimiento RAPD02 Novedades en el registro civil.
4. Para solicitar el retratamiento de los documentos de identidad, los Centros de Acopio deben enviar el plástico errado al Grupo de Validación e Individualización de acuerdo a lo descrito en la Circular Única de Registro Civil e Identificación del 14 de noviembre de 2018.
5. Para el envío de las solicitudes de retratamiento de documentos de identidad, se tendrán en cuenta los lineamientos establecidos por la Gerencia Administrativa y Financiera en lo pertinente a los envíos postales.
6. Una vez establecidos los puntos de control e identificadas las salidas no conformes aplicar el tratamiento que garantice la expedición del documento cumpliendo los requisitos y estándares establecidos.
7. Si posterior a la entrega del producto se detecta por parte del colombiano que el documento está mal expedido se debe realizar la devolución del mismo por parte del Registrador al centro de acopio, quien deberá validar que efectivamente fue error de la Entidad y procederá a remitirlo para la corrección; si no aplica el retratamiento deberá reprocesar y/o preparar nuevo material. En todo caso es necesario atender las directrices establecidas en la Circular Única de Registro Civil e Identificación.
8. El colombiano podrá devolver el documento de identificación con error en cualquier tiempo, es de aclarar que no se retrata documentos por los siguientes criterios: NUIP, foto, huella, firma y documento base inválido o inexistente.
9. Cuando se presenta un rechazo definitivo de una solicitud de un documento de identificación, las Registradurías Auxiliares, Municipales, Especiales y/o Grupo de Cedulación en el exterior, deben utilizar el medio más idóneo para comunicar al colombiano la novedad, con el fin de que se realice un reproceso y/o toma de nuevo material.

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |

10. Las Registradurías Auxiliares, Municipales, Especiales y Consulados, durante la preparación de un trámite deben solicitar al colombiano que verifique si el material preparado para la expedición del documento está a conformidad y antes de remitir la solicitud a los centros de acopio, deben dar cumplimiento a las acciones de verificación y control que garanticen el cumplimiento de las especificaciones, requisitos de calidad, contenido de datos biográficos y biométricos, establecidas en el procedimiento RAPDO3, para evitar devoluciones y/o rechazos.
11. Las Registradurías Auxiliares, Municipales, Especiales y Consulados, durante la entrega del registro civil y el documento de identificación deben solicitar al colombiano que verifique si el documento contiene la información biográfica y biométrica que corresponde a su identidad. En caso de que la información contenida en el registro civil no corresponda se debe proceder a realizar las correcciones pertinentes, por otra parte, si el documento de identidad expedido no corresponde con su identidad jurídica se debe devolver el plástico e indicar al ciudadano las repercusiones que tiene de no hacerlo.
12. Las Registradurías Especiales, Auxiliares, Municipales deben hacer seguimiento a los rechazos, devoluciones y registrar la evidencia del contacto con los ciudadanos, a través del formato RAFT43 - Matriz de Control, seguimiento de rechazos y devoluciones.

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

REGISTRO CIVIL – ANOMALÍAS Y PRESUNTAS IRREGULARIDADES

| # | ACTIVIDAD | TIEMPO | RESPONSABLE | PUNTO DE CONTROL | REGISTRO Y/O DOCUMENTO |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------|---------------------------------|------------------------|
| 1 | <p><u>Identificar:</u></p> <p>Generar y clasificar la estadística de anomalías y presuntas irregularidades identificadas a partir de los cruces de datos de acuerdo a los filtros definidos de registro civil por Departamento.</p> | Trimestral | Grupo de validación y producción de RC | Correo electrónico | Archivo plano |
| 2 | <p><u>Registro, análisis y tratamiento:</u></p> <p>Comunicar las anomalías y presuntas irregularidades a las Delegaciones departamentales con el fin de que reporten un plan de trabajo que permita de forma preventiva disminuir los registros civiles expedidos sin requisitos de ley y validez en su circunscripción.</p> | Trimestral | Grupo de validación y producción de RC | Registro en el archivo de Excel | |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |

| # | ACTIVIDAD | TIEMPO | RESPONSABLE | PUNTO DE CONTROL | REGISTRO Y/O DOCUMENTO |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------|------------------|----------------------------|
| 3 | Comunicar las anomalías y presuntas irregularidades a las Delegaciones departamentales con el fin de que reporten un plan de trabajo que permita de forma preventiva realizar acciones que disminuyan los registros civiles expedidos sin requisitos de ley y validez en su circunscripción. | Trimestral | Grupo de validación y producción de RC | Oficio remisorio | Oficio remisorio |
| 4 | <u>Seguimiento:</u> Registrar por parte de las Delegaciones Departamentales en el SharePoint el informe y plan de trabajo implementado, con el fin de que la Dirección Nacional de Registro Civil realice seguimiento al cumplimiento del mismo. | Trimestral | Grupo de validación y producción de RC | Share Point | Informe y plan de trabajo. |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |

REGISTRO CIVIL – ANULACIÓN- – CANCELACIÓN – SUSCRIPCIÓN - RECONSTRUCCIÓN

| # | ACTIVIDAD | TIEMPO | RESPONSABLE | PUNTO DE CONTROL | REGISTRO Y/O DOCUMENTO |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | <p><u>Identificar:</u></p> <p>Recibir la solicitud o petición de parte del ciudadano colombiano cuando en el registro civil expedido se vea afectada la validez del mismo, esté inscrito más de una vez, se haya destruido o perdido. Dicha solicitud se deberá remitir al Grupo Jurídico de registro civil en el nivel central.</p> | 1 día aproximadamente | Oficinas con función registral | Oficinas con función registral | Oficio con Radicado de la Oficina de Correspondencia |
| 6 | <p><u>Análisis y tratamiento:</u></p> <p>Analizar y validar las pretensiones o causales manifestadas por el solicitante y de conformidad con el ordenamiento jurídico proceder de la siguiente forma:</p> <p>a) Si el Registro Civil se encuentra inmerso en las causales establecidas en el Decreto 1260 de 1970 - Artículo 104, se debe proceder mediante acto administrativo a realizar una nulidad, de no ser viable se orientará al</p> | 30 días calendario aproximadamente | Profesional Designado - Grupo Jurídico de Registro Civil | Determinar la validez y legitimidad de los documentos antecedentes | Oficio con Radicado de la Oficina de Correspondencia. Resolución de anulación, Registro en SIRC del RCX Anulado, cancelado, o suscrito |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |

| # | ACTIVIDAD | TIEMPO | RESPONSABLE | PUNTO DE CONTROL | REGISTRO Y/O DOCUMENTO |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------|------------------|------------------------------------------|
| | <p>petionario.</p> <p>b) Si la solicitud corresponde a que el registro civil no tiene la firma del funcionario registral y por lo consiguiente no ha nacido a la vida judicial, se debe autorizar mediante acto administrativo la firma extemporánea del mismo.</p> <p>c) Si la solicitud corresponde a la cancelación de un registro civil que presenta múltiple inscripción, se ordenará la cancelación mediante acto administrativo siempre y cuando corresponda al mismo hecho, conforme a la jurisprudencia en la materia. De no ser viable se orientará al petionario</p> <p>d) Si la solicitud corresponde a una reconstrucción, después de establecer su viabilidad se deberá emitir un acto administrativo que la autorice, de lo contrario se orientara al petionario.</p> <p>Nota: Para la notificación de la Resolución de Anulación y la comunicación de la Resolución de Suscripción seguir las actividades 20-33 del Procedimiento RAPD02 Nivel central.</p> | | | | por el Servicio Nacional de Inscripción. |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |

IDENTIFICACIÓN – ETAPA DE PREPARACIÓN Y CARGUE

| # | ACTIVIDAD | TIEMPO | RESPONSABLE | PUNTO DE CONTROL | REGISTRO Y/O DOCUMENTO |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | <p><u>Identificar:</u></p> <p>Procesar el material decodificar recibido, en el aplicativo “Centro de Acopio” según Manual de Directrices de Centros de Acopio RAMN02.</p> <p>Si hay inconsistencia en los datos, resolver internamente o clasificar por lugar de origen para devolver el material según manual.</p> | 5 a 15 días Depende demanda aproximadamente | Servidores centro de Acopio | Base de datos en el Servidor del Centro de Acopio | Registro de procesamiento en aplicativo de centro de acopio y Comunicación de devolución |
| 8 | <p><u>Registro, análisis y tratamiento:</u></p> <p>Detectar, las causas y evaluar las acciones para corregir la salida no conforme y según el caso determinar:</p> <p>a. Si aplica una acción correctiva en los centros de acopio. b. Si no supera los controles de calidad se devuelve al lugar de preparación, Registraduría Auxiliar, Especial, Municipal o Cedulación en el Exterior, con el fin de que se realicen las gestiones pertinentes para garantizar el cumplimiento de los requisitos. (Formato RAFT06)</p> | 8 días de devolución después de haber llegado al Centro de acopio | Servidores Centros de Acopio. | Registro en el archivo de Excel | RAFT06 Devolución de material por control de calidad |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |

| # | ACTIVIDAD | TIEMPO | RESPONSABLE | PUNTO DE CONTROL | REGISTRO Y/O DOCUMENTO |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------|--------------------|-------------------------------------------------------|
| 9 | <p><u>Seguimiento:</u></p> <p>Informar desde los centros de acopio de cada Delegación Departamental y Registraduría Distrital, a las Registradurías Especiales, Auxiliares y Municipales las devoluciones y faltantes; con el fin de que se contacte al colombiano para llevar a cabo el tratamiento que corresponda según el caso.</p> <p>Cargar el formato de registro y seguimiento en el Share Point</p> | Semanalmente | Servidores Centros de Acopio | Correo electrónico | RAFT06 Devolución de material por control de calidad |
| 10 | <p>Las Registradurías Especiales, Municipales y Auxiliares teniendo en cuenta la causal de devolución deberán realizar las siguientes actividades:</p> <p>a. Contactar al colombiano y/o realizar el tratamiento que corresponda según la causa de devolución.</p> <p>b. Reportar el informe de seguimiento a los centros de acopio del tratamiento realizado sobre las Devoluciones.</p> | Permanente | Registradores Especiales, Auxiliares y Municipales | Correo electrónico | |
| 11 | <p>Registrar en el formato RAFT06 el seguimiento y la solución de las devoluciones reportadas por las Registradurías Especiales, Municipales y Auxiliares.</p> <p>Registrar en el formato RAFT06 el seguimiento y la solución de las devoluciones reportadas por las Registradurías Especiales, Municipales y Auxiliares.</p> | Permanente | Centro de Acopio | RAFT 06 | RAFT 06 Devolución de material por control de calidad |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |

IDENTIFICACIÓN – VALIDACIÓN

| # | ACTIVIDAD | TIEMPO | RESPONSABLE | PUNTO DE CONTROL | REGISTRO Y/O DOCUMENTO |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------|
| 12 | <p><u>Identificar:</u></p> <p>Realizar los controles manuales de los trámites de identificación cargados en el flujo de producción.</p> | 10 minutos aproximadamente | Servidores de la Coordinación de Validación e Individualización | Verificación en los sistemas | Registro en MTR |
| 13 | <p><u>Registro, análisis y tratamiento</u></p> <p>Analizar cuando el documento no cumple con las especificaciones de información, calidad y control de datos biográficos, y según el caso realizar el siguiente tratamiento:</p> <p>a. Si el rechazo es temporal se solicita retratamiento y relanzamiento. b. Si el rechazo es definitivo, se debe solicitar la toma de material lo que corresponde a un reproceso. c. Si el rechazo es por la inexistencia de versión de referencia y/o grabación de RCN pasa a estado pending, a la espera de los documentos soporte</p> | <p>10 minutos aproximadamente.</p> <p>Máximo 30 días en este módulo</p> | Servidores de la Coordinación de Validación e Individualización | Verificación en los sistemas | Registro en MTR |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |

| # | ACTIVIDAD | TIEMPO | RESPONSABLE | PUNTO DE CONTROL | REGISTRO Y/O DOCUMENTO |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 14 | <p><u>Seguimiento:</u></p> <p>El Grupo de Validación e Individualización, realizará el cargue semanal de los rechazos a través de la plataforma de SharePoint y emitirá una notificación vía email informando lo realizado.</p> | Semanalmente | Servidores de la Coordinación de Validación e Individualización | Informe de rechazos reportados por el administrador del sistema y cargados en la plataforma SharePoint. | RAFT43 “Matriz de Control de Tratamiento y Seguimiento de Rechazos” |
| 15 | Realizar semanalmente, por parte de los Registradores Especiales, Auxiliares, Municipales, servidores del Grupo de Cedulación en el Exterior y UDAPV, el seguimiento y registro del tratamiento realizado a los rechazos, mediante el formato RAFT43 “Matriz de Control de Tratamiento y Seguimiento de Rechazos”. | Semanalmente | Registradurías Especiales, Municipales, Auxiliares y Grupo de cedulación en el exterior. | Plataforma SharePoint | RAFT43 “Matriz de Control de Tratamiento y Seguimiento de Rechazos” |
| 16 | Analizar y efectuar de acuerdo al código de rechazo que le corresponda, el respectivo tratamiento, comunicación con el colombiano, registro de actividades y gestión realizada para dar respuesta pronta y oportuna. | Semanalmente | Registradurías Especiales, Municipales, Auxiliares y Grupo de cedulación en el exterior. | Plataforma SharePoint | RAFT43 “Matriz de Control de Tratamiento y Seguimiento de Rechazos” |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |

| # | ACTIVIDAD | TIEMPO | RESPONSABLE | PUNTO DE CONTROL | REGISTRO Y/O DOCUMENTO |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------|
| 17 | De acuerdo a los resultados mensuales obtenidos, en relación con el seguimiento y gestión registrada en la “Matriz de Control de Tratamiento y Seguimiento de Rechazos” RAFT43; las Delegaciones Departamentales deberán adelantar acciones de mejoramiento, con el fin de minimizar y realizar un tratamiento oportuno de los mismos. | Semanalmente | Delegación Departamental y Registraduría Distrital | | Plan de trabajo y acciones de mejora. |
| IDENTIFICACIÓN – ETAPA DE PRODUCCIÓN Y ENVÍO | | | | | |

| # | ACTIVIDAD | TIEMPO | RESPONSABLE | PUNTO DE CONTROL | REGISTRO Y/O DOCUMENTO |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 18 | <u>Identificar:</u> Realizar los controles manuales de CQC, a cada documento. | 2 a 5 días aproximadamente | Grupo Producción y Envíos RNEC-Contratista (Aliado tecnológico) | Actualización base de datos de destrucción de documentos | Actas de destrucción y base control destrucción. |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |

| # | ACTIVIDAD | TIEMPO | RESPONSABLE | PUNTO DE CONTROL | REGISTRO Y/O DOCUMENTO |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 19 | <p>Análisis y tratamiento Analizar cuando el documento no aprueba los controles de calidad y requisitos establecidos para la producción de un documento de identificación (foto, firma y/o huella, consistencia entre las imágenes y la información biográfica del solicitante o problemas generados en el proceso de fabricación) y según el caso realizar el siguiente tratamiento:</p> <p>a. Los documentos que no aprueban el control CQC (Plástico, tamaño, calidad en la laminación, tintas entre otros), se debe identificar el error, solicitar la reproducción inmediata y enviar a destrucción</p> <p>b. Los documentos que no aprueban el control de datos biográficos y biométricos, se rechazan definitivamente, se registra en el consolidado de rechazos y se envían a destrucción. (De acuerdo al procedimiento RAPD03)</p> <p>Nota: Generar acta de destrucción de documentos y archivar.</p> | <p>Para a: 1 día aproximadamente</p> <p>Para b: depende de los centros de acopio y nivel descentralizado</p> | Grupo Producción y Envíos RNEC-Contratista (Aliado tecnológico) | Actualización base de datos de destrucción de documentos | Actas de destrucción y base control destrucción. |
| 20 | Informar semanalmente los rechazos definitivos a los formadores de los Centros de Acopio y al Grupo de Cedulación en el Exterior (trámites preparados en consulados), para realizar el seguimiento. | 4 horas | Servidores de la Coordinación de Validación e Individualización. | Informe de rechazos reportados por el administrador del sistema | Comunicación por correo electrónico a administrador centro acopio y grupo de cedulación en el exterior |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |

IDENTIFICACIÓN – ETAPA DE ENTREGA

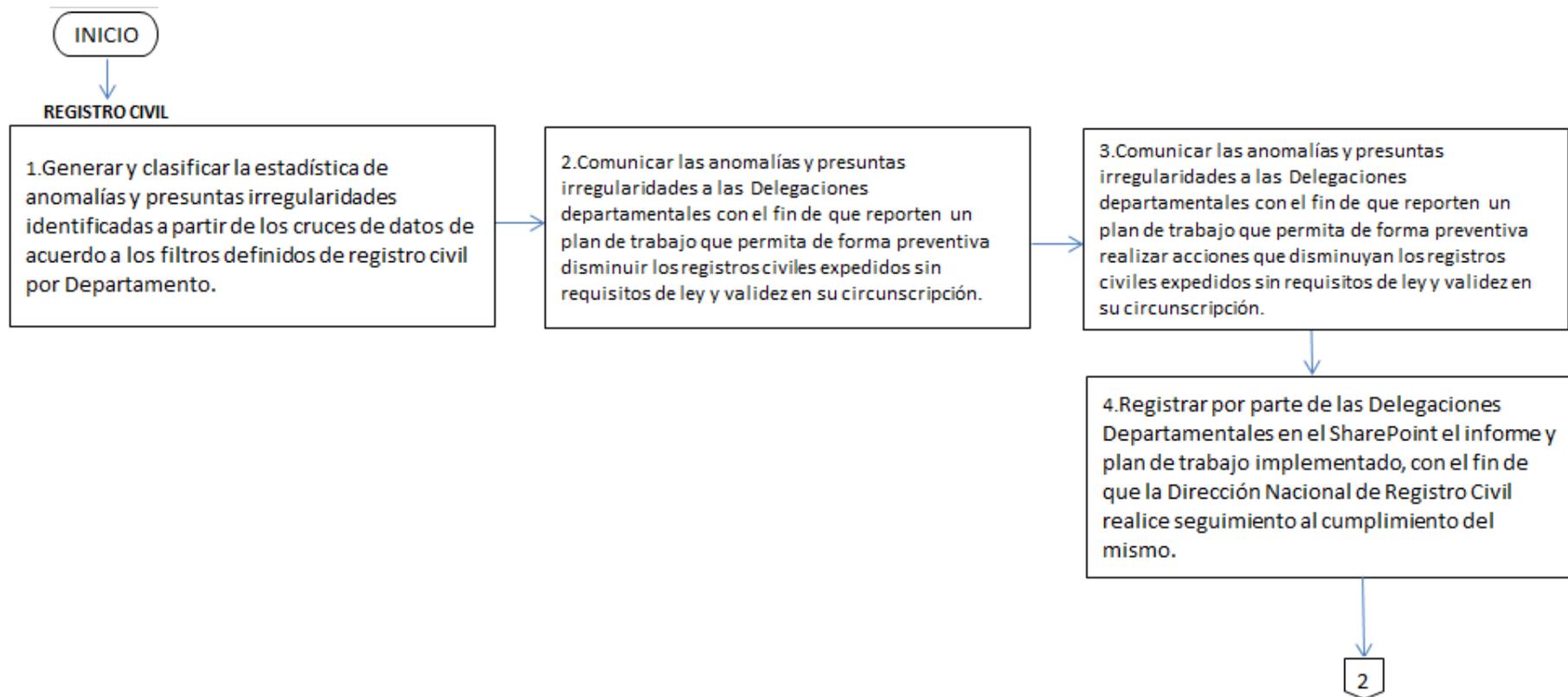
| # | ACTIVIDAD | TIEMPO | RESPONSABLE | PUNTO DE CONTROL | REGISTRO Y/O DOCUMENTO |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 21 | Identificar: Solicitar al colombiano durante la entrega del documento de identidad la revisión y verificación de los datos, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos. | 5 min aproximadamente | Registradores Especiales, Municipales, Auxiliares y Consulados | | Formato RAFT36 "Producto y/o salida no conforme" |
| 22 | Remitir la cédula de ciudadanía o tarjeta de identidad por incumplimiento en los requisitos, a los Centros de Acopio para control del material devuelto y posterior envío al Grupo de Validación e Individualización mediante el formato RAFT36 "Producto y/o salida no conforme". | Conforme a lo estipulado en la Circular Única de Registro Civil e Identificación Vigente (Corrección de errores en documentos) | Registradores Especiales, Municipales, Auxiliares y Consulados | Oficio remisorio | Formato RAFT36 "Producto y/o salida no conforme" |
| 23 | Análisis y tratamiento: Realizar el análisis de devolución documento por documento y según el caso realizar el siguiente tratamiento: a. Si los documentos son devueltos por error en los datos biográficos, se realiza el reproceso e ingresa al flujo de producción. b. Si el documento es devuelto por error en datos biométricos, se solicita una nueva toma de material y se procede con la destrucción del plástico. | 8 días según demanda | Grupo Validación e Individualización RNEC-Contratista (Aliado tecnológico) | Verificar Planilla y bases de datos de identificación | Sistema MTR |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |

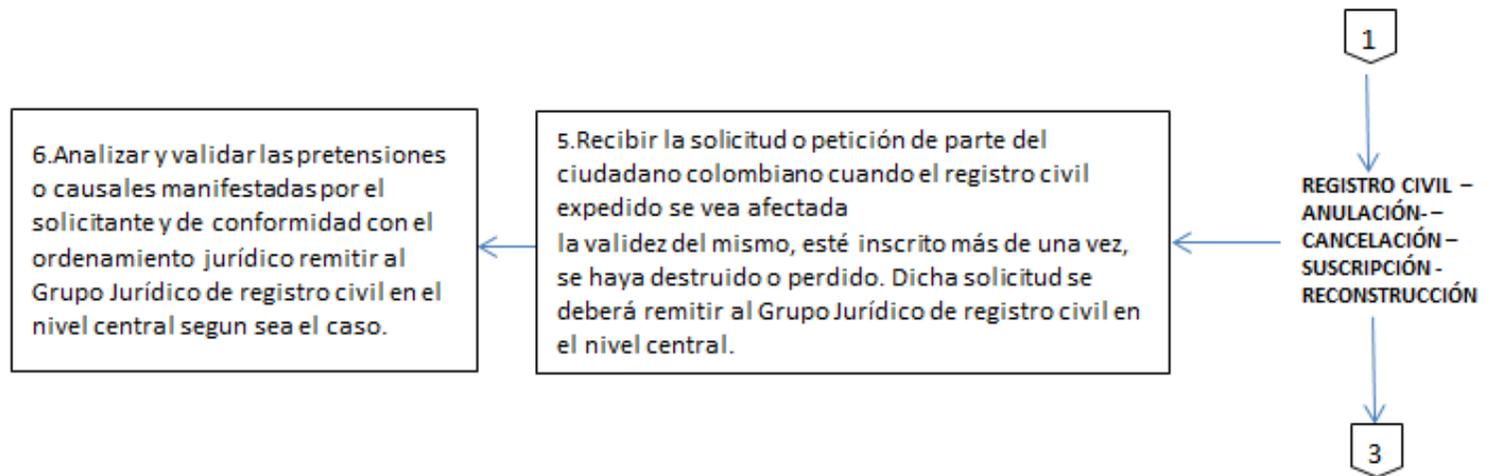
| # | ACTIVIDAD | TIEMPO | RESPONSABLE | PUNTO DE CONTROL | REGISTRO Y/O DOCUMENTO |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------|
| | Nota. Cuando se trata de un trámite de primera vez se genera una planilla para que la firma contratista realice el rechazo interno, trámite que puede demorar 8 días aproximadamente. | | | | |
| 24 | Remitir al Grupo de producción y Envíos, la planilla y los plásticos para su destrucción. | 1 Día aproximadamente | Grupo Validación e Individualización | Oficio remisorio | Bases de datos de devolución de documentos no conformes |
| 25 | Realizar el envío de los documentos de identidad al lugar de preparación correspondiente. | 3 a 5 días aproximadamente | Grupo Producción y Envíos RNEC-Contratista. | Generar Base datos Guía de Envío | Guía de Envío |

| | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|---------------|----------------|
|  <p>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</p> | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | | VERSIÓN |

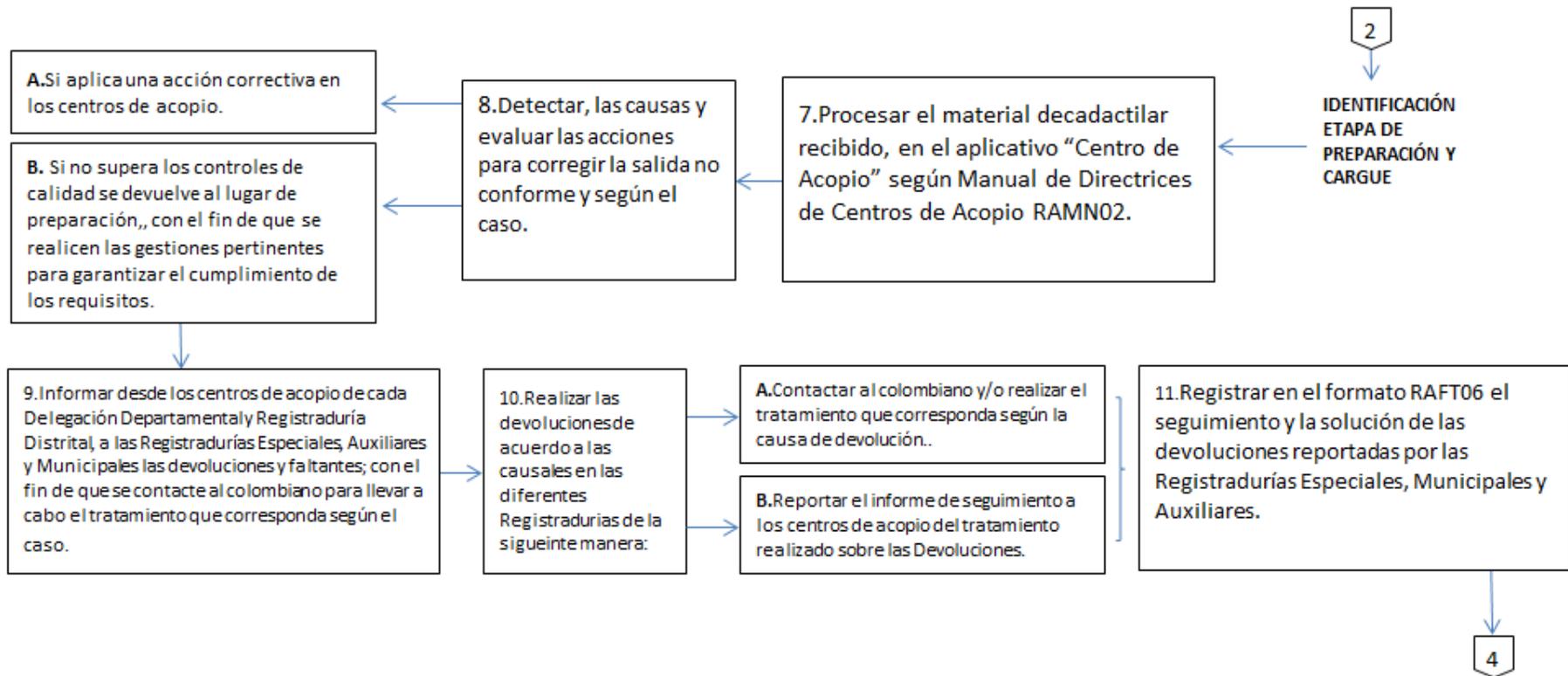
9. FLUJOGRAMA



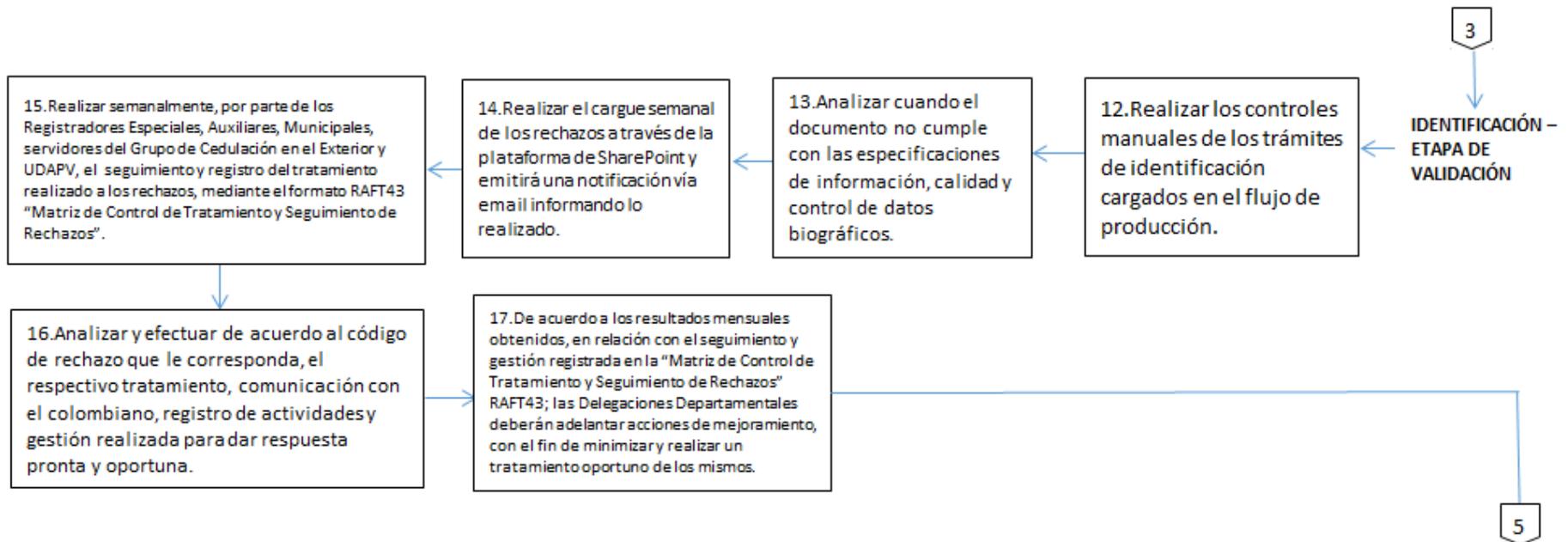
| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |



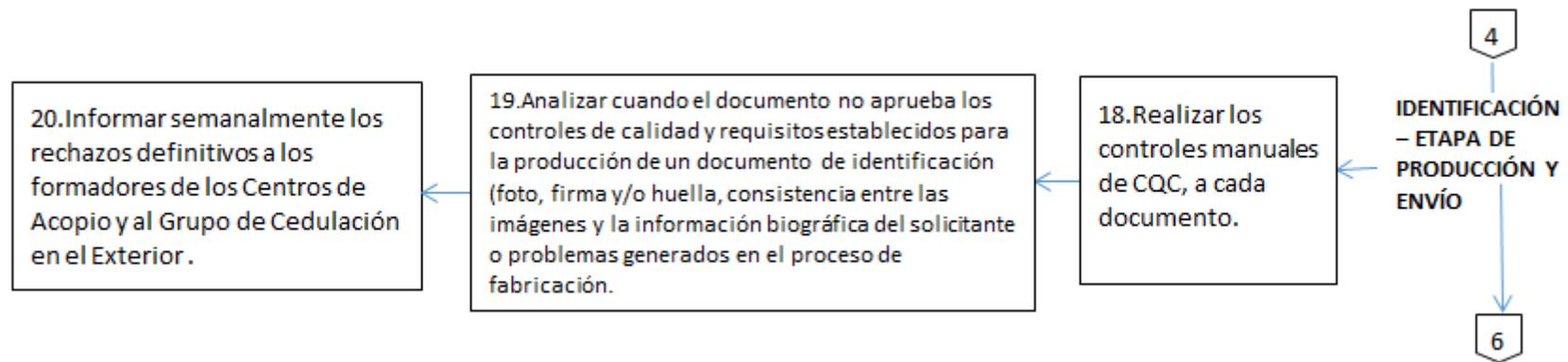
| | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  <p>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</p> | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |



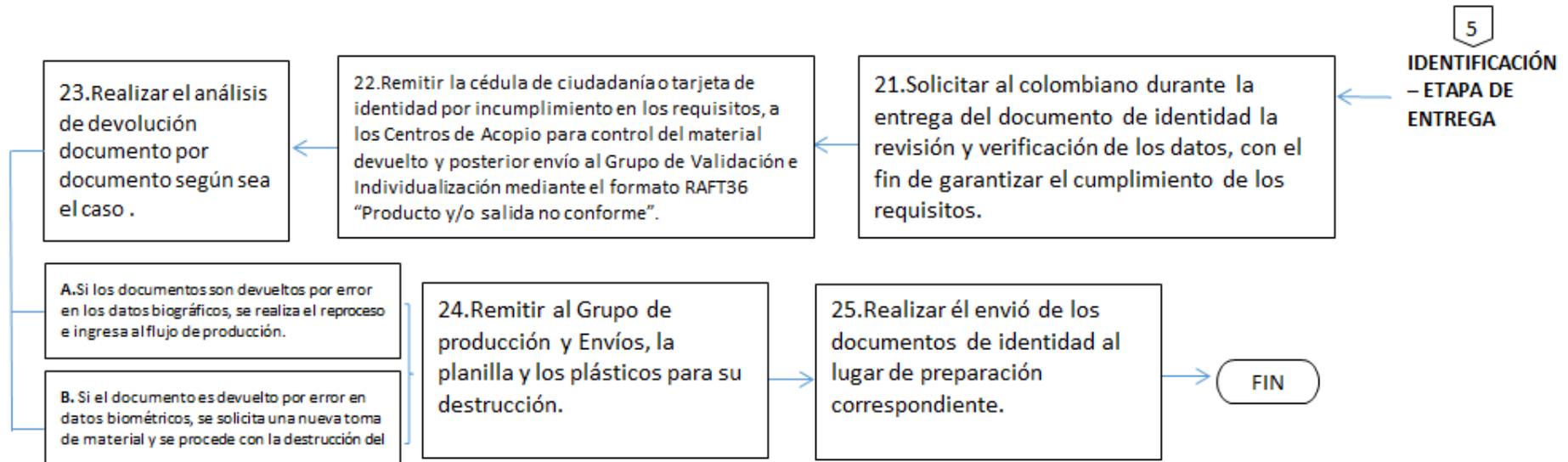
| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|---------------|----------------|
|  | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | | VERSIÓN |



| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |



| | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  <p>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</p> | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |



| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |

10. ANÁLISIS DE GESTIÓN

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Análisis y Tratamiento. | 30 días hábiles |
| Procesar material decadactilar. | 5 a 15 días. |
| Determinar en los centros de acopio la acción para corregir la no conformidad | 8 días. |
| Control, Análisis y tratamiento del resultado de los trámites cargados en el flujo de producción. | 10 minutos a 30 días aproximadamente. |
| Informe de rechazos definitivos a los centros de acopio y CEDEX. | Semanalmente. |
| Controles manuales CQC a cada documento. | 2 a 5 días aproximadamente. |
| Recepción y destrucción de documentos no conformes (Según la cantidad de documentos a destruir). | 1 día aproximadamente. |
| Durante la entrega del documento solicitar al colombiano la revisión, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos. | 20 minutos aproximadamente. |
| Cuando el documento es devuelto por el colombiano, se remite al grupo de validación e individualización mediante el formato RAFT36, para su respectivo tratamiento. | Acorde con los tiempos establecidos en la política de operación No. 3. |
| Envío del documento de identidad al lugar de preparación. | 3 a 5 días aproximadamente. |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |

11. ANEXOS

N.A.

12. CONTROL DE CAMBIOS

| ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO | RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO | FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA | VERSIÓN |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------|
| Nuevo. | Luis Fernando Criales Gutierrez Registrador Delegado para el registro civil y la identificación. | 22/01/2018 | 0 |
| Se hace la integración de las circulares en la “circular única publicada el 9 de agosto del 2018”, la cual contienen los temas relacionados con las instrucciones vigentes en materia de registro civil e identificación. | Director Nacional de Identificación | 19/10/2018 | 1 |
| Actualización de los siguientes ítems: 1. Objetivo 2. Base Documental 3. Definiciones 4. Políticas de operación 5. Descripción del procedimiento. | Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación | 26/02/2019 | 2 |
| Actualización de los siguientes ítems: 1. Políticas de operación 2. Descripción del procedimiento. | Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación | 30/08/2019 | 3 |

| | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  <p>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</p> | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ELABORÓ Silvia Constanza Vargas Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación. Maide Combita Torres Dirección Nacional de Identificación</p> | <p>REVISÓ Nicolás Farfán Namén. Director Nacional de Identificación. Carlos Alberto Monsalve Monje. Director Nacional de Registro Civil. Nubia Edith Jiménez Santana. Profesional Director Nacional de Identificación. Esperanza Suárez Hernandez. Coordinadora Validación e Individualización de Identificación. Daniel Enrique Parada. Coordinador Grupo de Recepción de Material. Hever Hernan Pita Herrera. Coordinador Grupo de Producción y Envíos. Carlos Arturo Martínez Gaitán. Coordinador Grupo de Cedulación en el Exterior. Fernando Cadena Guevara. Coordinación Oficina Jurídica. María Victoria Tafur Garzón. Coordinadora Grupo Validación y Producción de Registro Civil. Neiro Alonso Coy Carrasco.</p> | <p>APROBÓ Alfredo Bernardo Posada Viana Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------|----------------|--------|
|  | PROCESO | REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA | CÓDIGO | RAPD06 |
| | PROCEDIMIENTO | SALIDAS NO CONFORMES | VERSIÓN | 3 |

| | | |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| | Coordinador Servicio Nacional de Inscripción. William Eduardo Arevalo Gonzalez Dirección Nacional de Registro Civil Omar Hernando Vargas Rojas Dirección Nacional de Registro Civil | |
| | REVISIÓN TÉCNICA José Luciano Torres Cabrera Profesional Especializado Oficina de Planeación | APROBACIÓN TÉCNICA Cástulo Morales Payares Jefe Oficina de Planeación |
| FECHA: 01/08/2019 | FECHA: 12/08/2019 | FECHA: 30/08/2019 |