



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**MACROPROCESO
GESTIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Resultados Auditoria Interna de Calidad

Vigencia 2020

Bogotá, septiembre de 2020

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

Contenido

1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	5
3. DESARROLLO DE LA AUDITORIA.....	16
4. RESULTADOS Y LOGROS	26
5. RESULTADOS DE LA AUDITORIA	27
5.1 Resultados Generales	27
5.2 Fortalezas identificadas	34
5.3 Oportunidades de Mejora identificadas.....	44
5.4 No conformidades identificadas	62
6. RESULTADOS AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD POR VIGENCIA.....	68
6.1 Comparativo Fortalezas identificadas vigencias 2019 y 2020	69
6.2 Comparativo Oportunidades de Mejora identificadas vigencia 2019 y 2020.....	70
6.3 Comparativo No Conformidades identificadas vigencia 2019 y 2020	71
6.4 Fortalezas del Ciclo de Auditoria Interna de Calidad.	74

	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

Índice de Tablas

Tabla 1 Resumen Nivel Desconcentrado	6
Tabla 2 Resumen Nivel Central	10
Tabla 3 Conformación equipos de auditoría	19
Tabla 4 Principales Hallazgos en el proceso de auditoría 2020	27
Tabla 5 Consolidado por Fortalezas, Oportunidades de mejora y No Conformidades	29
Tabla 6 Fortalezas identificadas por numeral de la norma, Delegación y Proceso	34
Tabla 7 Fortalezas identificadas por numeral de la Norma.....	38
Tabla 8 Oportunidades de Mejora Identificadas por numeral de la norma, Delegación y Macroproceso	44
Tabla 9 Oportunidades de Mejora identificadas por numeral de la norma y Cantidad.....	54
Tabla 10 No Conformidades Identificadas por numeral de la norma y Delegación	62
Tabla 11 Cantidad de No Conformidades identificadas	63
Tabla 12 No Conformidades identificadas por numeral	64
Tabla 13 No Conformidades identificadas vigencia 2019 - 2020	72

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

Índice de Gráficas

Gráfica 1 Resultados Auditoría Interna de Calidad 2020	28
Gráfica 2 Resultados Auditoría Interna de Calidad 2020	28
Gráfica 3 Fortalezas identificadas por el numeral 4. Contexto de la Organización	40
Gráfica 4 Fortalezas identificadas por el numeral 5. Liderazgo	40
Gráfica 5 Fortalezas identificadas por el numeral 6. Planificación	41
Gráfica 6 Fortalezas identificadas por el numeral 7. Apoyo	42
Gráfica 7 Fortalezas identificadas por el numeral 8. Operación	43
Gráfica 8 Fortalezas identificadas por el numeral 9. Evaluación del Desempeño	43
Gráfica 9 Fortalezas identificadas por el numeral 9. Evaluación del Desempeño	44
Gráfica 10 Oportunidades de mejora identificadas por el numeral 4. Contexto de la Organización	56
Gráfica 11 Oportunidades de mejora identificadas por el numeral 5. Liderazgo	57
Gráfica 12 Oportunidades de mejora identificadas por el numeral 6. Planificación	58
Gráfica 13 Oportunidades de mejora identificadas por el numeral 7. Apoyo	59
Gráfica 14 Oportunidades de mejora identificadas por el numeral 8. Operación	60
Gráfica 15 Oportunidades de mejora identificadas por el numeral 9. Evaluación del Desempeño	61
Gráfica 16 Oportunidades de mejora identificadas por el numeral 9. Evaluación del Desempeño	61
Gráfica 17 Cantidad de No conformidades identificadas	64
Gráfica 18 No Conformidades identificadas por el numeral 4. Contexto de la Organización	65
Gráfica 19 No Conformidades identificadas por el numeral 5. Liderazgo	65
Gráfica 20 No Conformidades identificadas por el numeral 6. Planificación	66
Gráfica 21 No Conformidades identificadas por el numeral 7. Apoyo	67
Gráfica 22 No Conformidades identificadas por el numeral 8. Operación	67
Gráfica 23 No Conformidades identificadas por el numeral 9. Evaluación del Desempeño	68
Gráfica 24 No Conformidades identificadas por el numeral 10. Mejora	68
Gráfica 25 Resultados Auditorías Internas de Calidad por Vigencia	69
Gráfica 26 Fortalezas en común identificadas Auditoría Interna de Calidad 2019 y 2020	71
Gráfica 27 Oportunidades de Mejora en común identificadas Auditoría Interna de Calidad 2019 y 2020	71
Gráfica 28 No Conformidades en común identificadas Auditoría Interna de Calidad 2019 y 2020	73

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

1. OBJETIVO

La Registraduría Nacional de Estado Civil –RNEC- planificó el ciclo de auditorías de la vigencia 2020, con el propósito de realizar el mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad - SGC, de conformidad con los artículos 209 y 269 de la Constitución Política, bajo las directrices del Registrador Nacional, el Comité Directivo, el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Con relación a las Auditorías de calidad, anualmente se realizan auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad, tomando como criterios de auditoría la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015 “Sistemas de Gestión de la Calidad”, la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 “Sistemas de Gestión de la Calidad- Requisitos particulares para la aplicación de ISO 9001:2015 a los órganos electorales en todos los niveles de gobierno” y el Manual de Calidad, adoptado como instrumento del Sistema de Gestión de Calidad, mediante Resolución No. 1002 del 26 de enero de 2018.

Con el objetivo de determinar si se ha implementado y se mantiene la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, y si éste es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la ISO 9001:2015 y la TS/54001:2019, y con los requisitos establecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil, con el fin de contribuir al mejoramiento en la satisfacción de los distintos grupos de interés de la Entidad, para determinar:

1. El nivel de conformidad de los requisitos normativos y los relacionados con las actividades de la prestación del servicio de los procesos misionales.
2. Comprobar la eficacia de los procesos en el logro de sus resultados y el cumplimiento de los requisitos aplicables (Legales, reglamentarios, normativos, contractuales y de la RNEC).
3. Identificar el cumplimiento de las actividades de mejoramiento planteadas y desarrolladas en la RNEC.
4. Evaluar la compatibilidad y la alineación de los objetivos del sistema de gestión con la dirección estratégica de la Registraduría Nacional del Estado Civil, bajo Norma ISO 9001:2015_ TS/54001:2019.

2. ALCANCE

Durante la presente vigencia la Oficina de Control Interno, ha gestionado el Programa Anual de Auditorías y adelantó como parte del mismo, la coordinación de auditorías al Sistema de Gestión de Calidad para verificar el cumplimiento de los procesos con

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

respecto al desempeño del SGC, el grado de implementación de la normativa, con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y la Especificación Técnica ISO TS/54001:2019, y con los establecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil, la Registraduría Nacional del Estado Civil realizó de manera escalonada auditorías internas de calidad bajo la modalidad virtual, entre los meses de julio y agosto a todos los procesos dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, los procesos misionales (Prestación de Servicios Electorales e Inscripción en el Registro Civil, Identificación y Expedición de Tarjeta de Identidad y Cédula de Ciudadanía); en las 32 Delegaciones Departamentales, incluye las Registradurías Especiales (muestra del 70%), la Registraduría Distrital, las Registradurías Auxiliares (muestra del 70%) e igualmente a los procesos relacionados a nivel central; con el fin de contribuir al mejoramiento en la satisfacción de los distintos grupos de interés de la Entidad, así como, las áreas de oportunidad para la mejora de la efectividad y eficiencia de los servicios que se ofrece a la población, organizaciones políticas y sociales. A continuación, se presenta un resumen de las Delegaciones, Registradurías Especiales, auxiliares, y los procesos auditados:

Tabla 1 Resumen Nivel Desconcentrado

DELEGACIONES REGISTRADURIAS	PROCESOS	REQUISITOS NTC ISO 9001:2015 ISO TS 54001:2019
Delegación Departamental del Amazonas Registraduría Especial de Leticia.	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental del Arauca. Registraduría Especial Arauca	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental del Atlántico Registraduría Especial de Barranquilla	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental de Antioquia Registraduría Especial de Medellín	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental de Bolívar Registraduría Especial de Cartagena	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

DELEGACIONES REGISTRADURIAS	PROCESOS	REQUISITOS NTC ISO 9001:2015 ISO TS 54001:2019
Delegación Departamental de Boyacá Registraduría Especial de Tunja	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental de Caldas Registraduría Especial de Manizales	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental del Caquetá Registraduría Especial de Florencia	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental de Casanare Registraduría Especial de Yopal	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental de Cauca Registraduría Especial de Popayán	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental del Cesar Registraduría Especial de Valledupar	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental del Chocó Registraduría Especial de Quibdó	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental de Córdoba Registraduría Especial de Montería	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental de Cundinamarca Registraduría Especial de Soacha	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

DELEGACIONES REGISTRADURIAS	PROCESOS	REQUISITOS NTC ISO 9001:2015 ISO TS 54001:2019
Delegación Departamental de Guainía Registraduría Especial de Inírida	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental de Guaviare Registraduría Especial de San José de Guaviare	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental de Huila Registraduría Especial de Neiva	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental de la Guajira Registraduría Especial de Riohacha	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental de Magdalena Registraduría Especial de Santa Marta	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental de Meta Registraduría Especial de Villavicencio	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental de Nariño Registraduría Especial de Pasto	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental de Norte de Santander Registraduría Especial de Cúcuta	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental de Putumayo Registraduría Especial de Mocoa	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

DELEGACIONES REGISTRADURIAS	PROCESOS	REQUISITOS NTC ISO 9001:2015 ISO TS 54001:2019
Delegación Departamental de Quindío Registraduría Especial de Armenia	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental de Risaralda Registraduría Especial de Pereira	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental de San Andrés Registraduría Especial de San Andrés	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental de Santander Registraduría Especial de Bucaramanga	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental de Sucre Registraduría Especial de Sincelejo	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental de Tolima Registraduría Especial de Ibagué	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental del Valle del Cauca Registraduría Especial de Cali	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental de Vaupés Registraduría Especial de Mitú	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.
Delegación Departamental de Vichada Registraduría Especial de Puerto Carreño	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

DELEGACIONES REGISTRADURIAS	PROCESOS	REQUISITOS NTC ISO 9001:2015 ISO TS 54001:2019
Registraduría Distrital. Registraduría Auxiliar de Santafé. Registraduría Auxiliar de Teusaquillo. Registraduría Auxiliar de Kennedy. Registraduría Auxiliar de Fontibón. Registraduría Auxiliar de Suba. Registraduría Auxiliar de Barrios Unidos. Registraduría Auxiliar de la Candelaria. Registraduría Auxiliar de Antonio Naríño. Registraduría Auxiliar de los Mártires. Registraduría Auxiliar de Engativá. Registraduría Auxiliar de Engativa2. Registraduría Auxiliar Usaquén. Registraduría Auxiliar de Suba2. Registraduría Auxiliar San Cristóbal. Registraduría Auxiliar Rafael Uribe Uribe. Registraduría Auxiliar Chapinero	Los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación y Control del Mapa de Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.	4., 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5, 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 5.2.2, 5.3, 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.3.2, 7.1.3.4, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.4.1, 7.5.4.4, 7.5.4.5, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 9.2, 9.3, 9.3.1, 9.3.3, 10.1, 10.2 y 10.3.

Fuente: Plan Anual de Auditoría 2020

En el nivel Central se verificaron los procesos y sus procedimientos, así:

Tabla 2 Resumen Nivel Central

Macroproceso	Procesos	Procedimientos	Requisitos Específicos
Gestión de la Comunicación Pública y	COCR01 Comunicación Organizacional	COPD01 Comunicación externa	7.4 Comunicación 8.2.1 Comunicación con el cliente

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

Macroproceso	Procesos	Procedimientos	Requisitos Específicos
Estratégica		COPD02 Comunicación interna	
Gestión Tecnológica de la Información y las Comunicaciones	GICR01 Gestión de la Infraestructura Tecnológica	GIPD01 Adquisición , Alistamiento y Asignación de Bienes Informáticos	7.1.3 Infraestructura 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
		GIPD02 Administración infraestructura tecnológica	
	GSCR01 Gestión de software	GSPD01 Desarrollo o Adquisición de software	
		GSPD02 Administración técnica de software	
	STCR01 Soporte técnico	STPD01 Apoyo técnico a software	
		STPD02 Apoyo técnico a infraestructura tecnológica remota y en sitio	
STPD03 Gestión bases de datos			
Planeación de la Gestión Institucional	SCCR01 Servicio al colombiano	SCPD01 Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas PQRSDC	5.1.2 Enfoque al cliente 8.2.1 Comunicación con el cliente 9.1.2 Satisfacción del Cliente 4. Contexto de la organización. 4.1 Comprensión de la organización y su contexto. 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad. 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos. 5. Liderazgo. 5.1 Liderazgo y compromiso. 5.1.1 Generalidades. 5.2 Política. 5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad. 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad. 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización. 6. Planificación. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos. 6.3 Planificación de los cambios. 9.3 Revisión por la dirección. 9.3.1 Generalidades. 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección. 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección.
		SCPD02 Atención y servicio a los colombianos a través de diferentes canales	
	SGCR01 Sistema de Gestión y Mejoramiento Institucional	SGPD01 Elaboración y control de documentos y registros	
		SGPD02 Administración de riesgos	
		SGPD03 Gestión del cambio y la innovación	
	PGCR01 Planeación de la Gestión Institucional	PGPD01 Elaboración anteproyecto de presupuesto	
		PGPD02 Marco de gasto de mediano plazo	
		PGPD03 Inscripción y seguimiento a proyectos de inversión	
		PGPD04 Formulación, ejecución y seguimiento a planes	
		PGPD05 Expedición de aval y certificado de utilidad común.	
		PGPD06 Rendición de cuentas	
Gestión del Talento Humano	VTGR01 Vinculación del	VTPD01 Vinculación de servidores públicos	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

Macroproceso	Procesos	Procedimientos	Requisitos Específicos
	Talento Humano	VTPD02 Proyección de costos para la provisión de empleos	7.1.2 Personas 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación
	PTCR01 Permanencia del Talento Humano	PTPD01 Reporte de actos y condiciones inseguras	
		PTPD02 Reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo	
		PTPD03 Identificación, gestión y verificación al cumplimiento de los requisitos legales en seguridad y salud en el trabajo	
		PTPD04 Trámite de viáticos y gastos de viaje por comisiones de servicios	
		PTPD05 Reporte e investigación de enfermedades laborales	
		PTPD06 Reconocimiento de salarios y prestaciones y novedades de nómina	
		PTPD07 Programa de Bienestar Social	
		PTPD08 Plan institucional de formación y capacitación	
		PTPD09 Liquidación de cesantías parciales	
		PTPD10 Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos	
		PTPD11 Fortalecimiento de la cultura ética	
		PTPD12 Evaluación del desempeño	
PTPD13 Gestión de las Situaciones Administrativas			
RTCR01 Retiro del Talento Humano	RTPD01 Retiro de servidores públicos		
	RTPD02 Liquidación de prestaciones sociales para el retiro		
Gestión Administrativa y Financiera	GFCR01 Gestión de Recursos Financieros	GFPD01 Gestión presupuestal	7.1 Recursos 7.1.3 Infraestructura 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
		GFPD02 Causación, cierre y sostenibilidad contable	
		GFPD03 Gestión de ingresos	
		GFPD04 Gestión de pagos	
		GFPD05 Registro cuentas por pagar	
		GFPD06 Programación del PAC	
		GFPD07 Conciliaciones bancarias	
GRCR01 Gestión Recursos Físicos	GRPD01 Administración y control bienes muebles		
	GRPD02 Administración y control bienes inmuebles		
	GRPD03 Gestión de seguros		

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

Macroproceso	Procesos	Procedimientos	Requisitos Específicos
		GRPD04 Provisión de servicios generales	7.5.1 Generalidades 7.5.2 Creación y actualización 7.5.3 Control de la Información documentada 8.4.1 Generalidades 8.4.2 Tipo y alcance del control 8.4.3 Información para los proveedores externos
		GRPD05 Administración de insumos	
		GRPD06 Administración del parque automotor	
	GDCR01 Gestión documental	GDPD01 Planeación de la gestión documental	
		GDPD02 Administración de archivo	
		GDPD03 Administración de correspondencia	
		GDPD04 Administración recursos bibliográficos en biblioteca	
	GCCRO1 Gestión contractual	GCPD01 Elaboración y registro de plan anual de adquisiciones	
		GCPD02 Estudios previos y análisis del sector	
		GCPD03 Selección abreviada - Menor cuantía	
		GCPD04 Selección abreviada. Subasta inversa	
		GCPD05 Licitación Pública	
		GCPD06 Concurso de méritos	
		GCPD07 Contratación Directa por contratos interadministrativos y cuando no exista pluralidad de oferentes	
		GCPD08 Contratación Directa por prestación de servicios profesionales y de Apoyo a la Gestión	
GCPD09 Mínima cuantía			
GCPD10 Imposición de multas, sanciones y declaratoria de incumplimiento			
GCPD11 Selección Abreviada a través de acuerdos marco de precios			
GCPD12 Elaboración, perfeccionamiento y legalización de contratos para la adquisición de bienes y servicios.			
GCPD13 Imposición de multas, sanciones y declaratoria de incumplimiento			
GCPD14 Modificación y/o novedades contractuales			
GCPD15 Terminación y liquidación del instrumento contractual por vencimiento del plazo			

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

Macroproceso	Procesos	Procedimientos	Requisitos Específicos
		GCPD16 Selección Abreviada - Menor Cuantía - SECOP II GCPD17 Contratación directa - SECOP II GCPD18 Mínima cuantía - SECOP II	
Registro Civil e Identificación	RACR01 Registro y actualización del sistema	RAPD01 Inscripción en el Registro Civil	8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes
		RAPD02 Novedades en el Registro Civil	
		RAPD03 Preparación, cargue, validación, producción, expedición y envíos de tarjetas de identidad y cédulas de ciudadanía por primera vez, duplicados, rectificaciones y renovaciones.	
		RAPD04 Actualización del Archivo Nacional de Identificación	
		RAPD05 Jornadas de Registro Civil e Identificación a Población Vulnerable	
		RAPD06 Salidas no conformes	
	CDCR01 Certificación, Documentación y Servicios	CDPD01 Certificación firmas de los registradores del estado civil en los registros civiles	
		CDPD02 Expedición de copias y certificación de Registros civiles	
		CDPD03 Expedición de certificados excepcionales de información ciudadana y de nacionalidad	
		CDPD04 Consulta a las bases de datos que produce y administra la RNEC.	
		CDPD05 Gestión de usuario para controlar la asignación de los permisos de acceso a los sistemas y servicios de información.	
Gestión y Control Disciplinario	ADCR01 Actuaciones Disciplinarias	ADPD01 Actuaciones disciplinarias verbales	8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio
		ADPD02 Actuaciones disciplinarias ordinarias	
		ADPD03 Asesoría y control de la actividad disciplinaria	
Gestión del Sistema de Control Interno	AICR01 Auditoría Interna	AIPD01 Auditoría al Sistema de Gestión	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación. 9.1.3 Análisis y evaluación. 9.2 Auditoría Interna.
		AIPD02 Auditoría de gestión	
	SICR01 Seguimiento a	SIPD01 Planes de mejoramiento	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

Macroproceso	Procesos	Procedimientos	Requisitos Específicos
	la gestión institucional	SIPD02 Evaluación y seguimiento a los planes, programas y proyectos	10.1 Generalidades. 10.2 No conformidad y acción correctiva. 10.3 Mejora continua
Electoral	DECR01 Debates Electorales	DEPD01 Conformación del Censo electoral DEPD02 Designación Jurados de votación DEPD03 Administración de pliegos electorales DEPD04 Conformación y Actualización de la DIVIPOLE DEPD06 Capacitación a los actores del proceso electoral DEPD07 Inscripción de candidaturas DEPD08 Preparación y organización de la logística del puesto de votación para el desarrollo de la votación. DEPD09 Establecimiento y distribución de los kits electorales	7. Apoyo. 7.1. Recursos. 7.1.1. Generalidades. 7.1.2. Personas. 7.1.3. Infraestructura. 7.1.3.1. Generalidades. 7.1.3.2. Infraestructura para la inscripción de votantes y la inscripción de organizaciones políticas y candidatos. 7.1.3.3. Infraestructura para la logística electoral. 7.1.3.4. Infraestructura para la emisión del voto. 7.1.3.5. Infraestructura para el recuento de votos y declaración de resultados. 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos. 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición. 7.1.5.1. Generalidades. 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones. 7.1.6. Conocimientos de la organización. 7.2. Competencia. 7.3. Toma de conciencia. 7.4. Comunicación. 7.5. Información documentada. 7.5.1. Generalidades. 7.5.2. Creación y actualización. 7.5.3. Control de la información documentada. 7.5.4. Requisitos mínimos de la documentación. 7.5.4.1. Generalidades. 7.5.4.2. Para la inscripción de votantes. 7.5.4.3. Para la inscripción de
	MPCR01 Mecanismos de participación	MPPD01 Verificación de apoyos	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

Macroproceso	Procesos	Procedimientos	Requisitos Específicos
		MPPD02 Inscripción de promotores o comités promotores	<p>organizaciones políticas y candidatos. 7.5.4.4. Para la logística electoral. 7.5.4.5. Para la emisión del voto. 7.5.4.6. Para el escrutinio y la declaración de resultados. 7.5.4.7. Para la educación electoral. 7.5.5. Control de registros. 7.5.6. Requisitos mínimos de registros. 7.5.6.1. Generalidades. 7.5.6.2. Para la inscripción electoral. 7.5.6.3. Para la inscripción de organizaciones políticas y candidatos. 7.5.6.4. Para la logística electoral. 7.5.6.5. Para la emisión del voto. 7.5.6.6. Para el escrutinio y la declaración de resultados. 7.5.6.7. Para la educación electoral.</p> <p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</p> <p>8.1 Planificación y control operacional</p> <p>8.2 Requisitos para los productos y servicios</p> <p>8.5 Producción y provisión del servicio</p> <p>8.6 Liberación de los productos y servicios</p> <p>8.7 Control de las salidas no conformes</p>
Gestión Jurídica	RJCR01 Representación Jurídica	RJPD01 Asesorías en conceptos y consultas RJPD02 Defensa jurídica RJPD03 Control y atención a tutelas RJPD04 Gestión de las solicitudes de conciliación RJPD05 Procedencia de la acción de repetición RJPD06 Cobro coactivo	<p>8.2 Requisitos para los productos y servicios</p> <p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</p>

Fuente: Plan Anual de Auditoría 2020

3. DESARROLLO DE LA AUDITORIA.

De conformidad con lo estipulado en la Resolución 4397 de junio 19 de 2020, la Oficina de Control Interno en cumplimiento de uno de los roles que le son inherentes, como lo es la Evaluación y Seguimiento, y en ejecución del Programa Anual de Auditorías, aprobado en el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno realizado el 27 de enero de 2020, modificado en la reunión extraordinaria de este Comité realizada el 8 de julio de los corrientes; se socializó el Programa, el Plan Anual de Auditoría y el Plan de Riesgos asociados al Programa de Auditoría, para la realización de las actividades de auditoría a desarrollar en la Auditoría Interna de Calidad 2020.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

La Etapa de Planeación de la Auditoría Interna de Calidad inicio desde el mes de marzo, con la solicitud a la Oficina de Planeación del alcance de la auditoría interna y con el requerimiento a la Gerencia del Talento Humano de la información relacionada con la vinculación de personal con atributos de auditores internos, se conminó a los responsables de los procesos a que se adelantaran las actividades para la actualización de las herramientas necesarias para fortalecer el SGC de la entidad.

La Etapa previa de planificación por parte de los grupos auditores se describe en el Procedimiento de Auditoría al Sistema de Gestión SPD01 versión 5 y se desarrolló desde 8 de julio. La Auditoría de Calidad se realizó de manera escalonada, entre los meses de julio y agosto, dando inicio el 21 de julio y culminando el 20 de agosto, dado que la entidad se encontraba adelantando la revisión, verificación y validación de las políticas, programas, proyectos, guías y todo aquello que se orientará a la realización del producto o prestación del servicio e igualmente, por la emergencia sanitaria decretada por COVID 19.

En la Auditoría de Calidad, el criterio del programa de auditoría interna se determina de acuerdo con el estado, importancia de los procesos y resultado de auditorías previas. El Plan de Auditoría Anual debe cubrir la verificación de todos los procesos que componen el sistema de calidad, (de conformidad con el alcance) y particularmente se auditará siempre:

- El Proceso Misional: Inscripción en el Registro Civil, identificación y expedición de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía y Prestación de Servicios Electorales.
- Todo proceso que haya originado más de 3 No Conformidades.
- Todo proceso a cuyo cargo esté un profesional de nueva incorporación en la entidad.
- La auditoría interna también podrá realizarse con motivo de cambios en la organización, deficiencias observadas, reclamaciones de los clientes, siempre y cuando existan los recursos que se requieran para realizarlas.

Para seleccionar al equipo auditor se tuvo en cuenta ante todo la competencia que se requiere para cumplir el objetivo de la auditoría, que no tenga conflicto de intereses, que posea conocimiento y experiencia en los criterios de auditoría y en los procesos de la Entidad. Los auditores líderes son escogidos según las horas en la práctica de auditorías. Actualmente la Registraduría Nacional del Estado Civil cuenta con un total de ochenta y ocho (88) auditores internos certificados.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

La entidad capacitó de manera presencial en el mes de mayo de 2019 en el nivel central a treinta (30) auditores internos, los cuales realizaron el programa de “Fortalecimiento de Auditores Internos ISO 9001:2015 y su Aplicación en Entidades Públicas”. Y de manera virtual en el mes de agosto de 2019, a nivel central y desconcentrado treinta y tres (33) auditores internos que realizaron el Programa Virtual de formación de auditores en Sistemas Integrados de Gestión en las normas ISO: 9001:2015 - 14001:2015 y 45001:2018.

De conformidad con el procedimiento al Sistema de Gestión AIPD01 versión 5, la etapa de ejecución de la auditoria inició con la comunicación del Memorando de Encargo y el Plan de Auditoria que está en cabeza del líder de auditoria a los responsables de los procesos, la misma se desarrolló de acuerdo con lo programado de manera escalonada entre el 21 de julio y el 20 de agosto, para lo cual se conformaron a grupos de auditoria, así:

A nivel desconcentrado (incluye Delegaciones Departamentales, la Registraduría Distrital, Registradurías Especiales, y Registradurías Auxiliares de Bogotá (muestra 70%), se programaron nueve (9) grupos de auditoria conformados por cincuenta y un (51) auditores internos.

A nivel central se programaron siete (7) grupos de auditoria con cuarenta (40) auditores, que evaluaron los procesos y procedimientos a nivel central de los macroprocesos (Planeación y Direccionamiento Estratégico, Gestión de Comunicación Pública y Estratégica, Gestión Tecnológica de la Información y Comunicaciones, Gestión Administrativa y Financiera, Electoral, Gestión del Control Disciplinario, Gestión del Sistema de Control Interno, Gestión Jurídica, Gestión del Talento Humano y Registro Civil e Identificación).

Dada la emergencia de sanitaria decretada por el COVID19. Los métodos de interacción con los auditados fueron auditorias virtuales.

Los procesos auditados a nivel central y desconcentrados corresponden a los definidos en el Mapa de Procesos de la entidad, así:

SCCR01_Servicio al Colombiano
 PGCR01_Planeación de la gestión institucional
 SGCR01_Sistema de Gestión y Mejoramiento Institucional
 COCR01_Comunicación Organizacional
 RACR01_Registro y Actualización del Sistema
 CDCR01_Certificación, Documentación y Servicios
 DECR01_Debates electorales
 MPCR01_Mecanismos de Participación
 VTCR01_Vinculación del Talento Humano
 PTCR01_Permanencia del Talento Humano

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

RTCR01_Retiro del Talento Humano
 GFCR01_Gestión de Recursos Financieros
 GCCR01_Gestión Contractual
 GRGR01_Gestión Recursos Físicos
 GDCR01_Gestión Documental
 GICR01_Gestión de la Infraestructura Tecnológica
 GSCR01_Gestión de Software
 STCR01_Soporte Técnico
 RJCR01_Representación Jurídica
 ADCR01_Actuaciones Disciplinarias
 AICR01_Auditoría Interna
 SICR01_Seguimiento a la Gestión Institucional

Se define a continuación el rol que desempeñan dentro de la auditoría los auditores internos de la entidad:

- Auditor Líder: Persona que dirige la auditoría, el equipo auditor y que establece la dinámica del grupo.
- Auditor Acompañante: Persona que participa en la auditoría a través de preguntas y obtención de información
- Auditor Observador: Persona que está en etapa de formación.

En total se conforma un equipo de auditoría por Delegación Departamental (incluye la Registraduría Especial) e igualmente sucede para la Registraduría Distrital con sus registradurías auxiliares, a cuyos integrantes les fueron asignados los siguientes roles:

Tabla 3 Conformación equipos de auditoría

CRITERIOS DE AUDITORÍA	EQUIPO AUDITOR	SITIO/ MODALIDAD VIRTUAL
REQUISITOS LEGALES NTC ISO 9001:2015 ESPECIFICACION TECNICA TS 54001:2019	Nelson Alfonso Campo Valencia Auditor Líder Yolanda Patricia Peña Hernández Auditor Acompañante Olga Sofía Acosta Herrera Auditor Acompañante Candelaria Lucia Teherán Fontalvo Auditor ISO TS 54001:2019 Martha Luz García Bustamante Auditor Observador Paula Carolina García Arango Auditor Observador Luz Derly Estévez Solano Auditor Observador Sandy Adriana Torres Borda Auditor Observador	AMAZONAS
		CALDAS
		NTE SANTANDER
		R. DISTRITAL
		REGISTRADURIA AUXILIAR TEUSAQUILLO

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

CRITERIOS DE AUDITORÍA	EQUIPO AUDITOR	SITIO/ MODALIDAD VIRTUAL
REQUISITOS LEGALES NTC ISO 9001:2015 ESPECIFICACION TECNICA TS 54001:2019	Edwin James Páez Muñoz Auditor Líder Felipe Orlando Contreras Cortés Auditor Acompañante Miguel Ángel Díaz Moreno Auditor Acompañante Martha Lucia Isaza Rodríguez Auditor ISO TS 54001:2019	VICHADA
		QUINDIO
		CHOCO
		VALLE DEL CAUCA
		REGISTRADURIA AUXILIAR KENNEDY REGISTRADURIA AUXILIAR FONTIBON
REQUISITOS LEGALES NTC ISO 9001:2015 ESPECIFICACION TECNICA TS 54001:2019	Elcy Yuceire Moreno Martínez Auditor Líder Nicolle Nathalia Mondragón González Auditor Acompañante William René Albornoz Zoste Auditor Acompañante Héctor Alfonso Montero Álvarez Auditor ISO TS 54001:2019	ARAUCA
		CORDOBA
		LA GUAJIRA
		ANTIOQUIA
		REGISTRADURIA AUXILIAR SUBA REGISTRADURIA AUXILIAR BARRIOS UNIDOS
REQUISITOS LEGALES NTC ISO 9001:2015 ESPECIFICACION TECNICA TS 54001:2019	Luis Andrés Medina Velásquez Auditor Líder e ISO TS 54001:2019 John Alexander Forero Ramírez Auditor Acompañante Álvaro Acero Ríos Auditor Acompañante Henry Jesús Combariza Rodríguez Auditor Acompañante	HUILA
		CASANARE
		GUAINIA
		BOLIVAR
		REGISTRADURIA AUXILIAR LA CANDELARIA (VIRTUAL) REGISTRADURIA AUXILIAR ANTONIO NARIÑO (VIRTUAL)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

CRITERIOS DE AUDITORÍA	EQUIPO AUDITOR	SITIO/ MODALIDAD VIRTUAL
REQUISITOS LEGALES NTC ISO 9001:2015 ESPECIFICACION TECNICA TS 54001:2019	Diana Del Pilar Ordoñez Franco Auditor Líder Yordi Andrés Oviedo Reina Auditor Acompañante Berenice Polanco Mosquera Auditor Acompañante Marcela Ramírez Avellaneda Auditor ISO TS 54001:2019 Alix Burgos Romero Auditor Observador Juan Daniel Delgado Renza Auditor Observador Jhina Carolina Moya Arenas Auditor Observador	VAUPES
		PUTUMAYO
		META
		SANTANDER
		REGISTRADURIA AUXILIAR LOS MARTIRES (VIRTUAL) REGISTRADURIA AUXILIAR ENGATIVA (VIRTUAL)
REQUISITOS LEGALES NTC ISO 9001:2015 ESPECIFICACION TECNICA TS 54001:2019	Edgar Cuellar Auditor Líder Elver Peña Peña Auditor Acompañante Manuel José López Acevedo Auditor Acompañante Mónica Muñoz Casallas Auditor Acompañante Sandra Lilibiana Sánchez Olarte Auditor ISO TS 54001:2019 Ana Maritzza Barragán Reina Auditor Observador Ismael Enrique Rojas Castilla Auditor Observador Ricardo Alonso Muñoz Gómez Auditor Observador Adriana María López Rojas Auditor Observador	TOLIMA
		CESAR
		CAUCA
		BOYACA
		REGISTRADURIA AUXILIAR DE ENGATIVA - 2 (VIRTUAL) REGISTRADURIA AUXILIAR USAQUEN (VIRTUAL)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

CRITERIOS DE AUDITORÍA	EQUIPO AUDITOR	SITIO/ MODALIDAD VIRTUAL
REQUISITOS LEGALES NTC ISO 9001:2015 ESPECIFICACION TECNICA TS 54001:2019	Diana Milena Bermúdez Gómez Auditor Líder Elizabeth Ruth López Cantero Auditor Acompañante Delfa Pilar Herrera Murillo Auditor Acompañante Juan Camilo Ramírez Rodríguez Auditor ISO TS 54001:2019 Nora Elena Uribe Ceballos Auditor Observador Julia Esther Dede Mendoza Auditor Observador	SUCRE
		RISARALDA
		NARIÑO
		ATLANTICO
		REGISTRADURIA AUXILIAR DE SUBA – 2 REGISTRADURIA AUXILIAR SAN CRISTOBAL
REQUISITOS LEGALES NTC ISO 9001:2015 ESPECIFICACION TECNICA TS 54001:2019	Sachiko Bibiana Iizuka Hernández Auditor Líder Silvia Constanza Vargas Liévano Auditor Acompañante Luz Angélica Zacipa Ardila Auditor. Acompañante Ligia Libani Guerrero Gómez Auditor ISO TS 54001:2019	GUAVIARE
		MAGDALENA
		SAN ANDRES
		CUNDINAMARCA
		REGISTRADURIA ESPECIAL DE SOACHA
REGISTRADURIA AUXILIAR RAFAEL URIBE URIBE (VIRTUAL) REGISTRADURIA AUXILIAR CHAPINERO (VIRTUAL)		
REQUISITOS LEGALES NTC ISO 9001:2015 ESPECIFICACION TECNICA TS 54001:2019	Yolanda Patricia Peña Hernández Auditor Líder Olga Sofia Acosta Herrera Auditor Acompañante Candelaria Lucia Teherán Fontalvo Auditor TS 54001:2019	CAQUETA REGISTRADURIA AUXILIAR SANTAFE

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

En el nivel central se programaron auditorias, así:

CRITERIOS DE AUDITORÍA	EQUIPO AUDITOR	SITIO/ MODALIDAD VIRTUAL
REQUISITOS LEGALES NTC ISO 9001:2015 ESPECIFICACION TECNICA TS 54001:2019	Edwin James Páez Muñoz Auditor Líder Felipe Orlando Contreras Cortés/ Rodrigo Cruz Herrera/ William Andrés Chaux Delgado. (Auditores Acompañantes) Carolina Carvajal Rodríguez (Auditor Observador)	OFICINA DE COMUNICACIÓN Y PRENSA
		GERENCIA DE INFORMATICA
REQUISITOS LEGALES NTC ISO 9001:2015 ESPECIFICACION TECNICA TS 54001:2019	Miguel Ángel Díaz Moreno Auditor Líder John Alexander Forero Ramírez/ Nohra Isabel Rojas Rincón/William René Albornoz Zoste Auditores Acompañantes Sandy Adriana Torres Borda Auditor Observador	OFICINA DE PLANEACION
REQUISITOS LEGALES NTC ISO 9001:2015 ESPECIFICACION TECNICA TS 54001:2019	Sachiko Iizuka Hernández Auditor Líder Olga Sofia Acosta/ Silvia Constanza Vargas Liévano/Graciela Ortegón / Diana Paola Ruiz Álvarez Auditores Acompañantes Luz Derly Estévez Solano Auditor Observador	GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
REQUISITOS LEGALES NTC ISO 9001:2015 ESPECIFICACION TECNICA TS 54001:2019	Nicolle Nathalia Mondragón González Auditor Líder Manuel José López Acevedo/ Balbina Roza Millán /Delfa Pilar Herrera Murillo Auditores Acompañantes Cristian Bernardo Moreno Romero/ Diego Fernando Zabala Baracaldo Auditores Observadores	GAF

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

CRITERIOS DE AUDITORÍA	EQUIPO AUDITOR	SITIO/ MODALIDAD VIRTUAL
REQUISITOS LEGALES NTC ISO 9001:2015 ESPECIFICACION TECNICA TS 54001:2019	Elcy Yuceire Moreno Martínez Auditor Líder Mónica Muñoz Casallas/ Edgar Cuellar/ Elizabeth Ruth López Cantero Auditores Acompañantes Segundo Arley Benítez Gómez Auditor Observador	IDENTIFICACION
		GAF – GESTIÓN DOCUMENTAL
REQUISITOS LEGALES NTC ISO 9001:2015 ESPECIFICACION TECNICA TS 54001:2019	Henry Jesús Combariza Rodríguez/ Alvaro Acero Ríos Audidores Líder Diana Estrada Daccach/ Luz Angelica Zacipa Ardila/ Elver Peña Peña/ Berenice Polanco Mosquera Auditores Acompañantes Juan Carlos Diaz Villalba Auditor Observador	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO
		OFICINA DE CONTROL INTERNO
		GAF- GESTIÓN CONTRACTUAL

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

CRITERIOS DE AUDITORÍA	EQUIPO AUDITOR	SITIO/ MODALIDAD VIRTUAL
REQUISITOS LEGALES NTC ISO 9001:2015 ESPECIFICACION TECNICA TS 54001:2019	Nelson Alfonso Campo Valencia Auditor Líder Marcela Andrea Díaz Andrade Yordi Andrés Oviedo Reina Yolanda Patricia Peña Hernández Auditores Acompañantes	ELECTORAL
	Luis Andrés Medina Velásquez Auditor ISO TS 54001:2019 Alvaro Mauricio Llanos Ayala Auditor Observador	OFICINA JURIDICA

Con base en lo anterior, y dado que se comunicó a los Responsables de Macroprocesos, Delegados Departamentales, Registradores Distritales, Registradores Especiales y Auxiliares del Distrito, el Programa de Auditoria y Plan de Auditoria, los grupos de auditoria procedieron a verificar los procesos a auditar, los procedimientos, las fechas de ejecución de la auditoria, la asignación del líder de auditoria y el grupo de auditoría.

Igualmente, se estableció una visión general del grado de la documentación del Sistema de Gestión de la entidad, para detectar posibles falencias, determinar el método de muestreo a utilizar, e iniciar la elaboración del Memorando de Encargo y el Plan de Auditoria (del proceso o delegación a auditar) y determinar las listas de chequeo o verificación a utilizar.

El Auditor Líder programó a los auditores observadores que están en proceso de formación para que comiencen a tener experiencia en horas de auditoria, para futuras auditorías. (Se anexaron los listados de Delegados, Registradores Especiales, Registradores Auxiliares del Distrito Capital y Auditores Delegaciones). Sin embargo, es responsabilidad del Líder de Auditoria, verificar el responsable del proceso y quien atenderá la visita de auditoria.

Los auditores observadores en las Delegaciones Departamentales sirvieron como enlace y aseguraron la información que en desarrollo de la auditoria se solicitó (evidencias) y que se registraron en el Sharepoint.

	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

Asimismo, los líderes de Auditoría y su equipo de trabajo son responsables de realizar el correspondiente informe, e igualmente, de comunicar en el momento del cierre, las oportunidades de mejora, observaciones y no conformidades evidenciadas, durante el proceso de auditoría. Los auditores y auditados se sujetarán a las políticas para el manejo de confidencialidad, la seguridad de la información, salud y seguridad, definidas por la RNEC.

Una vez liberado el informe de auditoría, los responsables de los procesos suscribieron ir el correspondiente Plan de Mejoramiento, que se remitió con el formato AIFT08 “Solicitud de Acciones de Mejora”. Los responsables de los procesos, una vez culminada la etapa de ejecución tuvieron tres (3) días para realizar los descargos, frente a cualquier no conformidad.

4. RESULTADOS Y LOGROS

Con base en el plan de auditoría establecido, se realizaron auditorías internas de calidad en las treinta y dos (32) Delegaciones Departamentales, con sus Registradurías Especiales, en la Registraduría Distrital y dieciséis (16) Registradurías Auxiliares. En el nivel central a los veintidós (22) procesos del Mapa de Procesos de la Entidad, que incluye los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control.

Las auditorías se realizaron en un 100% de manera virtual, acorde con la Guía de Auditoría Virtual al Sistema de Gestión. Las auditorías cumplieron con el procedimiento establecido, es decir:

- Reunión de apertura.
- Desarrollo de la auditoría.
- Reunión de cierre en donde se entregaron los resultados de dicha auditoría.
- Reunión de auditores para la estructuración del Informe.

Previo a la auditoría, el equipo auditor se reunió y con base en los requisitos asignados en la jornada de entrenamiento, y en las preguntas orientadoras, estructuraron el programa de auditoría y la lista de verificación.

La siguiente documentación se tuvo en cuenta la totalidad de las auditorías realizadas:

- Plan de Auditoría Interna AIFT03.
- Memorando de Encargo de Auditoría AIFT04
- Acta Inicio de Auditoría Interna AIFT12
- Lista de Verificación AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna AIFT11

	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

Los soportes reposan en la carpeta del Share Point de cada Delegación y de cada proceso verificado a nivel central.

5. RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Con la realización del Ciclo de Auditorías Internas se dio cumplimiento al numeral 9.2.1 de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015, en donde se establece que se debe llevar a cabo Auditorías Internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el Sistema de Gestión de Calidad en conforme.

Los resultados se presentan a partir de la clasificación de los hallazgos como los son las fortalezas, oportunidades de mejora y no conformidades, desde los criterios establecidos que la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015 y la Especificación Técnica ISO TS 54001:2019.

5.1 Resultados Generales

El Ciclo de auditorías internas para la vigencia 2020 fue realizado bajo los lineamientos de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015 y la ISO / TS 54001: 2019, que presenta los requisitos particulares de la aplicación de la norma ISO 9001: 2015 para las organizaciones electorales en todos los niveles de gobierno. Se desarrolló a nivel Central y a nivel Desconcentrado por parte del equipo de auditores internos de la entidad.

Como resultado general se presentan los siguientes hallazgos:

Tabla 4 Principales Hallazgos en el proceso de auditoria 2020

HALLAZGO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
FORTALEZAS	90	30%
NO CONFORMIDADES	17	6%
OPORTUNIDADES DE MEJORA	192	64%

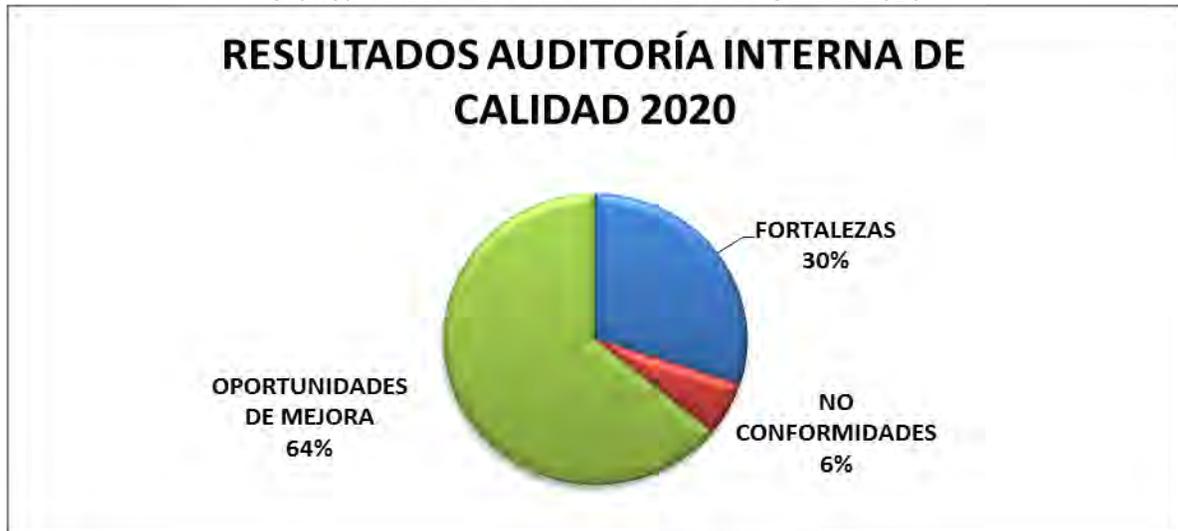
Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

La distribución porcentual de los resultados en términos generales se presenta a continuación mostrando el mayor peso porcentual para las oportunidades de mejora y en segundo término para las fortalezas.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

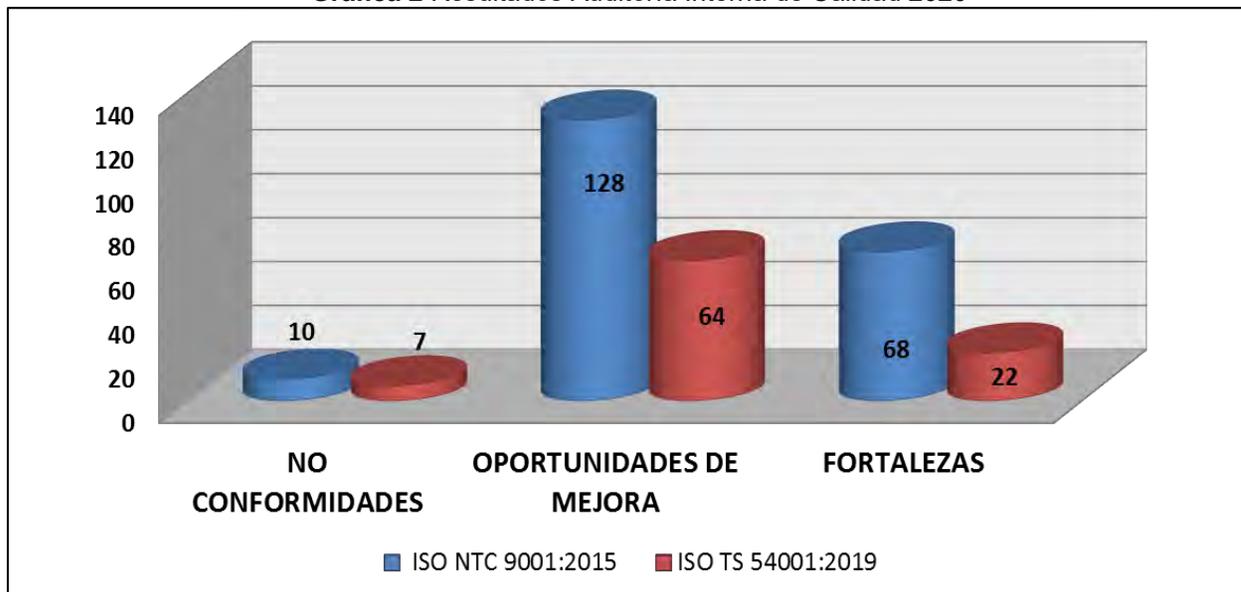
Gráfica 1 Resultados Auditoría Interna de Calidad 2020



Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

Dentro del análisis los auditores internos de calidad pudieron evidenciar incumplimiento o acciones de mejora relacionados con cada norma; por lo cual, se presenta la representación gráfica de los hallazgos por cada una de las normativas evaluadas.

Gráfica 2 Resultados Auditoría Interna de Calidad 2020



Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

La presente tabla muestra el consolidado de las Fortalezas, Oportunidades de Mejora y No conformidades identificadas por los auditores en la ejecución del programa de auditoría 2020.

	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

Tabla 5 Consolidado por Fortalezas, Oportunidades de mejora y No Conformidades

DELEGACIÓN - MACROPROCESO	FORTALEZAS		OPORTUNIDADES DE MEJORA		NO CONFORMIDADES	
	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019
Delegación Departamental de Amazonas Registraduría Especial de Leticia		1	1	2		
Delegación Departamental de Antioquia Registraduría Especial de Medellín	1		1	3		
Delegación Departamental de Arauca Registraduría Especial de Arauca			7		2	
Delegación Departamental de Atlántico y Registraduría Especial de Barranquilla	6		14			
Delegación Departamental de Bolívar y Registraduría especial de Cartagena	2		2			
Delegación Departamental de Boyacá y Registraduría Especial de Tunja			2			
Delegación Departamental de Caldas - Registraduría Especia de Manizales	1	1				
Delegación Departamental de Caquetá - Registraduría Especial de Florencia	1	1				
Delegación Departamental de Casanare - Registraduría Especial de Yopal	1		3			
Delegación Departamental de Cauca y Registraduría			4			

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

DELEGACIÓN - MACROPROCESO	FORTALEZAS		OPORTUNIDADES DE MEJORA		NO CONFORMIDADES	
	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019
Especial de Popayán						
Delegación Departamental de Cesar - Registraduría Especial de Valledupar			4	2		
Delegación Departamental de Choco y Registraduría Especial de Quibdó		1	1	5		1
Delegación Departamental de Cordoba - Registraduría Especial de Montería		1	5	6		
Delegación Departamental de Cundinamarca	4		1			
Delegación Departamental de Guaviare y Registraduría Especial de San José del Guaviare	1					
Delegación Departamental de Guainía y Registraduría Especial de Inírida	1	1	4			
Delegación Departamental de Huila y Registraduría Especial de Neiva	1		4			
Delegación Departamental de La Guajira y Registraduría Especial de Riohacha	1		2	4		
Delegación Departamental de Magdalena y Registraduría Especial de Santa Marta	1		1	1		
Delegación Departamental de Meta y Registraduría Especial Villavicencio	2					

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

DELEGACIÓN - MACROPROCESO	FORTALEZAS		OPORTUNIDADES DE MEJORA		NO CONFORMIDADES	
	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019
Delegación Departamental de Nariño y Registraduría Especial de Pasto			9	5		
Delegación Departamental de Norte de Santander y Registraduría Especial Cúcuta	1	1		3		
Delegación Departamental de Quindío y Registraduría Especial Armenia	1		2	5		
Delegación Departamental de Risaralda - Registraduría Especial de Pereira			1	3	3	
Delegación Departamental de San Andres y Providencia - Registraduría Especial de San Andres			1	1	1	1
Delegación Departamental de Santander y Registraduría Especial de Bucaramanga	2	3				
Delegación Departamental de Sucre y Registraduría Especial de Sincelejo	2		6	4		
Delegación Departamental de Tolima y Registraduría Especial de Ibagué			5			
Delegación Departamental de Valle - Registraduría Especial de Cali			4	3	1	
Delegación Departamental de Vaupés- Registraduría Especial de Mitú			3			
Delegación Departamental de Vichada- Registraduría			9	4		2

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

DELEGACIÓN - MACROPROCESO	FORTALEZAS		OPORTUNIDADES DE MEJORA		NO CONFORMIDADES	
	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019
Especial de Puerto Carreño						
Registraduría Auxiliar de Barrios Unidos	2					
Registraduría Auxiliar de Chapinero	1					
Registraduría Auxiliar de la Candelaria	1		2			
Registraduría Auxiliar de Engativá 2			4			
Registraduría Auxiliar de Fontibón			4			
Registraduría Auxiliar de Kennedy				6		
Registraduría Auxiliar de Mártires	5					
Registraduría Auxiliar de Rafael Uribe Uribe				1	3	
Registraduría Auxiliar de San Cristóbal			1	2		
Registraduría Auxiliar de Santafé			1	2		
Registraduría Auxiliar de Suba Niza	2					
Registraduría Auxiliar de Teusaquillo	8	7				
Registraduría Auxiliar de Usaquén			2			
Registraduría Especial de Soacha - Cundinamarca			2	2		3
Registraduría del Distrito Capital	2	2	1			
Macroproceso Gestión Administrativa y Financiera Gerencia Administrativa y Financiera / Recursos Financieros	1		1			
Macroproceso Gestión Administrativa y Financiera - Gerencia Administrativa y Financiera / Recursos Físicos	2		1			
Macroproceso Gestión Administrativa y	2					

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

DELEGACIÓN - MACROPROCESO	FORTALEZAS		OPORTUNIDADES DE MEJORA		NO CONFORMIDADES	
	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019
Financiera - Macroproceso Gestión Jurídica / Gestión Contractual						
Macroproceso Gestión de Comunicación Pública y Estratégica - Oficina de Comunicaciones Digitales e Institucionales	1		2			
Macroproceso Gestión del Sistema de Control Interno - Procesos Auditoría Interna y Seguimiento a la Gestión Institucional	2					
Macroproceso Gestión del Talento Humano	3					
Macroproceso Gestión Electoral y sus procesos. DECR01_Debates electorales y MPCR01_Mecanismos de participación.	3	3				
Macroproceso Gestión Jurídica	3		2			
Macroproceso Gestión y Control Disciplinario	1		2			
Macroproceso Gestión Tecnológica de la Información y las Comunicaciones			3			
Macroproceso Planeación y Direccionamiento Estratégico - Oficina de Planeación			1			
Macroproceso Registro Civil e Identificación - Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación - Dirección Nacional e Identificación y			3			

	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

DELEGACIÓN - MACROPROCESO	FORTALEZAS		OPORTUNIDADES DE MEJORA		NO CONFORMIDADES	
	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019
Dirección Nacional de Registro Civil						
TOTAL POR NORMA	68	22	128	64	10	7
TOTAL GENERAL	90		192		17	

Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

5.2 Fortalezas identificadas

Dentro del desarrollo de las auditorías internas 2020, se identificaron noventa (90) fortalezas, determinadas como los factores generados de valor que han sido promovidos por la mejora continua en la gestión de los procesos y/o áreas de la Entidad. A continuación, se relacionan:

Tabla 6 Fortalezas identificadas por numeral de la norma, Delegación y Proceso

FORTALEZAS IDENTIFICADAS POR NUMERAL DE LA NORMA, DELEGACIÓN Y MACROPROCESO	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019
4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto	8	3
Delegación Departamental de Atlántico y Registraduría Especial de Barranquilla	1	
Delegación Departamental de Bolívar y Registraduría especial de Cartagena	1	
Delegación Departamental de Casanare - Registraduría Especial de Yopal	1	
Delegación Departamental de Santander y Registraduría Especial de Bucaramanga		1
Registraduría Auxiliar de la Candelaria	1	
Registraduría Auxiliar de Teusaquillo	1	1
Macroproceso Gestión Administrativa y Financiera - Macroproceso Gestión Jurídica / Gestión Contractual	1	
Macroproceso Gestión Electoral y sus procesos. DECR01_Debates electorales y MPCR01_Mecanismos de participación.	1	1
Macroproceso Gestión del Sistema de Control Interno - Procesos Auditoría Interna y Seguimiento a la Gestión Institucional	1	
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	1	1
Delegación Departamental de Guainía y Registraduría Especial de Inírida	1	
Delegación Departamental de Santander y Registraduría Especial de Bucaramanga		1
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	2	
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad		
4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos		
Delegación Departamental de Meta y Registraduría Especial Villavicencio	1	
Registraduría Auxiliar de Mártires	1	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

FORTALEZAS IDENTIFICADAS POR NUMERAL DE LA NORMA, DELEGACIÓN Y MACROPROCESO	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019
4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos		1
Delegación Departamental de Santander y Registraduría Especial de Bucaramanga		1
5. Liderazgo	2	
Delegación Departamental de Guaviare y Registraduría Especial de San José del Guaviare	1	
Registraduría Auxiliar de Mártires	1	
5.1 Liderazgo y Compromiso	6	
Delegación Departamental de Atlántico y Registraduría Especial de Barranquilla	1	
Delegación Departamental de Cundinamarca	1	
Delegación Departamental de Magdalena y Registraduría Especial de Santa Marta	1	
Registraduría Auxiliar de Barrios Unidos	1	
Registraduría Auxiliar de Chapinero	1	
Macroproceso Gestión del Talento Humano	1	
5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad	1	1
Registraduría Auxiliar de Teusaquillo	1	1
5.3 Roles, responsabilidad y autoridad	1	
Macroproceso Gestión del Sistema de Control Interno - Procesos Auditoría Interna y Seguimiento a la Gestión Institucional	1	
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	1	2
Delegación Departamental de Guainía y Registraduría Especial de Inírida		1
Macroproceso Gestión Electoral y sus procesos. DECR01_Debates electorales y MPCR01 Mecanismos de participación.	1	1
6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para lograrlos	1	1
Registraduría Auxiliar de Teusaquillo	1	1
6.3 Planificación de los cambios	1	
Registraduría Auxiliar de Mártires	1	
7. Apoyo	1	
Delegación Departamental de Cundinamarca	1	
7.1 Recursos	3	
Delegación Departamental de Atlántico y Registraduría Especial de Barranquilla	1	
Macroproceso Gestión del Talento Humano	1	
Macroproceso Gestión y Control Disciplinario	1	
7.1.3 Infraestructura	2	
Delegación Departamental de Bolívar y Registraduría especial de Cartagena	1	
Delegación Departamental de Sucre y Registraduría Especial de Sincelejo	1	
7.1.3.2 Infraestructura para las Delegaciones Electorales		1
Registraduría del Distrito Capital		1
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.	2	
Registraduría Auxiliar de Mártires	1	
Registraduría Auxiliar de Teusaquillo	1	
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	2	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

FORTALEZAS IDENTIFICADAS POR NUMERAL DE LA NORMA, DELEGACIÓN Y MACROPROCESO	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019
Delegación Departamental de Sucre y Registraduría Especial de Sincelejo	1	
Macroproceso Gestión Administrativa y Financiera - Gerencia Administrativa y Financiera / Recursos Físicos	1	
7.1.6 Conocimientos de la Organización	9	8
Delegación Departamental de Amazonas y Registraduría Especial de Leticia		1
Delegación Departamental de Atlántico y Registraduría Especial de Barranquilla	1	
Delegación Departamental de Caldas - Registraduría Especial de Manizales	1	1
Delegación Departamental de Caquetá - Registraduría Especial de Florencia		1
Delegación Departamental de Norte de Santander y Registraduría Especial Cúcuta	1	1
Registraduría Auxiliar de Teusaquillo	2	2
Registraduría del Distrito Capital	1	1
Macroproceso Gestión Electoral y sus procesos. DECR01_Debates electorales y MPCR01_Mecanismos de participación.	1	1
Macroproceso Gestión Administrativa y Financiera - Gerencia Administrativa y Financiera / Recursos Físicos	1	
Macroproceso Gestión Administrativa y Financiera - Gerencia Administrativa y Financiera / Recursos Financieros	1	
7.2 Competencia	1	
Delegación Departamental de Atlántico y Registraduría Especial de Barranquilla	1	
7.3 Toma de Conciencia	8	2
Delegación Departamental de Antioquia - Registraduría Especial de Medellín	1	
Delegación Departamental de Atlántico y Registraduría Especial de Barranquilla	1	
Delegación Departamental de Córdoba - Registraduría Especial de Montería		1
Delegación Departamental de La Guajira y Registraduría Especial de Riohacha	1	
Delegación Departamental de Quindío y Registraduría Especial Armenia	1	
Registraduría Auxiliar de Suba Niza	1	
Registraduría Auxiliar de Teusaquillo	1	1
Macroproceso Gestión del Talento Humano	1	
Macroproceso Gestión de Comunicación Pública y Estratégica - Oficina de Comunicaciones Digitales e Institucionales	1	
7.5 Información Documentada	2	1
Delegación Departamental de Caquetá - Registraduría Especial de Florencia	1	
Registraduría Auxiliar de Teusaquillo	1	1
7.5.3.5.3 Control de la información documentada.		1
Delegación Departamental de Choco y Registraduría Especial de Quibdó		1

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

FORTALEZAS IDENTIFICADAS POR NUMERAL DE LA NORMA, DELEGACIÓN Y MACROPROCESO	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019
7.8.1 Comunicación Interna	1	
Registraduría del Distrito Capital	1	
8.1. Planificación y Control Operacional	1	
Macroproceso Gestión Administrativa y Financiera - Macroproceso Gestión Jurídica / Gestión Contractual	1	
8.2.1 Comunicación con el cliente	2	
Delegación Departamental de Cundinamarca	1	
Delegación Departamental de Santander y Registraduría Especial de Bucaramanga	1	
8.3 Diseños y Desarrollo de los Productos y Servicios	1	
Registraduría Auxiliar de Mártires	1	
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	1	
Delegación Departamental de Huila y Registraduría Especial de Neiva	1	
8.7 Control de las Salidas No Conformes	2	
Delegación Departamental de Cundinamarca	1	
Registraduría Auxiliar de Barrios Unidos	1	
8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes	1	
Registraduría Auxiliar de Suba Niza	1	
9.1.2 Satisfacción de cliente	2	
Delegación Departamental de Meta y Registraduría Especial Villavicencio	1	
Delegación Departamental de Santander y Registraduría Especial de Bucaramanga	1	
9.3 Revisión por la Dirección	1	
Macroproceso Gestión Jurídica	1	
10.2 No conformidad y acción correctiva	1	
Macroproceso Gestión Jurídica	1	
10.3 Mejora continua	1	
Macroproceso Gestión Jurídica	1	
SUBTOTAL	68	22
TOTAL FORTALEZAS IDENTIFICADAS POR NUMERAL DE LA NORMA, DELEGACIÓN Y MACROPROCESO	90	

Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

Los requisitos que se presentan con mayor frecuencia son:

- 7.1.6 Conocimientos de la Organización, se resalta que los servidores que hacen parte de los procesos presentan un alto nivel de competencia, conocimiento, habilidades y competencias técnicas para el normal desarrollo de la gestión de los procesos (manejo de lecciones aprendidas), situación que se manifiesta con el mejoramiento para el alcance de los objetivos institucionales. Se observo, que existe gran fortaleza en la gestión del conocimiento electoral por parte de los Registradores Especiales en conjunto con sus equipos de trabajo y en los demás componentes que hacen parte de los procedimientos electorales.

	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

- 4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto, se pudo establecer la entidad ha establecido el contexto en que se encuentra la organización, que las mismas son pertinentes para el logro de resultados del SGC y los objetivos estratégicos, está siendo apropiado por los funcionarios.
- 7.3 Toma de Conciencia, Es una fortaleza de los líderes del proceso, el conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad, de los procesos, procedimientos y actividades de los Debates Electorales DECR01, Mecanismos de Participación MPCR01, así como la aplicación de mecanismos acciones de socialización a los funcionarios de manera general.
- 5.1 Liderazgo y Compromiso, se resalta la adopción de responsabilidades por parte de la alta dirección para asegurar el logro de los resultados, toda vez que existe una armonización entre la política, los objetivos de calidad y los objetivos estratégicos de la entidad.
- 7.1 Recursos. La entidad determina y proporciona, y procura una infraestructura (7.1.3) necesaria para la operación de sus procesos, para lograr la conformidad de los productos y servicios (edificios y servicios asociados, equipos hardware y software y tecnologías de la información y comunicación), que contribuyen a generar un buen ambiente de trabajo.

Tabla 7 Fortalezas identificadas por numeral de la Norma

FORTALEZAS IDENTIFICADAS POR NUMERAL DE LA NORMA	TOTAL
7.1.6 Conocimientos de la Organización	17
4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto	11
7.3 Toma de Conciencia	10
5.1 Liderazgo y Compromiso	6
7.1 Recursos	3
7.5 Información Documentada	3
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	3
9.1.2 Satisfacción de cliente	2
8.7 Control de las Salidas No Conformes	2
8.2.1 Comunicación con el cliente	2
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	2
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.	2
7.1.3 Infraestructura	2
5. Liderazgo	2
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	
4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos	2
6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para lograrlos	2
5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad	2
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	2

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

FORTALEZAS IDENTIFICADAS POR NUMERAL DE LA NORMA	TOTAL
9.3 Revisión por la Dirección	1
8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes	1
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio	1
8.3 Diseños y Desarrollo de los Productos y Servicios	1
8.1. Planificación y Control Operacional:	1
7.8.1 Comunicación Interna	1
7,2 Competencia	1
7. Apoyo	1
6.3 Planificación de los cambios	1
5.3 Roles, responsabilidad y autoridad	1
10.3 Mejora continua	1
10.2 No conformidad y acción correctiva	1
7.5.3.5.3 Control de la información documentada.	1
7.1.3.2 Infraestructura para las Delegaciones Electorales	1
4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos	1
SUBTOTAL	90

Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

De un total de noventa (90) fortalezas identificadas, sesenta y nueve (69) fueron identificadas para el nivel desconcentrado equivalentes al 76,6% y veintiuno (21) para nivel central equivalentes al 23,4%. Se evidenció por numeral de la norma el siguiente comportamiento:

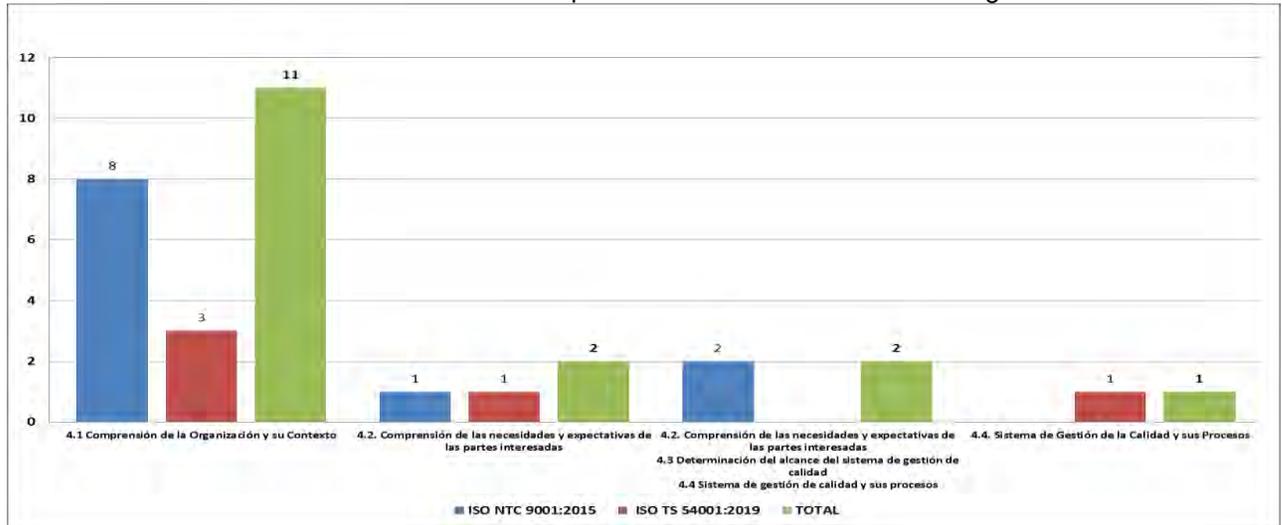
✓ **Numeral 4. Contexto de la Organización**

Para este numeral se identificaron dieciséis (16) fortalezas distribuidas así: para el 4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto se identificaron once (11) fortalezas que corresponden al 68,75%, para el 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas se identificaron dos (2) fortalezas que corresponden al 12,5%, para el 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad, y 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos se identificaron dos (2) fortalezas que corresponde al 12,5% y para el 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos se identificó una (1) fortaleza que corresponde al 6,25%; representado gráficamente así:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

Gráfica 3 Fortalezas identificadas por el numeral 4. Contexto de la Organización

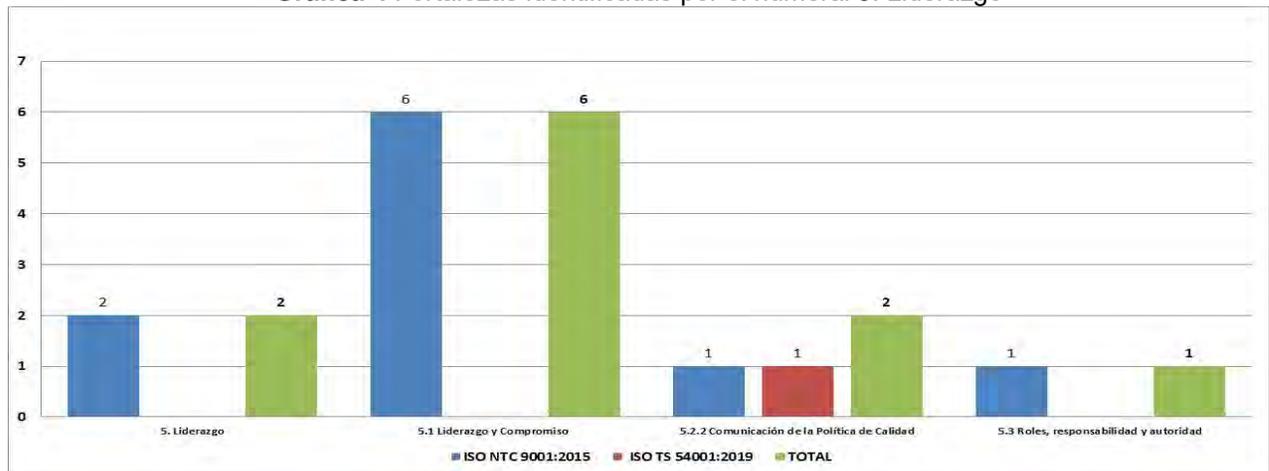


Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

✓ Numeral 5. Liderazgo

Para este numeral se identificaron once (11) fortalezas distribuidas así: para el requisito 5. Liderazgo, se identificaron dos (2) fortalezas que corresponden al 18,18%, para el 5.1 Liderazgo y Compromiso se identificaron seis (6) fortalezas que corresponden al 54,6%, para el 5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad se identificaron dos (2) fortalezas que corresponden al 18,18% y para el 5.3 Roles, responsabilidad y autoridad se identificó una (1) que corresponde al 9,09%; representado gráficamente así:

Gráfica 4 Fortalezas identificadas por el numeral 5. Liderazgo



Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

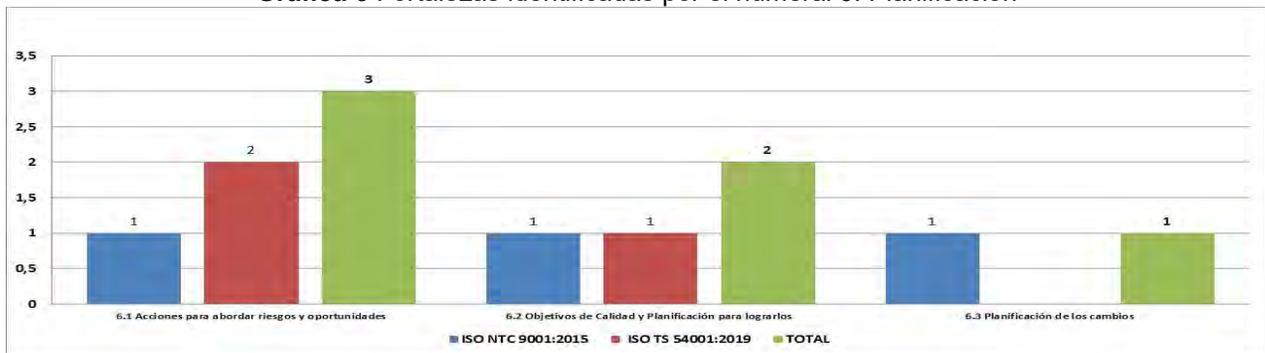
 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

✓ Numeral 6. Planificación

Para este numeral se identificaron seis (6) fortalezas distribuidas así: para el 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades se identificaron tres (3) fortalezas que corresponden al 50%, para el 6.2 Objetivos de Calidad y Planificación para lograrlos se identificaron dos (2) fortalezas que equivalen al 33,33% y para el 6.3 Planificación de los cambios se identificó una (1) fortalezas que equivale al 16,66%; representado gráficamente así:

Gráfica 5 Fortalezas identificadas por el numeral 6. Planificación



Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

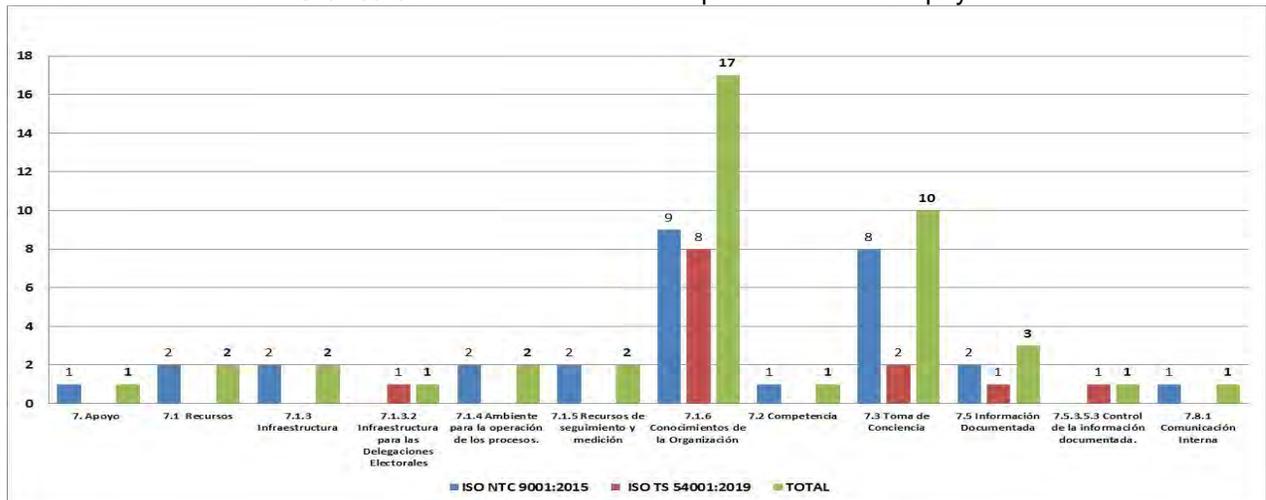
✓ Numeral 7. Apoyo

Para este numeral se identificaron cuarenta y tres (43) fortalezas distribuidas así: para el 7. Apoyo se identificó una (1) fortaleza que corresponde al 2,32%, para el 7.1 Recursos se identificaron dos (2) fortalezas que corresponden al 4,65%, para el 7.1.3 Infraestructura se identificaron dos (2) fortalezas que corresponden al 4,65%, para el 7.1.3.2 Infraestructura para las Delegaciones Electorales se identificó una (1) fortaleza que corresponde al 2,32%, para el 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos se identificaron dos (2) fortalezas que corresponden al 4,65%, para el 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición se identificaron dos (2) fortalezas que corresponden al 4,65%, para el 7.1.6 Conocimientos de la Organización se identificaron diecisiete (17) fortalezas que corresponden al 39,5%, para el 7.2 Competencia se identificó una (1) fortaleza que corresponde al 2,32%, para el 7.3 Toma de Conciencia se identificaron diez (10) fortalezas que corresponden al 23,25%, para el 7.5 Información Documentada se identificaron tres (3) fortalezas que corresponden al 6,97%, para el 7.5.3.5.3 Control de la información documentada se identificó una (1) fortaleza que corresponde al 2,32% y para el 7.8.1 Comunicación Interna se identificó una (1) fortaleza que corresponde al 2,32%; representado gráficamente así:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

Gráfica 6 Fortalezas identificadas por el numeral 7. Apoyo



Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

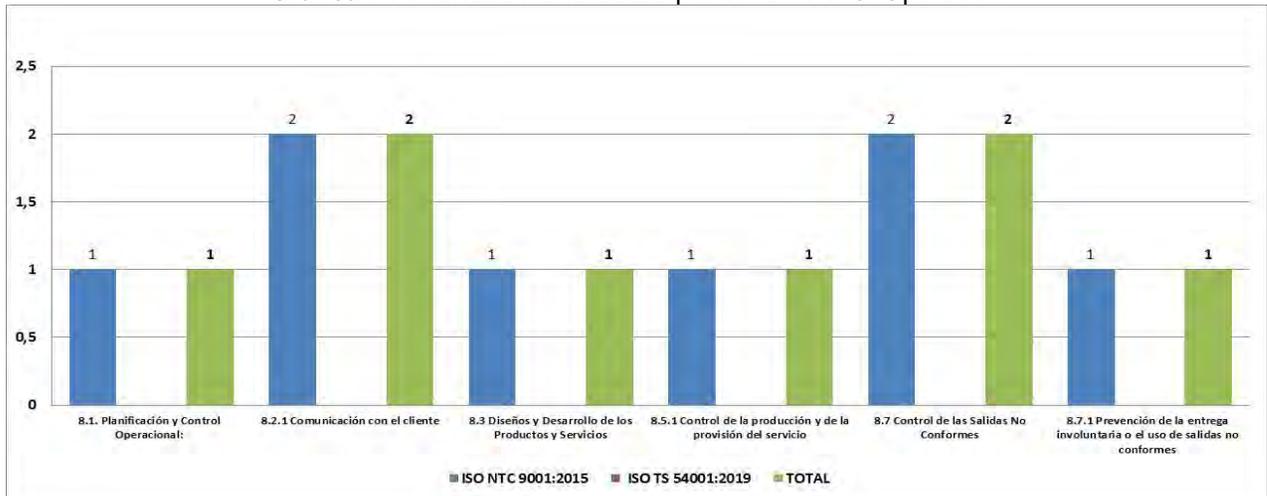
✓ Numeral 8. Operación

Para este numeral se identificaron ocho (8) fortalezas distribuidas así: para el requisito 8.1. Planificación y Control Operacional se identificó una (1) fortaleza que corresponde al 12,5%, para el 8.2.1 Comunicación con el cliente se identificaron dos (2) fortalezas que corresponden al 25%, para el 8.3 Diseños y Desarrollo de los Productos y Servicios se identificó una (1) fortaleza que corresponde al 12,5%, para el 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio se identificó una (1) fortaleza que corresponde al 12,5%, para el 8.7 Control de las Salidas No Conformes se identificaron dos (2) fortalezas que corresponden al 25% y para el 8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes se identificó una (1) fortaleza que corresponde al 12,5%: representado gráficamente así:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

Gráfica 7 Fortalezas identificadas por el numeral 8. Operación

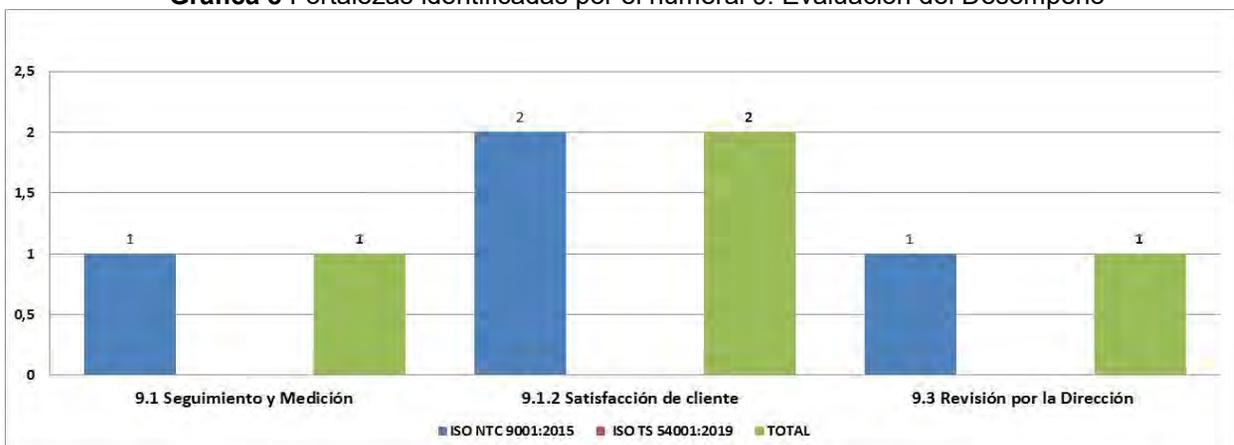


Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

✓ Numeral 9. Evaluación del Desempeño

Para este numeral se identificaron cuatro (4) fortalezas distribuidas así: para el 9.1 Seguimiento y Medición se identificó una (1) fortaleza que corresponde al 25%, para el 9.1.2 Satisfacción de cliente se identificaron dos (2) fortalezas que corresponden al 50% y para el 9.3 Revisión por la Dirección se identificó una (1) fortaleza que corresponde al 25%; representada gráficamente así:

Gráfica 8 Fortalezas identificadas por el numeral 9. Evaluación del Desempeño



Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

✓ Numeral 10. Mejora

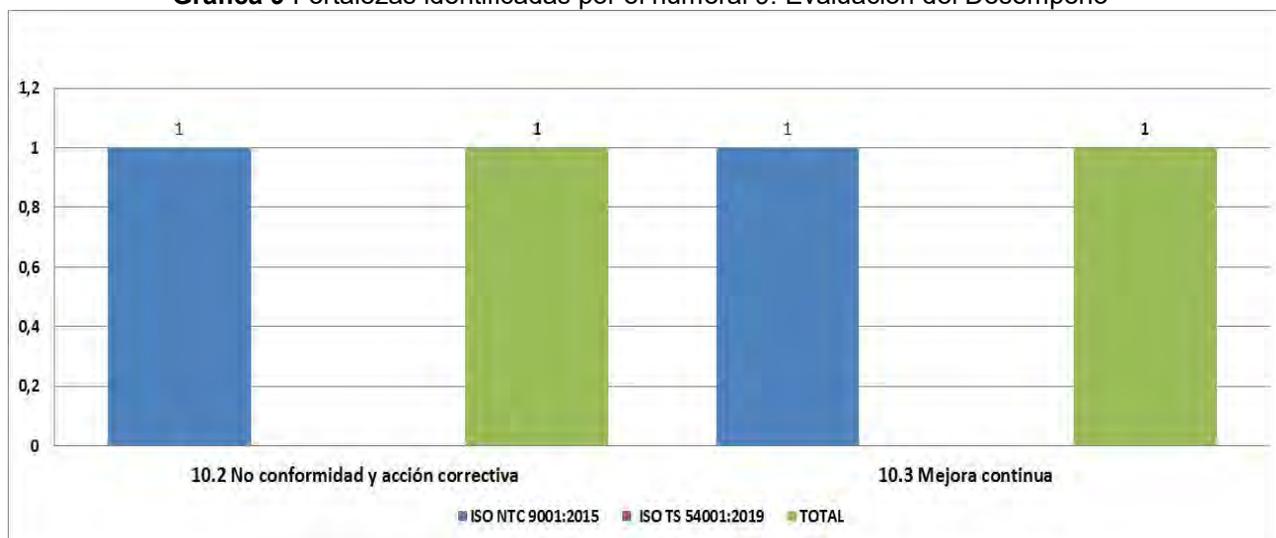
Para este numeral se identificaron dos (2) fortalezas distribuidas así: para el numeral 10.2 No conformidad y acción correctiva se identificó una (1) fortaleza que corresponde

	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

al 50% y para el 10.3 Mejora continua se identificó una (1) fortaleza que corresponde al 50% restante; representado gráficamente así:

Gráfica 9 Fortalezas identificadas por el numeral 9. Evaluación del Desempeño



Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

5.3 Oportunidades de Mejora identificadas.

Las mejoras están generalmente presentes y visibles en diferentes ámbitos del quehacer cotidiano de los procesos, por lo tanto, en el año 2020 se evidenciaron 192 oportunidades de mejora a través del ejercicio de auditoría interna así:

Tabla 8 Oportunidades de Mejora Identificadas por numeral de la norma, Delegación y Macroproceso

OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS POR NUMERAL DE LA NORMA, DELEGACIÓN Y MACROPROCESO	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	10	5
Delegación Departamental de Quindío y Registraduría Especial de Armenia	2	
Delegación Departamental de Arauca - Registraduría Especial de Arauca	1	
Delegación Departamental de Casanare - Registraduría Especial de Yopal	1	
Delegación Departamental de Choco - Registraduría Especial de Quibdó	1	2
Delegación Departamental de Huila y Registraduría Especial de Neiva	1	
Delegación Departamental de Tolima y Registraduría Especial de Ibagué	1	
Delegación Departamental de Valle - Registraduría Especial de Cali	1	
Delegación Departamental de Vichada- Registraduría Especial de Puerto Carreño	1	
Registraduría Auxiliar de Fontibón	1	
Registraduría Auxiliar de Kennedy		1

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS POR NUMERAL DE LA NORMA, DELEGACIÓN Y MACROPROCESO	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019
Registraduría Auxiliar de San Cristóbal		1
Registraduría Auxiliar de Santafé		1
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	10	4
Delegación Departamental de Amazonas y Registraduría Especial de Leticia		1
Delegación Departamental de Arauca - Registraduría Especial de Arauca	1	
Delegación Departamental de Boyacá y Registraduría Especial de Tunja	1	
Delegación Departamental de Cauca y Registraduría Especial de Popayán	1	
Delegación Departamental de Cesar - Registraduría Especial de Valledupar	1	
Delegación Departamental de Sucre y Registraduría Especial de Sincelejo	1	
Delegación Departamental de Tolima y Registraduría Especial de Ibagué	1	
Delegación Departamental de Valle - Registraduría Especial de Cali		1
Delegación Departamental de Vaupés- Registraduría Especial de Mitú	1	
Delegación Departamental de Vichada- Registraduría Especial de Puerto Carreño		1
Registraduría Auxiliar de Kennedy		1
Registraduría Auxiliar de San Cristóbal	1	
Macroproceso Gestión Jurídica	1	
Macroproceso Gestión y Control Disciplinario	1	
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad	3	1
Delegación Departamental de Bolívar y Registraduría especial de Cartagena	1	
Delegación Departamental de Vichada- Registraduría Especial de Puerto Carreño	1	
Registraduría Auxiliar de la Candelaria	1	
Registraduría Auxiliar de San Cristóbal		1
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	12	3
Delegación Departamental de Nariño y Registraduría Especial de Pasto		1
Delegación Departamental de Atlántico y Registraduría Especial de Barranquilla	1	
Delegación Departamental de Boyacá y Registraduría Especial de Tunja	1	
Delegación Departamental de Cauca y Registraduría Especial de Popayán	1	
Delegación Departamental de Cesar - Registraduría Especial de Valledupar	1	
Delegación Departamental de Guainía y Registraduría Especial de Inírida	1	
Delegación Departamental de Huila y Registraduría Especial de Neiva	1	
Delegación Departamental de La Guajira y Registraduría Especial de Riohacha	1	
Delegación Departamental de Risaralda - Registraduría Especial de Pereira		1

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS POR NUMERAL DE LA NORMA, DELEGACIÓN Y MACROPROCESO	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019
Delegación Departamental de Sucre y Registraduría Especial de Sincelejo	1	1
Delegación Departamental de Tolima y Registraduría Especial de Ibagué	1	
Delegación Departamental de Vichada- Registraduría Especial de Puerto Carreño	2	
Registraduría Auxiliar de Engativá 2	1	
4.4.1 Sistema de Gestión de la Calidad y los procesos	4	5
Delegación Departamental de Nariño y Registraduría Especial de Pasto		1
Delegación Departamental de Antioquia - Registraduría Especial de Medellín		1
Delegación Departamental de Arauca - Registraduría Especial de Arauca	1	
Delegación Departamental de Atlántico y Registraduría Especial de Barranquilla	1	
Delegación Departamental de La Guajira y Registraduría Especial de Riohacha		1
Delegación Departamental de Risaralda - Registraduría Especial de Pereira		1
Delegación Departamental de Sucre y Registraduría Especial de Sincelejo		1
Delegación Departamental de Vichada- Registraduría Especial de Puerto Carreño	2	
4.4.2 (b) conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado	1	3
Delegación Departamental de Nariño y Registraduría Especial de Pasto		1
Delegación Departamental de Atlántico y Registraduría Especial de Barranquilla	1	
Delegación Departamental de Risaralda - Registraduría Especial de Pereira		1
Delegación Departamental de Sucre y Registraduría Especial de Sincelejo		1
4.4.2 Información documentada	1	2
Delegación Departamental de Quindío y Registraduría Especial de Armenia		1
Delegación Departamental de Córdoba - Registraduría Especial de Montería		1
Registraduría Auxiliar de la Candelaria	1	
4.4.3 Justicia e imparcialidad del proceso electoral		1
Delegación Departamental de Córdoba - Registraduría Especial de Montería		1
5.1 Liderazgo y Compromiso	2	2
Delegación Departamental de Magdalena y Registraduría Especial de Santa Martha		1
Registraduría Especial de Soacha - Cundinamarca	1	1
Macroproceso Gestión y Control Disciplinario	1	
5.1.1 d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgo.		1
Delegación Departamental de La Guajira y Registraduría Especial de Riohacha		1

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS POR NUMERAL DE LA NORMA, DELEGACIÓN Y MACROPROCESO	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019
5.1.2 Enfoque al cliente a) – b)	1	
Delegación Departamental de Sucre y Registraduría Especial de Sincelejo	1	
5.1.2 Enfoque al cliente.	1	1
Delegación Departamental de Córdoba - Registraduría Especial de Montería		1
Delegación Departamental de Vichada- Registraduría Especial de Puerto Carreño	1	
5.1.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización,	1	
Delegación Departamental de Vichada- Registraduría Especial de Puerto Carreño	1	
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	3	4
Delegación Departamental de Nariño y Registraduría Especial de Pasto		1
Delegación Departamental de Norte de Santander y Registraduría Especial de Cúcuta		1
Delegación Departamental de Atlántico y Registraduría Especial de Barranquilla	1	
Delegación Departamental de Córdoba - Registraduría Especial de Montería	1	
Delegación Departamental de Sucre y Registraduría Especial de Sincelejo		1
Delegación Departamental de Valle - Registraduría Especial de Cali	1	
Delegación Departamental de Vichada- Registraduría Especial de Puerto Carreño		1
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	4	1
Delegación Departamental de Atlántico y Registraduría Especial de Barranquilla	1	
Delegación Departamental de Cesar - Registraduría Especial de Valledupar		1
Delegación Departamental de Huila y Registraduría Especial de Neiva	1	
Registraduría Auxiliar de Usaquén	1	
Macroproceso Gestión de Comunicación Pública y Estratégica - Oficina de Comunicaciones Digitales e Institucionales	1	
6.1.1 Planificar el sistema de gestión de la calidad		1
Delegación Departamental de Córdoba - Registraduría Especial de Montería		1
6.1.3 b) Todos los procesos y la planificación protejan los derechos fundamentales de los clientes electorales	1	
Delegación Departamental de Córdoba - Registraduría Especial de Montería	1	
6.3 Planificación de los Cambios	2	1
Delegación Departamental de Norte de Santander y Registraduría Especial de Cúcuta		1
Delegación Departamental de Arauca - Registraduría Especial de Arauca	1	
Delegación Departamental de Tolima y Registraduría Especial de Ibagué	1	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS POR NUMERAL DE LA NORMA, DELEGACIÓN Y MACROPROCESO	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019
7.1 Recursos	10	
Delegación Departamental de Nariño y Registraduría Especial de Pasto	1	
Delegación Departamental de Cauca y Registraduría Especial de Popayán	1	
Delegación Departamental de Córdoba - Registraduría Especial de Montería	1	
Delegación Departamental de La Guajira y Registraduría Especial de Riohacha	1	
Delegación Departamental de Tolima y Registraduría Especial de Ibagué	1	
Delegación Departamental de Valle - Registraduría Especial de Cali	1	
Registraduría Auxiliar de Engativá 2	3	
Registraduría Auxiliar de Usaquén	1	
7.1.1 Generalidades	1	
Delegación Departamental de Guainía y Registraduría Especial de Inírida	1	
7.1.2 Personas	1	
Delegación Departamental de Nariño y Registraduría Especial de Pasto	1	
7.1.3 Infraestructura	3	
Delegación Departamental de Bolívar y Registraduría especial de Cartagena	1	
Delegación Departamental de Nariño y Registraduría Especial de Pasto	1	
Delegación Departamental de Guainía y Registraduría Especial de Inírida	1	
7.1.3.1 Infraestructura para el proceso de registro electoral y de registro de organizaciones políticas y candidatos		2
Delegación Departamental de Valle - Registraduría Especial de Cali		1
Registraduría Auxiliar de Kennedy		1
7.1.3.4 Infraestructura para la emisión del sufragio		1
Delegación Departamental de Vichada- Registraduría Especial de Puerto Carreño		1
7.1.3.5 Infraestructura b.		1
Delegación Departamental de Antioquia - Registraduría Especial de Medellín		1
7.1.3.5 Infraestructura para el escrutinio de votos y la declaración de resultados	1	1
Delegación Departamental de Nariño y Registraduría Especial de Pasto	1	
Delegación Departamental de Quindío y Registraduría Especial de Armenia		1
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	1	
Delegación Departamental de San Andrés y Providencia - Registraduría Especial de San Andrés	1	
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	1	
Delegación Departamental de Nariño y Registraduría Especial de Pasto	1	
7.1.6 Conocimientos de la Organización	1	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS POR NUMERAL DE LA NORMA, DELEGACIÓN Y MACROPROCESO	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019
Delegación Departamental de Amazonas y Registraduría Especial de Leticia	1	
7.2.3 Educación y capacitación de los miembros de mesa / Servidores Electorales		7
Delegación Departamental de Quindío y Registraduría Especial de Armenia		1
Delegación Departamental de Choco - Registraduría Especial de Quibdó		2
Delegación Departamental de La Guajira y Registraduría Especial de Riohacha		1
Delegación Departamental de San Andrés y Providencia - Registraduría Especial de San Andrés		1
Delegación Departamental de Vichada- Registraduría Especial de Puerto Carreño		1
Registraduría Auxiliar de Kennedy		1
7.3 Toma de Conciencia	1	
Delegación Departamental de Vaupés- Registraduría Especial de Mitú	1	
7.4 Comunicación con el cliente	3	1
Delegación Departamental de Nariño y Registraduría Especial de Pasto	1	
Delegación Departamental de Amazonas y Registraduría Especial de Leticia		1
Delegación Departamental de Atlántico y Registraduría Especial de Barranquilla	2	
7.4.2 Comunicación externa		1
Registraduría Auxiliar de Santafé		1
7.5 Información Documentada	3	
Macroproceso Gestión Administrativa y Financiera - Gerencia Administrativa y Financiera / Recursos Financieros	1	
Macroproceso Gestión Administrativa y Financiera - Gerencia Administrativa y Financiera / Recursos Físicos	1	
Macroproceso Gestión Jurídica	1	
7.5.2.1 Requisitos mínimos de la documentación	1	
Delegación Departamental de Arauca - Registraduría Especial de Arauca	1	
7.5.2.1.6 Requisitos mínimos para el escrutinio y declaración de resultados.		2
Delegación Departamental de Quindío y Registraduría Especial de Armenia		1
Delegación Departamental de Choco - Registraduría Especial de Quibdó		1
7.5.3 Control de la Información Documentada		2
Delegación Departamental de Antioquia - Registraduría Especial de Medellín		1
Delegación Departamental de Córdoba - Registraduría Especial de Montería		1
7.5.3.1 Documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad	1	1
Registraduría Auxiliar de Fontibón	1	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS POR NUMERAL DE LA NORMA, DELEGACIÓN Y MACROPROCESO	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019
Registraduría Auxiliar de Kennedy		1
7.5.3.5.3 Requisitos mínimos de los registros para el registro de organizaciones políticas y candidatos		1
Delegación Departamental de Valle - Registraduría Especial de Cali		1
7.5.3.5.3 Requisitos mínimos de los registros para el registro de organizaciones políticas y candidatos		1
Delegación Departamental de Quindío y Registraduría Especial de Armenia		1
7.5.4.2 Requisitos mínimos para el registro de votantes	1	
Delegación Departamental de Huila y Registraduría Especial de Neiva	1	
7.5.4.5 Requisitos mínimos de los registros para la emisión del sufragio		1
Delegación Departamental de La Guajira y Registraduría Especial de Riohacha		1
7.8.2 Comunicación externa	1	
Registraduría Auxiliar de Santafé	1	
8.1 Planificación y Control Operacional	9	1
Delegación Departamental de Nariño y Registraduría Especial de Pasto	1	
Delegación Departamental de Antioquia - Registraduría Especial de Medellín	1	
Delegación Departamental de Atlántico y Registraduría Especial de Barranquilla	2	
Delegación Departamental de Cesar - Registraduría Especial de Valledupar		1
Delegación Departamental de Cundinamarca	1	
Delegación Departamental de Sucre y Registraduría Especial de Sincelejo	1	
Delegación Departamental de Vichada- Registraduría Especial de Puerto Carreño	1	
Macroproceso Gestión Tecnológica de la Información y las Comunicaciones	1	
Macroproceso Registro Civil e Identificación - Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación - Dirección Nacional e Identificación y Dirección Nacional de Registro Civil	1	
8.2 Requisitos para los productos y servicios	1	
Delegación Departamental de Risaralda - Registraduría Especial de Pereira	1	
8.2 Requisitos para los Productos y Servicios		1
Registraduría Auxiliar de Rafael Uribe Uribe		1
8.2.1 Comunicación con el cliente	2	
Delegación Departamental de Sucre y Registraduría Especial de Sincelejo	1	
Macroproceso Planeación y Direccionamiento Estratégico - Oficina de Planeación	1	
8.2.2 Determinación de requisitos para productos / servicios.	1	
Delegación Departamental de Valle - Registraduría Especial de Cali	1	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS POR NUMERAL DE LA NORMA, DELEGACIÓN Y MACROPROCESO	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019
8.4.3 Información para los proveedores Externos		1
Delegación Departamental de Norte de Santander y Registraduría Especial de Cúcuta		1
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos (54001:2019)		3
Delegación Departamental de Nariño y Registraduría Especial de Pasto		1
Delegación Departamental de Córdoba - Registraduría Especial de Montería		1
Registraduría Auxiliar de Kennedy		1
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	1	
Registraduría Auxiliar de Fontibón	1	
8.6 Liberación de los productos y servicios.	1	
Delegación Departamental de Casanare - Registraduría Especial de Yopal	1	
8.6. Liberación de productos y servicios	1	
Macroproceso Registro Civil e Identificación - Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación - Dirección Nacional e Identificación y Dirección Nacional de Registro Civil	1	
8.7 Control de las Salidas No Conformes	5	1
Delegación Departamental de Magdalena y Registraduría Especial de Santa Marta	1	
Delegación Departamental de Córdoba - Registraduría Especial de Montería	1	
Delegación Departamental de Vaupés- Registraduría Especial de Mitú	1	
Registraduría Auxiliar de Fontibón	1	
Registraduría Especial de Soacha - Cundinamarca	1	1
8.7.1 Control de Salidas No Conformes	2	
Delegación Departamental de Casanare - Registraduría Especial de Yopal	1	
Macroproceso Registro Civil e Identificación - Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación - Dirección Nacional e Identificación y Dirección Nacional de Registro Civil	1	
9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	7	
Delegación Departamental de Nariño y Registraduría Especial de Pasto	1	
Delegación Departamental de Atlántico y Registraduría Especial de Barranquilla	1	
Delegación Departamental de Cauca y Registraduría Especial de Popayán	1	
Registraduría del Distrito Capital	1	
Macroproceso Gestión de Comunicación Pública y Estratégica - Oficina de Comunicaciones Digitales e Institucionales	1	
Macroproceso Gestión Tecnológica de la Información y las Comunicaciones	2	
9.1.2 Satisfacción del cliente	1	

	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS POR NUMERAL DE LA NORMA, DELEGACIÓN Y MACROPROCESO	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019
Delegación Departamental de Arauca - Registraduría Especial de Arauca	1	
9.1.3 Análisis y evaluación	1	
Delegación Departamental de Guainía y Registraduría Especial de Inírida	1	
9.2 Auditoría Interna	1	
Delegación Departamental de Cesar - Registraduría Especial de Valledupar	1	
10. Mejora	5	
Delegación Departamental de Nariño y Registraduría Especial de Pasto	1	
Delegación Departamental de Atlántico y Registraduría Especial de Barranquilla	2	
Delegación Departamental de Córdoba - Registraduría Especial de Montería	1	
Delegación Departamental de Sucre y Registraduría Especial de Sincelejo	1	
10.1 Generalidades	1	
Delegación Departamental de Atlántico y Registraduría Especial de Barranquilla	1	
10.2 No conformidad y acción correctiva	1	
Delegación Departamental de Atlántico y Registraduría Especial de Barranquilla	1	
10.2 No conformidad y acción correctiva literal d)	1	
Delegación Departamental de Arauca - Registraduría Especial de Arauca	1	
10.3 Mejora Continua.	1	
Delegación Departamental de Cesar - Registraduría Especial de Valledupar	1	
SUBTOTAL	128	64
TOTAL OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS POR NUMERAL DE LA NORMA, DELEGACIÓN Y MACROPROCESO	192	

Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

Las oportunidades de mejora que se presentan con mayor frecuencia son: 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, 4.1 Comprensión de la organización y su contexto, 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 7.1 Recursos, 8.1 Planificación y Control Operacional y 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación, así:

- 4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto, se pudo establecer la entidad ha establecido el contexto en que se encuentra la organización, que las mismas son pertinentes para el logro de resultados del SGC y los objetivos estratégicos, está siendo apropiado por los funcionarios, sin embargo, aún no se identifica su ubicación en la intranet,

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, se responde de manera correcta con respecto a la existencia de la matriz de partes interesadas, sin embargo; es importante identificar los requisitos pertinentes de esas partes interesadas, la identificación más profunda de la matriz de partes interesadas, del mismo modo que la ubicación en la intranet por parte del responsable directo del proceso.
- 4.4 - 4.4.1 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, este requisito pide que la organización debe aplicar los criterios y los métodos necesarios para asegurar la operación eficaz y el control de estos procesos (se hace necesario conocer a fondo las caracterizaciones) y que la información documentada sea idónea para su uso.
- 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, aunque la alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles se asignen, se debe fortalecer el conocimiento en herramientas como el Manual de Funciones y Competencias, la Resolución 1002 del 26 de enero de 2018 (entre otros).
- 7.1 Recursos. La entidad determina y proporciona, y procura una infraestructura (7.1.3) necesaria para la operación de sus procesos, para lograr la conformidad de los productos y servicios (edificios y servicios asociados, equipos hardware y software y tecnologías de la información y comunicación), que contribuyen a generar un buen ambiente de trabajo, sin embargo, en seis (6) delegaciones y dos (2) registradurías auxiliares deben fortalecer este requisito.
- 8.1 Planificación y Control Operacional, aunque la RNEC planifica la realización del producto y la prestación del servicio garantizando el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales a través de los planes de acción del nivel central y desconcentrado para el caso del Registro Civil e Identificación, se evidenciaron falencias.
- 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación, se evidenció desconocimiento de la Resolución 14554 del 29 de diciembre de 2017, “por la cual se adopta al Sistema de Medición, Seguimiento, Control y Evaluación de la Gestión y Resultados de la Registraduría Nacional del Estado Civil”.

De un total de ciento noventa y dos (192) oportunidades de mejora identificadas, ciento setenta y siete (177) fueron identificadas para el Nivel Desconcentrado equivalentes al 92% y quince (15) para nivel central equivalentes al 8%.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

Tabla 9 Oportunidades de Mejora identificadas por numeral de la norma y Cantidad

OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS POR NUMERAL DE LA NORMA Y CANTIDAD	TOTAL
4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos	15
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	15
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	14
7.1 Recursos	10
8.1 Planificación y Control Operacional	10
4.4.1 Sistema de Gestión de la Calidad y los procesos	9
9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	7
7.2.3 Educación y capacitación de los miembros de mesa	7
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	7
4.4.2 Información documentada	7
8.7 Control de las Salidas No Conformes	6
10. Mejora	5
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	5
7.4 Comunicación con el cliente	4
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad	4
5.1 Liderazgo y Compromiso	4
7.5 Información Documentada	3
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externo	3
6.3 Planificación de los Cambios	3
5.1.2 Enfoque al cliente.	3
8.7.1 Control de Salidas No Conformes	2
8.2.1 Comunicación con el cliente	2
7.1.3 Infraestructura	2
7.5.3 Control de la Información Documentada	2
7.5.2.1.6 Requisitos mínimos para el escrutinio y declaración de resultados.	2
10.2 No conformidad y acción correctiva	2
7.5.3.1 Documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad	2
7.1.3.5 Infraestructura para el escrutinio de votos y la declaración de resultados	2
7.5.3.5.3 Requisitos mínimos de los registros para el registro de organizaciones políticas y candidatos	2
7.1.3.1 Infraestructura para el proceso de registro electoral y de registro de organizaciones políticas y candidatos	2
9.2 Auditoría Interna	1
9.1.3 Análisis y evaluación	1
9.1.2 Satisfacción del cliente	1
8.6. Liberación de productos y servicios	1

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS POR NUMERAL DE LA NORMA Y CANTIDAD	TOTAL
8.6 Liberación de los productos y servicios.	1
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	1
8.2.2 Determinación de requisitos para productos / servicios.	1
8.2 Requisitos para los productos y servicios	1
7.8.2 Comunicación externa	1
7.5.4.2 Requisitos mínimos para el registro de votantes	1
7.5.2.1 Requisitos mínimos de la documentación	1
7.3 Toma de conciencia	1
7.1.6 Conocimientos de la Organización	1
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	1
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	1
7.1.3 Infraestructura	1
7.1.2 Personas	1
7.1.1 Generalidades	1
6.1.3 b) Todos los procesos y la planificación protejan los derechos fundamentales de los clientes electorales	1
5.1.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización,	1
10.3 Mejora Continua.	1
10.1 Generalidades	1
8.4.3 Información para los proveedores Externos	1
8.2 Requisitos para los Productos y Servicios	1
7.5.4.5 Requisitos mínimos de los registros para la emisión del sufragio	1
7.4.2 Comunicación externa	1
7.1.3.5 Infraestructura b.	1
7.1.3.4 Infraestructura para la emisión del sufragio	1
6.1.1 Planificar el sistema de gestión de la calidad	1
5.1.1 d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgo.	1
4.4.3 Justicia e imparcialidad del proceso electoral	1
TOTAL	192

Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

Se evidenció por numeral de la norma el siguiente comportamiento:

✓ **Numeral 4. Contexto de la Organización**

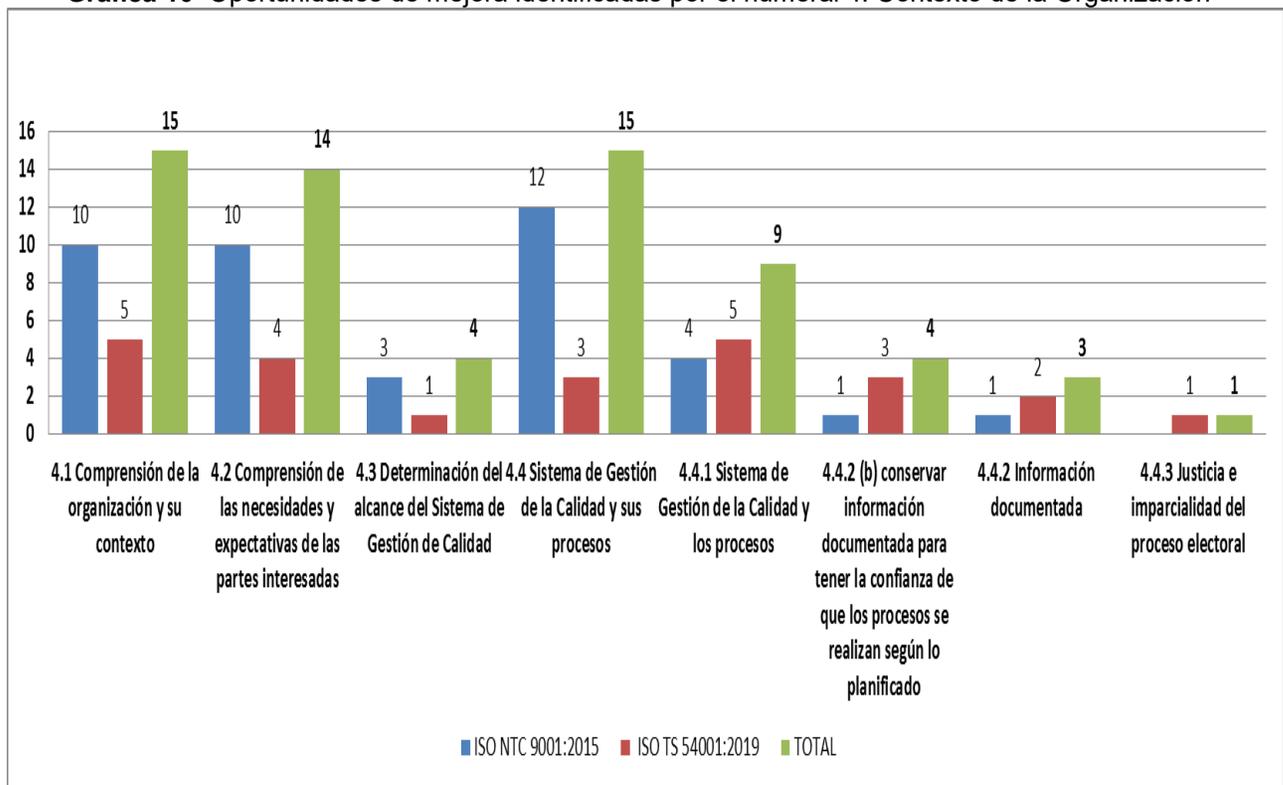
Para este numeral se identificaron sesenta y cinco (65) oportunidades de mejora distribuidas así: para el 4.1 Comprensión de la organización y su contexto se identificaron quince (15) que corresponden al 23%, para el 4.2 Comprensión de las

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

necesidades y expectativas de las partes interesadas se identificaron catorce (14) oportunidades que corresponden al 21,5%, para el 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad se identificaron cuatro (4) oportunidades que corresponden al 6,15%, para el 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos se identificaron quince (15) oportunidades que corresponden al 23%, para el 4.4.1 Sistema de Gestión de la Calidad y los procesos se identificaron nueve (9) oportunidades que corresponden al 14%, para el numeral 4.4.2 (b) conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado se identificaron cuatro (4) oportunidades que corresponden al 6,15%, para el numeral 4.4.2 Información documentada se identificaron tres (3) oportunidades que corresponden al 4,7% y para el numeral 4.4.3 Justicia e imparcialidad del proceso electoral se identificó una (1) que corresponde al 1,5% representados gráficamente así:

Gráfica 10 Oportunidades de mejora identificadas por el numeral 4. Contexto de la Organización



Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

✓ Numeral 5. Liderazgo

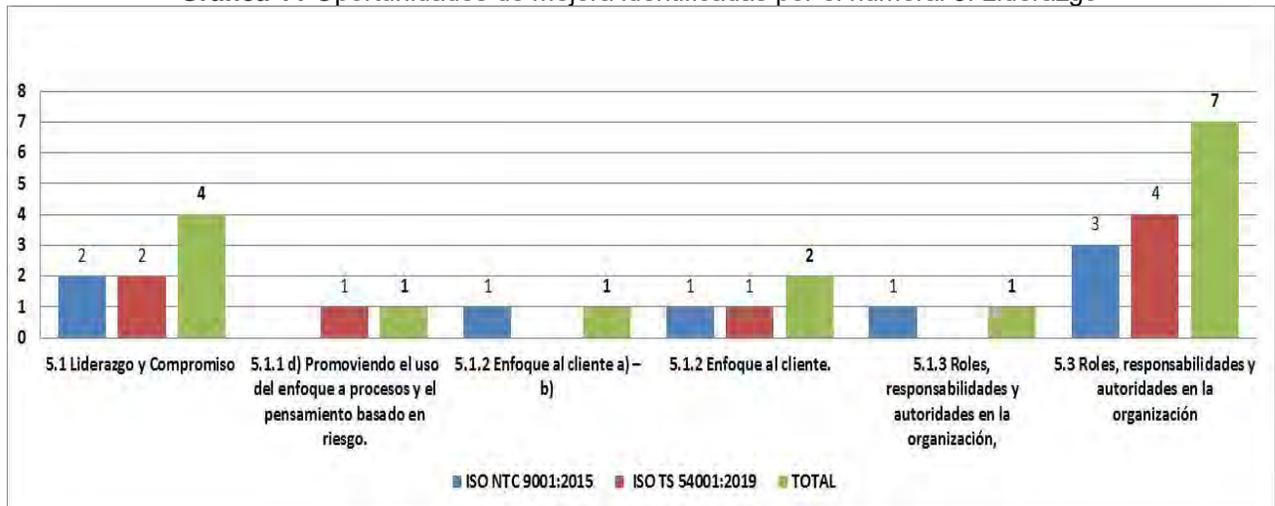
Para este numeral se identificaron dieciséis (16) oportunidades de mejora distribuidas así: para el 5.1 Liderazgo y Compromiso se identificaron cuatro (4) oportunidades que corresponden al 25%, para el 5.1.1 d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

pensamiento basado en riesgo se identificó una (1) oportunidad que corresponde al 6,25%, para el 5.1.2 Enfoque al cliente a) – b) se identificó una (1) oportunidad que corresponde al 6,25%, para el 5.1.2 Enfoque al cliente se identificaron dos (2) oportunidades que corresponden al 12,5% para el 5.1.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización se identificó una (1) oportunidad que corresponde al 6,25% y para el 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización se identificaron siete (7) oportunidades que corresponden al 43,75%, representadas gráficamente así:

Gráfica 11 Oportunidades de mejora identificadas por el numeral 5. Liderazgo



Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

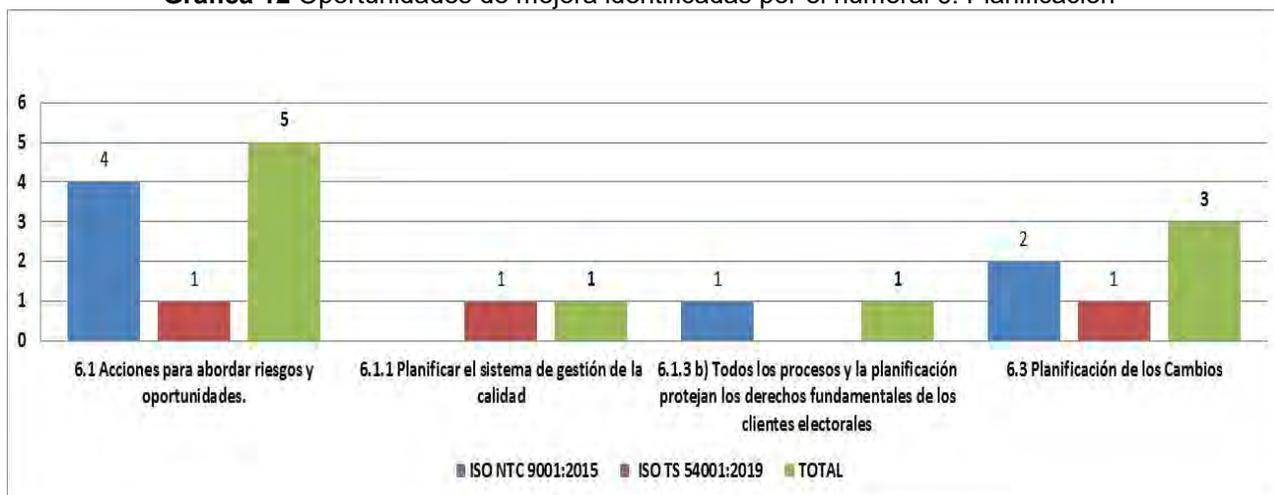
✓ Numeral 6. Planificación

Para este numeral se identificaron diez (10) oportunidades de mejora distribuidas así: para el 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades se identificaron cinco (5) oportunidades equivalentes al 50%, para el 6.1.1 Planificar el sistema de gestión de la calidad se identificó una (1) oportunidad que equivale al 10%, para el 6.1.3 b) Todos los procesos y la planificación protejan los derechos fundamentales de los clientes electorales se identificó una (1) oportunidad que equivale al 10% y para el 6.3 Planificación de los Cambios se identificaron tres (3) oportunidades que corresponden al 30%, representadas gráficamente así:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

Gráfica 12 Oportunidades de mejora identificadas por el numeral 6. Planificación



Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

✓ Numeral 7. Apoyo

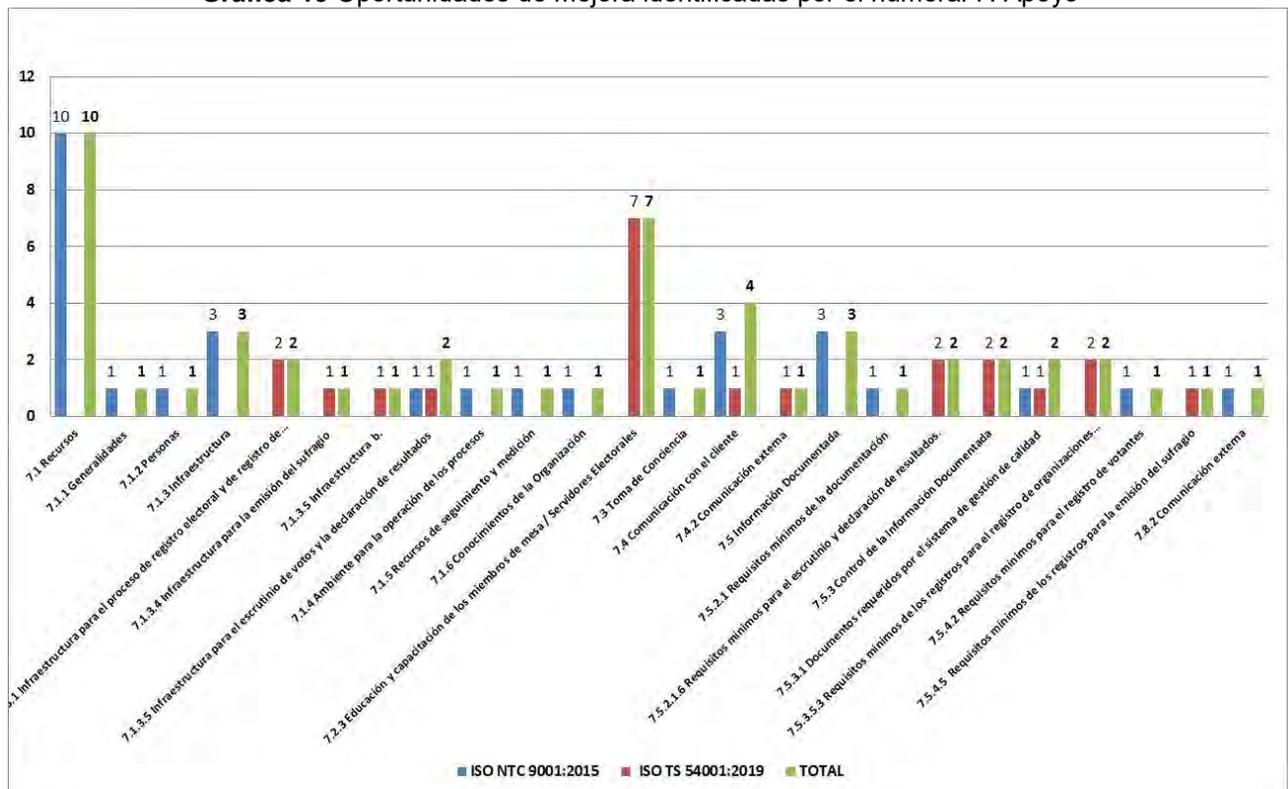
Para este numeral se identificaron cincuenta y dos (52) oportunidades de mejora distribuidas así: para el 7.1 Recursos se identificaron diez (10) oportunidades que corresponden al 19,23%, para el 7.1.1 Generalidades se identificó una (1) oportunidad que corresponde al 1,92%, para el 7.1.2 Personas se identificó una (1) oportunidad que corresponde al 1,92%, para el 7.1.3 Infraestructura se identificaron tres (3) oportunidad que corresponden al 5,76%, para el 7.1.3.1 Infraestructura para el proceso de registro electoral y de registro de organizaciones políticas y candidatos se identificaron dos (2) oportunidades que corresponden al 3,84%, para el 7.1.3.4 Infraestructura para la emisión del sufragio se identificó una (1) oportunidad que corresponde al 1,92%, para el 7.1.3.5 Infraestructura b. se identificó una (1) oportunidad que corresponde al 1,92%, para el 7.1.3.5 Infraestructura para el escrutinio de votos y la declaración de resultados se identificaron dos (2) oportunidades que corresponden al 3,84%, para el 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos se identificó una (1) oportunidad que corresponde al 1,92%, para el 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición se identificó una (1) oportunidad que corresponde al 1,92%, para el 7.1.6 Conocimientos de la Organización se identificó una (1) oportunidad que corresponde al 1,92%, para el 7.2.3 Educación y capacitación de los miembros de mesa / Servidores Electorales se identificaron siete (7) oportunidades que corresponden al 13,46%, para el 7.3 Toma de Conciencia se identificó una (1) oportunidad que corresponde al 1,92%, para el 7.4 Comunicación con el cliente se identificaron cuatro (4) oportunidades que corresponden al 7,69%, para el 7.4.2 Comunicación externa se identificó una (1) oportunidad que corresponde al 1,92%, para el 7.5 Información Documentada se identificaron tres (3) oportunidades que corresponden al 5,76%, para el 7.5.2.1 Requisitos mínimos de la documentación se identificó una (1) oportunidad que corresponde al 1,92%, para el

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

7.5.2.1.6 Requisitos mínimos para el escrutinio y declaración de resultados se identificaron dos (2) oportunidades que corresponden al 3,84%, para el 7.5.3 Control de la Información Documentada se identificaron dos (2) oportunidades que corresponden al 3,84%, para el 7.5.3.1 Documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad se identificaron dos (2) oportunidades que corresponden al 3,84%, para el 7.5.3.5.3 Requisitos mínimos de los registros para el registro de organizaciones políticas y candidatos se identificaron dos (2) oportunidades que corresponden al 3,84%, para el 7.5.4.2 Requisitos mínimos para el registro de votantes se identificó una (1) oportunidad que corresponde al 1,92%, para el 7.5.4.5 Requisitos mínimos de los registros para la emisión del sufragio se identificó una (1) oportunidad que corresponde al 1,92% y para el 7.8.2 Comunicación externa se identificó una (1) oportunidad que corresponde al 1,92%, representado gráficamente así:

Gráfica 13 Oportunidades de mejora identificadas por el numeral 7. Apoyo



Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

✓ Numeral 8. Operación

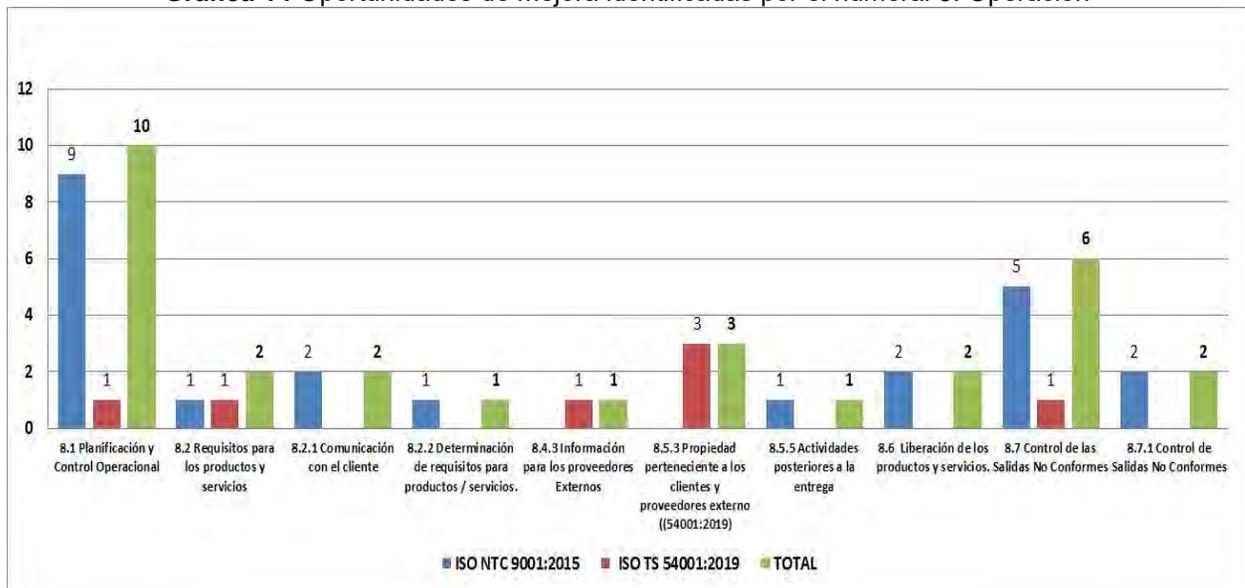
Para este numeral se identificaron treinta (30) oportunidades de mejora distribuidas así: para el 8.1 Planificación y Control Operacional se identificaron diez (10) oportunidades que corresponden al 33,33%, para el 8.2 Requisitos para los productos y servicios se identificaron dos (2) oportunidades que corresponden al 6,66%, para el 8.2.1 Comunicación con el cliente se identificaron dos (2) oportunidades que corresponden al

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

6,66%, para el 8.2.2 Determinación de requisitos para productos / servicios se identificó una (1) oportunidad que corresponden al 3,33%, para el 8.4.3 Información para los proveedores Externos se identificó una (1) que corresponden al 3,33%, para el 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos (54001:2019) se identificaron tres (3) oportunidades que corresponden al 10%, para el 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega se identificó una (1) que corresponden al 3,33%, para el 8.6 Liberación de los productos y servicios se identificaron dos (2) oportunidades que corresponden al 6,66%, para el 8.7 Control de las Salidas No Conformes se identificaron seis (6) oportunidades que corresponden al 20% y para el 8.7.1 Control de Salidas No Conformes se identificaron dos (2) oportunidades que corresponden al 6,66%, representado gráficamente así:

Gráfica 14 Oportunidades de mejora identificadas por el numeral 8. Operación



Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

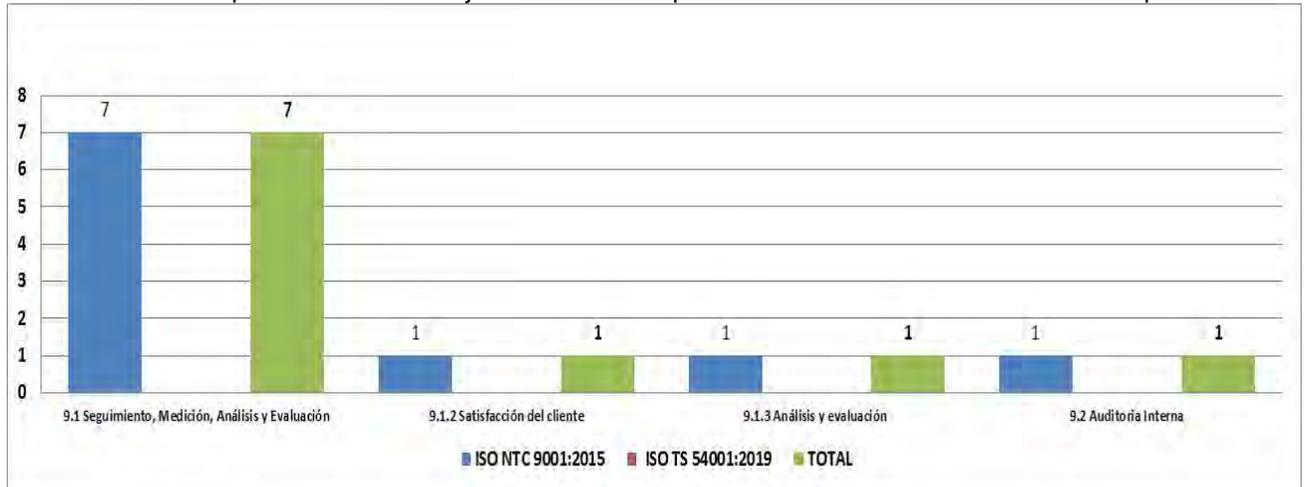
✓ **Numeral 9. Evaluación del Desempeño**

Para este numeral se identificaron treinta (30) oportunidades de mejora distribuidas así: para el 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación se identificaron siete (7) oportunidades que corresponden al 70%, para el 9.1.2 Satisfacción del cliente se identificó una (1) oportunidad que corresponde al 10%, para el 9.1.3 Análisis y evaluación se identificó una (1) oportunidad que corresponde al 10% y para el 9.2 Auditoría Interna se identificó una (1) oportunidad que corresponde al 10%, representado gráficamente así:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

Gráfica 15 Oportunidades de mejora identificadas por el numeral 9. Evaluación del Desempeño

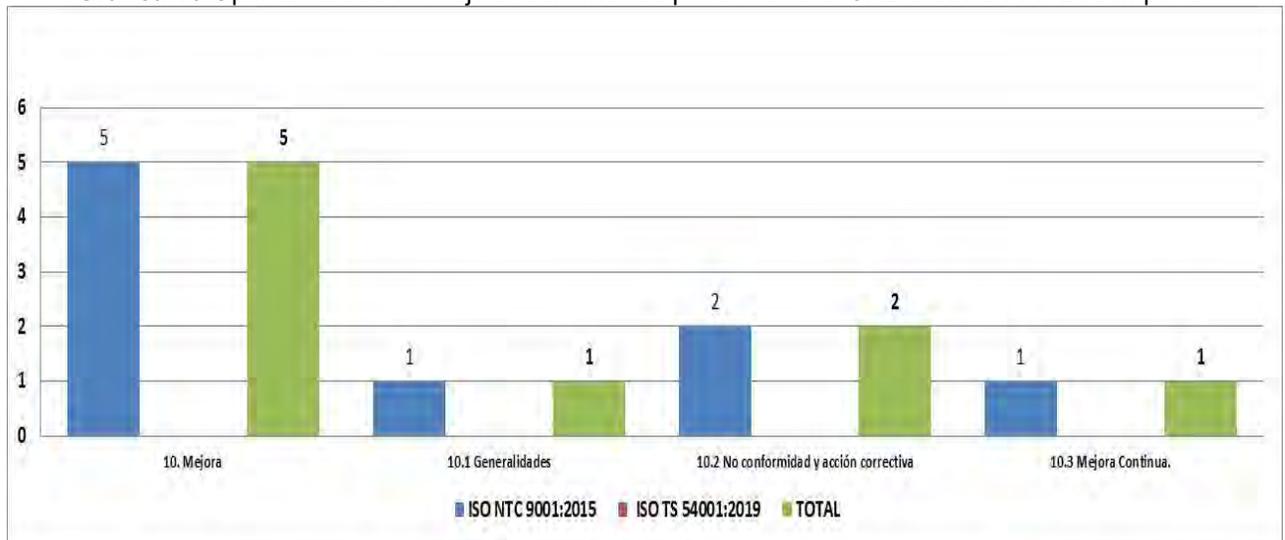


Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

✓ **Numeral 10. Mejora**

Para este numeral se identificaron nueve (9) oportunidades de mejora distribuidas así: para el 10. Mejora se identificaron cinco (5) oportunidades que corresponden al 55,5%, para el 10.1 Generalidades se identificó una (1) oportunidad que corresponden al 11,11%, para el 10.2 No conformidad y acción correctiva se identificaron dos (2) oportunidades que corresponden al 22,22% y para el 10.3 Mejora Continua se identificó una (1) oportunidad que corresponden al 11,11%, representado gráficamente así:

Gráfica 16 Oportunidades de mejora identificadas por el numeral 9. Evaluación del Desempeño



Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

5.4 No conformidades identificadas

El incumplimiento a los criterios evaluados en la auditoría interna de calidad para la vigencia 2020, se identificaron en los siguientes numerales de las normas ISO NTC 9001: 2015 e ISO TS 54001:2019 así:

Tabla 10 No Conformidades Identificadas por numeral de la norma y Delegación

NO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS POR NUMERAL Y DELEGACIÓN	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019
4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto.		1
Delegación Departamental de Choco - Registraduría Especial de Quibdó		1
5.1 Liderazgo y compromiso	1	1
Delegación Departamental de San Andres y Providencia - Registraduría Especial de San Andres		1
Registraduría Auxiliar de Rafael Uribe Uribe	1	
6.1.1 Planificar el sistema de gestión de la calidad	1	
Delegación Departamental de Valle - Registraduría Especial de Cali	1	
7.1.3 Infraestructura	1	
Delegación Departamental de Arauca - Registraduría Especial de Arauca	1	
7.1.3.5 Infraestructura para el escrutinio de votos y la declaración de resultados		1
Delegación Departamental de Vichada - Registraduría Especial de Puerto Carreño		1
7.3 Toma de Conciencia		1
Registraduría Especial de Soacha - Cundinamarca		1
7.4 Comunicación con el cliente	1	
Delegación Departamental de Risaralda - Registraduría Especial de Pereira	1	
7.5.3.5.3 Requisitos mínimos de los registros para el registro de organizaciones políticas y candidatos		1
Delegación Departamental de Vichada - Registraduría Especial de Puerto Carreño		1
8.1 Planificación y Control Operacional	2	1
Delegación Departamental de Risaralda - Registraduría Especial de Pereira	1	
Registraduría Auxiliar de Rafael Uribe Uribe	1	
Registraduría Especial de Soacha - Cundinamarca		1
8.7 Control de salidas no conformes	2	1
Delegación Departamental de San Andres y Providencia - Registraduría Especial de San Andres	1	
Registraduría Auxiliar de Rafael Uribe Uribe	1	
Registraduría Especial de Soacha - Cundinamarca		1

	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

NO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS POR NUMERAL Y DELEGACIÓN	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019
9.1.3 Análisis y evaluación	1	
Delegación Departamental de Arauca - Registraduría Especial de Arauca	1	
10. Mejora	1	
Delegación Departamental de Risaralda - Registraduría Especial de Pereira	1	
SUBTOTAL NO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS POR NUMERAL Y DELEGACIÓN	10	7
TOTAL GENERAL	17	

Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

Durante el ejercicio de auditoría interna realizado para el año 2020 se evidenciaron 17 no conformidades en el Nivel Desconcentrado así:

Tabla 11 Cantidad de No Conformidades identificadas

CANTIDAD DE NO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019
Delegación Departamental de Risaralda - Registraduría Especial de Pereira	3	
Registraduría Auxiliar de Rafael Uribe Uribe	3	
Registraduría Especial de Soacha - Cundinamarca		3
Delegación Departamental de Arauca - Registraduría Especial de Arauca	2	
Delegación Departamental de Vichada - Registraduría Especial de Puerto Carreño		2
Delegación Departamental de San Andrés y Providencia - Registraduría Especial de San Andrés	1	1
Delegación Departamental de Valle - Registraduría Especial de Cali	1	
Delegación Departamental de Choco - Registraduría Especial de Quibdó		1
TOTAL NO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS POR CANTIDAD	10	7

Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

Gráfica 17 Cantidad de No conformidades identificadas



Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

La presente tabla relaciona los requisitos que se convirtieron en No Conformidades:

Tabla 12 No Conformidades identificadas por numeral

NO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS POR NUMERAL	ISO NTC 9001:2015	ISO TS 54001:2019
4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto.		1
5.1 Liderazgo y compromiso	1	1
6.1.1 Planificar el sistema de gestión de la calidad	1	
7.1.3 Infraestructura	1	
7.1.3.5 Infraestructura para el escrutinio de votos y la declaración de resultados		1
7.3 Toma de Conciencia		1
7.4 Comunicación con el cliente	1	
7.5.3.5.3 Requisitos mínimos de los registros para el registro de organizaciones políticas y candidatos		1
8.1 Planificación y Control Operacional	2	1
8.7 Control de salidas no conformes	2	1
9.1.3 Análisis y evaluación	1	
10. Mejora Continua	1	
TOTAL NO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS POR NUMERAL	10	7

Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

De un total de diecisiete (17) no conformidades identificadas, el 100% corresponden al Nivel Desconcentrado, se evidenció por numeral de la norma el siguiente comportamiento:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

✓ Numeral 4. Contexto de la Organización

Para este numeral se identificó una (1) No Conformidad relacionada con el 4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto.

Gráfica 18 No Conformidades identificadas por el numeral 4. Contexto de la Organización

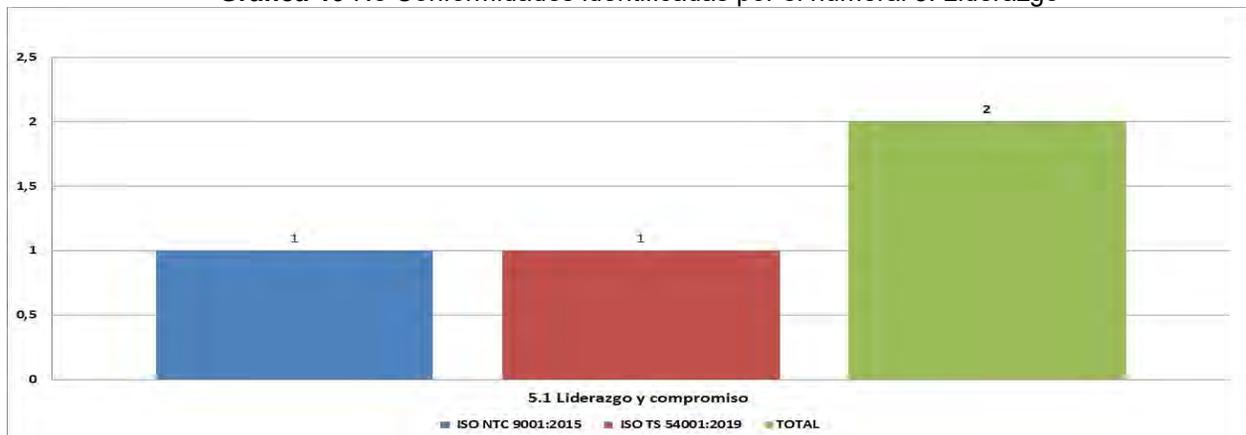


Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

✓ Numeral 5. Liderazgo

Para este numeral se identificaron dos (2) No Conformidades relacionadas con el 5.1 Liderazgo y compromiso.

Gráfica 19 No Conformidades identificadas por el numeral 5. Liderazgo



Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

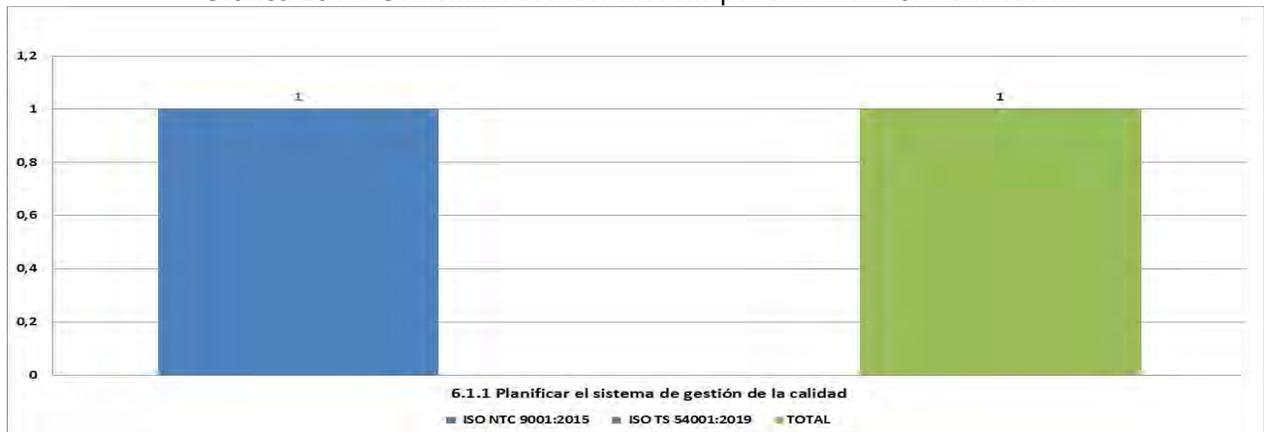
 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

✓ Numeral 6. Planificación

Para este numeral se identificó una (1) No Conformidad relacionada con el 6.1.1 Planificar el sistema de gestión de la calidad

Gráfica 20 No Conformidades identificadas por el numeral 6. Planificación



Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

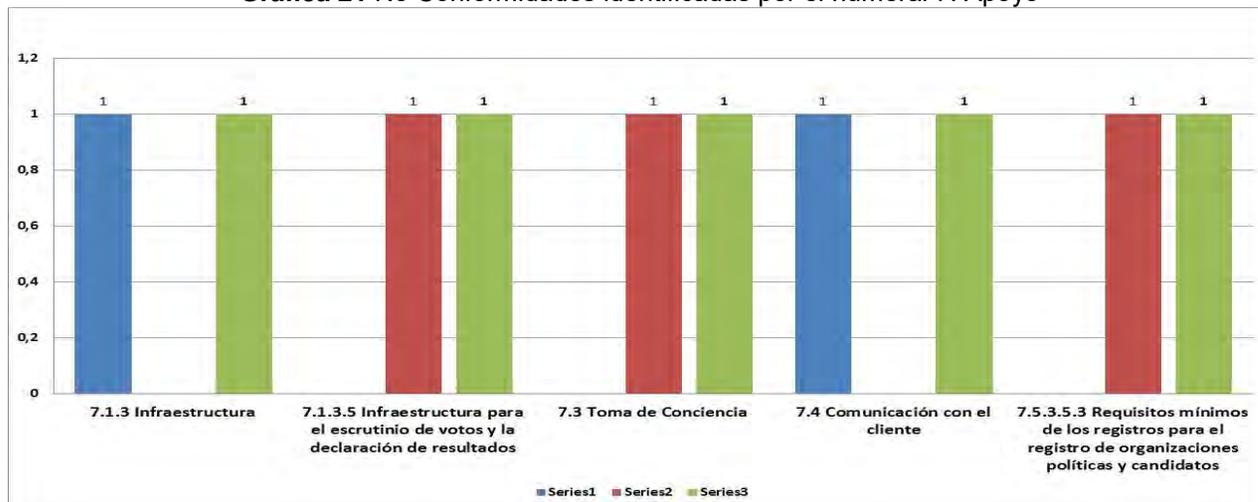
✓ Numeral 7. Apoyo

Para este numeral se identificaron cinco (5) no conformidades distribuidas así: para el 7.1.3 Infraestructura se identificó una (1) no conformidad que representa al 20%, para el 7.1.3.5 Infraestructura para el escrutinio de votos y la declaración de resultados se identificó una (1) no conformidad que representa el 20%, para el 7.3 Toma de Conciencia se identificó una (1) no conformidad que representa el 20%, para el 7.4 Comunicación con el cliente se identificó una (1) no conformidad que representa el 20% y para el 7.5.3.5.3 Requisitos mínimos de los registros para el registro de organizaciones políticas y candidatos se identificó una (1) no conformidad que representa el 20%; como se observa gráficamente:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

Gráfica 21 No Conformidades identificadas por el numeral 7. Apoyo

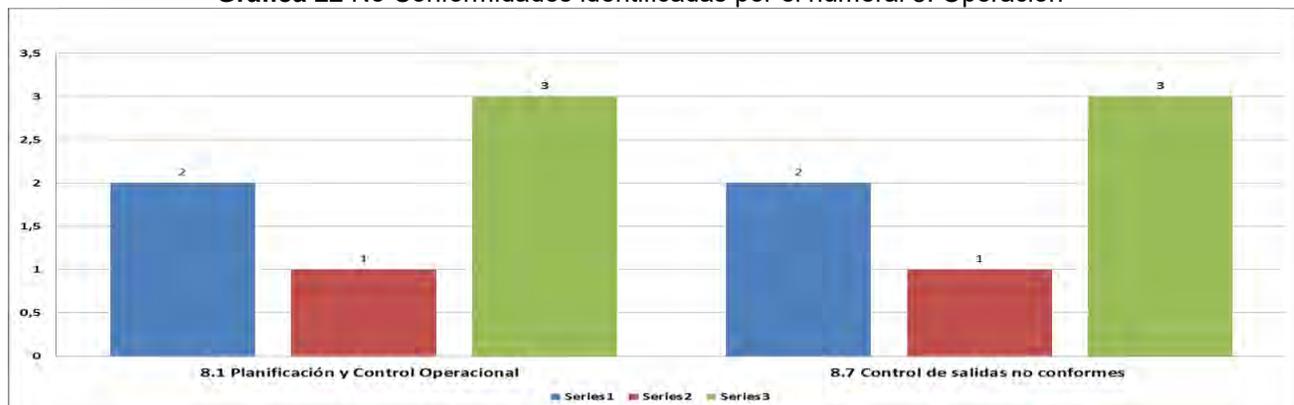


Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

✓ Numeral 8. Operación

Para este numeral se identificaron seis (6) no conformidades distribuidas así: para el 8.1 Planificación y Control Operacional se identificaron tres (3) que representan el 50% y para el 8.7 Control de salidas no conformes se identificaron tres (3) que representan el restante 50%.

Gráfica 22 No Conformidades identificadas por el numeral 8. Operación



Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

✓ Numeral 9. Evaluación del Desempeño

Para este numeral se identificó una (1) No Conformidad, relacionada con el numeral 9.1.3 Análisis y Evaluación.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

Gráfica 23 No Conformidades identificadas por el numeral 9. Evaluación del Desempeño

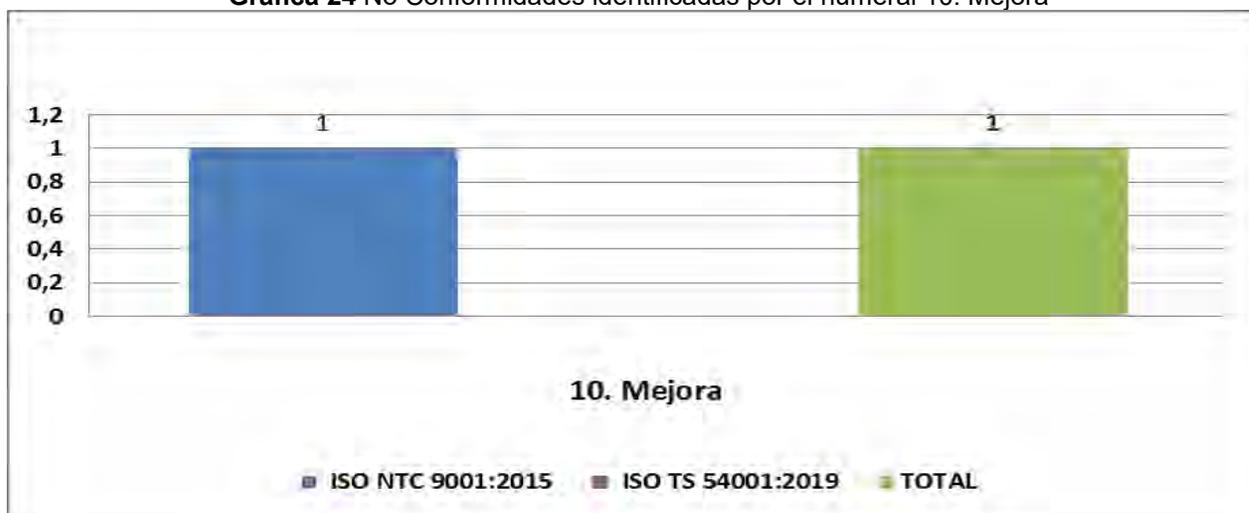


Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

✓ **Numeral 10. Mejora**

Para este numeral se identificaron dos (2) no conformidades distribuidas así: para el 10. Mejora se identificó una (1) que corresponde al 100%.

Gráfica 24 No Conformidades identificadas por el numeral 10. Mejora



Fuente: Resultados Auditoría Interna 2020

6. RESULTADOS AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD POR VIGENCIA

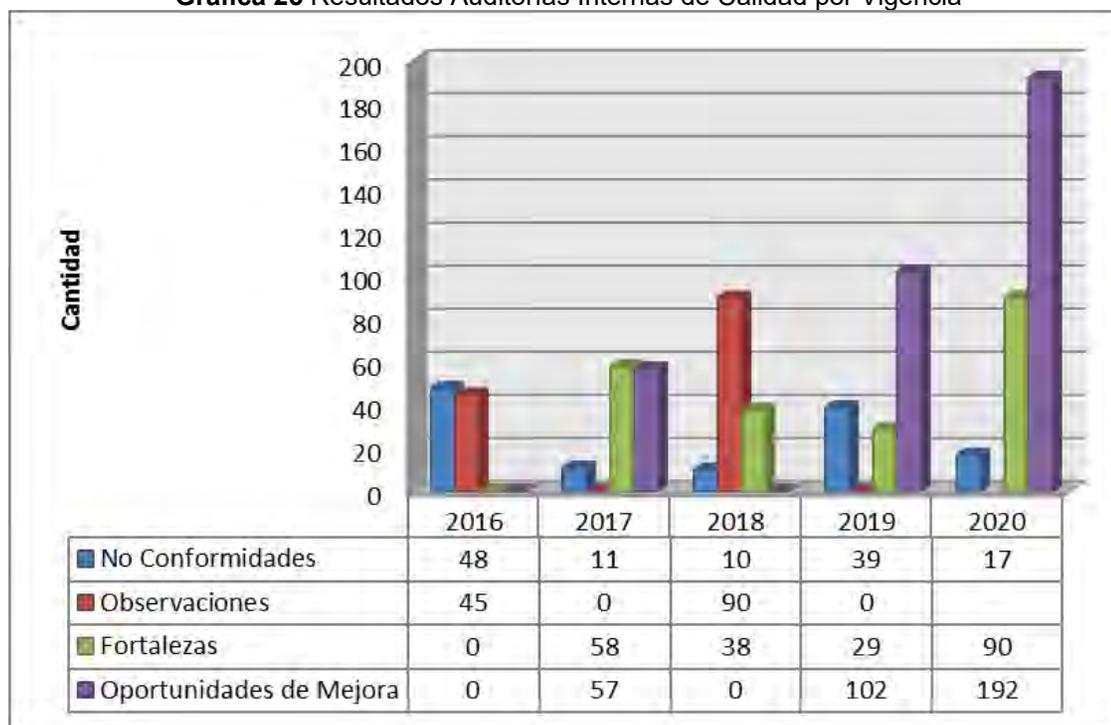
Para las vigencias 2016 y 2017 la Entidad estaba certificada bajo norma ISO 9001:2008 en el Macroproceso de Identificación cuyo alcance es Inscripción en el Registro Civil, Identificación y Expedición de Tarjeta de Identidad y Cedula de Ciudadanía; igualmente

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

en el año 2018, pero la Entidad hizo su transición a la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015, para la vigencia 2019 la Entidad se certificó también en la norma ISO 9001:2015 y Especificación Técnica ISO TS 54001:2019, esta es la razón por la cual se presenta el incremento de las no conformidades entre la vigencia 2018 y 2019 pasando de 10 no conformidades a 39 no conformidades, esto también obedeció a la ampliación de las sedes y que durante esta vigencia se evaluaron los procesos del Macroproceso Electoral y para la vigencia 2020 la Entidad determina si se ha implementado y se mantiene la norma ISO 9001:2015 y la Especificación Técnica TS 54001:2019 pasando de 39 no conformidades para la vigencia 2019 a 17 no conformidades en la vigencia 2020.

Gráfica 25 Resultados Auditorías Internas de Calidad por Vigencia



Fuente: Resultados Auditorías Internas de Calidad RNEC

6.1 Comparativo Fortalezas identificadas vigencias 2019 y 2020

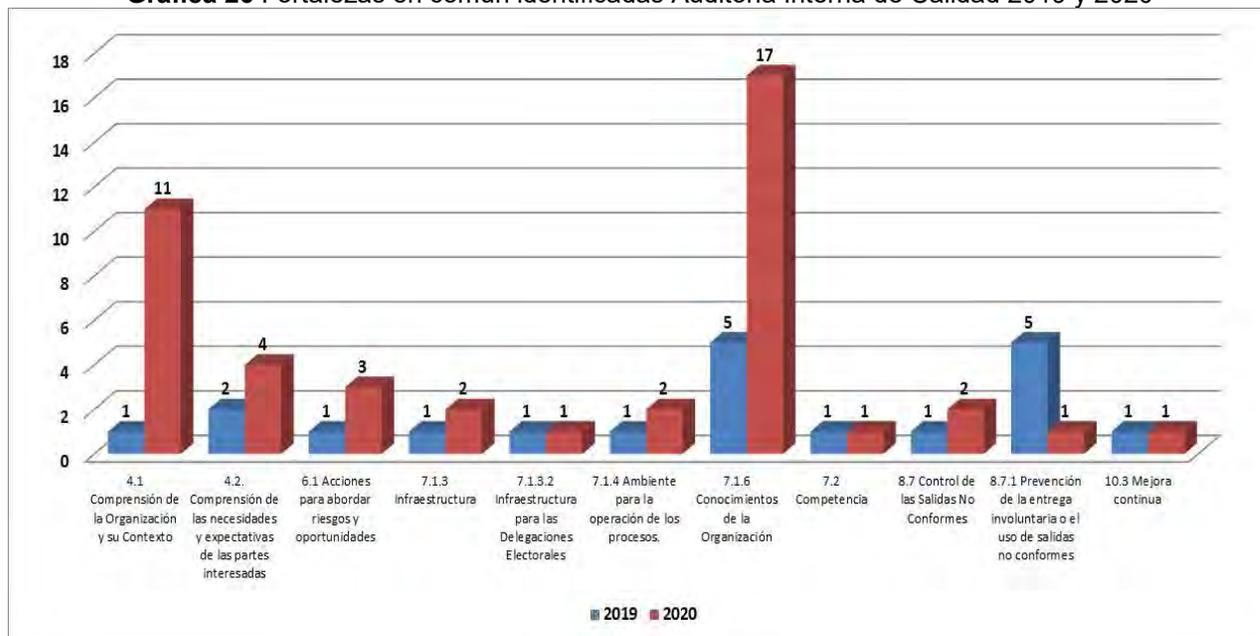
Los requisitos comunes identificados como fortalezas durante los ejercicios auditores realizados para las vigencias 2019 y 2020 corresponden a los siguientes numerales: 4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto, 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.1.3 Infraestructura, 7.1.3.2 Infraestructura para las Delegaciones Electorales, 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, 7.1.6 Conocimientos de la

	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

Organización, 7.2 Competencia, 8.7 Control de las Salidas No Conformes, 8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes y 10.3 Mejora continua.

Gráfica 26 Fortalezas en común identificadas Auditoría Interna de Calidad 2019 y 2020



Fuente: Resultados Auditorías Internas de Calidad RNEC 2019 y 2020

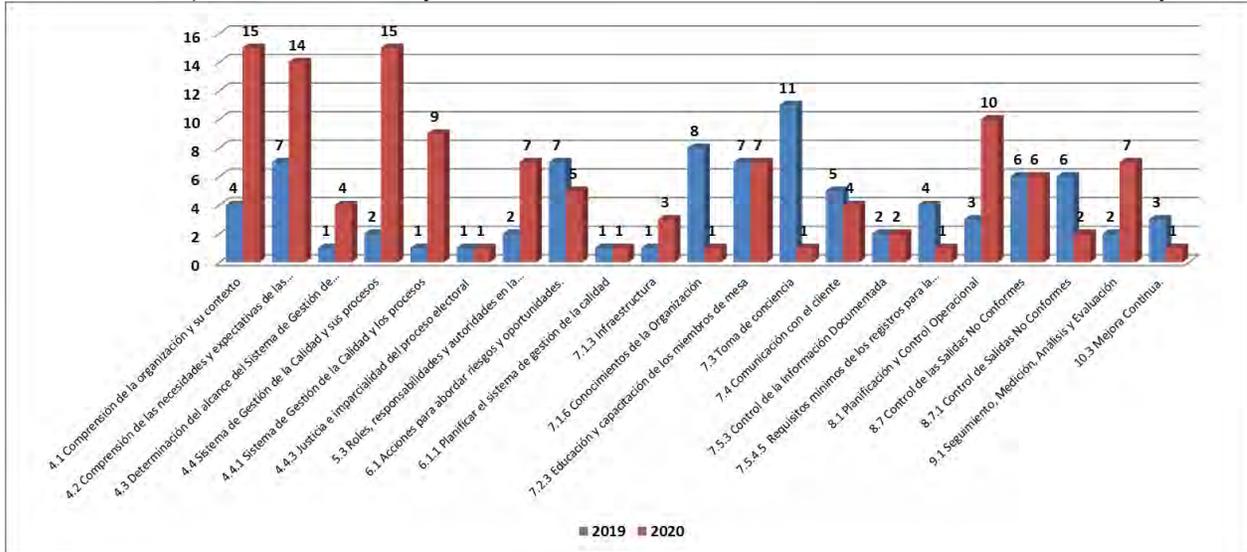
6.2 Comparativo Oportunidades de Mejora identificadas vigencia 2019 y 2020

Los requisitos comunes identificados como Oportunidades de Mejora durante los ejercicios auditores realizados para las vigencias 2019 y 2020 corresponden a los siguientes numerales: 4.1 Comprensión de la organización y su contexto, 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos 4.4.1 Sistema de Gestión de la Calidad y los procesos, 4.4.3 Justicia e imparcialidad del proceso electoral, 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 6.1.1 Planificar el sistema de gestión de la calidad, 7.1.3 Infraestructura, 7.1.6 Conocimientos de la Organización, 7.2.3 Educación y capacitación de los miembros de mesa, 7.3 Toma de conciencia, 7.4 Comunicación con el cliente, 7.5.3 Control de la Información Documentada, 7.5.4.5 Requisitos mínimos de los registros para la emisión del sufragio, 8.1 Planificación y Control Operacional, 8.7 Control de las Salidas No Conformes, 8.7.1 Control de Salidas No Conformes, 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación y 10.3 Mejora Continua.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

Gráfica 27 Oportunidades de Mejora en común identificadas Auditoría Interna de Calidad 2019 y 2020



Fuente: Resultados Auditorías Internas de Calidad RNEC 2019 y 2020

6.3 Comparativo No Conformidades identificadas vigencia 2019 y 2020

Durante el ejercicio auditor realizado para la vigencia 2019 se identificaron 39 no conformidades distribuidas así: para el numeral 6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades se identificaron cinco (5) no conformidades que corresponden al 12,82%, para el 4.2 Entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas se identificaron cuatro (4) no conformidades que corresponden al 10,25%, para el 7.3 Toma de Conciencia se identificaron 3 no conformidades que corresponden al 7,69%, para el 8.7 Control de salidas no conformes se identificaron tres (3) no conformidades que corresponden al 7,69%, para el 8.7.1 c) La organización debe garantizar que los productos que no cumplan con sus requisitos se identifiquen y controlen para evitar su uso o entrega involuntaria se identificaron tres (3) que corresponden al 7,69%, para los numerales 4.1 Entender la organización y su contexto, 7.2.2 General para el organismo electoral, 7.2.3 Educación y capacitación de trabajadores políticos, 7.5.2 Creación y actualización y 7.5.4.5 Para la emisión de votos se identificaron de a dos (2) no conformidades que corresponden cada una al 5,12% y para los numerales 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos, 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades organizacionales, 7.1.6 Conocimiento organizacional, 7.2.1 General, 7.4 Comunicación con el cliente, 7.5.3 Control de la información documentada, 7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización deberá abordar las siguientes actividades, según corresponda, 8.1 Planificación y Control Operacional , 8.5.1 Control de producción y prestación de servicios, 8.5.3 Propiedad de clientes o proveedores externos y 8.6 Lanzamiento de productos y servicios se identificó por numeral una no conformidad para un total de once (11) no conformidades que corresponde cada una al 2,56%.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

Para la vigencia 2020 se identificaron diecisiete (17) no conformidades distribuidas así: para el numeral 8.1 Planificación y Control Operacional se identificaron tres (3) no conformidades que corresponden al 17,64%, para el 8.7 Control de salidas no conformes se identificaron tres (3) no conformidades que corresponden al 17,64%, para el 5.1 Liderazgo y compromiso se identificaron dos (2) que corresponden al 11,76% y para los numerales 4.1 Entender la organización y su contexto, 6.1.1 Planificar el sistema de gestión de la calidad, 7.1.3 Infraestructura, 7.1.3.5 Infraestructura para el escrutinio de votos y la declaración de resultados, 7.3 Toma de Conciencia, 7.4 Comunicación con el cliente, 7.5.3.5.3 Requisitos mínimos de los registros para el registro de organizaciones políticas y candidatos, 9.1.3 Análisis y evaluación y 10. Mejora se identificó por numeral una no conformidad para un total de nueve (9) no conformidades que corresponden cada una al 5,88%.

Tabla 13 No Conformidades identificadas vigencia 2019 - 2020

Numeral	2019	2020
4.1 Entender la organización y su contexto	2	1
4.2 Entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4	
4.4 El sistema de gestión de la calidad y sus procesos	1	
5.1 Liderazgo y compromiso		2
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades organizacionales	1	
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades	5	
6.1.1 Planificar el sistema de gestión de la calidad		1
7.1.3 Infraestructura		1
7.1.3.5 Infraestructura para el escrutinio de votos y la declaración de resultados		1
7.1.6 Conocimiento organizacional	1	
7.2.1 General	1	
7.2.2 General para el organismo electoral	2	
7.2.3 Educación y capacitación de trabajadores políticos	2	
7.3 Toma de Conciencia	3	1
7.4 Comunicación con el cliente	1	1
7.5.2 Creación y actualización	2	
7.5.3 Control de la información documentada	1	
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización deberá abordar las siguientes actividades, según corresponda	1	

	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

Numeral	2019	2020
7.5.3.5.3 Requisitos mínimos de los registros para el registro de organizaciones políticas y candidatos		1
7.5.4.5 Para la emisión de votos	2	
8.1 Planificación y Control Operacional	1	3
8.5.1 Control de producción y prestación de servicios	1	
8.5.3 Propiedad de clientes o proveedores externos	1	
8.6 Lanzamiento de productos y servicios	1	
8.7 Control de salidas no conformes	3	3
8.7.1 c) La organización debe garantizar que los productos que no cumplan con sus requisitos se identifiquen y controlen para evitar su uso o entrega involuntaria.	3	
9.1.3 Análisis y evaluación		1
10. Mejora		1
TOTAL NO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS POR VIGENCIA	39	17

Fuente: Resultados Auditorías Internas de Calidad RNEC

Se evidencia que tanto para la vigencia 2019 como para la vigencia 2020 fueron identificados los siguientes numerales en común: 4.1 Entender la organización y su contexto, 7.3 Toma de Conciencia, 7.4 Comunicación con el cliente, 8.1 Planificación y Control Operacional y 8.7 Control de salidas no conformes, situación que indica que la Entidad debe generar acciones de mejora eficaces que solucionen los incumplimientos identificados, para evitar que se vuelvan recurrentes.

Gráfica 28 No Conformidades en común identificadas Auditoría Interna de Calidad 2019 y 2020



Fuente: Resultados Auditorías Internas de Calidad RNEC 2019 y 2020

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

6.4 Fortalezas del Ciclo de Auditoría Interna de Calidad.

La Oficina de Control Interno dentro del ejercicio de coordinación del proceso de auditorías internas, formuló el Programa Anual de Auditoría que fue aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno del 27 de enero, modificado en comité extraordinario del 8 de julio de los corrientes. El ciclo de auditorías se llevó a cabo del 21 de julio al 20 de agosto y desarrollo el objetivo del Programa Anual de Auditoría.

Dada la emergencia de sanitaria decretada por el Covid 19. El método de interacción con los auditados fue el de auditorías virtuales como se evidencia en el Programa y Plan de Auditoría. La cantidad de auditorías, la intensidad horaria y la frecuencia fueron definidas, con base en diferentes factores tales como: Resultados de auditorías previas, el alcance definido por la Oficina de Planeación (sedes, ubicación), criterios, los riesgos y las oportunidades, las necesidades del cliente de auditoría, en este caso los auditados, con base en lo anterior se determinó la muestra.

Los Riesgos y Oportunidades asociadas con el programa de auditoría y sus respectivas acciones, están relacionadas con el contexto de la organización y la capacidad para cumplir los objetivos. Los riesgos están relacionados con: la planificación, los recursos, la selección del equipo auditor, la comunicación, la seguridad y confidencialidad de la información; la disponibilidad y la cooperación del auditado y la disponibilidad de evidencias a muestrear. Las oportunidades para mejorar el programa de auditoría incluyen permitir llevar a cabo múltiples auditorías en una única visita; minimizar el tiempo y las distancias viajando a la sede (Auditoría Virtual).

De otro lado, se resalta la constante capacitación que se realiza a los auditores internos, que ha permitido fortalecer e interiorizar los conocimientos sobre el Sistema de Gestión de Calidad, también se debe destacar que producto del resultado de la auditoría interna de calidad, en cabeza del Señor Registrador Alexander Vega Rocha y la Alta Dirección se desplegó un Programa de Capacitación y fortalecimiento de las normativas, donde se evidenciaron no conformidades y oportunidades de mejora, lo que permite colegir que la Registraduría Nacional del Estado Civil cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad robusto que permite adaptarse a los cambios, que cuenta con el compromiso de la Alta Dirección para su mantenimiento

De conformidad con el objetivo del Programa Anual de Auditoría, se logró evidenciar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la entidad en el Sistema de Gestión de Calidad, basados en los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015 y la Especificación Técnica TS 54001:2019, por lo anterior y partiendo del ciclo de auditoría y las evidencias obtenidas, se puede concluir que el Sistema de Gestión de la RNEC es conveniente dado que permite gestionar de manera eficaz todos los procesos, sus productos y servicios hacia la satisfacción de sus partes interesadas, igualmente el SGC

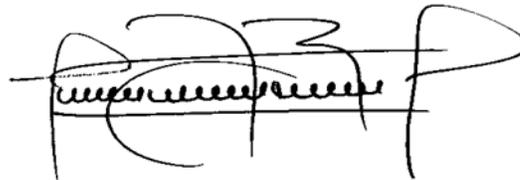
 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SIFT01
	FORMATO	INFORME DE SEGUIMIENTO	VERSIÓN	1

Aprobado: 09/06/2020

se encuentra armonizado con la misión, visión y objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico 2019- 2023 “La Registraduría del Siglo XXI”.

Asimismo, los auditores concluyeron que con la actualización del Plan de Desarrollo del Servicio Electoral (PGDC03) como documento maestro para la planificación, infraestructura, operación, desempeño y mejoramiento de acuerdo a los parámetros establecidos por el SGC, y teniendo en cuenta el dinamismo de la operatividad de los procesos y procedimientos del Macroproceso, se pudo evidenciar el compromiso, toma de conciencia y fortaleza de los servidores en toda la gestión y desarrollo de los procesos, como escenario de buenas prácticas respecto a los productos y servicios electorales a ofrecer en términos de calidad y de oportunidad.

Con el propósito de determinar, aplicar los criterios y los métodos necesarios para asegurar la operación eficaz y el control de estos procesos los responsables de los procesos suscribieron los correspondientes planes de mejoramiento por procesos.



LILIA AURORA ROMERO LARA
 Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Gloria Patricia León Ballesteros
Revisó: Marcela Ramirez Avellaneda