



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD  
VIGENCIA 2017**

**MACROPROCESO:**

**GESTIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

**Bogotá D.C., Noviembre de 2017**



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**PROCESO**

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO

**CÓDIGO**

ASFL01

**FORMATO**

INFORME

**VERSIÓN**

2

## Contenido

Introducción.....	4
1. Objetivo.....	4
2. Alcance.....	4
3. Resultados y Logros.....	5
3.1 Generalidades.....	5
3.2 Desarrollo de la Auditoría Interna.....	6
3.3 Resultados de la Auditoría Interna de Calidad.....	7
4. Conclusiones.....	14



**REGISTRADURÍA**  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

**PROCESO**

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO

**CÓDIGO**

ASFL01

**FORMATO**

INFORME

**VERSIÓN**

2

## Índice de Tablas

Tabla 1: Procesos Auditados .....	4
Tabla 2: Conformación Equipos de Auditoría.....	5
Tabla 3: Hallazgos relacionados por proceso auditado.....	7
Tabla 4: Hallazgos Reflejados en No Conformidades y Observaciones por numeral de la ISO 9001:2015.....	10
Tabla 5: Relación de procesos que generan no conformidades y hallazgos.....	11



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO

CÓDIGO

ASFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

2

## Introducción

La Registraduría Nacional del Estado Civil, entiende que el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTC ISO 9001:2015, es una herramienta que le ayuda al cumplimiento de los objetivos institucionales, por lo tanto necesita realizar auditorías internas al sistema, para asegurar que el SGC es eficaz, así como establecer oportunidades de mejora.

La auditoría interna actúa como mecanismos de retroalimentación para la Alta Dirección, permitiendo la toma de decisiones.

El presente informe ejecutivo describe los resultados generales de la ejecución del Plan de Auditorías Internas de Calidad realizadas en la vigencia 2017, el cual se encuentra incluido dentro del Programa Anual de Auditorías aprobado mediante acta del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, el detalle de cada una de las auditorías realizadas se encuentra relacionado en el informe general de la auditoría interna.

## 1. Objetivo

El presente informe tiene como finalidad, presentar a la Alta Dirección los resultados de la Auditoría Interna de Calidad, realizada entre el 24 y el 26 de octubre del 2017.

## 2. Alcance

El presente Informe de Auditoría, cubre los procesos de:

**Tabla 1: Procesos Auditados**

TIPO DE PROCESO	ESTRATÉGICOS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicio a los Colombianos</li><li>• Planeación de la Gestión Institucional</li><li>• Administración del Sistema Integrado de Gestión</li><li>• Comunicación Organizacional</li></ul>
	MISIONALES	<ul style="list-style-type: none"><li>• Registro y Actualización del Sistema - RAS</li><li>• Certificación Documentación y Servicios – CDS</li></ul>
	APOYO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vinculación del Talento Humano</li><li>• Permanencia del Talento Humano</li><li>• Retiro del Talento Humano, Gestión de los Recursos Financieros</li><li>• Gestión Contractual</li><li>• Gestión de Recursos Físicos, Gestión Documental, Gestión de Infraestructura Tecnológica</li><li>• Gestión del Software</li></ul>



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO

CÓDIGO

ASFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

2

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte Técnico</li> <li>• Representación Judicial</li> <li>• Actuaciones Disciplinarias</li> </ul>
	EVALUACIÓN Y CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías Integrales y Evaluación del Sistema Integrado de Gestión</li> <li>• Evaluación a la Gestión Institucional</li> </ul>

Fuente: Plan de Auditorías Internas de Calidad realizadas en la vigencia 2017

Los cuales en su conjunto dan cumplimiento al siguiente alcance del sistema de gestión: "Inscripción en el Registro Civil, Identificación y Expedición de Tarjeta de Identidad y Cédula de Ciudadanía", de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Norma Internacional ISO 9001:2015

### 3. Resultados y Logros

#### 3.1 Generalidades

La auditoría interna de calidad, realizada entre el 24 y el 27 de octubre del 2017, conforme fue establecido en el plan de auditoría interna, fue realizada por los auditores internos de calidad de la Entidad, quienes de manera voluntaria, atendieron a la convocatoria realizada por la Oficina de Control Interno, en total fueron conformados 9 equipos de auditoría, en donde se destacan los siguientes roles:

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

Los equipos de auditoría fueron conformados por las siguientes personas:

Tabla 2: Conformación Equipos de Auditoría

Equipo Auditor No.	Rol del Auditor	Nombre
1	Líder/Acompañante Acompañante/Líder Acompañante Acompañante Acompañante	Edwin James Páez Muñoz Edison Quiñones Silva Graciela Ortegón Ruiz William Andrés Chaux Delgado Tito Antonio Valero Hernández
2	Líder Acompañante Acompañante Acompañante	Miguel Ángel Díaz Moreno Alvaro Acero Ríos John Alexander Forero Ramirez Jorge Enrique León Cancino



**REGISTRADURÍA**  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

PROCESO

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO

CÓDIGO

ASFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

2

3	Líder Acompañante Acompañante Acompañante	Derly Rocío Álvarez Porras Edgar Cuellar Luz Angelica Zacipa Ardila Nelson Alfonso Ocampo Yolanda Patricia Peña Hernández
4	Líder Acompañante Acompañante Acompañante Acompañante	Sachiko Bibiana Lisuka Hernández Diego Fernando Gélvez Pradilla Elver Peña Peña Olga Sofía Acosta Herrera Silvia Constanza Vargas Liévano
5	Líder/Acompañante Acompañante/Líder Acompañante Acompañante Acompañante	William René Albornoz Zote Juan Manuel Santana Orozco Manuel José López Acevedo Marcela Andrea Díaz Andrade Nicolle Nathalia Mondragón González
6	Líder Acompañante Acompañante	Elcy Yuceire Moreno Martínez Berenice Polanco Mosquera Eduin Enrique Causil Díaz
7	Líder Acompañante Acompañante	Luis Andrés Medina Velásquez Henry Jesus Combariza María Alejandra Victoria Cajamarca
8	Líder Acompañante Acompañante Acompañante	Diana Del Pilar Ordoñez Franco Edilberto Garavito Calderon Luis Alejandro Chaves Ramos Nohra Isabel Rojas Rincón
9	Líder Acompañante Acompañante	Diana Milena Bermúdez Gómez Diana Paola Ruiz Elizabeth Ruth López Cantero

Fuente: Plan de Auditorías Internas de Calidad realizadas en la vigencia 2017


Para fortalecer las competencias de los equipos auditores, se llevó a cabo el Diplomado de 128 horas denominado "Sistemas de Gestión de la Calidad" dictado por el ICONTEC, adicional fueron realizadas dos jornadas de entrenamiento los días 5 y 11 de octubre, y se realizó una jornada de acompañamiento a la revisión de instrumentos el 18 de octubre a los equipos auditores.

### 3.2 Desarrollo de la Auditoría Interna

Con base en el plan de auditoría establecido, se realizaron las auditorías correspondientes en el nivel central, y en las delegaciones de: Antioquia, Cundinamarca, Santander y en la Registraduría Distrital de Bogotá.

Las auditorías cumplieron con el procedimiento establecido, es decir:

- Reunión de apertura

 <b>REGISTRADURÍA</b> NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	CÓDIGO	ASFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	2

- Desarrollo de la auditoría
- Reunión de auditores para la estructuración del documento denominado "Registro de Auditoría en Sitio"
- Reunión de cierre en donde se entregaron los resultados de dicha auditoría.

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

### 3.3 Resultados de la Auditoría Interna de Calidad

A continuación se relaciona el balance general de los hallazgos de la auditoría interna de calidad, los cuales se clasifican en:

- Fortalezas: Son casos o situaciones excepcionales que ameritan ser tenidos en cuenta para ser replicados
- No conformidad: Es el incumplimiento de un requisito de manera reiterada o la ausencia total del mismo.
- Observación: Situación específica que no implica desviación ni incumplimiento de requisitos o puede incumplirse de manera no marcada, pero que constituye una oportunidad de mejora.

A continuación se relacionan los hallazgos relacionados por proceso auditado:

**Tabla 3: Hallazgos relacionados por proceso auditado**

HALLAZGOS			
PROCESO	NÚMERO Y DESCRIPCIÓN DE FORTALEZAS	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES Y REQUISITOS RELACIONADOS	NÚMERO DE OBSERVACIONES Y REQUISITOS RELACIONADOS
Gestión de Infraestructura Tecnológica	1 Compromiso	N/A	1 NTC-ISO 9001:2015: 7.5.2
Gestión del Software	2 Equipo de profesionales capacitados.	N/A	2 NTC-ISO 9001:2015: 7.1.2 y 7.5.1
Soporte Técnico	1 Aumento de cubrimiento.	N/A	N/A
Comunicación Organizacional	1 Rediseño de la página.	N/A	3 NTC-ISO 9001:2015: 4.4.2, 6.1 y 7.4



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

PROCESO	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	CÓDIGO	ASFL01
FORMATO	INFORME	VERSIÓN	2

HALLAZGOS			
PROCESO	NÚMERO Y DESCRIPCIÓN DE FORTALEZAS	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES Y REQUISITOS RELACIONADOS	NÚMERO DE OBSERVACIONES Y REQUISITOS RELACIONADOS
Gestión Documental	2 Implementación proyecto Documentarte.	N/A	3 NTC-ISO 9001:2015: 4.4.2, 7.5.3, 6.1
Actuaciones Disciplinarias	1 Servidores eficaces	N/A	1 NTC-ISO 9001:2015: 6.1.
Auditorías integrales y Evaluación del Sistema Integrado de Gestión	1 Desarrollo de competencias de los auditores.	N/A	N/A
Evaluación a la Gestión Institucional	N/A	N/A	N/A
Administración del sistema integrado de gestión	2 Mejora continua	N/A	2 NTC-ISO 9001:2015: 7.4, 7.5.3
Planeación de la Gestión institucional	N/A	N/A	N/A
Servicio al Colombiano	1 Desarrollo aplicativo para el manejo de las PQRS.	N/A	3 NTC-ISO 9001:2015: 6.1, 9.1.3
Representación Judicial	2 Alto nivel de competencias en los servidores.	2 NTC-ISO 9001:2015: 4.4.1, 7.5.3.1, 7.3.	2 NTC-ISO 9001:2015: 4.4.1, 7.5.3.1, 7.1.2, 7.1.3.
Certificación, Documentación Y Servicios	1 Alto nivel de competencias en los servidores.	N/A	5 NTC-ISO 9001:2015: 4.4, 4.4.1, 7.5.2, 7.1.6, 7.1.2, 7.1.5
Registro y Actualización del Sistema	3 Alto nivel de competencias en los servidores	N/A	2 NTC-ISO 9001:2015: 4.4, 4.4.1, 7.5.3.1.
Vinculación del Talento Humano	3 Digitalización historias laborales.	N/A	2 NTC-ISO 9001:2015: 4.4
Permanencia del Talento Humano	7 Desarrollo de herramientas para disminuir los tiempos de respuesta.	N/A	5 NTC-ISO 9001:2015: 4.4, 9.1.





**REGISTRADURÍA**  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

PROCESO

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO

CÓDIGO

ASFL01

FORMATO

INFORME


VERSIÓN

2

Retiro del Talento Humano	1 Suministro de carnet para los pensionados.	N/A	1 NTC-ISO 9001:2015: 4.4
Gestión de Recursos Financieros	6 Reducción de tiempos de respuesta.	N/A	4 NTC-ISO 9001:2015: 4.4.2, 7.1.4, 7.5
Gestión de Recursos Físicos.	2 Fortalecimiento de las labores.	N/A	2 NTC-ISO 9001:2015: 4.4.1, 7.5
Gestión Contractual	2 Aplicación estrategia cero papel.	N/A	3 NTC-ISO 9001:2015: 6.1, 7.5, 7.5.3.2, 4.4.2
Procesos Delegación de Antioquia, Registradurías especiales de Medellín, Envigado y Bello.	4 Compromiso	5 NTC-ISO 9001:2015: 7.3, 8.2.1, 7.1.3, 10.2, 7.1.3	2 NTC-ISO 9001:2015: 7.1.3, 7.5.3
Procesos Delegación de Santander, Registradurías especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil.	5 Implementación de actividades de mejora.	4 NTC-ISO 9001:2015: 6.1, 7.5, 4.2	6 No se encuentran relacionadas a la norma
Procesos Delegación de Cundinamarca, Registradurías especiales de Soacha y municipal de Chía.	8 Conocimientos de los procesos y procedimientos.	N/A	N/A
Procesos Registraduría Distrital y Registradurías Auxiliares de San Cristóbal, Barrios Unidos y Santa Fe.	2 Compromiso y Disposición.	N/A	8 NTC-ISO 9001:2015: 9.1.1, 4.4.2, 4.4.1, 7.3, 7.5.2

Fuente: Plan de Auditorías Internas de Calidad realizadas en la vigencia 2017

De otra parte se relaciona el total de hallazgos reflejados en No Conformidades y Observaciones por numeral de la ISO 9001:2015 y sobre los cuales se debe establecerse el plan de mejoramiento:

 <b>REGISTRADURÍA</b> NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	CÓDIGO	ASFL01
	FORMATO	INFORME	VERSIÓN	2

**Tabla 4: Hallazgos Reflejados en No Conformidades y Observaciones por numeral de la ISO 9001:2015**

(NC=No Conformidad, OB=Observación)

No.	REQUISITO	NC	OB
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	1	0
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	0	9
4.4.1		1	7
4.4.2		0	5
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	1	5
7.1.2	Personas	0	3
7.1.3	Infraestructura	2	3
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	0	2
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	0	1
7.1.6	Conocimientos de la organización	0	1
7.3	Toma de conciencia	2	1
7.4	Comunicación	0	2
7.5	Información documentada	1	4
7.5.1	Generalidades	0	1
7.5.2	Creación y actualización	0	3
7.5.3	Control de la información documentada	0	3
7.5.3.1		1	2
7.5.3.2		0	2
8.2.1	Comunicación con el cliente	1	0
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	0	1
9.1.1	Generalidades	0	2
9.1.3	Análisis y evaluación	0	1
10.2	No conformidad y acción correctiva	1	0

Fuente: Plan de Auditorías Internas de Calidad realizadas en la vigencia 2017

Como balance general se muestra la relación de no conformidades y hallazgos y los procesos que los generan



**REGISTRADURÍA**  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

<b>PROCESO</b>	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	<b>CÓDIGO</b>	ASFL01
<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	2

**Tabla 5: Relación de procesos que generan no conformidades y hallazgos.**

No	REQUISITO	NC	PROCESO	OB	PROCESO
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	1	Procesos Delegación de Santander, Registradurías especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil.	0	
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	0		9	Certificación, Documentación Y Servicios, Registro y Actualización del Sistema, Vinculación del Talento Humano, Permanencia del Talento Humano, Retiro del Talento Humano.
4.4.1		1	Representación Judicial	7	Representación Judicial, Certificación, Documentación y Servicios, Registro y Actualización del Sistema, Gestión de Recursos Físicos, Procesos Registraduría Distrital y Registradurías Auxiliares de San Cristóbal, Barrios Unidos y Santa Fe,
4.4.2		0		5	Comunicación Organizacional, Gestión Documental, Gestión de Recursos Financieros, Procesos Registraduría Distrital y Registradurías Auxiliares de San Cristóbal, Barrios Unidos y Santa Fe,
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	1	Procesos Delegación de Santander, Registradurías especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil.	5	Comunicación Organizacional, Gestión Documental, Actuaciones Disciplinarias, Servicio al Colombiano, Gestión Contractual.
7.1.2	Personas	0		3	Gestión del Software, Representación Judicial, Certificación, Documentación Y Servicios.



**REGISTRADURÍA**  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

PROCESO

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO

CÓDIGO

ASFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

2

No	REQUISITO	NC	PROCESO	OB	PROCESO
7.1.3	Infraestructura	2	Procesos Delegación de Antioquia, Registradurías especiales de Medellín, Envigado y Bello.	3	Representación Judicial, Certificación, Documentación y Servicios, Procesos Delegación de Antioquia, Registradurías especiales de Medellín, Envigado y Bello.
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	0		2	Gestión de Recursos Financieros.
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	0		1	Certificación, Documentación Y Servicios.
7.1.6	Conocimientos de la organización	0		1	Certificación, Documentación Y Servicios.
7.3	Toma de conciencia	2	Representación Judicial, Procesos Delegación de Antioquia, Registradurías especiales de Medellín, Envigado y Bello.	1	Procesos Registraduría Distrital y Registradurías Auxiliares de San Cristóbal, Barrios Unidos y Santa Fe.
7.4	Comunicación	0		2	Comunicación Organizacional, Administración del sistema integrado de gestión.
7.5	Información documentada	1	Procesos Delegación de Santander, Registradurías especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil.	4	Gestión de Recursos Financieros, Gestión Contractual, Gestión de Recursos Físicos.
7.5.1	Generalidades	0		1	Gestión del Software
7.5.2	Creación y actualización	0		3	Gestión de Infraestructura Tecnológica, Certificación, Documentación Y Servicios, Procesos Registraduría Distrital y Registradurías Auxiliares de San Cristóbal, Barrios Unidos y Santa Fe.



**REGISTRADURÍA**  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

<b>PROCESO</b>	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO	<b>CÓDIGO</b>	ASFL01
<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	2

No	REQUISITO	NC	PROCESO	OB	PROCESO
7.5.3	Control de la información documentada	0		3	Gestión Documental, Administración del sistema integrado de gestión, Procesos Delegación de Antioquia, Registradurías especiales de Medellín, Envigado y Bello.
7.5.3.1		1	Representación Judicial	2	Representación Judicial, Registro y Actualización del Sistema.
7.5.3.2		0		2	Gestión Contractual
8.2.1	Comunicación con el cliente	1	Procesos Delegación de Antioquia, Registradurías especiales de Medellín, Envigado y Bello.	0	
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	0		1	Permanencia del Talento Humano
9.1.1	Generalidades	0		2	Permanencia del Talento Humano, Procesos Registraduría Distrital y Registradurías Auxiliares de San Cristóbal, Barrios Unidos y Santa Fe.
9.1.3	Análisis y evaluación	0		1	Servicio al Colombiano
10.2	No conformidad y acción correctiva	1	Procesos Delegación de Antioquia, Registradurías especiales de Medellín, Envigado y Bello.	0	

Fuente: Plan de Auditorías Internas de Calidad realizadas en la vigencia 2017



**REGISTRADURÍA**  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

PROCESO

ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO

CÓDIGO

ASFL01

FORMATO

INFORME

VERSIÓN

2

#### 4. Conclusiones

El ciclo de auditorías internas fue realizado bajo los lineamientos de la Norma Interna ISO 9001:2015, dando así cumplimiento al numeral 9.2.1 de la mencionada norma, 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 la calidad es conforme.

Con base en los resultados de la auditoría, se deben emprender acciones de mejoramiento, los cuales se consolidarán en el respectivo plan de mejoramiento.

De otra parte, se destaca el sentido de pertenencia evidenciado por los líderes de los procesos, así como la de sus equipos de trabajo.

Un aspecto positivo del desarrollo de la auditoría, es la competencia mostrada por el equipo auditor, situación reflejada en la satisfacción expresada por los auditados.



**ALFREDO BERNARDO POSADA-VIANA**  
Jefe Oficina Control Interno