



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD  
VIGENCIA 2018**

**MACROPROCESO:**

**GESTIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

**Bogotá D.C., diciembre de 2018**

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

## Contenido

1. Objetivo .....	7
2. Alcance.....	8
3. Resultados y Logros.....	8
3.1 Generalidades.....	8
3.2 Desarrollo de la Auditoría Interna.....	10
3.3 Resultados de la Auditoría Interna de Calidad.....	10
3.3.1 Resultados Procesos Auditados - Equipo Auditor No. 1 .....	11
3.3.1.1 Macroproceso Gestión Tecnológica de la Información y las Comunicaciones .....	11
Procesos: Gestión de Infraestructura Tecnológica, Gestión del Software y Soporte Técnico. ....	11
3.3.1.2 Macroproceso Gestión de Comunicación Pública y Estratégica .....	14
Proceso: Comunicación Organizacional .....	14
3.3.1.3 Macroproceso Gestión Administrativa y Financiera .....	18
Proceso: Gestión Documental. ....	18
3.3.2. Resultados Procesos Auditados - Equipo Auditor No. 2.....	21
3.3.2.1 Macroproceso Gestión y Control Disciplinario .....	21
Proceso: Actuaciones Disciplinarias .....	21
3.3.2.2 Macroproceso Gestión del Sistema de Control Interno .....	25
Proceso: Auditoría Interna. ....	25
Proceso: Seguimiento a la Gestión Institucional.....	28
3.3.2.3 Macroproceso Planeación y Dirección Estratégico .....	31
Proceso: Sistema de Gestión y Mejoramiento Institucional. ....	31
Proceso: Planeación de la Gestión Institucional .....	34
Proceso: Servicio al colombiano.....	37
3.3.3. Resultados Procesos Auditados - Equipo Auditor No. 3.....	40
3.3.3.1 Macroproceso Gestión del Talento Humano.....	40
Proceso: Vinculación del Talento Humano. ....	40
Proceso: Permanencia del Talento Humano. ....	43
Proceso: Retiro del Talento Humano .....	48
3.3.4. Resultados Procesos Auditados - Equipo Auditor No. 4.....	52
3.3.4.1. Macroproceso Gestión Jurídica .....	52
Proceso: Representación Judicial.....	52
Proceso: Gestión Contractual .....	56
3.3.4.2 Macroproceso Gestión Administrativa y Financiera.....	60
Proceso: Gestión de Recursos Financieros y Gestión de Recursos Físicos .....	60
3.3.5. Resultados Procesos Auditados - Equipo Auditor No. 5.....	66
3.3.5.1. Macroproceso Registro Civil e Identificación .....	66
Procesos: Certificación, Documentación y Servicios-CDS .....	66

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

Proceso: Registro y Actualización del Sistema RAS.....	74
3.3.6. Resultados Procesos Auditados - Equipo Auditor No. 6.....	83
Procesos: Delegación de Antioquia - Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello. ....	83
3.3.7. Resultados Procesos Auditados - Equipo Auditor No. 7.....	95
Procesos: Delegación de Santander - Registradurías Especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil.....	95
3.3.8. Procesos Auditados - Equipo Auditor No. 8.....	109
Procesos: Delegación de Cundinamarca – Registraduría Especial de Soacha y Municipal de Chía .....	109
Procesos: Registraduría Municipal de Chía.....	111
Procesos: Registraduría Especial de Soacha.....	113
3.3.9. Resultados Procesos Auditados - Equipo Auditor No. 9.....	120
Procesos: Registraduría Distrital y Registradurías Auxiliares de San Cristóbal, Barrios Unidos y Santa Fe.....	120
<b>4. CONCLUSIONES GENERALES.....</b>	<b>131</b>
4.1. Resultados Auditoría Interna de Calidad 2018 vs 2017 .....	145

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

## Índice de Tablas

Tabla 1 Procesos Auditados .....	8
Tabla 2 Conformación Equipos de Auditoría .....	9
Tabla 3 Generalidades Auditoría Gestión Tecnológica de la Información y las Comunicaciones TIC.....	11
Tabla 4 Generalidades Auditoría Comunicación Organizacional .....	15
Tabla 5 Generalidades Auditoría Gestión Administrativa y Financiera – Proceso Gestión Documental. ....	18
Tabla 6 Generalidades Auditoría Gestión del Control Disciplinario.....	21
Tabla 7 Generalidades Auditoría Gestión del Sistema de Control Interno – Proceso Auditoría Interna. ....	25
Tabla 8 Generalidades Auditoría Interna Gestión del Sistema de Control Interno – Proceso Seguimiento a la gestión Institucional.....	28
Tabla 9 Generalidades Auditoría Interna Planeación y Direccionamiento Estratégico – Proceso Sistema de Gestión y Mejoramiento Institucional. ....	31
Tabla 10 Generalidades Auditoría Interna Planeación y Direccionamiento Estratégico – Proceso Planeación a la Gestión Institucional. ....	34
Tabla 11 Generalidades Auditoría Interna Planeación y Direccionamiento Estratégico – Proceso Servicio al colombiano. ....	37
Tabla 12 Generalidades Auditoría Interna Gestión del Talento Humano – Proceso Vinculación del Talento Humano. ....	40
Tabla 13 Generalidades Auditoría Interna Gestión del Talento Humano – Proceso Permanencia del Talento Humano.....	43
Tabla 14 Generalidades Auditoría Interna Gestión del Talento Humano – Proceso Retiro del Talento Humano. ....	48
Tabla 15 Generalidades Auditoría Interna Gestión Jurídica – Proceso Representación Judicial.....	52
Tabla 16 Generalidades Auditoría Interna Gestión Jurídica – Proceso Gestión Contractual.....	56
Tabla 17 Generalidades Auditoría Interna Gestión Administrativa y Financiera – Procesos Gestión de Recursos Financieros y Gestión de Recursos Físicos.....	60
Tabla 18 Generalidades Auditoría Interna Civil e Identificación – Proceso Certificación, Documentación y Servicios. ....	66
Tabla 19 Generalidades Auditoría Interna Civil e Identificación – Proceso Registro y Actualización de Sistema RAS.....	74
Tabla 20 Generalidades Auditoría Interna Delegación de Antioquia y Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello. ....	83
Tabla 21 Generalidades Auditoría Interna Delegación de Santander, Registradurías Especiales de Floridablanca, Bucaramanga y Registraduría Municipal de San Gil. ....	95

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

Tabla 22 Generalidades Auditoría Interna Delegación de Cundinamarca, Registraduría Especial de Soacha y Registraduría Municipal de Chía.....	109
Tabla 23 Generalidades Auditoría Interna Registraduría Especial de Chía.....	111
Tabla 24 Generalidades Auditoría Interna Registraduría Especial de Soacha .....	113
Tabla 25 Generalidades Auditoría Interna Planeación- Identificación – Talento Humano – Jurídica y Registradurías Auxiliares de San Cristóbal – Barrios Unidos y Santafé. ....	120
Tabla 26 Cantidades totales de hallazgos .....	131
Tabla 27 Cuadro de hallazgos por proceso .....	134
Tabla 28 Hallazgos por Requisito de la Norma.....	137
Tabla 29 Hallazgos por Requisito por Proceso.....	139
Tabla 30 Resultados Auditoría Interna de Calidad 2017.....	146
Tabla 31 Resultados Auditoría Interna de Calidad 2018.....	149

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

## Índice de Gráficas

Gráfica 1 Resultados Auditoría de Calidad 2018 por Tipo de Hallazgo .....	132
Gráfica 2 Hallazgos más comunes – Auditoría Interna de Calidad 2008 Fortalezas .....	132
Gráfica 3 Hallazgos más comunes – Auditoría Interna de Calidad 2018 Observaciones .....	133
Gráfica 4 Auditoría de Calidad 2018 – No conformidades .....	134

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

## 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.

Para la vigencia 2018, la Oficina de Control Interno contempló realizar a Auditoría Interna Integral de manera escalonada a los procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, cuyo alcance es la Inscripción en el Registro Civil, identificación y expedición de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía con base en los requisitos de la NTC - ISO 9001:2015; e igualmente a través del MECI, evaluando los objetivos, políticas y procedimientos organizacionales, verificando la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos, el nivel de ejecución de los Planes, Programas y Proyectos, los resultados de la gestión, con el propósito de detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones.

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

El presente informe describe de manera consolidada los resultados de la ejecución del Plan de Auditorías Internas de Calidad realizadas en la vigencia 2018, el cual se encuentra incluido dentro del Programa Anual de Auditorías aprobado mediante acta del Comité Interno de Control Interno. El informe de evaluación al MECI será presentado al Comité de Coordinación del Control Interno de manera separada, toda vez que se encuentra en etapa de consolidación.

### 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 de septiembre y el 26 de octubre del 2018.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

## 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>Sistema de Gestión y Mejoramiento Institucional</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</li> <li>Gestión de los Recursos Financieros</li> <li>Gestión Contractual</li> <li>Gestión de Recursos Físicos</li> <li>Gestión Documental</li> <li>Gestión de Infraestructura Tecnológica</li> <li>Gestión del Software</li> <li>Soporte Técnico</li> <li>Representación Judicial</li> <li>Actuaciones Disciplinarias</li> </ul>
	EVALUACIÓN Y CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditoría Interna</li> <li>Seguimiento a la Gestión Institucional</li> </ul>

Fuente: Plan de Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

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 NTC - ISO 9001:2015.*

## 3. Resultados y Logros

### 3.1 Generalidades

La Auditoría Interna de Calidad, realizada entre el 24 de septiembre y el 26 de octubre del 2018, 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 se conformaron 9 equipos de auditoría, a cuyos integrantes les fueron asignados los siguientes roles:

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- **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.

Los equipos de auditoría fueron conformados por las siguientes personas:

**Tabla 2 Conformación Equipos de Auditoría**

<b>Equipo Auditor No.</b>	<b>Rol del Auditor</b>	<b>Nombre</b>
1	Líder Acompañante Acompañante	Edwin James Páez Muñoz William Andrés Chau Delgado Felipe Orlando Contreras Cortes
2	Líder Acompañante Acompañante Acompañante Acompañante	Miguel Ángel Díaz Moreno John Alexander Forero Ramirez Jorge Enrique Leon Cancino Yordi Andres Oviedo Reina Gerardo Andres Sanabria Muñoz
3	Líder Acompañante Acompañante Acompañante Acompañante Acompañante	Sachico Bibiana Iisuka Hernández Silvia Constanza Vargas Lievano Elver Peña Peña William René Albornoz Zoste Edison Quiñones Silva Olga Sofía Acosta Herrera
4	Líder/Acompañante Acompañante/Líder Acompañante Acompañante Acompañante	Juan Manuel Santana Orozco Nicolle Nathalia Mondragón Manuel José López Acevedo Luz Angélica Zacipa Ardila Gloria Cecilia Laguna Aldana Jose Luciano Torres Cabrera
5	Líder Acompañante Acompañante Acompañante Acompañante	Nelson Alfonso Campo Valencia Edgar Cuellar Yolanda Patricia Peña Hernández Álvaro Acero Ríos Marcela Andrea Díaz Andrade
6	Líder Acompañante Acompañante	Elcy Yuceire Moreno Martínez Graciela Ortegón Ruiz Berenice Polanco Mosquera
7	Líder Acompañante Acompañante	Luis Andres Medina Velasquez Mónica Muñoz Casallas Henry Jesus Combariza
8	Líder Acompañante	Diana del Pilar Ordoñez Franco Edilberto Garavito Calderón

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

<b>Equipo Auditor No.</b>	<b>Rol del Auditor</b>	<b>Nombre</b>
9	Líder Acompañante Acompañante	Diana Milena Bermúdez Gómez Diana Paola Ruiz Álvarez Elizabeth Ruth López Cantero

Fuente: Plan de Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

Para fortalecer las competencias de los equipos auditores, se llevaron jornadas de capacitación en diversas temáticas, en este sentido, el 5 de julio/18 se llevó la conferencia denominada “El Nuevo Rol de los Auditores de Calidad” y el 2 de agosto/18 fue realizada la capacitación en planeación y gestión documental, adicional fue realizada el 17 de septiembre/18 una jornada de entrenamiento a los auditores, como preparación al ciclo de auditoría interna.

### **3.2 Desarrollo de la Auditoría Interna**

Con base en el plan de auditoría establecido, se realizaron las auditorías correspondientes en el nivel central para nueve (9) de los diez (10) macroprocesos de la entidad (no se incluye Electoral), 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
- Desarrollo de la auditoría
- Reunión de auditores para la estructuración del documento denominado “Registro der Auditoría en Sitio”.
- Reunión de cierre en donde se entregaron los resultados de dicha auditoría.

Previo 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 el programa de auditoría y la lista de verificación.

### **3.3 Resultados de la Auditoría Interna de Calidad**

A continuación, se relaciona el informe de auditoría por Proceso, Delegaciones y Registraduría Distrital, el cual tomó como referente el Registro de Auditoría en Sitio, entregado a cada uno de los auditados en la reunión de cierre:

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

### 3.3.1 Resultados Procesos Auditados - Equipo Auditor No. 1

#### 3.3.1.1 Macroproceso Gestión Tecnológica de la Información y las Comunicaciones

**Procesos: Gestión de Infraestructura Tecnológica, Gestión del Software y Soporte Técnico.**

- GENERALIDADES**

**Tabla 3 Generalidades Auditoría Gestión Tecnológica de la Información y las Comunicaciones TIC**

<b>Auditoría N° 01</b>		<b>Fecha de Auditoría:</b>  8/10/2018 al 9/10/2018
<b>Dependencia Auditada: Gerencia de Informática</b>		
<b>Proceso Auditado:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión de la Infraestructura Tecnológica – GICR01</li> <li>2. Gestión del Software – GSCR01</li> <li>3. Soporte Técnico - STCR01</li> </ol>	
<b>Procedimiento Auditado:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Adquisición, alistamiento y asignación de bienes informáticos – GIPD01</li> <li>1.2 Administración infraestructura Tecnológica – GIPD02</li> <li>2.1 Desarrollo o Adquisición de Software – GSPD01</li> <li>2.2 Administración Técnica de Software – GSPD02</li> <li>3.1 Apoyo técnico a software – STPD01</li> <li>3.2 Apoyo Técnico a infraestructura remota y en sitio STPD02</li> <li>3.2 Gestión a bases de datos – STPD03</li> </ol>	
<b>Líder del proceso</b>	Youssef Sefair Silva	
<b>EQUIPO AUDITOR</b>		
<b>Auditor Líder</b>	Edwin James Páez Muñoz	
<b>Auditor Acompañante</b>	William Andrés Chaux Delgado	

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

<b>Auditor Acompañante</b>	Felipe Orlando Contreras Cortes
<b>Objeto de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil cuyo alcance es la Inscripción en el Registro Civil, identificación y expedición de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía con base en los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015, con el fin de establecer la conformidad del mismo
<b>Alcance de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad a los procesos Gestión de Infraestructura Tecnológica, Gestión del Software y Soporte Técnico, con base en los requisitos establecidos en NTC - ISO 9001:2015.

Fuente: Plan de Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

## • RESUMEN EJECUTIVO

Los días 8 y 9 de octubre de 2018, dentro del tiempo establecido, se llevó a cabo la auditoría de acuerdo con las actividades programadas, los objetivos planteados en el plan de auditoría se cumplieron sin contratiempos.

La auditoría se inició con la reunión de apertura en la sala de juntas de la Gerencia de Informática, se explicó el objeto, el alcance y la metodología.

La auditoría se desarrolló por medio de entrevista y seleccionando una muestra de evidencias, según el alcance determinado para el Sistema de Gestión de la Calidad y el plan de auditoría.

Se pudo observar que las dependencias auditadas, contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales al igual los funcionarios conocen los procedimientos, la visión y la misión, objetivos de la entidad, identifican los procesos y los procedimientos en la intranet, en cuanto los formatos son identificados y los bajan directamente de la intranet para ser utilizados.

La auditoría finalizó con la entrega y lectura, por parte del equipo auditor, el registro de auditoría en sitio formato (AIFT14), se agradece y explica a los participantes, que se debe hacer un plan de mejoramiento de las observaciones, las evidencias de la auditoría se basaron en una muestra de la información disponible. El equipo auditor cumplió con los objetivos de la auditoría.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes fueron:

# Fortalezas	UNA (01)
# Conformidades	UNA (01)
# No conformidades	CERO (0)
# Observaciones	CINCO (05)

#### • FORTALEZAS

- **FO1:** NTC-ISO 9001:2015 – 4.4. SGC y sus procesos Conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad por parte de los funcionarios y manejo claro de los procesos y procedimientos se observó una buena disposición y colaboración en la entrega de información para la ejecución de la auditoría. La implementación del software SharePoint facilita la gestión documental, seguimiento, control y evaluación de los procesos.

#### • CONFORMIDADES

Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015. Hay interés por parte del equipo de trabajo en la implementación del Sistema de Gestión Calidad, se está dando cumplimiento en la Normatividad establecida.

#### • NO CONFORMIDADES

No se evidencian no conformidades.

#### • OPORTUNIDADES DE MEJORA

Se debe fortalecer la revisión y verificación continua de los procesos y procedimientos.

- **OB1:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.2 Personas: Al preguntar sobre el desarrollo de software se evidenció que existe una carencia de personal, lo que podría causar retrasos en el desarrollo de software, contraviniendo con el numeral 7.1.2. Personas de la NTC ISO 9001 de 2015.
- **OB2:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.5.2 Creación y actualización: Se indagó sobre el procedimiento GIPD01 adquisición, alistamiento y asignación de

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

bienes informáticos, en el punto 4 en la base documental del procedimiento. El formato de distribución de equipos tecnológicos GSFT01 al consultarlo en intranet, este formato es incorrecto lo que podría afectar la coherencia del procedimiento, lo cual contraviene con el numeral 7.5.2 Creación y actualización de la NTC ISO 9001 de 2015.

- **OB3:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.5.2 Creación y actualización: Al indagar y verificar se evidenció que los procedimientos adquisición, alistamiento y asignación de bienes informáticos, no se encuentra actualizado, la documentación presentada en los procedimientos administración e infraestructura tecnológica (actividad 56) y adquisición de bienes informáticos (actividad 16) en donde hace referencia al formato F-GAF-ARFD-010 el cual es un formato obsoleto. Lo que denota que no se encuentran actualizados en los procedimientos, lo que contraviene con el numeral 7.5.2 Creación y actualización de la NTC ISO 9001 de 2015.
- **OB4:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.2 Competencia: Se pregunta por el responsable del diligenciamiento del formato de listas de distribución (cargo Prof. especializado), se verificó que el responsable de diligenciar el formato no tiene el cargo requerido en el procedimiento GIPD02 actividad 8 por lo cual se recomienda que se ajuste el procedimiento a un cargo más general, debido a que esto podría causar errores por falta de competencia del funcionario a cargo. Por lo cual contraviene con el numeral 7.2. Competencia NTC ISO 9001 del 2015.
- **OB5:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación: Se analiza y evalúa los datos e información que surgen del seguimiento y medición y se evidenció que los indicadores no están actualizados de acuerdo con los periodos establecidos (junio – agosto) en las hojas de vida, como se evidencia en los indicadores ST01, ST02, ST03, lo que causa falta de medición, análisis de la información. Lo que contraviene con el numeral 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación de la NTC ISO 9001 de 2015.

### 3.3.1.2 Macroproceso Gestión de Comunicación Pública y Estratégica

#### Proceso: Comunicación Organizacional

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- GENERALIDADES**

**Tabla 4 Generalidades Auditoría Comunicación Organizacional**

<b>Auditoría N° 02</b>		<b>Fecha de Auditoría:</b>
<b>Dependencia Auditada:</b> Comunicación Organizacional		24/09/2018
<b>Proceso Auditado:</b>	1. Comunicación Organizacional – COCR01	
<b>Procedimiento Auditado:</b>	1.1 Comunicación externa COPD01 1.2 Comunicación Interna COPD02	
<b>Líder del proceso</b>	Silvia María Hoyos Vélez	
<b>EQUIPO AUDITOR</b>		
<b>Auditor Líder</b>	Edwin James Páez Muñoz	
<b>Auditor Acompañante</b>	William Andrés Chaux Delgado	
<b>Auditor Acompañante</b>	Felipe Orlando Contreras Cortes	
<b>Objeto de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil cuyo alcance es la Inscripción en el Registro Civil, identificación y expedición de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía con base en los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015, con el fin de establecer la conformidad del mismo..	
<b>Alcance de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad al proceso Comunicación Organizacional, con base en los requisitos establecidos en NTC - ISO 9001:2015	

Fuente: Plan de Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

- RESUMEN EJECUTIVO**

La auditoría interna in situ fue programada para ser realizada día el 24 de septiembre del 2018, el plan de la auditoría fue ejecutado en su totalidad por el equipo auditor asignado, esta se desarrolló de acuerdo con lo planificado y a las actividades programadas.

La auditoría se inició con la reunión de apertura en la Oficina de Comunicación y prensa, se explicó el objeto, el alcance y la metodología.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

La auditoría se desarrolló por medio de entrevista y seleccionando una muestra de evidencias, según el alcance determinado para el Sistema de Gestión de la Calidad y el plan de auditoría.

La auditoría finalizó con la entrega y lectura, por parte del equipo auditor el registro de auditoría en sitio formato (AIFT14), se agradece y explica a la Dra. Silvia Maria Hoyos Vélez, que se debe hacer un plan de mejoramiento de las observaciones, las evidencias de la auditoría se basaron en una muestra de la información disponible. El equipo auditor cumplió con los objetivos de la auditoría.

Se pudo observar que los funcionarios conocen los procedimientos, la visión y la misión, objetivos de la entidad, identifican los procesos y los procedimientos en la intranet, en cuanto los formatos son identificados y los bajan directamente de la intranet para ser utilizados.

Es de resaltar la disponibilidad y compromiso del personal y de su líder para atender a la auditoría.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes fueron:

# Fortalezas	UNO (01)
# Conformidades	SEIS (06)
# No conformidades	CERO (0)
# Observaciones	TRES (03)

#### • FORTALEZAS

- **FO1:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición: Entrevistado al jefe de prensa Dra. Silvia Maria Hoyos Vélez, se observó que se tiene un software que facilita la búsqueda de la información histórica de las comunicaciones que genera la oficina.

#### • CONFORMIDADES

Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, en especial de los siguientes numerales:

- En la NTC-ISO 9001:2015 – 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- En la NTC-ISO 9001:2015 – 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 7.3 Toma de conciencia.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 7.4 Comunicación.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 10.3 Mejora continua.

### • NO CONFORMIDADES

No se evidenciaron no conformidades.

### • OPORTUNIDADES DE MEJORA

- **OB1:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 6.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades: De acuerdo con lo evidenciado en la actualización del mapa de riesgos de la entidad, es importante que se dejen claros los riesgos reputacionales abordando causas, consecuencias y debidos controles con el fin de evitar la mala imagen institucional.
- **OB2:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 6.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades: Al indagar sobre el manejo de claves y/o contraseñas de aplicativos y redes sociales se evidencia la inexistencia de un control de confidencialidad y seguridad de la información lo que podría acarrear utilización indebida de los canales de comunicación de la entidad lo que contraviene el numeral 6.1. acciones para abordar los riesgos y oportunidades.
- **OB3:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.3 Toma de conciencia: Al preguntar sobre el impacto de la comunicación a nivel central y desconcentrado se pudo determinar que muchos servidores no cuentan con herramientas como el correo institucional lo que podría generar falta de información, por tal motivo es necesario establecer estrategias diferenciales para este tipo de casos. Lo que contraviene con el numeral 7.3 toma de conciencia.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

### 3.3.1.3 Macroproceso Gestión Administrativa y Financiera

**Proceso: Gestión Documental.**

- **GENERALIDADES**

**Tabla 5 Generalidades Auditoría Gestión Administrativa y Financiera – Proceso Gestión Documental.**

<b>Auditoría N° 03</b>	<b>Fecha de Auditoría:</b>
<b>Dependencia Auditada:</b> Archivo y Correspondencia	25/09/2018
<b>Proceso Auditado:</b>	1. Gestión documental – GDCR01
<b>Procedimiento Auditado:</b>	1.1 Planeación de la gestión documental – GDPD01 1.2 Administración de archivo – GDPD02 1.3 Administración de correspondencia – GDPD03 1.4 Administración recursos bibliográficos en biblioteca – GDPD04
<b>Líder del proceso</b>	Carlos Alfonso Garzón Saboya
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	
<b>Auditor Líder</b>	Edwin James Páez Muñoz
<b>Auditor Acompañante</b>	William Andrés Chaux Delgado
<b>Auditor Acompañante</b>	Felipe Orlando Contreras Cortes
<b>Objeto de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil cuyo alcance es la Inscripción en el Registro Civil, identificación y expedición de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía con base en los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015, con el fin de establecer la conformidad del mismo.
<b>Alcance de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad al proceso Comunicación organizacional, con base en los requisitos establecidos en NTC - ISO 9001:2015.

Fuente: Plan de Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

## • RESUMEN EJECUTIVO

La auditoría interna fue programada para ser realizada día el 25 de septiembre del 2018, El plan de la auditoría fue ejecutado en su totalidad por el equipo auditor asignado, esta se desarrolló de acuerdo con lo planificado y a las actividades programadas.

La auditoría se inició con la reunión de apertura en la Oficina de Archivo y Correspondencia, se explicó el objeto, el alcance y la metodología.

La auditoría se desarrolló por medio de entrevista y seleccionando una muestra, según el alcance determinado para el sistema de gestión de la calidad y el plan de auditoría.

La auditoría finalizó con la entrega y lectura, por parte del equipo auditor, el registro de auditoría en sitio formato (AIFT14), se agradece y explica a la Dr. Alexander Melo Castro, que se debe hacer un plan de mejoramiento de las observaciones, las evidencias de la auditoría se basaron en una muestra de la información disponible. El equipo auditor cumplió con los objetivos de la auditoría.

Se pudo observar que los funcionarios conocen los procedimientos, la visión y la misión, objetivos de la entidad, identifican los procesos y los procedimientos en la intranet, en cuanto los formatos son identificados y los bajan directamente de la intranet para ser utilizados.

Se puede evidenciar el compromiso de los colaboradores del proceso y su disposición para el buen desarrollo de la auditoria.

La administración de recursos bibliográficos en la biblioteca es conforme con respecto al nivel de implementación de la norma técnica y los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015, se evidencian las estrategias que se están implementando con el fin de fortalecer la cultura y los servicios que presta la biblioteca, el software, la base de datos de biblioteca y los convenios con otras bibliotecas.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes fueron:

# Fortalezas	UNA (01)
# Conformidades	SIETE (07)
# No conformidades	CERO (0)
# Observaciones	CUATRO (04)

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

## • FORTALEZAS

- **FO1:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.3 Toma de conciencia: Se evidencia que se ha generado toma de conciencia de los servidores de la entidad referente al posicionamiento del proceso de Gestión documental, al igual se evidencia las estrategias que se están implementando con el fin de fortalecer la cultura y los servicios que presta la biblioteca, el software, la base de datos de biblioteca y los convenios con otras bibliotecas.

## • CONFORMIDADES

Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, en especial de los siguientes numerales:

- En la NTC-ISO 9001:2015 – 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.3 Toma de conciencia.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.4 Comunicación.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.5 Información Documentada.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 10.3 Mejora continua.

## • NO CONFORMIDADES

No se evidenciaron no conformidades.

## • OPORTUNIDADES DE MEJORA

- **OB1:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 6.1. acciones para abordar los riesgos y oportunidades: Verificada la documentación presentada por el auditado con respecto a la mitigación de riesgos, se pudo observar que, si bien existen protocolos de riesgos, falta complementarlos con el desarrollo de los planes específicos los cuales deben incluir lineamientos generales, cronogramas de trabajo y desarrollo de actividades control lo que podría conllevar a la materialización de los riesgos de gestión. Lo que impactaría negativamente en el numeral 6.1. acciones para abordar los riesgos y oportunidades NTC-ISO 9001 – 2015.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- **OB2:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.2. Competencia: Al entrevistar a los servidores de la ventanilla única se evidenció que no hay inducción en el redireccionamiento de los diferentes documentos lo que podría ocasionar salidas no conformes y retraso en los términos de respuesta. Contraviniendo con el numeral 7.2. Competencia literal b) NTC – ISO 9001 2015.
- **OB3:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.5 Información Documentada: Se indagó sobre el radicado único y se evidenció que, si bien hay números de radicación, no es único para el seguimiento de la unidad documental a nivel central y desconcentrado lo que podría causar duplicidad, pérdida de la información y retraso en los términos de respuesta, contraviniendo el numeral 7.5 Información Documentada de NTC- ISO 9001 – 2015.
- **OB4:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 9.1.3 Análisis y Evaluación: De acuerdo con la hoja de vida de los indicadores GD01, GD02 y GD03 se pudo observar que la información presentada, no se encuentra actualizada, además no existe acciones de mejora para los periodos correspondientes a mayo y junio en el indicador GD03, lo que ocasionaría imprecisiones en el análisis de resultados en evaluación de los diferentes periodos. Lo que contraviene con el numeral 9.1. 3 análisis y Evaluación literales d) y g) NTC ISO 9001- 2015.

### 3.3.2. Resultados Procesos Auditados - Equipo Auditor No. 2

#### 3.3.2.1 Macroproceso Gestión y Control Disciplinario

##### Proceso: Actuaciones Disciplinarias

- **GENERALIDADES**

Tabla 6 Generalidades Auditoría Gestión del Control Disciplinario

<b>Auditoría N° 01</b>	<b>Fecha de Auditoría:</b> 26/09/2018
<b>Dependencia Auditada:</b> Oficina Control Disciplinario	
<b>Proceso Auditado:</b>	1. Actuaciones Disciplinarias – ADCR01
<b>Procedimiento Auditado:</b>	1.1 Actuaciones disciplinarias verbales – ADPD01 1.2 Actuaciones disciplinarias ordinarias – ADPD02 1.3 Asesoría y control de la actividad disciplinaria –

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

	ADPD03
<b>Líder del proceso</b>	John Francisco Aguilera

<b>EQUIPO AUDITOR</b>	
<b>Auditor Líder</b>	Miguel Angel Diaz Moreno
<b>Auditor Acompañante</b>	John Alexander Forero Ramírez
<b>Auditor Acompañante</b>	Yordi Andrés Oviedo Reina
<b>Auditor Acompañante</b>	Gerardo Andrés Sanabria Muñoz
<b>Auditor Acompañante</b>	Jorge Enrique León Cancino
<b>Objeto de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad al proceso Actuaciones Disciplinarias, con base en los requisitos establecidos en NTC - ISO 9001:2015.
<b>Alcance de la Auditoría</b>	<p>Para la revisión del cumplimiento de los requisitos legales del proceso de Actuaciones Disciplinarias conforme a la NTC-ISO 9001:2015, se realizó la reunión de apertura de la auditoría el 26 de septiembre de 2018, a la 1:00pm donde participaron el líder del proceso el Dr. John Francisco Aguilera y la funcionaria Martha Carolina Barrios y los auditores designados por la Oficina de Control Interno, Jorge Enrique Leon Cancino, John Alexander Forero Ramírez, Yordi Andrés Oviedo Reina, Gerardo Andrés Sanabria y Miguel Angel Diaz Moreno.</p> <p>La Auditoria se realizó involucrando las diferentes áreas inherentes a los procesos y actividades objeto de Auditoría, iniciando con trabajo de campo, en el que se emplearon técnicas de auditoria acordes al ejercicio profesional con muestreos aleatorios de la información, que permitieron verificar la ejecución de las actividades contenidas en el proceso y expresadas en los respectivos procedimientos y formatos establecidos en el manual de calidad para el citado proceso, además de revisar la trazabilidad de las actividades de conformidad con las técnicas de auditoria utilizadas en la ejecución de la auditoria.</p>

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

	<p>Al término del proceso de auditoría in situ, se realizó una reunión de cierre a través de la cual se socializaron las observaciones, producto de la recolección y análisis de información que fue verificada en la ejecución de la auditoría, de la cual se generó la respectiva Acta de Cierre de Auditoría</p>
--	---

Fuente: Plan de Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

## • RESUMEN EJECUTIVO

De conformidad con lo previsto en el Memorando de Auditoría del 001 de 18 de septiembre de 2018, el desarrollo de la auditoría interna tuvo en consideración los siguientes criterios básicos de contenido constitucional, legal y reglamentario:

- Caracterización de Procesos y Procedimientos, Manual de Calidad, Mapa de Riesgos, Portafolio de Servicios, Manual de acuerdos de nivel de servicios, Indicadores de Gestión, Plan Estratégico, Planes de Acción, normatividad (Leyes, Decretos, Directivas, resoluciones, circulares, memorandos), actas y demás comunicaciones oficiales, entre otros.
- NTC ISO 9001:2015

Los requisitos auditados en el proceso de Actuaciones Disciplinarias fueron:

- 4.4 Sistema de la gestión de la calidad y sus procesos
- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 7.2 Competencia
- 7.5.3 Control de la Información Documentada
- 10.3 Mejora Continua

Lo anterior conforme a la norma NTC-ISO 9001:2015 con el fin de establecer la conformidad del mismo.

Dentro del proceso de auditoría, se evaluó la Gestión del Riesgo del proceso auditado, para lo cual se evidenció que la Entidad se encuentra en una actualización de gestión del riesgo para todos los procesos de acuerdo a la nueva metodología de identificación, evaluación y seguimiento de los riesgos asociados a las actividades.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes fueron:

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

# Fortalezas	UNO (01)
# Conformidades	Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015
# No conformidades	CERO (0)
# Observaciones	UNO (1)

### • FORTALEZAS

- **FO1:** En la NTC-ISO 9001:2015 - 10.3 Mejora Continua, se evidenció que se realizó la implementación de un sistema de información para los operadores disciplinarios del nivel desconcentrado mediante correo electrónico con tips enviados forma periódica para el fortalecimiento de las competencias y normativa.

### • CONFORMIDADES

Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015

### • NO CONFORMIDADES

No se evidenciaron no conformidades.

### • OPORTUNIDADES DE MEJORA

- **OB1:** En la NTC-ISO 9001:2015 - 7.5.3 Control de la Información Documentada, se solicitaron los soportes físicos de las quejas con 033468, 009777, 115241, 123431 y 136071, de los cuales los radicados 033468, 115241, 123431 y 136071 no estaban disponibles en el momento de la consulta en sitio, lo que incumple con el numeral 7.5.3 Control de la Información Documentada de la Norma ISO 9001: 2015.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

### 3.3.2.2 Macroproceso Gestión del Sistema de Control Interno

Proceso: Auditoría Interna.

- GENERALIDADES**

Tabla 7 Generalidades Auditoría Gestión del Sistema de Control Interno – Proceso Auditoría Interna.

<b>Auditoría N° 02</b>		<b>Fecha de Auditoría:</b> 27/09/2018
<b>Dependencia Auditada:</b> Control Interno		
<b>Proceso Auditado:</b>	1. Auditoría Interna – AICR01	
<b>Procedimiento Auditado:</b>	1.1 Auditoría al Sistema de Gestión – AIPD01 1.2 Auditoría de Gestión – AIPD02	
<b>Líder del proceso</b>	Alfredo Posada Viana	
<b>EQUIPO AUDITOR</b>		
<b>Auditor Líder</b>	Miguel Angel Diaz Moreno	
<b>Auditor Acompañante</b>	John Alexander Forero Ramírez	
<b>Auditor Acompañante</b>	Yordi Andrés Oviedo Reina	
<b>Auditor Acompañante</b>	Gerardo Andrés Sanabria Muñoz	
<b>Auditor Acompañante</b>	Jorge Enrique León Cancino	
<b>Objeto de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad al proceso auditoría interna, con base en los requisitos establecidos en NTC - ISO 9001:2015	
<b>Alcance de la Auditoría</b>	Para la revisión del cumplimiento de los requisitos legales del proceso de auditoría interna conforme a la NTC-ISO 9001:2015, se realizó la reunión de apertura de la auditoría el 27 de septiembre de 2018, a las 8:00am donde participaron el líder del proceso el Dr. Alfredo Posada y los funcionarios de Control Interno Marcela Ramírez Avellaneda, Gloria Patricia León B. y Michael	

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

	<p>Uribe Vergara, además de los auditores designados Jorge Enrique Leon Cancino, John Alexander Forero, Yordi Andrés Oviedo Reina, Gerardo Andrés Sanabria y Miguel Angel Diaz Moreno.</p> <p>La Auditoria se realizó involucrando las diferentes actividades inherentes a los procesos, objeto de Auditoría, iniciando con trabajo de campo, en el que se emplearon técnicas de auditoria acordes al ejercicio profesional con muestreos aleatorios de la información, que permitieron verificar la ejecución de las actividades contenidas en el proceso y expresadas en los respectivos procedimientos y formatos establecidos en el manual de calidad para el citado proceso, además de revisar la trazabilidad de las actividades de conformidad con las técnicas de auditoria utilizadas en la ejecución de la auditoria.</p> <p>Al término del proceso de auditoria in situ, se realizó una reunión de cierre a través de la cual se socializaron las observaciones, producto de la recolección y análisis de información que fue verificada en la ejecución de la auditoria, de la cual se generó la respectiva Acta de Cierre de Auditoría.</p>
--	--

Fuente: Plan de Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

## • RESUMEN EJECUTIVO

De conformidad con lo previsto en el Memorando de Auditoría del 001 de 18 de septiembre de 2018, el desarrollo de la auditoría interna tuvo en consideración los siguientes criterios básicos de contenido constitucional, legal y reglamentario:

- Caracterización de Procesos y Procedimientos, Manual de Calidad, Mapa Riesgos, Portafolio de Servicios, Manual de acuerdos de nivel de servicios, Indicadores de Gestión, Plan Estratégico, Planes de Acción, normatividad (Leyes, Decretos, Directivas, resoluciones, circulares, memorandos), actas y demás comunicaciones oficiales, entre otros.
- NTC ISO 9001:2015

Los requisitos auditados en el proceso de Auditoría Interna fueron:

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- 4.4 Sistema de la gestión de la calidad y sus procesos
- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 9.2 Auditoría Interna
- 9.3.1 Revisión por la Dirección
- 10.3 Mejora Continua

Lo anterior conforme a la norma NTC-ISO 9001:2015 con el fin de establecer la conformidad del mismo.

Dentro del proceso de auditoría, se evaluó la Gestión del Riesgo del proceso auditado, para lo cual se evidenció que la Entidad se encuentra en una actualización de gestión del riesgo para todos los procesos de acuerdo a la nueva metodología de identificación, evaluación y seguimiento de los riesgos asociados a las actividades.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes fueron:

# Fortalezas	UNO (01)
# Conformidades	Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015
# No conformidades	CERO (0)
# Observaciones	CERO (0)

#### • FORTALEZAS

- **FO1:** NTC-ISO 9001:2015 - 9.3.1 Revisión por la Dirección. Se evidencia que la alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad en intervalos planificados y se asegura de la eficacia del mismo en cumplimiento del numeral 9.3.1 Revisión por la Dirección de la NTC 9001:2015.

#### • CONFORMIDADES

Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015

#### • NO CONFORMIDADES

No se evidenciaron no conformidades.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

No se evidenciaron oportunidades de mejora.

**Proceso: Seguimiento a la Gestión Institucional.**

- **GENERALIDADES**

**Tabla 8 Generalidades Auditoría Interna Gestión del Sistema de Control Interno – Proceso Seguimiento a la gestión Institucional.**

<b>Auditoría N° 03</b>		<b>Fecha de Auditoría:</b> 24/09/2018
<b>Dependencia Auditada:</b> Oficina de Control Interno		
<b>Proceso Auditado:</b>	1. Seguimiento a la Gestión Institucional – SICR01	
<b>Procedimiento Auditado:</b>	1.1 Planes de Mejoramiento – SIPD01 1.2 Evaluación y Seguimiento a los Planes, Programas y Proyectos – SIPD02	
<b>Líder del proceso</b>	Alfredo Posada Viana	
<b>EQUIPO AUDITOR</b>		
<b>Auditor Líder</b>	Miguel Angel Díaz Moreno	
<b>Auditor Acompañante</b>	John Alexander Forero Ramírez	
<b>Auditor Acompañante</b>	Yordi Andrés Oviedo Reina	
<b>Auditor Acompañante</b>	Gerardo Andrés Sanabria Muñoz	
<b>Auditor Acompañante</b>	Jorge Enrique León Cancino	
<b>Objeto de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad al proceso Seguimiento a la Gestión Institucional, con base en los requisitos establecidos en la NTC - ISO 9001:2015.	
<b>Alcance de la Auditoría</b>	Para la revisión del cumplimiento de los requisitos legales del proceso de Seguimiento a la Gestión Institucional conforme a la NTC-ISO 9001:2015, se realizó la reunión de apertura de la auditoría el 24 de septiembre de 2018, a las 8:00 am donde participaron el líder del proceso Dr. Alfredo Posada Viana y los funcionarios de Control	

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

	<p>Interno Marcela Ramírez A, Gloria Patricia León B., y Michael Uribe Vergara, además de los auditores designados Jorge Enrique León Cancino, John Alexander Forero Ramírez, Yordi Andrés Oviedo Reina, Gerardo Andrés Sanabria Muñoz y Miguel Angel Díaz Moreno.</p> <p>La Auditoría se realizó involucrando las diferentes actividades inherentes a los procesos objeto de Auditoría, iniciando con trabajo de campo, en el que se emplearon técnicas de auditoria acordes al ejercicio profesional con muestreos aleatorios de la información, que permitieron verificar la ejecución de las actividades contenidas en el proceso y expresadas en los respectivos procedimientos y formatos establecidos en el manual de calidad para el citado proceso, además de revisar la trazabilidad de las actividades de conformidad con las técnicas de auditoria utilizadas en la ejecución de la auditoria.</p> <p>Al término del proceso de auditoria in situ, se realizó una reunión de cierre a través de la cual se socializaron las observaciones, producto de la recolección y análisis de información que fue verificada en la ejecución de la auditoria, de la cual se generó la respectiva Acta de Cierre de Auditoría.</p>
--	---

Fuente: Plan de Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

## • RESUMEN EJECUTIVO

De conformidad con lo previsto en el Memorando de Auditoría del 001 de 18 de septiembre de 2018, el desarrollo de la auditoría interna tuvo en consideración los siguientes criterios básicos de contenido constitucional, legal y reglamentario:

- Caracterización de Procesos y Procedimientos, Manual de Calidad, Mapa Riesgos, Portafolio de servicio, Manual de acuerdos de nivel de servicios, Indicadores de Gestión, Plan Estratégico, Planes de Acción, normatividad (Leyes, Decretos, Directivas, resoluciones, circulares, memorandos), actas y demás comunicaciones oficiales, entre otros.
- NTC ISO 9001:2015

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

Los requisitos auditados en el proceso de Seguimiento a la gestión institucional fueron:

- 4.4 Sistema de la gestión de la calidad y sus procesos
- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 9.2 Auditoria Interna

Dentro del proceso de auditoría, se evaluó la Gestión del Riesgo del proceso auditado, para lo cual se evidencio que la Entidad se encuentra en una actualización de la gestión del riesgo para todos los procesos de acuerdo a la nueva metodología de identificación, evaluación y seguimiento de los riesgos asociados a las actividades. Lo anterior, conforme a la norma NTC-ISO 9001:2015 con el fin de establecer la conformidad del mismo.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes fueron:

# Fortalezas	CERO (0)
# Conformidades	Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015
# No conformidades	CERO (0)
# Observaciones	CERO (0)

• **FORTALEZAS**

No se evidenciaron fortalezas.

• **CONFORMIDADES**

Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015

• **NO CONFORMIDADES**

No se evidenciaron no conformidades.

• **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

No se evidenciaron oportunidades de mejora.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

### 3.3.2.3 Macroproceso Planeación y Direccionamiento Estratégico

**Proceso: Sistema de Gestión y Mejoramiento Institucional.**

- GENERALIDADES**

**Tabla 9 Generalidades Auditoría Interna Planeación y Direccionamiento Estratégico – Proceso Sistema de Gestión y Mejoramiento Institucional.**

<b>Auditoría N° 04</b>		<b>Fecha de Auditoría:</b> 24/09/2018
<b>Dependencia Auditada:</b> Oficina de Planeación		
<b>Proceso Auditado:</b>	1. Sistema de Gestión y Mejoramiento Institucional – SGCR01	
<b>Procedimiento Auditado:</b>	1.1 Elaboración y control de documentos y registros – SGPD01 2. Administración de riesgos institucionales – SGPD02	
<b>Líder del proceso</b>	Cástulo Morales Payares	
<b>EQUIPO AUDITOR</b>		
<b>Auditor Líder</b>	Miguel Angel Díaz Moreno	
<b>Auditor Acompañante</b>	John Alexander Forero Ramírez	
<b>Auditor Acompañante</b>	Yordi Andrés Oviedo Reina	
<b>Auditor Acompañante</b>	Gerardo Andrés Sanabria Muñoz	
<b>Auditor Acompañante</b>	Jorge Enrique León Cancino	
<b>Objeto de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad al proceso Sistema de Gestión y Mejoramiento Institucional, con base en los requisitos establecidos en NTC - ISO 9001:2015.	
<b>Alcance de la Auditoría</b>	Para la revisión del cumplimiento de los requisitos legales del proceso de Sistema de gestión y mejoramiento institucional conforme a la NTC-ISO 9001:2015, se realizó la reunión de apertura de la auditoría el 24 de septiembre de 2018, a la 1:00 pm donde participaron el líder del proceso el Dr. Cástulo Payares Morales y los funcionarios de Planeación Luciano Torres, Carolina Carvajal y Candelaria Teherán, además de los auditores designados	

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

	<p>por la Oficina de Control Interno, Jorge Enrique León Cancino, John Alexander Forero Ramírez, Yordi Andrés Oviedo Reina, Gerardo Andrés Sanabria Muñoz y Miguel Angel Díaz Moreno.</p> <p>La Auditoría se realizó involucrando las diferentes actividades inherentes a los procesos objeto de Auditoría, iniciando con trabajo de campo, en el que se emplearon técnicas de auditoría acordes al ejercicio profesional con muestreos aleatorios de la información, que permitieron verificar la ejecución de las actividades contenidas en el proceso y expresadas en los respectivos procedimientos y formatos establecidos en el manual de calidad para el citado proceso, además de revisar la trazabilidad de las actividades de conformidad con las técnicas de auditoría utilizadas en la ejecución de la auditoría.</p> <p>Al término del proceso de auditoría in situ, se realizó una reunión de cierre a través de la cual se socializaron las observaciones, producto de la recolección y análisis de información que fue verificada en la ejecución de la auditoría, de la cual se generó la respectiva Acta de Cierre de Auditoría.</p>
--	--

Fuente: Plan de Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

## • RESUMEN EJECUTIVO

De conformidad con lo previsto en el Memorando de Auditoría del 001 de 18 de septiembre de 2018, el desarrollo de la auditoría interna tuvo en consideración los siguientes criterios básicos de contenido constitucional, legal y reglamentario:

- Caracterización de Procesos y Procedimientos, Manual de Calidad, Mapa Riesgos, Portafolio de servicio, Manual de acuerdos de nivel de servicios, Indicadores de Gestión, Plan Estratégico, Planes de Acción, normatividad (Leyes, Decretos, Directivas, resoluciones, circulares, memorandos), actas y demás comunicaciones oficiales, entre otros.
- NTC ISO 9001:2015

Los requisitos auditados en el proceso de Sistema de Gestión y Mejoramiento Institucional fueron:

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- 4.4 Sistema de la gestión de la calidad y sus procesos
- 5.1.2 literal a - Enfoque al cliente
- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
- 6.3 Planificación de los cambios
- 7.5 Información Documentada
- 9.3 Revisión por la Dirección
- 10.2 No conformidad y acción correctiva

Lo anterior conforme a la norma NTC-ISO 9001:2015 con el fin de establecer la conformidad del mismo.

Dentro del proceso de auditoría, se evaluó la Gestión del Riesgo del proceso auditado, para lo cual se evidenció que la Entidad se encuentra en una actualización de gestión del riesgo para todos los procesos de acuerdo a la nueva metodología de identificación, evaluación y seguimiento de los riesgos asociados a las actividades.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes fueron:

# Fortalezas	CERO (0)
# Conformidades	Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015
# No conformidades	CERO (0)
# Observaciones	CERO (0)

• **FORTALEZAS**

No se evidenciaron fortalezas.

• **CONFORMIDADES**

Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015

• **NO CONFORMIDADES**

No se evidenciaron no conformidades.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

No se evidenciaron oportunidades de mejora.

**Proceso: Planeación de la Gestión Institucional**

- **GENERALIDADES**

**Tabla 10 Generalidades Auditoría Interna Planeación y Direccionamiento Estratégico – Proceso Planeación a la Gestión Institucional.**

<b>Auditoría N° 05</b>		<b>Fecha de Auditoría:</b> 26/09/2018
<b>Dependencia Auditada:</b> Oficina de Planeación		
<b>Proceso Auditado:</b>	1. Planeación de la gestión institucional – PGCR01	
<b>Procedimiento Auditado:</b>	1.1 Elaboración anteproyecto de presupuesto – PGPD01 1.2 Marco de Gasto de mediano plazo – PGPD02 1.3 Inscripción y seguimiento a proyectos de inversión – PGPD03 1.4 Formulación, ejecución y seguimiento a planes – PGPD04 1.5 Expedición de aval y certificado de utilidad común – PGPD05 1.6 Rendición de Cuentas – PGPD06	
<b>Líder del proceso</b>	Cástulo Morales Payares	
<b>EQUIPO AUDITOR</b>		
<b>Auditor Líder</b>	Miguel Angel Díaz Moreno	
<b>Auditor Acompañante</b>	John Alexander Forero Ramírez	
<b>Auditor Acompañante</b>	Yordi Andrés Oviedo Reina	
<b>Auditor Acompañante</b>	Gerardo Andrés Sanabria Muñoz	
<b>Auditor Acompañante</b>	Jorge Enrique León Cancino	
<b>Objeto de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad al proceso Planeación de la Gestión Institucional, con base en los requisitos establecidos en la NTC - ISO 9001:2015.	
<b>Alcance de la Auditoría</b>	Para la revisión del cumplimiento de los requisitos	

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

	<p>legales del proceso de Planeación de la Gestión Institucional conforme a la NTC-ISO 9001:2015, se realizó la reunión de apertura de la auditoría el 26 de septiembre de 2018, a las 8:00 am donde participaron el líder del proceso el Dr. Cástulo Payares Morales y los funcionarios de Planeación Gloria Cecilia Laguna, Candelaria Teherán, Balvina Roza, Sandra Liliana Sanchez, Mario Ujueta y Luis Murcia, además de los auditores designados por la Oficina de Control Interno, Jorge Enrique León Cancino, John Alexander Forero Ramírez, Yordi Andrés Oviedo Reina, Gerardo Andrés Sanabria Muñoz y Miguel Angel Díaz Moreno.</p> <p>La Auditoria se realizó involucrando las diferentes actividades inherentes a los procesos objeto de Auditoría, iniciando con trabajo de campo, en el que se emplearon técnicas de auditoria acordes al ejercicio profesional con muestreos aleatorios de la información, que permitieron verificar la ejecución de las actividades contenidas en el proceso y expresadas en los respectivos procedimientos y formatos establecidos en el manual de calidad para el citado proceso, además de revisar la trazabilidad de las actividades de conformidad con las técnicas de auditoria utilizadas en la ejecución de la auditoria.</p> <p>Al término del proceso de auditoría in situ, se realizó una reunión de cierre a través de la cual se socializaron las observaciones, producto de la recolección y análisis de información que fue verificada en la ejecución de la auditoria, de la cual se generó la respectiva Acta de Cierre de Auditoría.</p>
--	--

Fuente: Plan de Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

## • RESUMEN EJECUTIVO

De conformidad con lo previsto en el Memorando de Auditoría del 001 de 18 de septiembre de 2018, el desarrollo de la auditoría interna tuvo en consideración los siguientes criterios básicos de contenido constitucional, legal y reglamentario:

- Caracterización de Procesos y Procedimientos, Manual de Calidad, Mapa Riesgos, Portafolio de servicio, Manual de acuerdos de nivel de servicios,

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

Indicadores de Gestión, Plan Estratégico, Planes de Acción, normatividad (Leyes, Decretos, Directivas, resoluciones, circulares, memorandos), actas y demás comunicaciones oficiales, entre otros.

- NTC ISO 9001:2015

Los requisitos auditados en el proceso de planeación de la gestión institucional fueron:

- 4.4 Sistema de la gestión de la calidad y sus procesos.
- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- 6.3 Planificación de los cambios.
- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- 9.3 Revisión por la Dirección.

Lo anterior conforme a la norma NTC-ISO 9001:2015 con el fin de establecer la conformidad del mismo.

Dentro del proceso de auditoría, se evaluó la Gestión del Riesgo del proceso auditado, para lo cual se evidenció que la Entidad se encuentra en una actualización de gestión del riesgo para todos los procesos de acuerdo a la nueva metodología de identificación, evaluación y seguimiento de los riesgos asociados a las actividades

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes fueron:

# Fortalezas	CERO (0)
# Conformidades	Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015
# No conformidades	CERO (0)
# Observaciones	CERO (0)

#### • FORTALEZAS

No se evidenciaron fortalezas.

#### • CONFORMIDADES

Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- **NO CONFORMIDADES**

No se evidenciaron no conformidades.

- **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

No se evidenciaron oportunidades de mejora.

**Proceso: Servicio al colombiano**

- **GENERALIDADES**

**Tabla 11 Generalidades Auditoría Interna Planeación y Direccionamiento Estratégico – Proceso Servicio al colombiano.**

<b>Auditoría N° 06</b>		<b>Fecha de Auditoría:</b> 24/09/2018
<b>Dependencia Auditada:</b> Oficina de Planeación		
<b>Proceso Auditado:</b>	1. Servicio al colombiano – SCCR01	
<b>Procedimiento Auditado:</b>	1.1 Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas PQRSDC's – SCPD01 1.2 Atención y Servicio a los colombianos – SCPD02	
<b>Líder del proceso</b>	Cástulo Morales Payares	
<b>EQUIPO AUDITOR</b>		
<b>Auditor Líder</b>	Miguel Angel Díaz Moreno	
<b>Auditor Acompañante</b>	John Alexander Forero Ramírez	
<b>Auditor Acompañante</b>	Yordi Andrés Oviedo Reina	
<b>Auditor Acompañante</b>	Gerardo Andrés Sanabria Muñoz	
<b>Auditor Acompañante</b>	Jorge Enrique León Cancino	
<b>Objeto de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad al proceso Servicio Al Ciudadano, con base en los requisitos establecidos en NTC - ISO 9001:2015.	

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

<p><b>Alcance de la Auditoría</b></p>	<p>Para la revisión del cumplimiento de los requisitos legales del proceso de Servicio al Colombiano conforme a la NTC-ISO 9001:2015, se realizó la reunión de apertura de la auditoría el 24 de septiembre de 2018, a las 8:00 am donde participaron el líder del proceso el Dr. Cástulo Payares Morales y la Coordinadora de PQRs Elizabeth Rivera Trujillo y los auditores designados por la Oficina de Control Interno, Jorge Enrique León Cancino, John Alexander Forero Ramírez, Yordi Andrés Oviedo Reina, Gerardo Andrés Sanabria Muñoz y Miguel Angel Díaz Moreno.</p> <p>La Auditoría se realizó involucrando las diferentes áreas inherentes a los procesos y actividades objeto de auditoría, iniciando con trabajo de campo, en el que se emplearon técnicas de auditoría acordes al ejercicio profesional con muestreos aleatorios de la información, que permitieron verificar la ejecución de las actividades contenidas en el proceso y expresadas en los respectivos procedimientos y formatos establecidos en el manual de calidad para el citado proceso, además de revisar la trazabilidad de las actividades de conformidad con las técnicas de auditoría utilizadas en la ejecución de la auditoría.</p> <p>Al término del proceso de auditoría in situ, se realizó una reunión de cierre a través de la cual se socializaron las observaciones, producto de la recolección y análisis de información que fue verificada en la ejecución de la auditoría, de la cual se generó la respectiva Acta de Cierre de Auditoría.</p>
---------------------------------------	--

Fuente: Plan de Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

## • RESUMEN EJECUTIVO

De conformidad con lo previsto en el Memorando de Auditoría del 001 de 18 de septiembre de 2018, el desarrollo de la auditoría interna tuvo en consideración los siguientes criterios básicos de contenido constitucional, legal y reglamentario:

- Caracterización de Procesos y Procedimientos, Manual de Calidad, Mapa Riesgos, Portafolio de servicio, Manual de acuerdos de nivel de servicios, Indicadores de Gestión, Plan Estratégico, Planes de Acción, normatividad

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

(Leyes, Decretos, Directivas, resoluciones, circulares, memorandos), actas y demás comunicaciones oficiales, entre otros.

- NTC ISO 9001:2015

Los requisitos auditados en el proceso de Servicio al colombiano fueron:

- 4.4 Sistema de la gestión de la calidad y sus procesos
- 5.1.2 literal a - Enfoque al cliente
- 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización
- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 7.2 Competencia
- 8.2.1 Comunicación con el cliente
- 9.1.2 Satisfacción del cliente

Lo anterior conforme a la norma NTC-ISO 9001:2015 con el fin de establecer la conformidad del mismo. Dentro del proceso de auditoría, se evaluó la Gestión del Riesgo del proceso auditado, para lo cual se evidenció que la Entidad se encuentra en una actualización de gestión del riesgo para todos los procesos de acuerdo a la nueva metodología de identificación, evaluación y seguimiento de los riesgos asociados a las actividades.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes fueron:

# Fortalezas	CERO (0)
# Conformidades	Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015
# No conformidades	CERO (0)
# Observaciones	CERO (0)

#### • FORTALEZAS

No se evidenciaron fortalezas.

#### • CONFORMIDADES

Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- **NO CONFORMIDADES**

No se evidenciaron no conformidades.

- **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

No se evidenciaron oportunidades de mejora.

### 3.3.3. Resultados Procesos Auditados - Equipo Auditor No. 3

#### 3.3.3.1 Macroproceso Gestión del Talento Humano

Proceso: Vinculación del Talento Humano.

- **GENERALIDADES**

Tabla 12 Generalidades Auditoría Interna Gestión del Talento Humano – Proceso Vinculación del Talento Humano.

<b>Auditoría N° 01</b>		<b>Fecha de Auditoría:</b> 16/10/2018
<b>Dependencia Auditada:</b> Gestión del Talento Humano		
<b>Proceso Auditado:</b>	1. Vinculación del Talento Humano – VTCR01	
<b>Procedimiento Auditado:</b>	1.1 Vinculación de Servidores Públicos – VTPD01 1.2 Proyección de Costos para la provisión de empleos – VTPD02	
<b>Líder del proceso</b>	Miguel Alfonso Castelblanco Gordillo	
<b>EQUIPO AUDITOR</b>		
<b>Auditor Líder</b>	Sachiko Bibiana Iizuka Hernández	
<b>Auditor Acompañante</b>	Silvia Constanza Vargas Lievano	
<b>Auditor Acompañante</b>	Elver Peña Peña	
<b>Auditor Acompañante</b>	Olga Sofía Acosta Herrera	
<b>Auditor Acompañante</b>	William René Albornoz Zoste	
<b>Auditor Acompañante</b>	Edison Quiñones	

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

<b>Objeto de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil cuyo alcance es la Inscripción en el Registro Civil, identificación y expedición de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía con base en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, con el fin de establecer la conformidad del mismo.
<b>Alcance de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad al proceso de Permanencia del Talento Humano con base en los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015.

Fuente: Plan de Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

## • RESUMEN EJECUTIVO

La Auditoría Interna del Proceso de Vinculación del Talento Humano dio inicio el día dieciséis (16) de octubre de 2018 a las 8:00 a.m., en las instalaciones de la Gerencia del Talento Humano contando con la presencia del Dr. Miguel Alfonso Castelblanco Gordillo, líder del Macroproceso quien, acompañado de los responsables de los procesos y sus representantes, firmaron el acta de apertura a la Auditoría Interna del proceso.

Así las cosas, durante el inicio de la auditoria de este proceso se revisaron los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001 2015 y se verificó el cumplimiento de la gestión desarrollada en el mismo y dejando las evidencias correspondientes en la Lista de Verificación del proceso respecto a los numerales auditados en el citado proceso son:

- 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 7.1.2 Personas
- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- 10.3 Mejora continua

La consolidación de la lista de verificación del Proceso de Vinculación del Talento Humano fue realizada con el líder del proceso y los ítems puntuales fueron analizados específicamente con los responsables de los procesos y los funcionarios a cargo en sus oficinas.

La revisión de la base documental y procedimental del proceso de Vinculación del Talento Humano fue realizada en las oficinas de salarios y prestaciones y registro y control, en donde se realizó una técnica de muestreo estadístico con enfoque basado en atributos y juicios, al cual llamamos vinculación de servidores públicos;

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

este muestreo tuvo el propósito de dar cumplimiento al objetivo y alcance de la auditoría, con miras al cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015 (Anexo 6) y constituyó la evidencia para el sustento de la información contenida en el registro en sitio.

De igual manera, el registro en sitio (Anexo 4) se consolidó con la información contenida en la lista de verificación resaltando que, la información solicitada por el equipo auditor y registrada en la lista de verificación fue brindada por el equipo auditado de manera clara, precisa y fundamentada en la base legal y documental del proceso, lo que facilitó de manera significativa la recolección, compilación y análisis de las evidencias encontradas.

La Auditoría Interna finalizó, el día 18 de octubre de 2018 a las 5:00 p.m. en la oficina del líder del Macroproceso de Gestión del Talento Humano, el Dr. Miguel Alfonso Castelblanco Gordillo, en presencia de los responsables de los procesos, los representantes del mismo y el equipo auditor asignado para el desarrollo de la misma, encontrando una aceptación de los resultados encontrados y firmando el acta de cierre del proceso (Anexo 5).

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes fueron:

# Fortalezas	CERO (0)
# Conformidades	CINCO (5)
# No conformidades	CERO (0)
# Observaciones	CERO (0)

#### • FORTALEZAS

No se evidenciaron fortalezas.

#### • CONFORMIDADES

Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, en especial de los siguientes numerales:

- En la NTC-ISO 9001:2015 – 4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y Sus Procesos.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 6.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.2. Personas.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 10.3. Mejora Continua.

• **NO CONFORMIDADES**

No se evidenciaron no conformidades.

• **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

No se evidenciaron oportunidades de mejora.

**Proceso: Permanencia del Talento Humano.**

• **GENERALIDADES**

**Tabla 13 Generalidades Auditoría Interna Gestión del Talento Humano – Proceso Permanencia del Talento Humano.**

<b>Auditoría N° 02</b>		<b>Fecha de Auditoría:</b> 17/10/2018
<b>Dependencia Auditada:</b> Gestión del Talento Humano		
<b>Proceso Auditado:</b>	1. Permanencia del Talento Humano – PTCR01	
<b>Procedimiento Auditado:</b>	1.1 Reporte de Condiciones Inseguras – PTPD01 1.2 Reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo – PTPD02 1.3 Identificación, Gestión y Verificación al Cumplimiento de los requisitos legales en seguridad y salud en el trabajo – PTPD03 1.4 Trámite de viáticos y gastos de viaje por comisiones de servicios – PTPD04 1.5 Reporte e investigación de enfermedades laborales – PTPD05 1.6 Reconocimiento de salarios y prestaciones y novedades de nómina- PTPD06 1.7 Programa de Bienestar Social – PTPD07 1.8 Plan institucional de formación y capacitación - PTPD08 1.9 Liquidación de Cesantías Parciales – PTPD09	

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

	1.10 Identificación de peligros evaluación y valoración de riesgos - PTPD10 1.11 Fortalecimiento de la cultura ética – PTPD11 1.12 Gestión de las Situaciones Administrativas – PTPD13
<b>Líder del proceso</b>	Miguel Alfonso Castelblanco Gordillo
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	
Auditor Líder	Sachiko Bibiana Iizuka Hernández
Auditor Acompañante	Silvia Constanza Vargas Lievano
Auditor Acompañante	Elver Peña Peña
Auditor Acompañante	William René Albornoz Zote
Auditor Acompañante	Edison Quiñones Silva
Auditor Acompañante	Olga Sofía Acosta Herrera
<b>Objeto de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil cuyo alcance es la Inscripción en el Registro Civil, identificación y expedición de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía con base en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, con el fin de establecer la conformidad del mismo.
<b>Alcance de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad al proceso de Permanencia del Talento Humano con base en los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015.

Fuente: Plan de Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

## • RESUMEN EJECUTIVO

La Auditoría Interna del Proceso de Permanencia del Talento Humano dio inicio el día dieciséis (16) de octubre de 2018 a las 12:00 m, en las instalaciones de la Gerencia del Talento Humano contando con la presencia del doctor Miguel Alfonso Castelblanco Gordillo - líder del Macroproceso de Gestión del Talento Humano quien, acompañado de los responsables de los procesos y sus representantes firmaron el acta de apertura a la Auditoría Interna del proceso.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

Así las cosas, durante el inicio de la auditoría de este proceso se revisó el cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001 2015, se verificó el cumplimiento de la gestión desarrollada en el mismo y dejando las evidencias correspondientes en la Lista de Verificación del proceso respecto a los numerales auditados en el citado proceso, los cuales son:

- 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.
- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- 10.3 Mejora continua.
- 7.1.2 Personas.
- 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.
- 5.1 Liderazgo y compromiso.
- 5.3 Roles, responsabilidades, autoridad en la organización.
- 7.2 Competencia.
- 7.3 Toma de conciencia.

El equipo auditor, realizó una entrevista en sitio aplicada al 100% de los funcionarios que hacen parte del Macroproceso de Gestión del Talento Humano, el cual tuvo la finalidad de evaluar y dejar la evidencia de medición estadística acerca del conocimiento que poseen los funcionarios del Macroproceso sobre del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.

La Entrevista en sitio, es una evidencia 100% estadística de la muestra total en la cual, se entrevistaron a sesenta y tres (63) funcionarios a los cuales se les realizó una encuesta de 7 preguntas concernientes al Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.

Los resultados obtenidos de la Entrevista en Sitio fueron:

- El porcentaje más alto fue evidenciado en las preguntas las preguntas 7 con 98%, la pregunta 3 con 97% y la pregunta 4 con 95%, que demuestran un conocimiento elevado sobre temas de ubicación en la intranet, misión y visión de la Entidad.
- En el rango más bajo se observa que en la pregunta No 5 con 75% que hace a alusión a la Política del Desarrollo del Talento Humano, la cual debe reforzarse para que los funcionarios la conozcan, cabe anotar que la misma tampoco se encuentra relacionada en ninguno de los procedimientos según lo evidenciado en la auditoria.

La consolidación de la lista de verificación del Proceso de Permanencia del Talento Humano, fue realizada con el líder del proceso y los ítems puntuales fueron

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

analizados específicamente con los responsables de los procesos y los funcionarios a cargo en sus oficinas.

Una parte de la revisión de la base documental y procedimental del proceso de Permanencia del Talento Humano fue realizada en las oficinas de salarios y prestaciones y registro y control, en donde se realizó una técnica de muestreo estadístico con enfoque basado en atributos y juicios, al cual llamamos permanencia de servidores públicos; este muestreo tuvo el propósito de dar cumplimiento al objetivo y alcance de la auditoría, con miras al cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015 (Anexo 7) y constituyó la evidencia para el sustento de la información contenida en el registro en sitio.

De igual manera, el registro en sitio se consolidó con la información contenida en la lista de verificación resaltando que, la información solicitada por el equipo auditor y registrada en la lista de verificación fue brindada por el equipo auditado de manera clara, precisa y fundamentada en la base legal y documental del proceso, lo que facilitó de manera significativa la recolección, compilación y análisis de las evidencias encontradas.

La Auditoría Interna finalizó, el día 18 de octubre de 2018 a las 5:00 p.m. en la oficina del líder del Macroproceso de Gestión del Talento Humano, el doctor Miguel Alfonso Castelblanco Gordillo, en presencia de los responsables de los procesos, los representantes del mismo y el equipo auditor asignado para el desarrollo de la misma, encontrando una aceptación de los resultados encontrados y firmando el acta de cierre del proceso.

Por otro lado, se dejó como recomendación que es importante la evaluación y la medición del impacto de la capacitación institucional y de los programas de desarrollo y bienestar, esto con el fin de conocer y velar por el aumento de la satisfacción del cliente, quien, para el caso del Macroproceso de Talento Humano, son los servidores públicos de la RNEC.

Así mismo, el equipo auditor recomendó que para próximas auditorías que se realicen al Macroproceso es indispensable la receptividad y la diligencia de cierta parte del equipo auditado para recibir las recomendaciones que el equipo auditor realice, puesto que son acciones de mejora que pueden o no realizar al interior del Macroproceso y que, no tienen ninguna injerencia en el resultado de la auditoría, al contrario, pueden convertirse en fortalezas de gestión del mismo y que suman un valor al trabajo que desarrollan basado en la sinergia.

De igual forma, recomendamos que es muy importante que algunos responsables de los procesos y los representantes del Macroproceso entiendan que la auditoría

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

interna es un ejercicio para el fortalecimiento y mejoramiento de la gestión institucional y no un señalamiento basado en juicios sin fundamento o con la intención de subestimar el trabajo desarrollado en los procesos.

Lo anterior, dado que una parte del equipo auditado mostró resistencia y poca receptividad frente a las observaciones y recomendaciones que el equipo auditor realizó en varias reuniones, donde se les explicaron las evidencias encontradas y se les recordaba, que las recomendaciones eran plasmadas para el mejoramiento del sistema de gestión de la calidad por procesos.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes fueron:

# Fortalezas	UNO (01)
# Conformidades	CINCO (05)
# No conformidades	CERO (0)
# Observaciones	DOS (0)

#### • FORTALEZAS

- **FO1:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades: se evidencia en el procedimiento de reconocimiento de salarios y prestaciones y novedades de nómina, se determinan 57 controles de validación para pago de nómina.

#### • CONFORMIDADES

Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, en especial de los siguientes numerales:

- En la NTC-ISO 9001:2015 – 4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y Sus Procesos.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 6.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.2. Personas.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 10.3. Mejora Continua.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- **NO CONFORMIDADES**

No se evidenciaron no conformidades.

- **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- **OB1:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos: En el procedimiento Gestión de las Situaciones Administrativas el instructivo de Historias Laborales PTIN01 Versión 0 del 27/12/2016, se encuentra desactualizado toda vez que el formato VTFT 05 Versión 4 de 06/09/18 Documentos para posesión, no figura dentro del mismo, adicionalmente hace referencia a la existencia del formato de información familiar el cual no se encuentra referenciado en el instructivo PTIN01 y no está siendo utilizado de acuerdo con la verificación realizada a las historias laborales. La observación es sustentada de acuerdo con los numerales de la norma que se relacionan a continuación: 4.4.2 Literales a). Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos. b) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.
- **OB2:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y Sus Procesos: En los Procesos de Vinculación, Permanencia y Retiro del Talento Humano, la Política del Desarrollo del Talento Humano adoptada mediante Resolución No. 2195 de 16/ 04/2019, no se encuentra relacionada en la base legal de los procedimientos. La observación es sustentada de acuerdo con los numerales de la norma que se relacionan a continuación: 4.4.2 Literales a) Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos. b) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

**Proceso: Retiro del Talento Humano**

- **GENERALIDADES**

**Tabla 14 Generalidades Auditoría Interna Gestión del Talento Humano – Proceso Retiro del Talento Humano.**

<b>Auditoría N° 03</b>	<b>Fecha de Auditoría:</b> 18/10/2018
<b>Dependencia Auditada:</b> Gestión del Talento Humano	
<b>Proceso Auditado:</b>	1. Retiro del Talento Humano – RTCR01

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

<b>Procedimiento Auditado:</b>	1.1 Retiro de Servidores Públicos - RTPD01 1.2 Liquidación de Prestaciones Sociales para el Retiro – RTPD02
<b>Líder del proceso</b>	Miguel Alfonso Castelblanco Gordillo
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	
Auditor Líder	Sachiko Bibiana Iizuka Hernández
Auditor Acompañante	Silvia Constanza Vargas Lievano
Auditor Acompañante	Elver Peña Peña
Auditor Acompañante	William René Albornoz Zote
Auditor Acompañante	Edison Quiñones Silva
Auditor Acompañante	Olga Sofía Acosta Herrera
<b>Objeto de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil cuyo alcance es la inscripción en el Registro Civil, identificación y expedición de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía con base en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, con el fin de establecer la conformidad del mismo.
<b>Alcance de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad al proceso de Retiro del Talento Humano con base en los requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2015.

Fuente: Plan de Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

## • RESUMEN EJECUTIVO

La Auditoría Interna del Proceso de Retiro del Talento Humano dio inicio el día dieciocho (18) de octubre de 2018 a las 8:00 a.m., en las instalaciones de la Gerencia del Talento Humano contando con la presencia del doctor Miguel Alfonso Castelblanco Gordillo, líder del Macroproceso de Gestión del Talento Humano quien, acompañado de los responsables de los procesos y sus representantes, firmaron el acta de apertura a la Auditoría Interna del proceso.

Así las cosas, durante el inicio de la auditoría de este proceso se revisaron los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001 2015 y se verificó el cumplimiento de la gestión desarrollada en el mismo y dejando las evidencias correspondientes en la Lista de Verificación del proceso respecto a los numerales auditados en el citado proceso son:

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- 4. 4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- 10.3 Mejora continua

La consolidación de la lista de verificación del Proceso de Retiro del Talento Humano, fue realizada con el líder del proceso y los ítems puntuales fueron analizados específicamente con los responsables de los procesos y los funcionarios a cargo en sus oficinas.

La revisión de la base documental y procedimental del proceso de Retiro del Talento Humano fue realizada en las oficinas de salarios y prestaciones y registro y control, en donde se realizó una técnica de muestreo estadístico con enfoque basado en atributos y juicios, al cual llamamos Retiro de servidores públicos; este muestreo tuvo el propósito de dar cumplimiento al objetivo y alcance de la auditoría, con miras al cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015 y constituyó la evidencia para el sustento de la información contenida en el registro en sitio. De igual manera, el registro en sitio se consolidó con la información contenida en la lista de verificación resaltando que, la información solicitada por el equipo auditor y registrada en la lista de verificación fue brindada por el equipo auditado de manera clara, precisa y fundamentada en la base legal y documental del proceso, lo que facilitó de manera significativa la recolección, compilación y análisis de las evidencias encontradas.

La Auditoría Interna finalizó, el día 18 de octubre de 2018 a las 5:00 p.m. en la oficina del líder del Macroproceso de Gestión del Talento Humano, el doctor Miguel Alfonso Castelblanco Gordillo en presencia de los responsables de los procesos, los representantes del mismo y el equipo auditor asignado para el desarrollo de la misma, encontrando una aceptación de los resultados encontrados y firmando el acta de cierre del proceso.

Así mismo, el equipo auditor recomendó que para próximas auditorías que se realicen al Macroproceso es indispensable la receptividad y la diligencia de cierta parte del equipo auditado para recibir las recomendaciones que el equipo auditor realice, puesto que son acciones de mejora que pueden o no realizar al interior del Macroproceso y que, no tienen ninguna injerencia en el resultado de la auditoría, al contrario, pueden convertirse en fortalezas de gestión del mismo y que suman un valor al trabajo que desarrollan basado en la sinergia.

De igual forma, recomendamos que es muy importante que algunos responsables de los procesos y los representantes del Macroproceso entiendan que la auditoría

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

interna es un ejercicio para el fortalecimiento y mejoramiento de la gestión institucional y no un señalamiento basado en juicios sin fundamento o con la intención de subestimar el trabajo desarrollado en los procesos.

Lo anterior, a que una parte del equipo auditado mostró insistente resistencia y poca receptividad frente a las observaciones y recomendaciones que el equipo auditor realizó en varias reuniones, donde se les explicaron las evidencias encontradas y se les recordaba, que las recomendaciones eran plasmadas para el mejoramiento del sistema de gestión de la calidad por procesos. Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes fueron:

# Fortalezas	CERO (0)
# Conformidades	CUATRO (4)
# No conformidades	CERO (0)
# Observaciones	CERO (0)

#### • FORTALEZAS

No se evidenciaron fortalezas.

#### • CONFORMIDADES.

Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, en especial de los siguientes numerales:

- En la NTC-ISO 9001:2015 – 4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y Sus Procesos.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 6.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 10.3. Mejora Continua.

#### • NO CONFORMIDADES

No se evidenciaron no conformidades.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

No se evidenciaron oportunidades de mejora.

### 3.3.4. Resultados Procesos Auditados - Equipo Auditor No. 4

#### 3.3.4.1. Macroproceso Gestión Jurídica

Proceso: Representación Judicial.

- **GENERALIDADES**

Tabla 15 Generalidades Auditoría Interna Gestión Jurídica – Proceso Representación Judicial.

<b>Auditoría N° 01</b>		<b>Fecha de Auditoría:</b> 27/09/2018
<b>Dependencia Auditada: Oficina Jurídica</b>		
<b>Proceso Auditado:</b>	Representación Jurídica – RJCR01.	
<b>Procedimiento Auditado:</b>	1.1 Asesoría en Conceptos y Consultas – RJPD01 1.2 Defensa Jurídica – RJPD02 1.3 Control y Atención a Tutelas – RJPD03 1.4 Gestión de las Solicitudes de Conciliación – RJPD04. 1.5 Procedencia de la Acción de Repetición – RJPD05 1.6 Cobro Coactivo- RJPD06.	
<b>Líder del proceso</b>	Jeanethe Rodríguez Pérez	
<b>EQUIPO AUDITOR</b>		
<b>Auditor Líder</b>	Juan Manuel Santana Orozco	
<b>Auditor Acompañante</b>	Nicolle Nathalia Mondragón Gonzalez	
<b>Auditor Acompañante</b>	Manuel José López Acevedo	
<b>Auditor Acompañante</b>	Luz Angélica Zacipa Ardila	
<b>Auditor Acompañante</b>	Gloria Cecilia Laguna Aldana	
<b>Auditor Acompañante</b>	Jose Luciano Torres Cabrera	
<b>Objeto de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil cuyo alcance es la	

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

	“Inscripción en el Registro Civil, identificación y expedición de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía” con base en los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015, con el fin de establecer la conformidad del mismo.
<b>Alcance de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad al proceso de Representación Jurídica, con base en los requisitos establecidos en NTC - ISO 9001:2015

Fuente: Plan de Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

## • RESUMEN EJECUTIVO

El proceso de Representación Jurídica de conformidad a la caracterización, tiene como objetivo: “Realizar la asesoría jurídica y la defensa técnica de la RNEC a través de una efectiva orientación y representación jurídica y coordinar a nivel nacional las actuaciones administrativas que conlleven a los procesos de cobro por jurisdicción coactiva, con el fin de evitar futuros detrimentos patrimoniales para la RNEC”, frente a lo cual; para efectos de verificar y evaluar la conformidad en el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejoría del Sistema de Gestión de Calidad bajo los preceptos establecidos en la NTC ISO 9001-2015, se llevó a cabo la auditoría interna al referido proceso en las Oficinas Centrales.

Se resalta del ejercicio practicado la disposición de los Servidores que ejercen sus funciones dentro del proceso auditado y el compromiso institucional demostrado durante el ejercicio auditor; iniciando de conformidad con el programa de auditoría, con los procedimientos correspondientes a Asesorías en Conceptos y Consultas, Defensa Jurídica y Control y Atención a Tutelas, anotando que simultáneamente a lo anterior, se realizó el ejercicio con los procedimientos de Gestión a las solicitudes de conciliación, Procedencia de la Acción de Repetición y Cobro Coactivo, todos los anteriores en las áreas destinadas en donde se desarrollan.

Requisitos auditados: 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos, 6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades, 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación, 10.3 Mejora Continua.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes fueron:

# Fortalezas	CERO (0)
# Conformidades	CUATRO (04)
# No conformidades	CERO (0)
# Observaciones	DOS (02)

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

### • FORTALEZAS

No se evidenciaron fortalezas.

### • CONFORMIDADES

Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, en especial de los siguientes numerales:

- En la NTC-ISO 9001:2015 - 4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 10.3. Mejora continua.

### • NO CONFORMIDADES

No se evidenciaron no conformidades.

### • OPORTUNIDADES DE MEJORA

- **OB1:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos: Al verificar el expediente identificado con número de consecutivo 126785 correspondiente a una solicitud de Conciliación Prejudicial causada dentro de la presente vigencia, se evidenció el uso del formato “Hoja de Control Documental”, fechado y codificado en la vigencia 2012, para lo cual debió usarse el formato GD (Proceso: Gestión Documental) FT12 – “Hoja de Control de Series Documentales”, fechado, codificado y aprobado en fecha 29-07-16; lo anterior, podría comprometer lo establecido en el numeral 4.4.2 Literales a y b de la Norma ISO 9001-2015- Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos.
- **OB2:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación: Al realizar las verificaciones correspondientes encaminadas a establecer la conformidad de la Norma de Calidad y sus requisitos respecto del procedimiento de “Asesorías en Conceptos y Consultas”, se evidenció que no se cuenta con un instrumento, herramienta o metodología definida que permita controlar la oportunidad ya establecida frente al Registro y/o

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

documento de salida generada como gestión del mismo, lo cual podría comprometer lo establecido en el Numeral 9.1 Literales b, c y d de la Norma ISO 9001-2015”.

Es menester dejar constancia que en fecha septiembre 28 de 2018 se llevó a cabo la reunión de cierre de Auditoría Interna de Calidad, donde se socializaron previamente por parte del equipo auditor los hallazgos evidenciados del ejercicio auditor, de los que resultaron una (1) observación (OB) y en principio una (1) No Conformidad, establecidas en el formato de Registro de Auditoría en Sitio. Sobre la Observación (OB)- Oportunidad de Mejora- no se presentó observación alguna que atacara de fondo lo evidenciado y en efecto quedó en firme desde la suscripción del Acta de Cierre por parte del responsable del proceso.

Seguidamente, el responsable del proceso presentó réplica sobre la No Conformidad (NC) establecida inicialmente por el equipo auditor, la cual en consecuencia no aceptó y por ende se negó a firmar el formato de Registro de Auditoría en Sitio de fecha septiembre 28 de 2018 anexo. Acto seguido procedió en la misma reunión a aportar prueba documental la cual se analizó en su debido momento. Posteriormente solicitó se concediera el término establecido para presentar los argumentos y más soportes documentales con el fin de atacar la No Conformidad establecida.

Dado lo anterior, dicho término se concedió por el término de tres (3) días hábiles contados desde el día lunes octubre 01 de 2018 hasta el día miércoles octubre 03 de 2018, fecha en la cual se recibieron por escrito los argumentos junto con el mismo soporte documental aportado con anterioridad, consistente en un cuadro en formato EXCEL, donde se registró información sobre solicitudes de Conceptos y Consultas recibidas durante la vigencia 2018.

Una vez verificada y analizada la información remitida, se solicitó modificar de NC (No Conformidad) a OB (Observación) toda vez que efectivamente se contaba con un archivo donde se registraban la información de conceptos y consultas recibidas.

De la prueba documental entregada inicialmente, se evidenció que no se tiene una metodología, instrumento y/o herramienta que les permita controlar el vencimiento de términos de respuesta a solicitudes de Conceptos y Consultas, como quiera que para ellas se da tratamiento en los términos del artículo 14 de la Ley 1755 de 2016; lo que en consecuencia originó que se accediera a la solicitud y se modificó de NC a OB dicha oportunidad de mejora. De la misma se deja constancia que fue socializada al responsable del proceso mediante oficio No. DRN-OCI-422 de fecha octubre 04 de 2018 vía correo electrónico, por lo tanto, la misma se encuentra en firme y debe ser

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

incluida en el Plan de mejoramiento por procesos conforme el procedimiento interno establecido para ello.

### Proceso: Gestión Contractual

- GENERALIDADES**

**Tabla 16 Generalidades Auditoría Interna Gestión Jurídica – Proceso Gestión Contractual.**

<b>Auditoría N° 02</b>	<b>Fecha de Auditoría:</b>
<b>Dependencia Auditada:</b> Gerencia Administrativa y Financiera- Oficina Jurídica	26/09/2018
<b>Proceso Auditado:</b>	1. Gestión Contractual – GCCR01
<b>Procedimiento Auditado:</b>	1.1 Elaboración y Registro del Plan Anual de Adquisiciones – GCPD01 1.2 Elaboración de Requerimiento y Estudios Previos – GCPD02 1.3 Selección Abreviada Menor Cuantía – GCPD03 1.4 Selección Abreviada Subasta Inversa – GCPD04 1.5 Licitación Pública – GCPD05 1.6 Concurso de Méritos – GCPD06 1.7 Contratación Directa por Contratos Interadministrativos y cuando no haya pluralidad de oferentes – GCPD07 1.8 Contratación Directa por Prestación de Servicios Profesionales y de apoyo a la gestión – GCPD08 1.9 Mínima Cuantía – GCPD09 1.10 Selección Mínima Cuantía Adquisición en Grandes Superficies – GCPD10 1.11 Selección Abreviada a través de Acuerdos Marco de Precios – GCPD11 1.12 Elaboración, Perfeccionamiento y Legalización de Contratos – GCPD12 1.13 Imposición de Multas, Sanciones y Declaratorias de Incumplimiento – GCPD13 1.14 Modificación y/o Novedades Contractuales – GCPD14 1.15 Terminación y Liquidación del Instrumento Contractual por Vencimiento del Plazo – GCPD15 1.16 Selección abreviada – Menor Cuantía – SECOP II – GCPD16.

 <b>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

<b>Líder del proceso</b>	Carlos Alfonso Garzón Saboya – Gerente Administrativo y Financiero. Jeanethe Rodríguez Pérez – Jefe de Oficina Jurídica.
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	
<b>Auditor Líder</b>	Juan Manuel Santana Orozco
<b>Auditor Acompañante</b>	Nicolle Nathalia Mondragón Gonzalez
<b>Auditor Acompañante</b>	Manuel José López Acevedo
<b>Auditor Acompañante</b>	Luz Angélica Zacipa Ardila
<b>Auditor Acompañante</b>	Gloria Cecilia Laguna Aldana
<b>Auditor Acompañante</b>	Jose Luciano Torres Cabrera
<b>Objeto de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil cuyo alcance es la “Inscripción en el Registro Civil, identificación y expedición de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía” con base en los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015, con el fin de establecer la conformidad del mismo.
<b>Alcance de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad al proceso de Gestión Contractual, con base en los requisitos establecidos en NTC - ISO 9001:2015

Fuente: Plan de Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

## • RESUMEN EJECUTIVO

El proceso de Gestión Contractual, de conformidad con su caracterización tiene como objetivo “Adquirir los bienes y servicios requeridos por la RNEC, mediante el cumplimiento de la normatividad vigentes y los principios de la contratación estatal bajo parámetros de calidad, oportunidad y legales con el fin de satisfacer las necesidades que en la materia requieran las dependencias de la RNEC, así como el cumplimiento del plan anual de adquisiciones”, el cual inicia la elaboración y publicación del plan anual de adquisiciones, continúa con el desarrollo de las etapas precontractual y contractual y finaliza con la liquidación de los contratos, frente a lo cual; para efectos de verificar y evaluar la conformidad en el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejoría del Sistema de Gestión de Calidad bajo los preceptos establecidos en la NTC ISO 9001-2015, se llevó a cabo la auditoría interna al referido proceso en las Oficinas Centrales.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

La auditoría interna se realizó en las Oficinas Centrales, iniciando en la Oficina de Compras de la Entidad donde se procesan las diferentes solicitudes y/o necesidades reportadas por las diferentes áreas, relacionadas con productos, bienes o servicios requeridos (etapa precontractual); y posteriormente, se visitó la Oficina Jurídica - Coordinación de Contratos, área que lleva el control de los procedimientos asociados a las etapas contractual y pos contractual; lo anterior, dentro del cronograma establecido dando inicio el día septiembre 26 de 2018 y terminando en la misma fecha.

Se resalta del ejercicio practicado la disposición de los Servidores que ejercen sus funciones dentro del proceso auditado y el compromiso institucional demostrado durante el ejercicio auditor; iniciando de conformidad con el programa de auditoría, con los procedimientos correspondientes a Elaboración y Registro del Plan Anual de Adquisiciones, Elaboración de Requerimiento y Estudios Previos, Selección Abreviada Menor Cuantía, Selección Abreviada Subasta Inversa, Licitación Pública, Concurso de Méritos, Contratación Directa- Contratos Interadministrativos y cuando no haya pluralidad de oferentes, Contratación Directa- Prestación de Servicios Profesionales y de apoyo a la gestión, Mínima Cuantía, Selección Abreviada-Mínima Cuantía Adquisición en Grandes Superficies, Selección Abreviada-Acuerdos Marco de Precios, Elaboración, Perfeccionamiento y Legalización de Contratos, Imposición de Multas, Sanciones y Declaratorias de Incumplimiento, Modificación y/o Novedades Contractuales, Terminación y Liquidación del Instrumento Contractual por Vencimiento del Plazo, para lo cual se fijaron dos (2) grupos dentro del equipo auditor conformados de a tres (3) Servidores cada uno con el objetivo de evaluar la totalidad de los procedimientos.

Requisitos auditados: 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos, 6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades, 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación, 10.3 Mejora Continua.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes fueron:

# Fortalezas	UNA (01)
# Conformidades	CINCO (05)
# No conformidades	CERO (0)
# Observaciones	DOS (02)

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

## • FORTALEZAS

- **FO1:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos: El proceso de Gestión Contractual se encuentra en proceso de actualización de los siguientes procedimientos: Elaboración y Registro de Plan Anual de Adquisiciones, Elaboración de Requerimiento y Estudios Previos, Selección Abreviada - Menor Cuantía, Selección Abreviada - Subasta Inversa y Licitación Pública; lo anterior, se puso en conocimiento del equipo auditor, para lo cual fueron expuestos por el área los proyectos de dichos procedimientos, en los que se incluyen actualizaciones de base legal, oportunidades de las actividades y controles.

## • CONFORMIDADES

Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, en especial de los siguientes numerales:

- En la NTC-ISO 9001:2015 – 4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 10.3. Mejora continua.

## • NO CONFORMIDADES

No se encontraron no conformidades.

## • OPORTUNIDADES DE MEJORA

- **OB1:** En la NTC-ISO 9001:2015 - 4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos: Al verificar el expediente correspondiente a la Orden de Compra No. 30344 de 2018 del procedimiento: Mínima Cuantía Adquisición en Grandes Superficies, se evidenció la proyección de los “ESTUDIOS, DOCUMENTOS PREVIOS Y ANÁLISIS DEL SECTOR PARA COMPRAS POR CATÁLOGO DE BIENES Y SERVICIOS EN GRANDES SUPERFICIES

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

DE LA TIENDA VIRTUAL DEL ESTADO COLOMBIANO”, en un formato con código “GCXXX”, el cual no ha sido creado y aprobado para los referidos fines, lo que podría comprometer lo establecido en el numeral 4.4.2 Literales a y b de la Norma ISO 9001-2015- Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos.

- **OB2:** En la NTC-ISO 9001:2015 - 4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos: Los procedimientos de: Selección Abreviada a través de Acuerdos Marco de Precios, Concurso de Méritos, Selección Abreviada Menor Cuantía, Selección Abreviada Subasta Inversa y Licitación Pública, incluyen dentro de sus actividades lo concerniente a “convocar a sesión extraordinaria” del “COMITÉ ASESOR PARA LA CONTRATACIÓN” con el fin de que se realicen por parte del mismo “recomendaciones pertinentes de acuerdo a sus funciones y atribuciones”, relacionadas con los procesos contractuales adelantados bajo las referidas modalidades; de dichas sesiones se generan las correspondientes ACTAS, de las cuales se evidenció no se encuentran formalizadas y codificadas para apoyar la gestión de los procesos, lo que podría comprometer lo establecido en el numeral 4.4.2 Literales a y b de la Norma ISO 9001-2015- Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos.

### 3.3.4.2 Macroproceso Gestión Administrativa y Financiera

#### Proceso: Gestión de Recursos Financieros y Gestión de Recursos Físicos

- **GENERALIDADES**

Tabla 17 Generalidades Auditoría Interna Gestión Administrativa y Financiera – Procesos Gestión de Recursos Financieros y Gestión de Recursos Físicos.

<b>Auditoría N° 03</b>	<b>Fecha de Auditoría:</b> 24/09/2017 25/09/2017
<b>Dependencia Auditada:</b> Gerencia Administrativa y Financiera	
<b>Proceso Auditado:</b>	1. Gestión de Recursos Financieros - GFCR01 2. Gestión de Recursos Físicos - GRRCR01
<b>Procedimiento Auditado:</b>	Gestión de Recursos Financieros: Gestión Presupuestal, Causación Cierre y Sostenibilidad Contable, Gestión de Ingresos, Gestión de Pagos, Registro de Cuentas por Pagar, Programación del PAC y Conciliaciones Bancarias.  Gestión de Recursos Físicos:

 <b>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

	2.1 Administración y Control Bienes Muebles – GRPD01, 2.2 Administración y control bienes inmuebles – GRPD02 2.3 Gestión de Seguros GRPD03 2.4 Provisión de Servicios Generales – GRPD04 2.5 Administración de Insumos – GRPD05 2.6 Procedimiento administración de Parque Automotor – GRPD06
<b>Líder del proceso</b>	Carlos Alfonso Garzón Saboya
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	
<b>Auditor Líder</b>	Nicolle Nathalia Mondragón González
<b>Auditor Acompañante</b>	Juan Manuel Santana Orozco
<b>Auditor Acompañante</b>	Manuel José López Acevedo
<b>Auditor Acompañante</b>	Jose Luciano Torres Cabrera
<b>Auditor Acompañante</b>	Gloria Cecilia Laguna Aldana
<b>Auditor Acompañante</b>	Luz Angélica Zacipa Ardila
<b>Objeto de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil cuyo alcance es la “Inscripción en el Registro Civil, identificación y expedición de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía” con base en los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015, con el fin de establecer la conformidad del mismo.
<b>Alcance de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad a los procesos de Gestión de Recursos Financieros y Gestión de Recursos Físicos, con base en los requisitos establecidos en NTC - ISO 9001:2015.

Fuente: Plan de Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

## • RESUMEN EJECUTIVO

### Recursos Financieros:

El proceso de Gestión de Recursos Financieros tiene por objeto de conformidad con su caracterización “Gestionar la ejecución presupuestal y los estados financieros,

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

mediante la programación, registro y control de los ingresos y gastos de la entidad, con el fin de proveer los recursos necesarios para el cumplimiento de la misión institucional”, frente a lo cual; para efectos de verificar y evaluar la conformidad en el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejoría del Sistema de Gestión de Calidad bajo los preceptos establecidos en la NTC ISO 9001-2015, se llevó a cabo la auditoría interna al referido proceso en las Oficinas Centrales, para lo cual se visitaron las distintas dependencias que componen la Dirección Financiera, en fecha septiembre 24 de 2018 conforme al programa de auditoría.

Este proceso inicia con la aprobación, distribución, desagregación y cargue del presupuesto de gastos; la elaboración de la propuesta del Programa Anual Mensualizado de Caja (PAC), continúa con la clasificación de los Ingresos por concepto de los servicios que presta la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC) y que recauda el Fondo Rotatorio de la Registraduría (FRR); la elaboración de las Cuentas por Pagar de Nivel Central, Registraduría Distrital y Delegaciones Departamentales; la causación de las obligaciones por todos los conceptos de Gastos de la Registraduría Nacional del Estado Civil y el Fondo Rotatorio de la Registraduría (FRR); la verificación de los movimientos Bancarios, y finaliza con el pago al beneficiario final, la conciliación bancaria y la elaboración de los Estados Financieros.

Requisitos auditados proceso de Gestión de Recursos Financieros: 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.1 Recursos, 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación y 10.3 Mejora Continua.

### **Recursos Físicos:**

El proceso de Gestión de Recursos Físicos tiene por objeto de conformidad con su caracterización: “Gestionar los bienes muebles e inmuebles de la RNEC, mediante la administración de los mismos, con el fin de garantizar la continuidad en el funcionamiento de la infraestructura de la RNEC”, ahora bien; para efectos de verificar y evaluar la conformidad en el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejoría del Sistema de Gestión de Calidad bajo los preceptos establecidos en la NTC ISO 9001-2015, también fue incluido dentro de los procesos a auditar y por ende se llevó a cabo la auditoría interna al referido proceso en las Oficinas Centrales, para lo cual se visitaron las distintas dependencias que componen la Coordinación de Recursos Físicos, en fecha septiembre 25 de 2018 conforme al programa de auditoría previamente socializado a las áreas a auditar. Este proceso inicia con la identificación de las necesidades en materia de bienes

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

devolutivos y de consumo, continúa con administración de los mismos y termina con la atención de los servicios generales requeridos por los funcionarios de la RNEC.

Requisitos auditados proceso de Gestión de Recursos Físicos: 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos, 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.1.3 Infraestructura, 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación y 10.3 Mejora Continua. Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes fueron:

# Fortalezas	UNO (01)
# Conformidades	DIEZ (10)
# No conformidades	CERO (0)
# Observaciones	NUEVE (09)

#### • FORTALEZAS

##### Recursos Financieros:

- **FO1:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.3 Infraestructura: La Coordinación de Contabilidad cuenta con una política interna para fortalecer el ejercicio propio de las labores, la cual consiste en la rotación del personal por las diferentes actividades que desarrollan con el fin de garantizar la prestación efectiva del servicio.

El Sistema de Control de Recaudos cuenta con un soporte técnico compuesto por ingenieros servidores de la Entidad, los cuales realizan tareas de mantenimiento y mesa de ayuda; lo cual asimismo contribuye a no incurrir en gastos de contratación externa para la ejecución de las referidas actividades.

Mediante entrevista en las diferentes Coordinaciones, se evidencia que todos los Servidores tienen conocimiento de todas las actividades derivadas del procedimiento, esto con el fin de fortalecer la gestión asociada a sus actividades.

##### Recursos Físicos:

Mediante entrevista en las diferentes Coordinaciones, se evidencia que todos los Servidores tienen conocimiento de todas las actividades derivadas del procedimiento, esto con el fin de fortalecer la gestión asociada a sus actividades.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

## • CONFORMIDADES

Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, en especial de los siguientes numerales:

### Recursos Financieros:

- En la NTC-ISO 9001:2015 - 4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1. Recursos.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 10.3. Mejora continua.

### Recursos Físicos:

- En la NTC-ISO 9001:2015 - 4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.3. Infraestructura.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 10.3. Mejora continua.

## • NO CONFORMIDADES

No se evidenciaron no conformidades.

## • OPORTUNIDADES DE MEJORA

### Recursos Financieros:

- **OB1:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos: Al entrevistar a 4 servidores que hacen parte del proceso de Gestión de Recursos Financieros sobre temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, y sus objetivos únicamente uno respondió satisfactoriamente a lo planteado, por lo que podría comprometer lo

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- establecido en el numeral 4.4.1 – ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos.
- **OB2:** En la NTC-ISO 9001:2015 - 9.1 Seguimiento. Medición, Análisis y Evaluación: En el procedimiento de Gestión de Ingresos se hace uso del formato ASFT05 – Versión 5 “hoja de vida del indicador”, el cual se encuentra desactualizado ya que el formato vigente para realizar dichos análisis es el SFGT05 versión 0 aprobado el 15 de noviembre de 2017.
  - **OB3:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.2 Competencia: En la Oficina de Pagaduría se expuso la necesidad de vincular y capacitar nuevo personal teniendo en cuenta que actualmente 3 servidores se encuentran en edad de reconocimiento de pensión, lo cual podría comprometer lo establecido en el literal b del numeral 7.2, de la ISO 9001-2015.
  - **OB4:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos – 4.4.2 literal a: Se observó que la actividad que desarrolla el Comité de Sostenibilidad Contable no se encuentra dentro del procedimiento de causación cierre y sostenibilidad contable.
  - **OB5:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos. – 4.4.2 literal a: Se observó que las Circulares que hacen referencia a conciliaciones bancarias no se encuentran relacionadas en la Base Legal del Procedimiento.

#### **Recursos Físicos:**

- **OB6:** En la NTC-ISO 9001:2015 - 4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos: Al entrevistar a 3 servidores que hacen parte del proceso de Gestión Recursos Físicos sobre temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, y sus objetivos únicamente uno respondió satisfactoriamente a lo planteado. Lo que podría comprometer lo establecido en el numeral 4.4.1 – ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos.
- **OB7:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.5 Información Documentada: Al solicitar copia del acta de comité de bajas descrita en la base legal del procedimiento de Administración de Control de Bienes Muebles, se evidenció que se proyectó y se suscribió en un formato que no corresponde al que se encuentra descrito en el procedimiento, estando vigente para ello el “Acta de sesión del Comité de bajas” código ASFT03.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- **OB8:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 4.4.1, Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos: Al revisar las actividades descritas dentro del procedimiento Administración de Insumos, se evidencio que se encuentran desactualizadas, por ejemplo: lo relacionado con el aplicativo del Outsourcing. Adicionalmente, se constató que en la base legal no está relacionada la normatividad interna que apoya dicha gestión.
- **OB9:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos: Al entrevistar a 3 servidores que hacen parte de la Coordinación de Almacén e inventarios, se evidenció que no pudieron ubicar en la intranet los procedimientos de los cuales hacen parte, ni del Manual de Calidad. Lo que podría comprometer lo establecido en el numeral 4.4.1 – ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos.

### 3.3.5. Resultados Procesos Auditados - Equipo Auditor No. 5

#### 3.3.5.1. Macroproceso Registro Civil e Identificación

##### Procesos: Certificación, Documentación y Servicios-CDS

- **GENERALIDADES**

Tabla 18 Generalidades Auditoría Interna Civil e Identificación – Proceso Certificación, Documentación y Servicios.

<b>Auditoría N° 01</b>	<b>Fecha de Auditoría:</b> 25/10/2018
<b>Dependencia Auditada:</b> Coordinación Grupo Servicio Nacional de Inscripción-S.N.I., Coordinación Grupo Validación y Producción del Registro Civil, Coordinación Grupo Centro de Atención e Información Ciudadana-CAIC.	
<b>Proceso Auditado:</b>	1. Certificación, Documentación y Servicios-CDS – CDCR01
<b>Procedimiento Auditado:</b>	1.1 Certificación firmas de los registradores del estado civil en los registros civiles (CDPD01 V-5), 1.2 Expedición de copias y certificación de Registros civiles (CDPD02 V-1), 1.3 Expedición de certificados excepcionales de información ciudadana y de nacionalidad (CDPD03 V-0).

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

<b>Líder del proceso</b>	Luis Fernando Criales Gutiérrez
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	
<b>Auditor Líder</b>	Nelson Alfonso Campo Valencia
<b>Auditor Acompañante</b>	Edgar Cuellar
<b>Auditor Acompañante</b>	Yolanda Patricia Peña Hernández
<b>Auditor Acompañante</b>	Álvaro Acero Ríos
<b>Auditor Acompañante</b>	Marcela Andrea Díaz Andrade
<b>Objeto de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil cuyo alcance es la Inscripción en el Registro Civil, identificación y expedición de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía, con base en los requisitos de la NTC - ISO 9001:2015, de tal manera de establecer la conformidad del mismo.
<b>Alcance de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad al proceso Certificación, Documentación y Servicios-CDS, con base en los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015.

Fuente: Plan de Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

## • RESUMEN EJECUTIVO

La Auditoría Interna de Calidad realizada al Proceso Certificación, Documentación y Servicios-CDS, martes 23 de octubre de 2018 a las 8:00 a.m., en las instalaciones de la sala de juntas de la Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación, con la presencia del Dr. Luis Fernando Criales Gutiérrez, líder del Macroproceso quien acompañado de los responsables de los procesos y profesionales acompañantes, aprobaron el plan de trabajo y firmaron el acta de inicio AIFT12 anexo al presente documento. De igual forma continuó el jueves 25 de octubre a las 1:00 p.m. en la Coordinación de Validación y Producción de Registro Civil y el viernes 26 de octubre de 2018 a las 8:00 a.m., en las instalaciones del Centro de Atención e Información Ciudadana-CAIC, culminando a las 12:00 m.

Con base en el alcance de la auditoría y las dependencias auditadas que muestra el numeral 1 del presente documento, la verificación del cumplimiento de las actividades relacionadas en los procedimientos cuyo contexto y de acuerdo con su

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

caracterización, le corresponde expedir el Registro Civil, las Tarjetas de Identidad y las Cédulas de Ciudadanía mediante la solicitud de inscripción del Registro Civil, la preparación, elaboración y expedición de tarjetas de identidad y cédulas de ciudadanía por primera vez, duplicados, rectificaciones y renovaciones con el propósito de garantizar el ejercicio de los derechos de los colombianos, se corroboró un alto porcentaje de conformidad respecto a los criterios y requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015.

- Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de Sistema de Gestión ISO 9001:2015, la información documentada del Sistema de Gestión establecida por la Organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la Organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- La auditoría se realizó bajo muestreo de evidencias objetivas de las actividades y resultados del Macroproceso y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada en sus dependencias.
- El equipo auditor manejó la información documentada suministrada por los profesionales de apoyo del Macroproceso en forma confidencial bajo la responsabilidad del líder de la auditoría, la cual será eliminada una vez se entregue el informe final a la OCI.
- Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- Se encontraron controlados los procesos de origen externo (outsourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de la certificación actual:
  - Procesos externos: Tecnología, fábrica de documentos de identificación (Idemia).
  - El control lo ejerce la Organización en la recepción del resultado del proceso o servicio y está compartido con el proveedor externo.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- El ejercicio de la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad, se desarrolló con el apoyo del equipo de auditores internos, quienes, a través de la labor realizada, identificaron dos (2) observaciones contra los requisitos especificados, además de planteamiento de las oportunidades de mejora y/o recomendaciones que apoyan la gestión de los procesos, en su propósito de lograr los objetivos planificados y cumplir con la normativa aplicable.

Su estructura general está compuesta por tres (3) procedimientos: El CDPD01 Certificación firmas de los registradores del estado civil en los registros civiles, CDPD02 Expedición de copias y certificación de Registros civiles y el CDPD03 Expedición de certificados excepcionales de información ciudadana y de nacionalidad. De igual manera dentro de su información documentada, se encuentra el formato CDFT01 producción de autenticación de firmas del C.A.I.C y el CDFT02 Solicitud copias o certificaciones de registro civil y el formato no codificado de Certificado de nacionalidad. (No se incluye el procedimiento incorporado el 22 de octubre de 2018).

Uno de los componentes esenciales encontrados durante el proceso de auditoría y como fortaleza única del Macroproceso corresponde a los conocimientos de la Organización respecto a su rol misional. Para la operación de los procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios ofrecidos a las partes interesadas y a los clientes (colombianos), se resalta la labor de los técnicos dactiloscopistas y de los profesionales de las áreas jurídicas de registro civil e identificación, quienes, con su experticia, elementos casuísticos, conocimiento y competencias técnicas y conductuales garantizan el logro de los objetivos y de los resultados previstos.

La determinación y gestión del conocimiento misional de Identificación y Registro Civil requerido para cumplir las necesidades presentes y futuras, donde la experiencia y la competencia instrumental son la base del conocimiento organizacional. Una meta esencial es la de capturar y compartir dicha experiencia y conocimiento que permita generar sinergias que conlleven a crear nuevos conocimientos a través de la gestión del conocimiento.

Finalmente, en términos de toma de conciencia, los servidores adscritos a las dependencias son conscientes en sus actividades distinguiendo entre lo aceptable e inaceptable, tomando las acciones apropiadas cuando los procesos, productos y servicios no cumplen las especificaciones acordadas.

La auditoría al proceso culminó el viernes 26 de octubre de 2018 a las 12 m., para la cual se informó al líder del Macroproceso sobre los resultados y en reunión de clausura del viernes 26 de octubre de 2018 a las 3:00 p.m., en presencia de los responsables de los procesos y de los profesionales de apoyo a los mismos, se

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

expuso el resultado final, encontrando sinergia y aceptación de la misma y firmando el acta de cierre de auditoría AIFT11.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes fueron:

# Fortalezas	CUATRO (04)
# Conformidades	VEINTINUEVE (29)
# No conformidades	CERO (0)
# Observaciones	DOS (02)

## • FORTALEZAS

- **FO1:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.6 Respecto a los “Conocimientos de la Organización”, la experiencia y conocimiento técnico de los equipos de trabajo en cada una de las Coordinaciones; representado por los servidores que han desarrollado su actividad en la entidad durante su vida laboral, y que poseen a la fecha un cúmulo importante de conocimiento experiencial, facilitando que el desarrollo operativo de los procesos se lleve a cabo de manera eficiente y de conformidad con los requisitos especificados. Es por esto que las guías del Registrador Municipal y de los Delegados Departamentales y la Circular Única de Registro Civil e Identificación; hacen parte de una herramienta a disposición de los líderes de las dependencias y de los Registradores en general, en las cuales se consignaron las directrices asociadas al desarrollo de los procesos, de manera que esta orientación proporcionada facilita conservar y mantener los estándares de trabajo a nivel Institucional en todas las sedes con atención misional.
- **FO2:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 10.3. La mejora continua de la gestión; orientada por el direccionamiento estratégico que formuló la Alta Dirección, y que para el “Contexto de la Organización” (4.1) y el “Sistema de Gestión de Calidad y sus Proceso (4.4), el impulso de los líderes de los procesos y la participación de los equipos de trabajo, ha facilitado el cumplimiento de los objetivos y metas planificadas y el desarrollo de nuevos proyectos que aumentan la eficiencia, eficacia y efectividad misional de la Entidad. (Objetivo Estratégico No. 3).
- **FO3:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.3 Infraestructura: La implementación de nuevos aplicativos y mecanismos para facilitar el acceso a la información y los servicios de la Entidad; entre otros el aplicativo SIRC Web para el manejo del Registro Civil, con el cual se ofrece a los usuarios y ciudadanos en

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

general la facilidad importante de entrega de productos por medio de la Web, simplificando el trámite y ofreciendo un mejor servicio a todas las Partes interesadas. (7.1.3).

- **FO4:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.5.2 Trazabilidad de las Mediciones: Las mejoras realizadas en desarrollos y herramientas tecnológicas, que garantizan el cumplimiento de actividades misionales tales como; agendamiento web, fortalecimiento del servicio SIRC WEB, duplicados a través de la web (web asistido), fibra óptica para la interconexión de servidores de datos enrolamiento de trámites de cédula de primera vez, situación que ha permitido a nuestros clientes (colombianos) tener respuestas ágiles, seguras y eficientes respecto sus necesidades y expectativas. (7.1.3)

En cuanto a la gestión se observan mejoras en:

- La gestión de convenios interinstitucionales; permite poner a disposición de entidades públicas y particulares con funciones públicas, la base de datos para autenticación biométrica y acceso a la información contenida en las bases de datos del Archivo Nacional de Identificación-ANI.
- Los indicadores de los procesos mantienen alineación con las variables contenidas en el objetivo definido en la caracterización del proceso, situación que permite evaluar la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados y determinar que las variables contenidas en tales objetivos se gestionan a partir de los resultados de la medición. Dentro de la clasificación de los indicadores se les puede asignar una meta hacia la cual se dirigen las acciones de los equipos de trabajo para cumplirla, toda vez que sus resultados están al alcance del líder de proceso y no dependen de factores externos sobre los cuales no es posible asegurar control.
- De la misma manera son importantes los indicadores de tipo estadístico (cumplimiento) o de seguimiento que en las dependencias se utilizan, ya que a pesar de que no se les define una meta, al igual se registran, alimentan y se hace su respectivo análisis para que cuando sea aplicable permitan proponer acciones de mejora a las que haya lugar.
- Con el análisis de los resultados respecto al muestreo en sitio, es importante resaltar los resultados obtenidos, de las (13) dependencias verificadas, las Coordinaciones de Servicio Nacional de Inscripción, Archivos de Identificación, Jurídica de Identificación, Validación e Individualización y de Novedades, obtuvieron un resultado óptimo respecto a las 8 Coordinaciones restantes, situación que permitió subir la media aritmética de los resultados generales de todo el Macroproceso.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- El empoderamiento de los líderes y funcionarios que hacen parte de los procesos, de los profesionales de apoyo y de su equipo directivo, quienes en sitio y con pocos recursos, mantienen su sentido de pertenencia y gran responsabilidad, controlando los procesos, la comunicación interna y la trazabilidad de las mediciones.

## • CONFORMIDADES

Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, en especial de los siguientes numerales:

- En la NTC-ISO 9001:2015 - 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 7.1.6 Conocimientos de la organización.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8 Operación.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.1 Planificación y Control Operacional.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.2 Requisitos para los productos y servicios / 8.2.1 Comunicación con el cliente.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios / 8.3.1 Generalidades.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente / 8.4.1 Generalidades.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 8.4.2 Tipo y alcance del control.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 8.4.3 Información para los proveedores externos.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 8.5 Producción y provisión del servicio / 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 8.5.2 Identificación y Trazabilidad.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 8.5.4 Preservación.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 8.5.6 Control de los cambios.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- En la NTC-ISO 9001:2015 - 8.6 Liberación de los productos y servicios.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 8.7 Control de las salidas no conformes / 8.7.1.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 8.7.2.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 9.1.1 Generalidades.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 9.1.2 Satisfacción del cliente.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 10.1 Generalidades.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 10.2 No conformidad y acción correctiva / 10.2.1.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 10.3 Mejora continua.

#### • **NO CONFORMIDADES**

No se evidenciaron no conformidades.

#### • **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- **OB1:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos: En el grupo de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, se evidenció que, solicitado el procedimiento que muestra la operación de los procesos, no fue suministrado y de igual manera tampoco se encuentra incorporado en el S.G.C .Por otra parte, se informó al equipo auditor que dicho grupo de trabajo ha adelantado reuniones en conjunto con la Oficina de Planeación y representantes de la Alta Gerencia, sobre la posibilidad de incluir un Macroproceso Misional que aborde los temas relacionados al respecto y que se encuentran a la espera de los conceptos del D.A.F.P., y de otros entes externos para su aprobación.

Así las cosas, la presente observación genera una situación que podría incumplir el numeral 4.4. de la norma NTC ISO 9001:2015, que pide que la Organización debe determinar los procesos necesarios para el S.G.C. y de igual manera el literal c) que pide determinar y aplicar los criterios y métodos necesarios, para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos, el literal d) que pide determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad, el literal e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos, el literal f) que pide abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos y el g) que pide evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos. Finalmente, se evidenció que fue creado el procedimiento CDPD04 Consulta a las bases de datos que produce y administra la RNEC,

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

el cual fue incorporado el 22 de octubre de 2018, el cual evidencia conformidad en una parte mínima del proceso contras las actividades “in situ”, pero que no fue incluido en el plan de auditoría, ya que en la etapa de planeación aún no se había incorporado al S.G.C.

- **OB2:** En la NTC-ISO 9001:2015 - 8.5.2 Identificación y Trazabilidad: después de realizado el seguimiento aleatorio a los 16.383 radicados que aparecen en el Sistema de Información de Correspondencia, se encontraron acumulados en trámite desde la vigencia 2017 que de cara al cliente (colombiano) podría convertirse en un riesgo de gestión de los procesos y potenciales acciones de tutela que se reflejaría en la imagen institucional del Macroproceso y de la RNEC en general. Lo anterior, podría afectar la conformidad del requisito 8.5.2 de la norma NTC ISO 9001:2015, Identificación y Trazabilidad que en el párrafo tercero dice: La Organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad a fin de ser capaz de determinar los procesos, productos y servicios que podrían verse afectados por salidas potencialmente no conformes a lo largo de los procesos de producción y servicio de entrega. (Rechazos temporales y/o definitivos).

De otra parte, podría estarse generando afectación de la “Comunicación con el cliente” requisito 8.2.1, para la cual se debe asegurar que el cliente interno (Diferentes dependencias del Macroproceso), mantiene una comunicación clara entre la RNEC, las dependencias y sus funcionarios al determinar los requisitos para los productos y servicios que se proporcionan a los clientes (colombianos).

### Proceso: Registro y Actualización del Sistema RAS

- **GENERALIDADES**

**Tabla 19 Generalidades Auditoría Interna Civil e Identificación – Proceso Registro y Actualización de Sistema RAS.**

<b>Auditoría N° 02</b>	<b>Fecha de Auditoría:</b> 23/10/2018 al 26/10/2018
<b>Dependencia Auditada:</b> Coordinación Grupo Jurídico de Registro Civil, Coordinación Grupo Servicio Nacional de Inscripción-S.N.I., Coordinación Grupo Cedulación en el Exterior, Coordinación Grupo Jurídico	

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

de Identificación, Coordinación Grupo Producción y Envíos, Coordinación Grupo Recepción, Coordinación Grupo Validación e Individualización, Coordinación Grupo Archivos de Identificación, Coordinación Grupo Novedades, Coordinación Grupo Validación y Producción del Registro Civil, Coordinación Grupo U.D.A.P.V., Coordinación Grupo Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.	
<b>Proceso Auditado:</b>	1. Registro y Actualización del Sistema-RAS (RACR01)
<b>Procedimiento Auditado:</b>	1.1 Inscripción en el Registro Civil (RAPD01 V-1), 1.2 Novedades en el Registro Civil (RAPD02 V-0) 1.3 Preparación, cargue, validación, producción, expedición y envíos de tarjetas de identidad y cédulas de ciudadanía por primera vez, duplicados, rectificaciones y renovaciones. (RAPD03 V-2) 1.4 Actualización del Archivo Nacional de Identificación-ANI (RAPD04 V-1) 1.5 Jornadas de Registro Civil e Identificación a Población Vulnerable (RAPD05 V-2) 1.6 Salidas no conformes (RAPD06 V-0).
<b>Líder del proceso</b>	Luis Fernando Criales Gutiérrez
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	
<b>Auditor Líder</b>	Nelson Alfonso Campo Valencia
<b>Auditor Acompañante</b>	Edgar Cuéllar
<b>Auditor Acompañante</b>	Yolanda Patricia Peña Hernández
<b>Auditor Acompañante</b>	Álvaro Acero Ríos
<b>Auditor Acompañante</b>	Marcela Andrea Díaz Andrade
<b>Objeto de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil cuyo alcance es la Inscripción en el Registro Civil, identificación y expedición de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía, con base en los requisitos de la NTC - ISO 9001:2015, de tal manera de establecer la conformidad del mismo.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

<b>Alcance de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad al proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS, con base en los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015.
--------------------------------	---

Fuente: Plan de Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

## • RESUMEN EJECUTIVO

La Auditoría Interna de Calidad realizada al Proceso Registro y Actualización del Sistema, se inició el martes 23 de octubre de 2018 a las 8:00 a.m., en las instalaciones de la sala de juntas de la Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación, con la presencia del Dr. Luis Fernando Criales Gutiérrez, líder del Macroproceso, quien acompañado de todos los responsables de los procesos y profesionales acompañantes, aprobaron el plan de trabajo y firmaron el acta de inicio AIFT12 anexo al presente documento.

Con base en el alcance de la auditoría y lo evidenciado en las dependencias auditadas que muestra el numeral 1 del presente documento, se llevó a cabo la verificación del cumplimiento de las actividades relacionadas en los procedimientos cuyo contexto y de acuerdo con su caracterización, le corresponde expedir el Registro Civil, las Tarjetas de Identidad y las Cédulas de Ciudadanía mediante la solicitud de inscripción del Registro Civil, la preparación, elaboración y expedición de tarjetas de identidad y cédulas de ciudadanía por primera vez, duplicados, rectificaciones y renovaciones con el propósito de garantizar el ejercicio de los derechos de los colombianos, se evaluó la conformidad del cumplimiento de los criterios y requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015.

- o Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de Sistema de Gestión NTC ISO 9001:2015, la información documentada del Sistema de Gestión establecida por la Organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la Organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- o El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- o La auditoría se realizó bajo muestreo de evidencias objetivas de las actividades y resultados del Macroproceso y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada en sus dependencias.
- o El equipo auditor manejó la información documentada suministrada por los profesionales de apoyo del Macroproceso en forma confidencial bajo la

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

responsabilidad del líder de la auditoría, la cual será eliminada una vez se entregue el informe final a la Oficina de Control Interno.

- o Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- o Se encontraron controlados los procesos de origen externo (outsourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de la certificación actual:
  - Procesos externos: Tecnología, fábrica de documentos de identificación (Idemia).
  - El control lo ejerce la Organización en la recepción del resultado del proceso o servicio y está compartido con el proveedor externo.
- o El ejercicio de la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad, se desarrolló con el apoyo del equipo de auditores internos, quienes, a través de la labor realizada, encontró una (1) observación contra los requisitos especificados, además de planteamiento de las oportunidades de mejora y/o recomendaciones que apoyan la gestión de los procesos, en su propósito de lograr los objetivos planificados y cumplir con la normativa aplicable.

La estructura general del Proceso está compuesta por seis (6) procedimientos: El RAPD01 Inscripción del registro civil, RAPD02 Procedimiento 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, el RAPD04 Actualización del Archivo Nacional de Identificación y el RAPD05 Jornadas de Registro Civil e Identificación a Población Vulnerable.

De igual manera, dentro de su información documentada se encuentran 40 formatos debidamente codificados y articulados a cada uno de los procedimientos anteriores. Como soporte a la base documental de los procedimientos se encontró la construcción de tres (3) manuales: Manual de reseña, manual de directrices del centro de acopio y el manual de directrices de Booking. Finalmente aparecen dos (2) guías, la de actualización y modificación en el archivo ANI y la guía de investigación, validación de solicitudes de documentos AFIS y la guía de control de tintas para la producción de documentos de identificación y por último el protocolo de jornadas de documentación a la Población Vulnerable.

Ahora bien, dentro del componente del direccionamiento estratégico el Macroproceso tiene bien definido y articulado a la Planeación de la Organización su objetivo estratégico y/o de calidad con énfasis en el contexto organizacional, en el

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

logro de los resultados deseados en mejora de la satisfacción de los clientes (colombianos) y bajo un enfoque basado en procesos y en riesgos.

Como elemento fundamental para el control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, se cuenta con el apoyo y considerado como aliado tecnológico el proveedor para la fábrica de documentos IDEMIA. En lo particular, el Macroproceso comunica claramente los requisitos y controles que se necesitan con la finalidad de evitar efectos negativos en sus operaciones y en la satisfacción del cliente (colombianos). Con los informes de supervisión a los contratos, se realiza el seguimiento al desempeño del proveedor.

Respecto a los recursos de apoyo, tales como las personas y la infraestructura se consideran las capacidades actuales de los recursos internos (personas, capacidad de los equipos, conocimiento organizacional), lo anterior para asegurar de que se proporciona a los clientes, los productos y servicios conformes de manera sistemática.

La auditoría al proceso culminó el jueves 25 de octubre de 2018 a las 5:00 p.m., para la cual se informó al líder del Macroproceso sobre los resultados y en reunión de clausura del viernes 26 de octubre de 2018 a las 3:00 p.m., en presencia de los responsables de los procesos y de los profesionales de apoyo a los mismos, se expuso el resultado final, encontrando sinergia y aceptación de la misma y firmando el acta de cierre de auditoría AIFT11.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes fueron:

# Fortalezas	CINCO (05)
# Conformidades	TEINTA Y UNA (31)
# No conformidades	CERO (0)
# Observaciones	UNO (01)

## • FORTALEZAS

- **FO1:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.6 Conocimientos de la Organización: La experiencia y conocimiento técnico de los equipos de trabajo en cada una de las Coordinaciones; representado por los servidores que han desarrollado su actividad en la entidad durante su vida laboral, y que poseen a la fecha un cúmulo importante de conocimiento experiencial, facilitando que el desarrollo operativo de los procesos se lleve a cabo de manera eficiente y de

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- conformidad con los requisitos especificados. Es por esto que las guías del Registrador Municipal y de los Delegados Departamentales y la Circular Única de Registro Civil e Identificación; hacen parte de una herramienta a disposición de los líderes de las dependencias y de los Registradores en general, en las cuales se consignaron las directrices asociadas al desarrollo de los procesos, de manera que esta orientación proporcionada facilita conservar y mantener los estándares de trabajo a nivel Institucional en todas las sedes con atención misional.
- **FO2:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 10.3 La mejora continua de la gestión: orientada por el direccionamiento estratégico que formuló la Alta Dirección, y que para el “Contexto de la Organización” (4.1) y el “Sistema de Gestión de Calidad y sus Proceso (4.4), el impulso de los líderes de los procesos y la participación de los equipos de trabajo, ha facilitado el cumplimiento de los objetivos y metas planificadas y el desarrollo de nuevos proyectos que aumentan la eficiencia, eficacia y efectividad misional de la Entidad. (Objetivo Estratégico No. 3).
  - **FO3:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.3 Infraestructura: La implementación de nuevos aplicativos y mecanismos para facilitar el acceso a la información y los servicios de la Entidad; entre otros el aplicativo SIRC Web para el manejo del Registro Civil, con el cual se ofrece a los usuarios y ciudadanos en general la facilidad importante de entrega de productos por medio de la Web, simplificando el trámite y ofreciendo un mejor servicio a todas las Partes interesadas.
  - **FO4:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.5.2 Trazabilidad de las Mediciones: Las mejoras realizadas en desarrollos y herramientas tecnológicas, que garantizan el cumplimiento de actividades misionales tales como; agendamiento web, fortalecimiento del servicio SIRC WEB, duplicados a través de la web (web asistido), fibra óptica para la interconexión de servidores de datos enrolamiento de trámites de cédula de primera vez, situación que ha permitido a nuestros clientes (colombianos) tener respuestas ágiles, seguras y eficientes respecto sus necesidades y expectativas.
  - **FO5:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.5.2 Identificación y Trazabilidad: Los indicadores de los procesos mantienen alineación con las variables contenidas en el objetivo definido en la caracterización del proceso, situación que permite evaluar la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados y determinar que las variables contenidas en tales objetivos se gestionan a partir de los resultados de la medición. Dentro de la clasificación

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

de los indicadores se les puede asignar una meta hacia la cual se dirigen las acciones de los equipos de trabajo para cumplirla, toda vez que sus resultados están al alcance del líder de proceso y no dependen de factores externos sobre los cuales no es posible asegurar control.

- De la misma manera son importantes los indicadores de tipo estadístico (cumplimiento) o de seguimiento que en las dependencias se utilizan, ya que a pesar de que no se les define una meta, al igual se registran, alimentan y se hace su respectivo análisis para que cuando sea aplicable permitan proponer acciones de mejora a las que haya lugar.
- Con el análisis de los resultados respecto al muestreo en sitio, es importante resaltar los resultados obtenidos, de las (13) dependencias verificadas, las Coordinaciones de Servicio Nacional de Inscripción, Archivos de Identificación, Jurídica de Identificación, Validación e Individualización y de Novedades, obtuvieron un resultado muy óptimo respecto a las 8 Coordinaciones restantes, situación que permitió subir la media aritmética de los resultados generales de todo el Macroproceso.
- El empoderamiento de los líderes y Servidores que hacen parte de los procesos, de los profesionales de apoyo y de su equipo directivo, quienes en sitio y con pocos recursos, mantienen su sentido de pertenencia y gran responsabilidad, controlando los procesos, la comunicación interna y la trazabilidad de las mediciones.

## • CONFORMIDADES

Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, en especial de los siguientes numerales:

- En la NTC-ISO 9001:2015 – 4. 4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.6 Conocimientos de la organización.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.1 Planificación y Control Operacional
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.2 Requisitos para los productos y servicios / 8.2.1 Comunicación con el cliente.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios / 8.2.3.1.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios / 8.3.1 Generalidades.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente / 8.4.1 Generalidades.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.4.2 Tipo y alcance del control.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.4.3 Información para los proveedores externos.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.5 Producción y provisión del servicio / 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.5.2 Identificación y Trazabilidad.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.5.4 Preservación.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.5.6 Control de los cambios.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.6 Liberación de los productos y servicios.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.7 Control de las salidas no conformes / 8.7.1.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.7.2.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 9.1.1 Generalidades.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 9.1.2 Satisfacción del cliente.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 10. Mejora
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 10.1 Generalidades
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 10.2 No conformidad y acción correctiva / 10.2.1.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 10.2.2
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 10.3 Mejora continua.

#### ● **NO CONFORMIDADES**

No se evidencian no conformidades.

#### ● **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

Se debe Fortalecer la revisión y verificación continua de los procesos y procedimientos.

- **OB1:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.2.1 y 8.5: Considerar en el procedimiento del Macroproceso RAPD06 “Salidas No Conformes”, en general las

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

posibilidades asociadas a la definición de producto no conforme: “incumplimiento de un requisito”, o en otros términos referir a los errores, omisiones, incumplimientos, anomalías que generan correcciones, reprocesos (Rechazos intermedios en el proceso de recepción, validación y fábrica), cuyo registro y análisis genera valor al sistema y por ende a la producción y prestación del servicio, por cuanto el estudio de este tipo de situaciones permitiría generar iniciativas y planes de mejora que perfeccionan la gestión y el desarrollo de los procesos.

- En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.5.2 y 8.5.2: Estudiar la posibilidad de ajustar los rangos de aceptación de algunos de los indicadores de gestión como tal: RA13 “% de devoluciones de material realizadas” y RA14 “% de rechazos inherentes al proceso de preparación”, ya que, con rangos más ajustados, se minimizaría la brecha de aquellas preparaciones que tienen responsabilidad de la RNEC y que de cara al cliente (colombiano) tendría un impacto favorable.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.2, 7.3: Fortalecer las acciones de capacitación / sensibilización, aprovechando la gestión del conocimiento de los profesionales expertos en el Macroproceso, que conlleven a lograr un mayor entendimiento del concepto del producto / servicio / salida no conforme y la importancia de hacer la identificación, registro y análisis de este tipo de eventos por parte de los equipos de trabajo en los procesos, proporcionado así, oportunidades de mejora que aportan a la mejora continua.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 6.1: Fortalecer el entendimiento de la metodología de identificación y control de los riesgos a través del enfoque denominado “Pensamiento basado en riesgos, y su integración a los flujos de proceso y demás elementos del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de lograr una mayor interacción de los equipos de trabajo con las matrices de riesgos elaboradas para los procesos aplicables, que conlleve a proponer nuevas oportunidades de mejora para la gestión y el control de los mismos. (Ejemplo acumulados radicados SIC), para lograr así una cultura de la prevención y no de la reacción con la corrección ante eventos no deseados.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.2.1 y 8.5.2: Establecer un mecanismo y/o estrategia de responsabilidad conjunta entre las dependencias del Macroproceso para el descargue de aquellos radicados SIC reiterativos y a los que ya se les ha generado respuesta.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- Para el caso particular del grupo de trabajo “Archivos de Identificación”, documentar las actividades relacionadas con los conceptos generados por los técnicos dactiloscopistas para las plenas identidades a través de una guía y/o protocolo, donde se describa el paso a paso de su operación y que de igual forma se articule a algún procedimiento. Puesta en marcha del validador de la información a capturar por los cónsules en sitio, situación que minimizaría los tiempos de proceso con la elaboración de los archivos NIST correspondientes.

### 3.3.6. Resultados Procesos Auditados - Equipo Auditor No. 6

**Procesos: Delegación de Antioquia - Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello.**

- **GENERALIDADES**

**Tabla 20 Generalidades Auditoría Interna Delegación de Antioquia y Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello.**

<b>Auditoría N° GRUPO 06</b>		<b>Fecha de Auditoría:</b>
<b>Dependencia Auditada:</b> Delegación Departamental de Antioquia Registraduria Especial de Medellín Registraduria Especial de Bello Registraduria Especial de Envigado-		<b>26/09/2018</b>
<b>Proceso Auditado:</b>	Todos los procesos de la RNEC	
<b>Procedimiento Auditado:</b>	Incluye todos los procedimientos de los procesos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.	
<b>Líder del proceso</b>	LUZ HELENA RIVERA LOPEZ ADOLFO RAFAEL FERNANDEZ LAGUNA Delegados Departamentales de Antioquia.	
<b>EQUIPO AUDITOR</b>		
<b>Auditor Líder</b>	Elcy Yuceire Moreno Martinez	
<b>Auditor Acompañante</b>	Graciela Ortegón Ruiz	
<b>Auditor Acompañante</b>	Berenice Polanco Mosquera	
<b>Objeto de la Auditoría</b>	Realizar la auditoría interna de calidad de la Registraduría	

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

	Nacional del Estado Civil cuyo alcance es la Inscripción en el Registro Civil, identificación y expedición de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía con base en los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015, con el fin de establecer la conformidad del mismo.
<b>Alcance de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna a los procesos ejecutados en la Delegación Departamental de Antioquia, Registraduria Especial de Medellín, Registraduria Especial de Bello, Registraduria Especial de Envigado con base en los requisitos establecidos en la NTC-ISO 9001:2015.

Fuente: Plan de Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

## • RESUMEN EJECUTIVO

La Auditoría Interna de Calidad se realizó el 24 de septiembre de 2018, mediante una reunión de apertura con presentación de cada uno de los auditores, se desarrolló conforme a lo programado y planificado, entregando los resultados en la reunión de cierre el 26 de septiembre de 2018. El día 24 de septiembre de 2018, se inicia la Auditoría por medio de entrevista en sitio, con los Delegados Departamentales, Doctora Luz Helena Rivera Lopez, Doctor Adolfo Rafael Hernandez Laguna, acompañado del Registrador Especial de Medellín el Doctor Diego Mauricio Gutierrez Vanegas y los responsables de los procesos auditados (Verificar acta inicio de la auditoría). Se dio inicio a la auditoría en sitio, conforme al plan de auditoría enviado por medio del Memorando No 001 del 18/09/2018. La auditoría se llevó a cabo de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 con el fin de establecer la conformidad del mismo.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes fueron:

# Fortalezas	SIETE (07)
# Conformidades	VEINTE (20)
# No conformidades	UNA (01)
# Observaciones	VEINTISIETE (27)

## • FORTALEZAS

### DELEGACIÓN DEPARTAMENTAL DE ANTIOQUIA.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- **Gestión Delegados departamentales**

**FO1:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 5.1 Liderazgo y Compromiso: Ubican el Plan Estratégico en la intranet donde las acciones de emprendimiento, las articulan con los cuatro ejes estratégicos enmarcados en las metas y objetivos estratégicos del 2015-2019; los Delegados Departamentales, abordaron temas relacionados con las falencias tecnológicas, equipos, mobiliario, suministro de papelería, tóner y cartuchos para impresoras, escritorios, silletería, del cual lograron la obtención de recursos del orden de dos mil millones de pesos para ejecutar en este cuatrienio del 2018 para fines electorales y fortalecimiento logístico, buen funcionamiento de las oficinas y servicio armónico de las oficinas, buena prestación del servicio y la satisfacción del usuario.

Del rubro asignado los Delegados gestionaron el alquiler de una bodega para la guarda y el almacenamiento de documentos electorales de la Delegación y del archivo de los documentos para transferir y dar de baja.

La Delegación, es reconocida y posicionada por parte de las entidades gubernamentales del Departamento. Como valor agregado se cuenta con dos guardas de seguridad permanente de 24 horas en jornadas diurnas y nocturnas que vigilan toda la infraestructura y las áreas de las sedes locativas de la Delegación Departamental y la Registraduría Especial de Medellín. Este servicio es diferente al suministrado por la entidad.

Un aspecto importante para destacar son las reuniones de carácter permanente con los responsables de las áreas de los procesos y los Registradores Especiales del área metropolitana; se cuentan con 8 Registradores Especiales, 7 auxiliares de la Registraduría Especial de Medellín y 119 Registradores Municipales y la oficina de OPADI.

Se logró ayuda de cooperación que permite suplir las necesidades básicas para el uso de tecnologías modernas y la agilización de los trámites de los duplicados vía Web, lo que contribuye al empoderamiento de la Imagen Corporativa de la entidad.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- **Gestión Delegados departamentales**

**FO2:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.3 Infraestructura: Se ha fortalecido con la consecución de tecnología moderna, cámaras de seguridad y se cuenta con sistema novedoso.

- **Servicio al colombiano**

**FO3:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.5 Información Documentada: Se realiza la revisión desde los archivos digitales, no cuenta con documentos físicos, Política Cero Papel – realiza copias de información en disco externo.

- **Gestión de los Recursos Financieros**

**FO4:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 10.3 Mejora Continua: Los registros se realizan con sus respectivos soportes y autorizaciones, solicitaron Facturación Unificada de EPM (servicios públicos) y logran obtener factura en Excel que permite discriminar los consumos por Registraduría.

- **Soporte técnico**

**FO5:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.3 Infraestructura: Se observó que se brinda soporte en todas las Registraduria del departamento a través de la herramienta skay empresarial realizando video conferencias. Labor que se está efectuando debido a la implementación de tecnologías de la información y la comunicación para este caso adquisición de cámaras web para todas las Registradurías del departamento adquiridas por la gestión de los Delegados Departamentales.

- **Soporte técnico**

**FO6:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 5.1 Liderazgo y Compromiso: Se identificó que los recursos que proporciona la entidad son insuficientes. Por lo anterior y con el fin de lograr la conformidad de los productos y servicios de la entidad los delegados realizan gestión con la Gobernación en cuanto a la adquisición de equipos para poder suplir las necesidades presentadas, Soporte técnico.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

Se tiene programado estructurar un foro web de mesas de trabajo del comité de registro civil con los registradores del departamento en cuanto a casuística de registro civil, en atención a la circular única de registro civil en un ambiente web; lo de anterior con el fin de despejar y concluir los interrogantes de los casos de temas de registro civil que no pueden ser resueltos directamente por el funcionario que atiende la función registral.

### **REGISTRADURIA ESPECIAL DE MEDELLIN DE ANTIOQUIA**

- **FO7:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 10.3 Mejora Continua y Objetivo Estratégico No. 3): Se describe el área dispuesta de Registro Civil, ubicada en el primer piso de la sede locativa de la Registraduría Especial de Medellín, el lugar cuenta con espacio amplio y cómodo donde funcionan dos ventanillas y un funcionario por cada ventanilla que brindan los servicios en materia registral y consultas de trámites; el espacio cuenta con la señalización de la ARL POSITIVA, rampa para la atención de los discapacitados y población vulnerable; sala de espera para los ciudadanos y sillas negras rimax; en la parte superior de la pared a la entrada principal de acceso, se cuenta con vallas de tamaño amplio y adecuada con avisos gráficos de información donde se relacionan los requisitos específicos de citas de Agendamiento vía Web para los servicios únicamente de Registro Civil; se recalca en estos avisos que las citas son gratuitas y fácil de obtenerlas. Al interior del local, se encuentra publicada otra cartelera con avisos informativos que relaciona los servicios tarifarios de los trámites exentos y no exentos; los usuarios son atendidos mediante Agendamiento Web de forma ágil y oportuna.

Para comprobación del cumplimiento de los lineamientos de la Ley del Archivo General de la Nación 594 del 2000 y Resolución No.7109 de 2012 de la Tabla de Retención Documental, se verificó en la parte interna del lugar, estantes rodantes del archivo de gestión documental de los seriales y documentos antecedentes en nacimiento, matrimonio y defunción que datan del año 2008 hasta el 2018 organizados, almacenados y rotulados conforme a las Tablas de Retención de la RNEC. Se evidencia que el inventario físico documental de dicho archivo, lo llevan digitalmente en PC de equipo administrativo, que facilita realizar búsquedas de manera ágil, rápida y oportuna de toda la documentación que reposa en el citado archivo físico; se observa que las cajas de cada uno de los archivos no contienen tapas del FUID para no imprimir y contribuir con la Política de Cero Papel.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

El grupo de trabajo a cargo de los Registradores Especiales comprometidos con la labor, permanentemente reciben capacitaciones virtuales del SGC y de las TRD para estar acorde con las actualizaciones y modificaciones que en materia de registro civil el nivel central expide. El grupo de trabajo que está cargo de los Registradores Especiales comprometidos con la labor, permanentemente reciben capacitaciones virtuales del SGC para estar acorde con las actualizaciones y modificaciones que en materia de registro civil el nivel central expide.

### • CONFORMIDADES

Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, en especial de los siguientes numerales:

- En la NTC-ISO 9001:2015 - 4.1 Comprensión de la organización y su contexto.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 4.3 Determinación del alcance del SGC y su contexto.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 5.1 Liderazgo y compromiso.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 5.2 Política.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 6.3 Planificación de los cambios.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 7.1.3 Infraestructura.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 7.1.6 Conocimientos de la Organización.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 7.2 competencia.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 7.5 Información documentada.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 8.2.1 Comunicación con el cliente.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- En la NTC-ISO 9001:2008 - 9.3 Revisión por la dirección.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 10.2 No conformidades y acciones.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 10.3 Mejora continua.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- **NO CONFORMIDADES**

**Registraduría Especial de Bello:**

- En la NTC-ISO 9001:2015 - 7.1.3 Infraestructura: Durante la auditoría en sitio, se observó que la infraestructura es inadecuada el espacio donde funciona la sede de la Registraduría Especial de Bello, es insuficiente; la información contenida en los documentos está en riesgo de humedad y deterioro con filtración de lluvias para la documentación archivada; las cajas de trámites decadalectilares procesadas y alfabéticas están expuestas al hurto o extravío y se encuentran en el pasillo de la circulación de los usuarios; las instalaciones locativas no cumplen con el espacio para prestar un servicio al público de forma adecuada; se presenta hacinamiento desde el puesto de trabajo de los funcionarios y en las áreas de espera para la atención al colombiano. No se cuenta con servicios públicos sanitarios para los usuarios, se incumple el numeral 7.1.3 infraestructura, de la norma ISO 9001; 2015: la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

- **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

Delegación Departamental de Antioquia:

- **OB1:** En la NTC-ISO 9001:2015 - 7.1.5 recursos de seguimiento y control: Se evidencio que se está dando cumplimiento al envío de la información de manera oportuna en esta actividad, sin embargo, se identificó que el formato utilizado aunque tiene los mismos requerimientos no es el que se encuentra publicado en la INTRANET, RAFT 28 reporte de irregularidad en inscripciones de registro civil, lo que podría incumplir en el numeral 7.1.5 de la norma ISO 9001: 2015 y la Resolución 11177 del 17 de octubre 2017, la organización debe conservar la información documentada, apropiada como evidencia para el seguimiento y medición de sus recursos.
- **OB2:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.7 Control de las salidas no conformes: Se debe verificar el cumplimiento del procedimiento de las SALIDAS no conformes, ya que se están realizando reproceso de material, sin previo análisis e identificación de la causa. Lo que a futuro se incumpliría con el requisito de la norma ISO 9001: 2015 en el numeral 8.7.1 control de las salidas no conformes: la organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de los requisitos establecidos en los numerales a), b), c) y d).

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- **OB3:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.2 personas: la planta de la delegación departamental de Antioquia cuenta con 296 funcionarios activos de la nómina para 125 municipios entre registradores especiales, auxiliares, municipales y cargos de profesional solo para la sede departamental y las registradurías especiales de Medellín, Bello, Envigado e Itagüí y los cargos del nivel técnico y asistencial para apoyar a las demás oficinas municipales. Se observó que por medio la resolución no. 365 del 2017, los Delegados Departamentales asignaron las funciones para la responsabilidad y el desempeño de las labores en los macroprocesos y procesos de la entidad a los funcionarios adscritos a la planta de la delegación departamental no son suficientes para atender todas las actividades misionales y administrativas lo que podría incumplir el numeral 7.1.2 donde la entidad debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz del sistema de gestión de calidad para la operación y control de sus procesos.
- **OB4:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.2 competencia: al verificar el listado de funcionarios activos de la delegación de Antioquia, se solicitó como muestra, hoja de vida de servidora en el cargo de auxiliar administrativo con antigüedad de 16 años, prestando los servicios como provisional de carácter indefinido en la Registraduría Municipal de Puerto Berrío; se comprobaron los requisitos generales a cumplir definidos en la descripción del proceso, como el diploma de bachiller para ocupar el cargo; se evidenció carpeta de investigación en el área disciplinaria de quejas en su contra por apertura de investigación disciplinaria en contra de la funcionaria Diana Marcela Gómez Pico mediante expediente no. 001-269-2016; la servidora en la actualidad ocupa el cargo de registradora municipal en Carolina en el cargo 4035-05 a través de resolución inicial no. 1124 del 5/02/2018 al 5/05/2018; se observa otra resolución de nombramiento no, 392 del 3/05/2018 al 3/11/2018, lo que a futuro podría incumplir el numeral 7.2 de la norma is09001:2015 literal a) que determina la competencia necesaria para las personas que realizan su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad del perfil de registrador municipal, se verificó cumplimiento en el lleno de los requisitos establecidos en la descripción del proceso de vinculación talento humano y del manual de funciones: título de formación tecnología o aprobación de tres años de educación superior.
- **OB5:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos: Manifiesta no conocer acciones de mejoras recientes, prioridad actividades electorales afectando posiblemente el cumplimiento del numeral 6

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- de la norma sobre planeación, desconocimiento que afecta el trabajo en aras de lograr los resultados deseados y lograr mejoras en el proceso.
- **OB6:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.1 planificación y control operacional: manifiesta que algunos procesos fueron retrasados por falta de personal y procesos electorales, se afecta el numeral 6 de la norma. ISO 9001:2015, que establece la necesidad de la planeación.
  - **OB7:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 4.4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos: Error en la ejecución de los procedimientos por falta de inducción y actualizaciones, hacen que los procedimientos requieran mayor tiempo de ejecución, siendo necesario reforzar el cumplimiento del numeral 7.2 ISO 9001:2015 al ubicar personas no competentes para desarrollar funciones específicas.
  - **OB8:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades: Los efectos se consideran como los deseados cuando se da cumplimiento dentro de los términos, se afecta el numeral 6 de la norma. ISO 9001:2015, que establece la necesidad de la planeación ya que las actividades programadas están sujetas a variables presupuestales y sede central.
  - **OB9:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.1 Generalidades: Depende de la Sede Central, los convenios interinstitucionales que realicen se afectan por el desarrollo de procesos no contemplados en el Plan de Ejecución, lo que podría afectar el cumplimiento de este numeral por falta de fortalecimiento en el numeral 9.3.2. de la norma ISO 9001:2015.
  - **OB10:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos: Horarios cruzados en Delegaciones y Registradurías, cuentan con una hora de almuerzo, mientras las Registradurías cuentan con jornada continua y solo un funcionario, esto afectaría el correcto cumplimiento del numeral 7.1.4 de la norma ISO 9001:2015, generando un ambiente en condiciones no saludables para las personas que tienen a cargo esta responsabilidad.
  - **OB11:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente: manifiesta que no hay conocimientos específicos para determinar calidad de servicios prestados por proveedores externos. Se afecta el cumplimiento del 7.1.6 Conocimientos de la organización, ya que la entidad si cuenta con controles definidos, sin

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- embargo, no se socializan los mismos, lo que genera que no se apliquen los controles establecidos.
- **OB12:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.4.1 Generalidades: No se deja registro de las experiencias negativas, presentados con los proveedores. Se afecta el cumplimiento del numeral 7.1.6 ISO 9001:2015 Conocimientos de la organización, lo que genera que no se apliquen los controles por desconocimiento.
  - **OB13:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.4.3 Información para los proveedores externos: En los casos en los cuales no quedan suscritas en el contrato, se realiza una verificación hasta la entrega del bien o servicio, efectuando así los correctivos, sin embargo, no se deja precedente del hecho. Se afecta del numeral 7.1.6 ISO 9001:2015 Conocimientos de la organización, lo que genera que no se apliquen los controles por desconocimiento.
  - **OB14:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación: No hay un registro de medición de resultados ni de evaluación de los procesos, sin embargo, se realizan correctivos a los productos no conformes recibidos de proveedores externos. Sin embargo, se podría ver el incumplimiento del numeral 7.1.6 ISO 9001:2015 Conocimientos de la organización, lo que genera que no se apliquen los controles por desconocimiento.
  - **OB15:** En la NTC-ISO 9001:2015 – . 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación: No son analizados en Delegación, Esto podría afectar los cumplimientos del numeral 9.1.1. ISO 9001:2015, En la Generalidades establecidas las condiciones en las cuales se debe hacer seguimiento y medición para obtener los resultados deseados.
  - **OB16:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 10.3 Mejora continua: No conoce el resultado de la auditoría anterior, no se socializó, lo cual afecta el cumplimiento del numeral 6, Planificación de la norma ISO 9001:2015, Viéndose reflejado en la planificación de los procesos que conduzcan a los efectos deseados.
  - **OB17:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.5. Información documentada: No cuenta con ninguno de los requisitos establecidos en el numeral 7.5.2 de la norma ISO 9001:2015, al no contar con la identificación de los documentos, ni almacenamiento y conservación en las condiciones exigidos por el Archivo General de la Nación-AGN.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- **OB18:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.5. Información documentada: No deja soporte de las respuestas algunas respuestas dadas, lo cual podría afectar el cumplimiento del numeral 8.5.2. Identificación y Trazabilidad referido en la norma ISO 9001:2015, al no quedar evidencia de la identificación y registro de salidas.
- **OB19:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.5.3. Control de la información documentada: Cuenta con el (Sistema Interno de Correspondencia) SIC, herramienta que no es actualizada con la información, adicionalmente la información es almacenada en el correo electrónico y no genera back ups para conservar la información. Afectando el cabal cumplimiento del numeral 7.5.3.2 en el sentido de los requerimientos que hace la ISO 9001:2015, de la necesidad del almacenamiento, preservación, conservación y disposición de la información que se requiere mantener documentada, teniendo en cuenta que si el usuario del responsable del proceso es cancelado o el equipo sufre algún daño la información se puede perder.
- **OB20:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.5.1 Generalidades — recursos de seguimiento y medición: Se toma como muestra expediente con radicado SIC 011202 del 13 de sept. 2018, documento que no se encuentra registrado en el Sistema Interno de Correspondencia, porque son archivados una vez se recibe, esto impide llevar un control de la documentación y trámites pendientes por resolver, lo que podría contravenir con el numeral 6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad y cuándo se finalizará.
- **OB21:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 9.1.3. Análisis y evaluación: No se evidencia análisis ni evaluación de esta información estadística, ni actuaciones formativas para tratarlas o disminuirlas. Se da a conocer y concientiza directamente a servidor reportado, en los casos más recurrentes (ej. Atención al ciudadano). Sin embargo, se debilita el cumplimiento del numeral 6.1 de la norma ISO 9001:2015 Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades, toda vez que no se está trabajando en la reducción de los efectos no deseados.
- **OB22:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 10.3 Mejora continua: Desde la Delegación no se evidencian acciones de mejora a partir de las actuaciones disciplinarias, situación que podría afectar el cumplimiento del numeral 7.3 de la norma ISO 9001:2015 toma de conciencia, al no tener en cuenta la evaluación de desempeño de cada uno de los servidores.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

#### **Registraduría Especial de Envigado:**

- **OB23:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 5.1.2 Enfoque al cliente: No cuenta con el informe de auditoría realizado en la vigencia del 2017, lo que podría incumplir requisito 7.3. Toma de Conciencia donde la Organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control sean conscientes de la política y los objetivos del SGC.
- **OB24:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.5. Información documentada: Conforme a las políticas de Archivo Documental, las Tablas de Retención Documental y Series documentales. Se conservan documentos desde 2009, evidenciando que no han realizado destrucción, lo cual puede afectar más adelante el numeral 7.1.3 de la norma ISO9001: 2015, que determina que la Organización debe proporcionar la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los productos y servicios; dicha información puede conservarse digitalizada.
- **OB25:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.5.3. Control de la información documentada: Se crean carpetas de oficios recibidos y salidas de documentos, identificados por años, meses, nombre del solicitante de forma manual, evidenciándose que no se utiliza eficazmente la plataforma de correspondencia diseñada para cumplir con este propósito. El SIC (Sistema Interno de Correspondencia) no funciona eficientemente. Es necesario gestionar su actualización, para que a futuro no se incumpla el requisito establecido en el numeral 8.5.2 de la norma ISO9001:2015 que debe utilizar los medios apropiados que permita identificar las salidas.

#### **Registraduría Especial de Bello:**

- **OB26:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.5.3.2 control de la información documentada: Se observó que existe un lugar del Archivo donde reposa el Archivo de Gestión Documental, es limitado y cuenta con poco espacio lo que a futuro podría afectar el cumplimiento de del numeral 7.5.3.2 Control de la información documentada literal b) de la norma ISO 9001 de 2015; la organización debe abordar las actividades relacionadas con el almacenamiento y preservación de la legibilidad.
- **OB27:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos: Al verificar el espacio de la cajilla de seguridad de almacenamiento y guarda de documentos ( cedulas de ciudadanía y tarjetas de identidad) se evidencia que las tarjetas de

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

identidad están por fuera de la cajilla y se encuentran guardadas en un archivador de alfabéticas, lo que podría incumplir el numeral 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos de la norma ISO 9001; 2015: La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes con de los proveedores externos, suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

### 3.3.7. Resultados Procesos Auditados - Equipo Auditor No. 7

**Procesos: Delegación de Santander - Registradurías Especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil.**

- GENERALIDADES**

**Tabla 21 Generalidades Auditoría Interna Delegación de Santander, Registradurías Especiales de Floridablanca, Bucaramanga y Registraduría Municipal de San Gil.**

<b>Auditoría N° 01</b>		<b>Fecha de Auditoría:</b> 24 – 25 y 26 de septiembre de 2018.
<b>Dependencia Auditada:</b> Delegación de Santander, Registradurías Especiales de Floridablanca y Bucaramanga y Registraduría Municipal de San Gil		
<b>Proceso Auditado:</b>	Todos los procesos de la red de procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil	
<b>Procedimiento Auditado:</b>	Todos los procedimientos	
<b>Líder del proceso</b>	Roque Alirio Martínez Santos Jose Alejandro Muñoz Palacio Delegados Departamentales de Santander	
<b>EQUIPO AUDITOR</b>		
<b>Auditor Líder</b>	Luis Andrés Medina Velasquez	
<b>Auditor Acompañante</b>	Mónica Muñoz Casallas	
<b>Auditor Acompañante</b>	Henry Jesús Combariza Rodriguez	
<b>Objeto de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil cuyo alcance es la Inscripción en el Registro Civil, identificación y expedición de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía con base en los requisitos de la NTC - ISO	

 <b>REGISTRADURÍA</b> NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

	9001:2015
<b>Alcance de la Auditoría</b>	<p>Realizar la Auditoría Interna en la Delegación de Santander, Registradurías Especiales de Floridablanca y Bucaramanga y Registraduría Municipal de San Gil con la ISO 9001:2015.</p> <p>La Auditoria se realizará involucrando las diferentes áreas inherentes a los procesos y actividades objeto de Auditoría, iniciando con trabajo de campo, recolección y consolidación de información pertinente para su análisis y emisión de informe independiente, objetivo y sistemático sobre los resultados obtenidos.</p> <p>El auditor aplicará técnicas de Auditoría Generalmente Aceptadas y normas para el ejercicio profesional de la auditoría interna. Se utilizarán métodos selectivos de observación y comprobación, dado que, por su naturaleza y costo, podría resultar difícil verificar la totalidad del universo sujeto a control, para lo cual se realizará la muestra, de conformidad con las técnicas de auditoria. La información suministrada por el proceso tiene la calidad de confidencial.</p> <p>Al término del proceso auditor <i>in situ</i>, se realizará reunión de cierre a través de la cual se socializarán las observaciones y/o no conformidades, de lo cual se generará la respectiva Acta de Cierre de auditoría y posteriormente se emitirá el respectivo Informe de Auditoría, a fin de ser diseñadas e implementadas por parte de los responsables de los procesos, las acciones que subsanaran de manera definitiva las causas que dieron origen a las observaciones y que deben estructurar el Plan de Mejoramiento por Procesos respectivo en cumplimiento de la Resolución No. No.7413 del 11 de agosto de 2016 y de acuerdo con lo establecido en el Memorando No. 1 del 31 de enero de 2017 “Instructivo Plan de Mejoramiento” que debe ser remitido a la Oficina de Control Interno.</p>

Fuente: Plan de Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

## • RESUMEN EJECUTIVO

Se efectuó la auditoría en la Delegación de Santander, Registradurías Especiales de Floridablanca y Bucaramanga y Registraduría Municipal de San Gil, a todos los procesos de la red de procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil con énfasis en la Inscripción en el Registro Civil, identificación y expedición de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía con base en los requisitos de la NTC - ISO 9001:2015.

Durante el proceso auditor se verificaron 23 de los procedimientos de la Entidad:

- Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas pqrscd's: Su objetivo consiste en dar resolución oportuna y de conformidad con la normatividad vigente a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Consultas – PQRSDC's que se formulen ante la Registraduría Nacional del Estado Civil - RNEC, mediante la adecuada recepción, radicación, análisis, trámite, tratamiento y resolución de las mismas con el fin de garantizar el derecho fundamental de petición a todas las personas.
- Atención y servicio a los colombianos, elaboración y control de documentos y registros: Su objetivo consiste en orientar y atender a los ciudadanos mediante la aplicación de diferentes canales de atención (personal, telefónico, página Web, redes sociales, correo institucional y chat) para facilitar el acceso a los servicios misionales de manera oportuna y confiable.
- Administración de riesgos institucionales: Su objetivo consiste en administrar los Riesgos Institucionales de la Entidad mediante la identificación, análisis, valoración, revisión y monitoreo de los riesgos de gestión y de corrupción en todos los procesos de la entidad, con el fin de establecer e implementar las acciones y controles pertinentes que garanticen el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Control de producto y o servicio no conforme: Su objetivo consiste en dar tratamiento al producto y/o servicio no conforme mediante la solicitud de los colombianos con el fin de garantizar la identificación de los mismos.
- Inscripción en el registro civil: Su objetivo consiste en Inscribir y expedir Registro civil de nacimiento, matrimonio y defunción, mediante los diferentes tipos de solicitud de inscripción, para reconocer la existencia legal de una persona, su vínculo matrimonial y establecer legalmente su fallecimiento, con

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

el fin de determinar su estado civil, ejercer ciertos derechos y adquirir ciertas obligaciones.

- Preparación, elaboración, expedición y envíos de tarjetas de identidad y cédulas de ciudadanía por primera vez, duplicados, rectificaciones y renovaciones: Su objetivo consiste en expedir Tarjetas de Identidad y Cédulas de Ciudadanía mediante los diferentes tipos de solicitud de trámite realizadas por los colombianos con el fin de garantizar la identificación y permitir el ejercicio de sus derechos fundamentales.
- Expedición de copias y certificación de Registros civiles: Su objetivo consiste en expedir copias o certificados de Registros Civiles, mediante la consulta de archivos físicos como de los sistemas de información, a solicitud escrita de los interesados, para los diferentes trámites que se requiera.
- Vinculación de servidores públicos: Su objetivo consiste en realizar vinculaciones de los servidores públicos, a través del desarrollo de estrategias administrativas y operativas de conformidad con el presupuesto y las normas vigentes, con el propósito de satisfacer las necesidades de la entidad en el cumplimiento de las funciones y metas institucionales.
- Reporte e investigación de incidentes y accidentes de trabajo: Su objetivo consiste en identificar las causas, hechos y situaciones que han generado los incidentes y accidentes de trabajo ocurridos en desarrollo de la ejecución de las actividades propias de Registraduría Nacional del Estado Civil, por medio de la metodología establecida, con el fin de implementar las medidas correctivas oportunamente orientadas a eliminar o minimizar condiciones de riesgo y evitar su recurrencia.
- Plan institucional de formación y capacitación: Su objetivo consiste en fortalecer y desarrollar las capacidades, destrezas, habilidades y competencias de los servidores de la RNEC a través de los eventos de capacitación establecidos en el PIFC para el desarrollo profesional y el mejoramiento continuo en los procesos y en el puesto de trabajo.
- Programa de Bienestar Social: Su objetivo consiste en propiciar condiciones favorables en el ambiente de trabajo que motiven a los funcionarios, mediante el desarrollo de estrategias orientadas al bienestar social, estímulos e incentivos y desarrollo de la cultura organizacional, para contribuir al mejoramiento del desempeño laboral y de la calidad de vida de los servidores y de su grupo familiar.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- **Gestión presupuestal:** Su objetivo consiste en cumplir con la ejecución de los recursos financieros apropiados por la ley anual de presupuesto y decreto de liquidación mediante la desagregación inicial del presupuesto, la expedición de los Certificados de Disponibilidad Presupuestal (CDP), el Registro Presupuestal del Compromiso (RPC), las modificaciones presupuestales, la verificación y creación de beneficiario cuenta, y otros trámites como las vigencias futuras, creación de pasivos exigibles vigencias expiradas y constitución de Reservas Presupuestales, para cumplir con las necesidades de la Entidad relacionadas con los gastos de funcionamiento e Inversión.
- **Elaboración de requerimiento y estudios previos:** Su objetivo consiste en iniciar el trámite correspondiente para la adquisición de bienes, obras o servicios, a través de la elaboración del requerimiento y estudios previos necesarios, para cumplir con la misión y objetivos institucionales.
- **Administración y control bienes muebles:** Su objetivo consiste en administrar los bienes tangibles e intangibles mediante la identificación y asignación de un código con el fin de controlar la propiedad planta y equipo de la entidad.
- **Administración y control bienes inmuebles:** Su objetivo consiste en identificar los bienes inmuebles de propiedad de la Entidad y los recibidos en comodato mediante la asignación de un código con el fin de controlar la cuenta de propiedad planta y equipo de la entidad.
- **Administración de archivo:** Su objetivo consiste en disponer de los documentos cuando sean requeridos a través de la organización, clasificación, custodia y conservación de los mismos con el fin de preservar la memoria documental y facilitar la gestión de la entidad en el tiempo.
- **Administración de correspondencia:** Su objetivo consiste en administrar las comunicaciones oficiales enviadas y recibidas por la entidad a través de la recepción, radicación y distribución de la misma con el fin garantizar que los documentos lleguen a su destino cumpliendo su propósito.
- **Adquisición, alistamiento y asignación de bienes informáticos:** Su objetivo consiste en gestionar la adquisición de bienes informáticos requeridos por la entidad, mediante el análisis, evaluación, desarrollo y ejecución de los proyectos de inversión, con el fin de modernizar la infraestructura tecnológica, brindando a los servidores equipos óptimos para el cumplimiento de las tareas asignadas.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- Administración infraestructura tecnológica: Su objetivo consiste en mantener una infraestructura tecnológica sólida y moderna por medio de máquinas robustas y seguras, ordenadores y elementos de red; sobre los que operan los diferentes servicios de la entidad de manera que se optimicen y aprovechen integralmente los recursos.
- Apoyo técnico a infraestructura tecnológica remota y en sitio: Su objetivo consiste en gestionar y solucionar los reportes de requerimientos e incidencias relacionadas con las tecnologías de la información y las telecomunicaciones (TIC) de manera integral a través de la recepción, atención y trámite de mantenimientos, dando cumplimiento a los niveles de servicio establecidos y a las políticas de seguridad de la información con el fin de prestar un servicio de soporte efectivo a los recursos tecnológicos de la entidad garantizando la continuidad del servicio y el óptimo funcionamiento de los mismos.
- Planes de mejoramiento: Su objetivo consiste en formular y hacer seguimiento al plan de mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional a través de la identificación del producto o servicio no conforme o las no conformidades detectadas a partir de las diferentes fuentes establecidas, con el propósito de hacer más eficiente y confiable la gestión institucional.
- Evaluación y seguimiento a los planes, programas y proyectos: Su objetivo consiste en apoyar a la administración de la Registraduría Nacional del Estado civil y sus órganos adscritos, en el desarrollo del Sistema de Control Interno, mediante la evaluación y seguimiento de los planes, programas, proyectos y procesos internos, el fomento de la cultura de control y la gestión de riesgos, como un mecanismo que contribuya al mejoramiento continuo y la adopción de adecuados instrumentos de gestión y resultados institucionales.

Es importante mencionar que los encargados de los procesos demostraron cumplimiento, puntualidad y disponibilidad para atender eficientemente el proceso de auditoría, la cual se efectuó en la Delegación de Santander, Registradurías Especiales de Floridablanca y Bucaramanga y Registraduría Municipal de San Gil.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes fueron:

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

# Fortalezas	TRES (03)
# Conformidades	VEINTICUATRO (24)
# No conformidades	SIETE (07)
# Observaciones	QUINCE (15)

## • FORTALEZAS

- **FO1:** En la NTC-ISO 9001:2015 – .8.5.2 Identificación y Trazabilidad: Conforme a lo observado en la oficina de centro de acopio y registro civil, se evidenció que los servidores encargados de las funciones de estas áreas, realizan constante seguimiento a los trámites de documentos rechazados decadaclares devueltas y salidas no conformes en el centro de acopio y para el caso de registro civil se realiza seguimiento a las primeras copias de registro recibidas de las Registradurías especiales y municipales de la Delegación, incluyendo verificación en el sistema de información PMT. Además, la RNEC expide certificado de Excelencia a la oficina de centro de acopio del Departamento de Santander en la destacada labor en el cumplimiento de las directrices impartidas, agregando un tono diferencial de compromiso, esfuerzo, interés, superando las dificultades presentadas llevando a ser mejores cada día y así brindar una mejor calidad del servicio de la RNEC.
- **FO2:** En la NTC-ISO 9001:2015 – .7.1.3 Infraestructura: Le fue mostrado al auditor, las acciones realizadas para el mejoramiento en oficinas y economía en el gasto mediante logro de convenios con las alcaldías en 3 municipios y la procuraduría, cumplimiento de funciones en: Sede de Registraduria auxiliar de Bucaramanga. Sede de Registraduria auxiliar de Barrancabermeja. Oficinas de la delegación departamental en el piso 14 del mismo edificio. Sede de Registraduría municipal de girón. Se logran ahorros mensuales por \$53.412.218
- **FO3:** En la NTC-ISO 9001:2015 –. 8.5.2 Identificación y Trazabilidad: En la Registraduría Auxiliar de Floridablanca están dentro de las actividades llevadas a cabo por el servidor de entrega de cédulas, llamar telefónicamente al ciudadano cuando el documento ya se encuentra en la oficina listo para entrega, manteniendo stocks de inventario bajo y beneficiando al ciudadano con la oportunidad de entrega. Llamadas telefónicas a los ciudadanos que les llegó documento de identificación, en la Registraduría Especial de Floridablanca. Seguimiento a los trámites de identificación con salida no conforme, y a las decadaclares devueltas del centro de acopio.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

La Alcaldía de Floridablanca ha suministrado elementos de trabajo a la Registraduría conforme a la gestión realizada por la Registradora Especial, a saber: “computador, televisor, sillas, escritorios, fotocopiadora, entre otros”.

## • CONFORMIDADES

Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, en especial de los siguientes numerales:

- En la NTC-ISO 9001:2015 – 4.1 comprensión de Organización y de su contexto.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 4. 4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 4.4.1 literal c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 5.2.2 Comunicación de la política de calidad.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 6.2 Objetivos de Calidad y la Planificación para lograrlos.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1 Infraestructura recursos de transporte.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.3 Infraestructura. Literales a), b9, c) y d).
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.5 personas.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.2 competencia. literales a), b), c) y d).
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.3 toma de conciencia. literales a), b), c) y d).
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.5.2 creación y actualización.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.5. información documentada. 7.5.1 generalidades. literales a) y b).
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.1 planificación y control operacional. literal d).
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.2 requisitos para los productos y servicios. 8.2.1 comunicación con el cliente. literal c).
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.2.1 comunicación con el cliente.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.5.1 control de la producción y de la provisión del servicio.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.5.4 preservación.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.6 liberación de los productos y servicios. literal a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.7 Control de las salidas no conformes.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
- En la NTC-ISO 9001:2015 - 9.2 Auditoría interna.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 10. Mejora. 10.1 generalidades. literal a).

#### • NO CONFORMIDADES

- En la NTC-ISO 9001:2015 – 4. 4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos. Numeral - 4.4.1 SGC y sus procesos literales c) y d); Numeral – 4.4.2 Literal b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado: Se indagó en las actividades de REGISTRAR LAS NOVEDADES DE INVENTARIO y también se preguntó por el control de "Verificación del formato determinando la asignación del bien" y el control "Verificar que la novedad que se efectúe se ingrese a la herramienta informática". Se encontró que: "Los formatos no están debidamente diligenciados por cuanto no registran número de placa o no registran la fecha de asignación o no están firmados por el funcionario que entregan y/o el funcionario al cual le fue asignado el bien. En los casos del traslado por cambio de responsable, se observó que la novedad no se efectúa o ingresó a la herramienta informática instalada para registro y control de inventarios. Existe un archivo Excel para reporte inventario actualizado, sin embargo, este no es mencionado en el aplicativo como método para registrar los inventarios. Se observó que la información del sistema no da cuenta de la realidad de asignación de sus bienes.

En la oficina de gestión administrativa y financiera los documentos que producen no contienen toda la información suficiente para su identificación por cuanto no registra fecha de envío del documento, código de oficina que lo produce, ni número consecutivo de documento.

No se han realizado transferencias primarias al archivo central del proceso de administración de bienes muebles. No existe inventario documental en formatos FUID de archivos de Gestión, situación de contraviene la normatividad archivística y el numeral 4.4.2 literal b).

Los archivos documentales de la Registraduría Especial de Floridablanca no se encuentran diligenciados en su totalidad, se encontraron formatos únicos de información documental – FUID, diligenciados entre los años 2013 al 2016, sin guardar las especificaciones de diligenciamiento y no se lleva a

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

cabo en los formatos actualizados en la Intranet, además de no encontrarse archivos documentales de los años 2017 y 2018. Adicionalmente, los archivos se encontraron dispersos en todas las áreas de la Registraduría Especial de Floridablanca. No se evidenció el archivo documental de los expedientes de cobros coactivos de la Registraduría Especial de Floridablanca.

- En la NTC-ISO 9001:2015 – 4. 4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: se debe verificar el Procedimiento cobro coactivo RJP06.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Se indagó sobre los controles aplicables para minimizar los riesgos del proceso y le fue comunicado al auditor que no se están aplicando controles para los riesgos del proceso.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.3 Infraestructura. La Registradora Especial de Floridablanca informa que cuenta con la autorización de cambio de sede de la Registraduría Especial, sin embargo, no se ha podido realizar debido al valor de los arriendos del entorno ya que son más altos que el actual; adicionalmente informa que la sede actual está en riesgo de derrumbe según concepto del Consejo Municipal de Gestión de Riesgo de Desastre de la Alcaldía municipal.

Se solicitó constatar ubicación física de un elemento del PMT y se encontró que el monitor del PMT placas 000-782 fue trasladado desde oficinas centrales en el mes de noviembre de 2017, el cual se encontró almacenado sin que se le dé el uso correspondiente en la prestación del servicio misional de identificación, lo que contraviene este numeral.

Se indagó sobre el inventario de infraestructura tecnológica de equipos existente en el departamento y lista de distribución de equipos tecnológicos, se evidenció que registra una lista de elementos de tecnología, sin embargo, no identifica por placa, modelo o referencia del elemento por cuanto los formatos no contienen esos campos para registrar esa información situación que no permite identificación y ubicación de los elementos de tecnología.

- En la NTC-ISO 9001:2015 – 9.1.2 Satisfacción al cliente. Los servidores conocen la red de procesos de la Entidad e identifican en cual procedimiento desarrollan sus actividades, sin embargo, en la oficina de PQR no se cumple con el cargue de las PQRSD al sistema de control de correspondencia - SIC, por lo que no permite control de entrada y salida de documentos del área auditada, lo anterior conforme a la circular 015 de febrero 03 de 2017

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

referente a: “Directrices para el registro, radicación, tratamiento, atención, administración, control, seguimiento y reporte de las PQRSDC’s recibidas por la RNEC, en el nivel central y desconcentrado” emitida por el Despacho del señor Registrador Nacional del estado Civil. Adicionalmente verificado el reporte de inconformidades de PQRSD emitido por la sede central mediante correo electrónico, se evidenció que el cuadro de control de Pqrsd del mes de junio presentó 13 inconsistencias, en el mes de julio 8 inconsistencias y en el mes de agosto 55, incumpliendo con las directrices emitidas en el instructivo “SCIN01 Instructivo para el registro, control, reporte y seguimiento de la PQRSDC’S”. En la oficina de recaudos no se identificó la circular 121 de octubre de 2017 referente a: “Política para la gestión del recaudo a través del fondo rotatorio de los servicios de identificación que presta la RNEC” emitida por el Despacho del señor Registrador Nacional.

Al revisar los cuadros de control de Pqrsd de los meses de junio, julio, y agosto, se encontró que, aunque los informes se envían oportunamente a la sede central, de las PQRSDCs que quedan pendientes por respuesta del mes anterior no se actualizan las fechas de cierre en el informe del mes siguiente, lo cual no permite medir tiempos de respuesta al ciudadano.

#### • **OBSERVACIONES**

- **OB1:** En la NTC-ISO 9001:2015 - 4. 4 sistema de gestión de la calidad y sus procesos: Si bien los servidores de la Delegación de Santander conocen la ruta de ingreso del manual de calidad de la Entidad, los servidores de las oficinas de PQR, centro de acopio, registro civil no identifican plenamente su contenido toda vez que los objetivos de calidad y política de calidad no los ubicaron en el manual. Cabe aclarar que de igual manera corresponde a la Registraduría Especial de Floridablanca.
- **OB2:** En la NTC-ISO 9001:2015 - 4.4.1 c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos. Se indagó sobre los indicadores de “porcentaje de disponibilidad de infraestructura del centro de cómputo”, se observa que los datos no dan cuenta de la medición de la operación, no reflejan datos reales de operación, situación que podría inducir a fallida toma de decisiones.
- **OB3:** En la NTC-ISO 9001:2015 - 5.1.1 generalidades literal d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos. Se

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

indagó sobre los riesgos del proceso y estos no determinan responsabilidad a nivel de las delegaciones departamentales, situación que podría aportar riesgo en la continuidad operatividad de la infraestructura tecnológica del departamento. En la Registraduría Especial de Floridablanca no identifican la ubicación del mapa de riesgos de la RNEC ni su contenido en la página web ni en la Intranet. Adicionalmente es importante que identifiquen y documenten los riesgos inherentes a los puestos de trabajo.

- **OB4:** En la NTC-ISO 9001:2015 - 5.1.2 Enfoque al cliente literal b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente. Aunque los servidores de la Registraduría Especial realizan las actividades relacionadas con el cargo e identifican algunos de los procesos inherentes a sus labores, desconocen en la red de procesos los procedimientos de los procesos de apoyo sobre las funciones que realizan.

Frente a la verificación de requisitos de los trámites de la Entidad se cumple en la Registraduría Especial, sin embargo, se observa que al ciudadano extranjero lo agendan en tablas en Excel teniendo en cuenta que la entidad cuenta con el sistema de agendamiento por la página web para extranjeros por la opción “Documento Extranjero.

- **OB5:** En la NTC-ISO 9001:2015 - 5.2 Política de calidad. Los servidores de las oficinas de PQR, centro de acopio, registro civil, y archivo documental, aunque cumplen con las labores asignadas, no las relacionan con los objetivos estratégicos de la Entidad, lo cual no permite encaminar las actividades con el desarrollo de los objetivos estratégicos.
- **OB6:** En la NTC-ISO 9001:2015 - 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Los servidores de la Delegación de Santander no identifican la ubicación del mapa de riesgos de la RNEC ni su contenido en la página web ni en la Intranet. Adicionalmente es importante que identifiquen y documenten los riesgos inherentes a los puestos de trabajo.
- **OB7:** En la NTC-ISO 9001:2015 - 7.1 Infraestructura -Recursos de transporte. Se indagó sobre los vehículos propios de la RNEC existentes en la delegación y se Encontró que no cuentan con suministro de combustible, la servidora encargada de administrativa informa que el delegado departamental asume los gastos de gasolina, cambios de aceite y revisión tecno- mecánica, así como de reparaciones pequeñas que requiera para su

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

funcionamiento, situación que podría generar detrimento e incumplimiento en obligaciones fiscales.

En lo referente al procedimiento de ADMINISTRACIÓN INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, se indagó sobre la actividad de analizar los mantenimientos a dispositivos tecnológicos para determinar que mantenimientos deben ser ejecutados y así establecer un plan de trabajo acorde a un cronograma propuesto, se encontró que no existe análisis de mantenimientos, plan de trabajo o cronograma.

El cronograma de mantenimiento es un control requerido en la actividad 8 del procedimiento aspecto que, al no aplicarlo, podría generar riesgos de inoperatividad de la infraestructura tecnológica.

- **OB8:** En la NTC-ISO 9001:2015 - 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos: literales a) sociales y b) Psicológicos. No cuentan con personal de servicio de aseo y cafetería, la no prestación adecuada de este servicio podría generar deterioro en las oficinas, problemas de salud y seguridad en el trabajo, así como mal aspecto y mala imagen corporativa ante los clientes internos y externos.
- **OB9:** En la NTC-ISO 9001:2015 - 7.5 Información documentada: Se solicitó archivo documental de hojas de vida y se encontró que las carpetas se encuentran sin rotular y documentos sin foliar, por lo que es necesario que antes de pasar carpetas a archivo documental se entreguen con el lleno de los requisitos.

El formato firmado por el administrador de archivo central no contiene signature topográfica lo que podría generar inoportunidad en la disponibilidad para la consulta de los expedientes que reposan en archivo central.

De otra parte, en el procedimiento existe un control llamado “Formato Control de cambios” que no tiene nada que ver con la actividad de Realizar el Mantenimiento de los dispositivos tecnológicos.

- **OB10:** En la NTC-ISO 9001:2015 - 8.1. Planificación y control operacional: Se indagó del procedimiento ADMINISTRACIÓN DE BIENES MUEBLES en la actividad nro. 3 ASIGNAR Y ALMACENAR LOS INSUMOS y la actividad 4 REALIZAR CONTROL Y SEGUIMIENTO A LOS INSUMOS.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

En lo referente a talonarios Booking de solicitud de trámites, tarjetas decadactilares y formatos de seriales de RC no se encontró evidencia de control y seguimiento de esos insumos.

El Servidor público del Grupo Almacén e Inventarios no recibe los formularios de decadactilares y RC como lo indica el procedimiento ADMINISTRACIÓN DE INSUMOS GRPD05 en la actividad 3.y No se registran en el sistema.

**OB11:** En la NTC-ISO 9001:2015 - 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios. Se solicitaron las actas de control de insumos de formatos para tramites de documentos de identificación y de material sobrante electoral y se pudo observar que además del oficio remisario del coordinador del grupo de recepción del DNI, no existe registro de ingreso o de salida de los insumos especiales que entran al almacén de la delegación y no existe inventario de insumos especiales.

- **OB12:** En la NTC-ISO 9001:2015 - 8.5 Control de la producción y de la provisión literal b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados. Los servidores de las oficinas de PQR y centro de acopio desconocen o no son claros al brindar información sobre las entradas, salidas, usuarios, recursos de la caracterización de los procesos a cargo.

En el Hospital Universitario de Santander HUS existe un nuevo sistema para la grabación e impresión de seriales de Registro Civil, con las siguientes características: No requiere formatos pre impresos de Registro Civil. Ya no se imprimen en 3 cuerpos del serial si no 2 cuerpos (uno para el colombiano y uno para el archivo de la Registraduria especial).

- **OB13:** En la NTC-ISO 9001:2015 - 9.1 Literal (b) Seguimiento, medición, análisis y evaluación. En la Oficina de cobros coactivos se le preguntó a la responsable del procedimiento sobre la utilización de indicadores, mostrando desconocimiento en su elaboración y utilización incumpléndose el numeral de norma técnica de calidad.
- **OB14:** En la NTC-ISO 9001:2015 - 9.2 Auditoría interna: Aunque en la oficina de Planeación realiza y presenta los informes periódicos de PQRs, encuestas, plan de acción, informes de seguimiento, control y evaluación de la gestión y resultados, informes de autoevaluación, estadísticas de productos y servicios, no identificaban la resolución N.14554 de diciembre de 2017 “Por la cual se adopta el sistema de medición, seguimiento, control y evaluación de la gestión y resultados de la RNEC.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- **OB15:** En la NTC-ISO 9001:2015 - 9.2 Auditoría interna: Se indagó al Operador Disciplinario respecto de las radicaciones en el SIC de los Acto administrativo (Inhibitorio, Indagación Preliminar, Investigación Disciplinaria) como lo indica el procedimiento ACTUACIONES DISCIPLINARIAS ORDINARIAS en la actividad 3 DECIDIR LA ACTUACIÓN DISCIPLINARIA A SEGUIR, se encontró que los actos administrativos no son radicados en el SIC, al no realizar esta actividad podría generar inconsistencias en las comunicaciones oficiales y afecta las actividades de administración de correspondencia, lo que contraviene el Acuerdo 060 de 2001 del AGN.

### 3.3.8. Procesos Auditados - Equipo Auditor No. 8

**Procesos: Delegación de Cundinamarca – Registraduría Especial de Soacha y Municipal de Chía**

- **GENERALIDADES**

**Tabla 22 Generalidades Auditoría Interna Delegación de Cundinamarca, Registraduría Especial de Soacha y Registraduría Municipal de Chía.**

<b>Auditoría N° 01</b>	<b>Fecha de Auditoría:</b>
<b>Dependencia Auditada:</b> Delegación Departamental de Cundinamarca, Registraduría Especial de Soacha y Registraduría Municipal de Chía	Del 02 al 04/10/2018
<b>Proceso Auditado:</b>	Registro y Actualización del Sistema – RAS y Certificación Documentación y Servicios – CDS
<b>Procedimiento Auditado:</b>	Todos los Procesos
<b>Líder del proceso</b>	Dr. José Asdrúbal Zapata Cano Dr. Germán Enrique Guevara Castañeda Delegados Departamentales
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	
<b>Auditor Líder</b>	Diana del Pilar Ordoñez Franco
<b>Auditor Acompañante</b>	Edilberto Garavito Calderón
<b>Objeto de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil cuyo alcance es la Inscripción en el Registro Civil, identificación y expedición de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía con base

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

	en los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015, con el fin de establecer la conformidad del mismo.
<b>Alcance de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna a los procesos ejecutados en la Delegación de Cundinamarca y las Registradurías Especial de Soacha y Municipal de Chía, con base en los requisitos establecidos en NTC - ISO 9001:2015

Fuente: Plan de Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

### • RESUMEN EJECUTIVO

Durante el desarrollo de la Auditoría Interna se visitaron todas las dependencias que conforman la Delegación Departamental de Cundinamarca, la Registraduría Especial de Soacha y Registraduría Municipal de Chía, donde se pudo evidenciar que tuvieron en cuenta las observaciones indicadas en auditorías anteriores.

En cuanto a procesos y procedimientos, se pudo evidenciar el conocimiento de los mismos por parte de los auditados, determinando dentro de su accionar la implementación del manual de imagen corporativa, cumplimiento de horarios, manejo de la documentación y formatos.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes, de manera unificada por Delegación Departamental de Cundinamarca, Registraduría Municipal de Chía y la Registraduría Especial de Soacha, fueron:

# Fortalezas	DIEZ (10)
# Conformidades	Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015
# No conformidades	CERO (0)
# Observaciones	DOCE (12)

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

## Procesos: Registraduría Municipal de Chía.

### • GENERALIDADES

Tabla 23 Generalidades Auditoría Interna Registraduría Especial de Chía

<b>Auditoría N° 02</b>		<b>Fecha de Auditoría:</b>
<b>Dependencia Auditada:</b> Registraduría Municipal de Chía		04/10/2018
<b>Proceso Auditado:</b>	Registro y Actualización del Sistema – RAS y Certificación, Documentación y Servicios – CDS	
<b>Procedimiento Auditado:</b>	Registro y Actualización del Sistema – RAS y Certificación, Documentación y Servicios – CDS	
<b>Líder del proceso</b>	Carlos Alberto Segura Labrador	
<b>EQUIPO AUDITOR</b>		
<b>Auditor Líder</b>	Diana del Pilar Ordoñez Franco	
<b>Auditor Acompañante</b>	Edilberto Garavito Calderón	
<b>Objeto de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil cuyo alcance es la Inscripción en el Registro Civil, identificación y expedición de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía con base en los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015, con el fin de establecer la conformidad del mismo.	
<b>Alcance de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna a los procesos ejecutados en la Registraduría Municipal de Chía, con base en los requisitos establecidos en NTC - ISO 9001:2015	

Fuente: Plan de Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

### • RESUMEN EJECUTIVO

Durante el desarrollo de la Auditoría Interna se visitaron todas las dependencias que conforman Registraduría Municipal de Chía, donde se pudo evidenciar que tuvieron en cuenta las observaciones indicadas en auditorías anteriores.

#### PQRS:

- Las solicitudes y derechos de petición son direccionados desde la Delegación Departamental, las cuales son atendidas por la Registraduría Municipal inmediatamente.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- En promedio se recibe 1 Pqrsd al mes.

#### IDENTIFICACIÓN:

- Cada una de las estaciones de trabajo (primera vez, entrega de documentos, Booking, etc.) es atendido por un funcionario, el cual ha recibido la capacitación por parte del registrador para desarrollar dicha actividad.
- Se está implementando la cédula de primera vez en la Booking, lo anterior ha permitido descongestionar la estación donde se hace por papel y hacer más ágil la entrega del plástico al ciudadano.
- El material de preparación ha disminuido en devolución.
- En la entrega de documento se maneja con un registro del número del documento y separados por cédula de ciudadanía y la fecha de entrega.
- El inventario de documentos está al día, los documentos están organizados por el número, en forma ascendente.
- El funcionario que atiende el agendamiento web es el mismo que atiende la Booking, debe hacer los dos trámites. Para el primero, se hace diariamente entrega de un turno el cual es atendido durante el día. Se apoya en varios sistemas a fin de poder dar viabilidad a los trámites (Ley de víctimas, Sisben. etc.).

#### BOOKING:

- Se maneja mediante el turno que es entregado al ciudadano en la mañana, el cual es atendido de acuerdo con el horario establecido.

#### REGISTRO CIVIL:

- En la misma estación se trabaja registro civil y trámite de CC y TI en papel, para ello no es necesario hacer agendamiento, se atiende de acuerdo con el orden de llegada del ciudadano.
- La persona hace la grabación de los registros civiles realizados por las notarías.

#### ARCHIVO DE REGISTRO CIVIL:

- Se tiene actualmente el archivo de los registros civiles al día, se encuentra en cajas y debidamente rotuladas, lo que permite la fácil ubicación de los documentos.
- Se cuenta con registros civiles desde 1934, los cuales se han guardado en carpetas y cajas de acuerdo con la ley de archivo.
- Se hizo el paso de todos los documentos de las AZ a cajas.
- El trámite de entrega de los registros solicitados es de 2 días para el ciudadano debido al alto número de solicitudes, en promedio 60 registros

 <b>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

diarios, sin embargo, en el caso de las personas que vienen de otro municipio la entrega se hace inmediata.

**ARCHIVO DOCUMENTAL:**

- El archivo se está organizando, solo una persona es la que se ha encargado de ponerlo al día, sin embargo, faltan algunos detalles. Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes fueron:

**Procesos: Registraduría Especial de Soacha.**

- **GENERALIDADES**

**Tabla 24 Generalidades Auditoría Interna Registraduría Especial de Soacha**

<b>Auditoría N° 08</b>		<b>Fecha de Auditoría:</b>
<b>Dependencia Auditada:</b> Registraduría Especial de Soacha		03/10/2018
<b>Proceso Auditado:</b>	Registro y Actualización del Sistema – RAS y Certificación, Documentación y Servicios – CDS	
<b>Procedimiento Auditado:</b>	Registro y Actualización del Sistema – RAS y Certificación, Documentación y Servicios – CDS	
<b>Líder del proceso</b>	Gastón Fernando Cuan Naranjo	
<b>EQUIPO AUDITOR</b>		
<b>Auditor Líder</b>	Diana del Pilar Ordoñez Franco	
<b>Auditor Acompañante</b>	Edilberto Garavito Calderón	
<b>Objeto de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil cuyo alcance es la Inscripción en el Registro Civil, identificación y expedición de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía con base en los requisitos de la NTC-ISO 9001:2015, con el fin de establecer la conformidad del mismo.	
<b>Alcance de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna a los procesos ejecutados en la Registraduría Especial de Soacha, con base en los requisitos establecidos en NTC - ISO 9001:2015	

Fuente: Plan de Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

## • RESUMEN EJECUTIVO

Durante el desarrollo de la Auditoría Interna se visitaron todas las dependencias que conforman la Registraduría Especial de Soacha, donde se pudo evidenciar que tuvieron en cuenta las observaciones indicadas en auditorías anteriores.

- Las solicitudes y derechos de petición son direccionados desde la Delegación Departamental, las cuales son atendidas por la Registraduría Especial en promedio de dos días.
- Mensualmente es enviado a la Oficina de Pqrsd el formato debidamente diligenciado, con los datos de las respuestas y el manejo dado en las solicitudes de los ciudadanos.

### IDENTIFICACIÓN:

- Cada una de las estaciones de trabajo (primera vez, entrega de documentos, Booking, etc.) es atendido por un funcionario, el cual ha recibido la capacitación para desarrollar dicha actividad.
- Los funcionarios que atienden primera vez o trámite en papel han recibido por parte del Registrador Especial capacitación en la toma de huellas. Lo anterior con el fin de garantizar que el material tomado en el Morpho, si no es legible pueda seguir el proceso sin necesidad de hacer la devolución de la tarjeta.
- Se está implementando la primera vez en la Booking, lo anterior ha aumentado el número de personas del agendamiento, pero ha hecho más ágil la realización del documento como tal.
- En la entrega de documento se ha continuado con el diligenciamiento del libro en el cual se consigna nombre, número de documento y huella de quien recibe.
- El inventario de documentos está al día.
- El funcionario que atiende el agendamiento web se apoya en varios sistemas a fin de poder dar viabilidad a los trámites (Ley de víctimas, Sisben. etc.).

### BOOKING:

- Se maneja mediante el agendamiento de los ciudadanos, en promedio se atienden 150 ciudadanos diarios. Por tal razón se deben tener dos personas, que permitan realizar el procedimiento de manera ágil, mientras un funcionario atiende al ciudadano, el otro va diligenciando la contraseña.
- Con la implementación de primera vez y tarjeta de identidad se ha incrementado el agendamiento.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

#### REGISTRO CIVIL:

- En cuanto a este trámite se realizan todos los registros, el más agendado en este momento es el de registro civil de nacimiento de venezolanos con testigos. Los documentos que son los antecedentes están archivados de acuerdo con los parámetros dados por archivo, en la actualidad se tienen documentos de 2016, 2017 y 2018.
- El trámite de Registro Civil de Defunción es realizado en su mayoría con causa del fallecimiento, la muerte violenta (homicidio).
- Para el registro de venezolanos se está aplicando la norma establecida por registro civil. En la actualidad el agendamiento ya tiene copado octubre y mediados de noviembre.

#### ARCHIVO DE REGISTRO CIVIL:

- Se tiene actualmente el archivo de los registros civiles al día, se encuentra en cajas y debidamente rotuladas, lo que permite la fácil ubicación de los documentos.
- Se está esperando el inicio de la obra con lo cual se va a cambiar el techo del lugar en el cual se tienen almacenados dichos documentos, a fin de poderlos preservar mejor y no exponerlos a altas temperaturas.

#### ARCHIVO DOCUMENTAL:

- Se tiene el archivo desde el 2015 y se encuentra en los estantes correspondientes.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes fueron:

#### • FORTALEZAS – DELEGACION DEPARTAMENTAL DE CUNDINAMARCA

Vale la pena destacar los siguientes aspectos encontrados en la auditoría:

- **FO1:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.3: El manejo de las PQRSD está llevándose a cabo conforme al procedimiento, además se le han hecho implementaciones que permiten las respuestas en un mínimo de tiempo.

A nivel de informática las gestiones realizadas han permitido mejorar las comunicaciones, entrega de informes y material, además de la adquisición de nuevos implementos tecnológicos. El cambio y/o apertura de nuevas sedes ha motivado a los servidores.: En todos los lugares auditados se destaca la motivación, el compromiso y sentido de pertenencia con la entidad de los

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

servidores, con base a en la rotación de los mismos en cada una de sus dependencias.

**FO2:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.5.1. El avance realizado en todos los lugares en cuanto a la organización y manejo del archivo documental. La organización de las historias laborales por el tipo de vinculación. El conocimiento de los servidores frente al manejo de la intranet.

• **FORTALEZAS- REGISTRADURIA MUNICIPAL DE CHÍA.**

**PQRS:**

- **FO1:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.2.1 Comunicación con el Cliente: El ciudadano recibe la respuesta inmediatamente. El buzón de Pqrsd está exhibido al público con su respectiva carpeta con los formatos para diligenciar, sin embargo, durante el último año no se ha presentado ninguna queja.

**IDENTIFICACIÓN:**

- **FO2:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.2 Competencias: La rotación de los funcionarios por las diferentes estaciones de trabajo ha permitido que todos conozcan los procedimientos y que los puedan ejecutar en cualquier momento. Es una forma de acercar al conocimiento. Se maneja el libro de control de entrega de documentos, el cual permite verificar con el sistema que las entregas diarias estén descargadas realmente. El control de entrega de documentos ha permitido estar al día en el inventario de documentos, en las revisiones no han tenido faltantes. Se cumple con el procedimiento.
- El stock de documentos de entrega es bajo.

**GENERALIDADES:**

- **FO2:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.2 Competencias: En general todos los funcionarios tienen un buen manejo de los procesos, procedimientos y los diferentes formatos.
- El conocimiento de la entidad es alto.

**BOOKING:**

- **FO3:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.5.2 Identificación y Trazabilidad Competencias: Se está minimizando la devolución de material, se ha agilizado la entrega del documento a los ciudadanos.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

#### ARCHIVO DE REGISTRO CIVIL:

- **FO3:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.5.2 Identificación y Trazabilidad: El archivo está en buen estado y cumple con las normas dadas en Ley de archivo. Se hizo la transición de los documentos de AZ a carpetas.

#### • FORTALEZAS- REGISTRADURÍA ESPECIAL DE SOACHA

##### PQRS D:

- **FO1:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.2.1 Comunicación con el Cliente: Durante el periodo comprendido de dos años no han sido presentados quejas, peticiones o denuncias que signifiquen gravedad.
- Se entrega la información los dos primeros días del mes y en el formato correspondiente, el promedio de respuesta al ciudadano es de dos días.
- El buzón de Pqrsd está exhibido al público con su respectiva carpeta con los formatos para diligenciar, sin embargo, durante el último año no se ha presentado ninguna queja.
- El 95% de las Pqrsd que se presentan pertenecen al ítem de identificación y registro civil, en el cual la solicitud es referente al agendamiento, pues los ciudadanos manifiestan no encontrar cita.
- El número de Pqrsd aumenta en época electoral y hacen referencia a puestos de votación y jurados de votación.

##### IDENTIFICACIÓN:

- **FO2:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.2. Competencia: La rotación de los funcionarios por las diferentes estaciones de trabajo ha permitido que todos conozcan los procedimientos y que los puedan ejecutar en cualquier momento. Es una forma de acerca al conocimiento.
- Se maneja el libro de control de entrega de documentos, el cual permite verificar con el sistema que las entregas diarias estén descargadas realmente.
- El control de entrega de documentos ha permitido estar al día en el inventario de documentos, en las revisiones no han tenido faltantes. Se cumple con el procedimiento.
- El stock de documentos de entrega es bajo, los ciudadanos vienen puntualmente a reclamarlos.

##### BOOKING:

- **FO2:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.2. Competencia: Se están minimizando la devolución de material y los documentos se están agilizando en su realización.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

#### ARCHIVO DE REGISTRO CIVIL:

- **FO2:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.2. Competencia: El archivo está en buen estado y cumple con las normas dadas en Ley de archivo.
- Se logró la adquisición de una fotocopidora muy robusta, con la cual se podrá prestar un mejor servicio a la ciudadanía.
- Se tiene una atención especial con las personas de la tercera edad y los que vienen de lejos a solicitar el registro civil y se les entrega inmediatamente.

#### ARCHIVOS DOCUMENTALES:

- **FO3:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.3. Infraestructura: En cuanto a la planta física donde se maneja el archivo se encuentra el servidor, para los próximos días se inicia el proceso de adecuación de las instalaciones.

#### GENERALIDADES:

- **FO4:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.3 Toma de Conciencia: En general todos los funcionarios tienen un buen manejo de los procesos, procedimientos y los diferentes formatos.
- El conocimiento de la entidad es alto.

#### • CONFORMIDADES

Verificados los procesos y procedimientos de la Delegación de Cundinamarca, Registraduria Municipal de Chía y la Registraduria Especial de Soacha, se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.

#### • NO CONFORMIDADES

Verificados los procesos y procedimientos de la Delegación de Cundinamarca, Registraduria Municipal de Chía y la Registraduria Especial de Soacha no se evidenciaron no conformidades.

#### • OPORTUNIDADES DE MEJORA– DELEGACION DEPARTAMENTAL DE CUNDINAMARCA.

- **OB1:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 10.1 Mejora Generalidades: Una oportunidad de mejora es la de poder escanear los documentos de Registro Civil que se encuentran en tomo y folio antes de su deterioro.
- **OB2:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.5.1 Información Documentada Literal b) En cuanto al manejo del archivo documental se requiere capacitación sobre este tema y suministrar personal para poder tener todo al día.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- **OB3:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Para el caso de la Registraduría Municipal de Chía, se recomienda que el sistema permita estar en línea a fin de poder subir los informes automáticamente y disminuir los riesgos de pérdida información.
- **OB4:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 9.1.2 Satisfacción del cliente: Es importante hacer la implementación del trámite de registro civil en el Hospital Municipal de Chía.
- **OB5:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.5.1 Creación y actualización: Es importante incluir en el formato 17 rótulo de archivo de registro civil, el año, el cual actualmente no está incluido.

● **OPORTUNIDADES DE MEJORA – REGISTRADURIA MUNICIPAL DE CHÍA.**

- **OB1:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Para el caso de la Registraduría Municipal de Chía se recomienda que el sistema permita estar en línea a fin de poder subir los informes automáticamente y disminuir los riesgos de pérdida información.
- **OB2:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 9.1.2 Satisfacción del cliente: Es importante hacer la implementación del trámite de registro civil en el Hospital Municipal, lo que se necesita es hacer la instalación por parte de la Registraduría.
- **OB3:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.2 Personas Se requiere que haya más personas a fin de poder organizar el archivo de registro civil y el documental. Incluir más personal para poder hacer la organización completa del archivo, sería recomendable desarrollar esta actividad antes del paso de las instalaciones a la nueva sede.
- **OB4:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.5.2 Creación y actualización: Es importante incluir en el formato 17 rótulo de archivo de registro civil el año, el cual actualmente no está incluido.
- **OB5:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.1.3 Infraestructura: Con la gestión del Registrador Municipal se ha logrado el cambio de sede a partir del 1 de enero de 2019, lo cual permitirá brindar una mejor prestación del servicio a la ciudadanía.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

• **OPORTUNIDADES DE MEJORA - REGISTRADURÍA ESPECIAL DE SOACHA.**

- **OB1:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 10.1 Mejora – Generalidades: Una oportunidad de mejora es la de poder escanear los documentos de Registro Civil que se encuentran en tomo y folio antes de su deterioro.
- **OB2:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.5.1 Información documentada: En cuanto al manejo del archivo documental los funcionarios solicitan una capacitación en este tema para poder tener todo de acuerdo con las normas dada por esta oficina.

**3.3.9. Resultados Procesos Auditados - Equipo Auditor No. 9**

**Procesos: Registraduría Distrital y Registradurías Auxiliares de San Cristóbal, Barrios Unidos y Santa Fe.**

• **GENERALIDADES**

**Tabla 25 Generalidades Auditoría Interna Planeación- Identificación – Talento Humano – Jurídica y Registradurías Auxiliares de San Cristóbal – Barrios Unidos y Santafé.**

<b>Auditoría N° 01</b>	<b>Fecha de Auditoría:</b>
<b>Dependencia Auditada:</b> Planeación- Identificación – Talento Humano – Jurídica y Registradurías Auxiliares de San Cristóbal – Barrios Unidos y Santafé	24 al 26 de septiembre de 2018
<b>Proceso Auditado:</b>	Servicio al colombiano – Registro y Actualización del Sistema – Certificación, Documentación y Servicios – Vinculación del Talento Humano – Permanencia del Talento Humano – Representación Jurídica – Gestión Documental – Gestión de Recursos Físicos – Soporte Técnico
<b>Procedimiento Auditado:</b>	Atención y Servicio a los Colombianos– Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – Inscripción en el Registro Civil – Preparación, cargue, validación, producción, expedición y envío de tarjetas de identidad y cédulas de ciudadanía por primera vez, duplicados, rectificaciones y renovaciones – Expedición de copias y certificación de Registros Civiles – Salidas No Conformes – Vinculación de Servidores Públicos – Plan Institucional de Formación y Capacitación – Defensa Jurídica – Control y Atención de Tutelas - Administración

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

	de Archivo y apoyo Técnico a Software
<b>Líder del proceso</b>	Dra. Clemencia Castellanos Cuesto Dr. Carlos Antonio coronel Hernández. Registradores Distritales
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	
<b>Auditor Líder</b>	Diana Milena Bermúdez Gómez
<b>Auditor Acompañante</b>	Diana Paola Ruiz Álvarez
<b>Auditor Acompañante</b>	Elizabeth Ruth López Cantero
<b>Objeto de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna de Calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil cuyo alcance es la Inscripción en el Registro Civil, identificación y expedición de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía con base en los requisitos de la NTC - ISO 9001:2015
<b>Alcance de la Auditoría</b>	Realizar la Auditoría Interna en la Registraduría Distrital del Estado Civil y las Registradurías Auxiliares de San Cristóbal, Barrios Unidos y Santafé, con la ISO 9001:2015.

Fuente: Plan de Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

## • RESUMEN EJECUTIVO

La Registraduría Nacional del Estado Civil es una Entidad con autonomía administrativa, contractual y presupuestal, organizada de manera desconcentrada, que tiene a su cargo el Registro de la Vida Civil e Identificación de los colombianos y la realización de los Procesos Electorales y los Mecanismos de Participación Ciudadana, con plenas garantías para los colombianos.

La Entidad se organiza en dos niveles, el nivel central, con competencia nacional, y el nivel desconcentrado, cuya competencia está circunscrita a una circunscripción territorial. Los dos niveles participan en el diseño de los planes, programas, proyectos y políticas, generadas de la administración, así como en su ejecución.

En su nivel central, la entidad cuenta con dos Registradurías Delegadas, una en lo Electoral y otra para el Registro Civil y la identificación, mientras que en el nivel desconcentrado cuenta con Delegaciones Departamentales, Registradurías

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

Especiales y Municipales, Registradurías Auxiliares y una para el Distrito Capital de Bogotá.

Así las cosas, la Registraduría Distrital del Estado Civil, hace presencia en la ciudad de Bogotá a través de sus 23 Registradurías Auxiliares en cada una de las localidades de la ciudad, cubriendo el nivel poblacional del Distrito Capital, que según cifras estadísticas corresponde a un promedio de ocho millones de habitantes, del cual se podría afirmar que el total de la población Bogotana es usuaria de las Registradurías Auxiliares, en razón a la misión antes señalada.

Conforme a lo anterior, el equipo auditor con el objeto de realizar Auditoría Interna de Calidad, para verificar el cumplimiento de los requisitos de la NTC - ISO 9001:2015, frente al proceso de Inscripción en el Registro Civil, identificación y expedición de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía, se desplazó a la Registraduría Distrital del Estado Civil y las Registradurías Auxiliares de San Cristóbal, Barrios Unidos y Santafé, en la ciudad de Bogotá D.C., entre el 24 al 26 de septiembre de 2018.

Por lo expuesto, en las Registradurías Auxiliares se debe registrar la situación civil de las personas, (Nacimiento, Matrimonio y Defunción), expedir el documento de identificación para mayores de siete años y menores de 18 años – Tarjeta de Identidad y finalmente la expedición de la cédula de ciudadanía, que para todos los efectos legales llámese mayor de edad, o simplemente mayor, a quien ha cumplido dieciocho (18) años.

Como resultado, y conforme a lo evidenciado en la Auditoría Interna de Calidad, se pudo establecer que la Registraduría Distrital del Estado Civil, ha desplegado a través de su proceso misional de Registro Civil e Identificación y sus oficinas de apoyo y estratégicos, un alto compromiso con la ciudadanía colombiana, cumpliendo los retos que le ha impuesto el Sistema de Gestión de Calidad.

Lo anterior se constata no sólo a través del compromiso de la alta dirección, sino a nivel de todos los servidores públicos adscritos a los diferentes procesos auditados, quienes claramente buscan cumplir a cabalidad con las necesidades y expectativas para satisfacer a sus clientes.

Dicho trabajo se ha fortalecido con la formación a través de las capacitaciones en el SGC, que se ha impartido en la Registraduría Distrital, asegurando que las personas que realizan el trabajo tomen consciencia de la política de calidad, objetivos de calidad, su contribución a la eficacia del SGC y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos. De lo que llama la atención al grupo auditor, publicación observada

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

en las instalaciones de la Registraduría Distrital, en la que invita a los servidores públicos trabajar bajo la luz de los procesos y no de sus funciones.

Es así, que se tiene que la Registraduría Distrital ha demostrado su capacidad para proporcionar productos y servicios que satisfacen los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables, para aumentar la satisfacción de los usuarios que requieren de su atención. Acorde con lo expuesto, se tiene que además de las 23 Registradurías auxiliares, se cuenta con el servicio de atención preferencial para la Población en situación de discapacidad, adulto mayor y mujeres en estado de embarazo, a través de la oficina de OPADI, ubicado en el Súper Cade de la calle 13.

De igual forma en el 2018, la Registraduría Distrital adelantó 48 Jornadas de identificación y Registro Civil que buscaron cubrir poblaciones en grado de vulnerabilidad. Es por esto, que se resalta la labor del proyecto “ Trans-identifiquemos”, dirigido a la población transgénero que encontró en las instalaciones de la Registraduría Distrital, el apoyo que su comunidad requería para ser atendidos con dignidad y respeto hacía su condición especial de género, en relación con una orientación adecuada de los servicios para la obtención de sus documentos de identidad; situación que se materializó con la orientación para los reemplazos requeridos frente a su registro civil; así como el cambio de cupo numérico, y la expedición de su cédula de ciudadanía, de la cual además se realizará un evento especial de lanzamiento en el mes de octubre de 2018.

No obstante, la Registraduría Distrital continuamente ha buscado mejorar las expectativas de todos sus clientes, por lo que afianzó la comunicación con sus usuarios, apoyándose en otros canales de noticia, como lo es la línea local 195 que ofrece información sobre la Administración Distrital, y de la que se apoyan para dar información entre otros, sobre los requisitos de identificación y registro civil y jornadas de atención al público. De igual forma, la Registraduría Distrital del Estado Civil, se apoya en otras medidas publicitarias como lo es el Portal Bogotá, quien publica no sólo los horarios de atención, sino jornadas de identificación y entrega de documentos, así como otras noticias competencia de la Registraduría Distrital.

Igualmente, la Registraduría, ha mejorado sus tiempos de atención y reducción de la congestión de los usuarios, ampliando la jornada para entrega de documentos de las Registradurías auxiliares después de cinco de la tarde y días sábados, conforme al tiempo autorizado desde el nivel central, y actuando, por su dedicación y compromiso, como oficinas de prueba piloto, para la realización de los trámites de primera vez por booking y la expedición de registro civil a través de la Web – SIRC WEB.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

Así mismo, dado que la migración venezolana a Colombia, afecta directamente a la Registraduría, pues estos venezolanos demandan los servicios y productos de la Entidad, en razón a que la mayor parte pretende la identificación colombiana a la cual tendrían derecho por ser hijos de padres colombianos; la Registraduría Distrital del Estado Civil, logró ampliar, para que diez 10 de sus Registradurías Auxiliares y no 5 como se venía manejando, pudiesen atender casos específicos de Registro Civil de Venezolanos, mediante agendamiento diario, debido a la amplia solicitud de este servicio. Pues es de advertir, que esta inscripción de nacimiento de registro civil, documento antecedente para la expedición de la cédula de ciudadanía, es vulnerable ante el riesgo de inscribir un nacimiento sin el lleno de requisitos legales, por lo sui géneris de cada caso, y se hace necesario, un análisis exhaustivo frente a cada registro, actuando de esta manera con responsabilidad social.

Situación ésta que ha conllevado además que la Registraduría Distrital del Estado Civil, adelante mesas de trabajo con la Delegación Departamental de la Registraduría en Cundinamarca, para que a través de los conocimientos adquiridos desde de la experiencia y las buenas prácticas ejecutadas frente a la atención de la población venezolana, se transmitan a esta Delegación dichas experiencias, pues se ha determinado que la población venezolana está siendo re direccionada a la ciudad de Bogotá, por parte de algunas Registradurías Municipales aledañas a la ciudad, para atender estos casos. Es así que se puede concluir, que la Registraduría Distrital ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios para la identificación del pueblo venezolano.

Así las cosas, todo lo anterior, se traduce en una alta satisfacción de los usuarios atendidos en las Auxiliares de la Registraduría Distrital, conforme lo expone el bajo índice de PQRSDC 's, teniendo en cuenta la alta demanda que les asiste.

En conclusión, la Registraduría Distrital del Estado Civil, lidera el proceso misional de Identificación y Registro Civil, pues identifican los procesos, sus controles, seguimientos, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos en su proceso misional y procesos de apoyo.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes fueron:

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

# Fortalezas	UNO (01)
# Conformidades	VEINTE (20)
# No conformidades	DOS (02)
# Observaciones	CINCO (05)

## • FORTALEZAS

- **FO1:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.5.2 Identificación y Trazabilidad: En las Registradurías auxiliares auditadas de San Cristóbal y Registraduría Auxiliar de Barrios Unidos, se observa que las pruebas piloto para realizar trámites de primera vez por booking y no por DCU, así como el trámite de duplicado WEB y SIRC WEB han reducido los tiempos de producción y respuesta del producto a los ciudadanos.

Se estableció a través del área auditada de identificación de la Registraduría Distrital del Estado Civil, que se han adelantado 48 jornadas de identificación, especialmente para población vulnerable, en la que se destaca el proyecto Trans-identifiquémonos.

## • CONFORMIDADES

Se evidencia cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, en especial de los siguientes:

- En la NTC-ISO 9001:2015 – 5.1.1 La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad: Se evidenció en entrevista con la alta dirección de la Registraduría Distrital del Estado Civil, su liderazgo y compromiso con el Sistema de Gestión de calidad, constatado con las auditorías en sitio realizadas.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 5.3 literal b) asegurarse de que los procesos estén generando y proporcionando las salidas previstas d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización: Se evidenció en entrevista con la alta dirección de la Registraduría Distrital del Estado Civil, que se asegura que los procesos estén generando y proporcionando las salidas previstas, así como asegurándose que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización, realizando monitoreo a través de llamadas, contacto directo con los registradores y la verificación de atención a las PQRSDC's.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- En la NTC-ISO 9001:2015 – 4.4.1 la organización debe mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad: Se evidenció en entrevista con los diferentes auditados de la Registraduría Distrital del Estado Civil, que los servidores públicos a través de la ejecución de sus procesos mantienen y mejoran el Sistema de Gestión de Calidad.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.3 literal a) la política de la Calidad: se evidenció en entrevista con los diferentes auditados que han tomado conciencia de la política de calidad y objetivos de calidad y se denota un alto compromiso por apropiarse de los mismos.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.2 literal b) asegurarse que estas personas se han competentes basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas: Se evidenció que, en la Registraduría Distrital del Estado Civil, se han realizado diferentes capacitaciones frente a la norma de Calidad asegurando que las personas sean competentes basados en su formación.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 10.1 literal b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados: Se estableció en visita con las Registradurías Auxiliares, y con el análisis de los indicadores del proceso RAS, que los rechazos definitivos de material de identificación, están dentro del rango de aceptación bueno; y al verificar los rechazos definitivos en las auxiliares, se estableció que se corrigen y se trata de reducir los efectos no deseados frente a los requisitos del cliente y así aumentar su satisfacción. Verificados los formatos SCFT02 Y SCFT03 se estableció conforme al estado de trámite de las PQRSDC's, que, de los 2243 trámites allegados en el mes de agosto, los mismos fueron debidamente tramitados, lo que asegura que los métodos empleados han sido los necesarios para asegurar resultados válidos.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 9.1.1 Generalidades literal b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos. D) cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición: Verificados los formatos SCFT02 Y SCFT03 se estableció conforme al estado de trámite de las PQRSDC's, que, de los 2243 trámites allegados en el mes de agosto, los mismos fueron debidamente tramitados, lo que asegura que los métodos empleados han sido los necesarios para asegurar resultados válidos.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades: Se evidenció en el proceso auditado, que se controlan los

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

riesgos de corrupción establecidos, generando diversas acciones, como el control de ingreso al archivo de gestión de personal, control de préstamo de las Hojas de Vida y correo electrónico para garantizar la protección de datos personales Hábeas Data, en los casos de solicitudes de certificados laborales para exfuncionarios.

- En la NTC-ISO 9001:2015 – 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades: Se evidenció en el proceso auditado, que se controlan los riesgos de corrupción establecidos, generando acciones como la consulta diaria en la página de Rama Judicial a los procesos – visitas a los diferentes juzgados y actualización permanente de los Formatos RJFT02 y RJFT03.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades: Se evidenció en el proceso auditado, que se controlan los riesgos de corrupción establecidos como fraude al expedir documentos de identidad revisando entre enero y septiembre 1435 casos por presunta inscripción irregular de registro civil, estableciendo que no se encontró novedad alguna.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.5.3.2 literal b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legalidad; d) Conservación y disposición: Se evidenció en visita realizada a los procesos de la Registraduría Distrital del Estado Civil y las Registradurías Auxiliares de Barrios Unidos – San Cristóbal y Santafé, se controla la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad, a través del almacenamiento, preservación, conservación y disposición de las hojas de vida, procesos de defensa judicial, y Protocolo de Registro Civil.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.4 La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad: Se evidenció en visita realizada a las Registradurías Auxiliares de Barrios Unidos – San Cristóbal y Santafé, se asegura que las personas pertinentes para la aplicación de la circular única que regula los productos y servicios sean conscientes de este requisito modificado a través de la socialización y aplicación de la misma.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 9.1.2 La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información: Se estableció que la organización determinó claramente cómo comunicarse con

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

los clientes, estableciendo a través de diferentes canales su comunicación, la cual es claramente entendida por las personas pertinentes para la atención presencial, telefónica, medio físico y virtual, y de la cual se estableció que se tiene a disposición del usuario el formulario de atención al Colombiano SCFT01.

- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos: Se evidenció en visita realizada a las Registradurías Auxiliares de Barrios Unidos – San Cristóbal y Santafé, que se protege y salvaguarda los documentos de identificación de los ciudadanos, mientras esta bajo la organización, manteniendo los protocolos establecidos para el archivo de documentos de identificación, llevando un registro adicional de los documentos entregados y la imposición de adhesivos de la empresa de vigilancia diariamente a las arcas de seguridad al cierre de la jornada.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.2.1 literal d) manipular o controlar la propiedad del cliente: Se evidenció en visita con el área de identificación de la Registraduría Distrital que se controla el envío de material de identificación propiedad del ciudadano, verificando los rangos uno a uno antes del envío a las Registradurías Auxiliares.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.7.2. La organización debe conservar información documenta: Se evidenció en visita realizada a las Registradurías Auxiliares de Barrios Unidos – San Cristóbal y Santafé, la utilización del formato de producto y/o salida no conforme; formatos para el cumplimiento de requisitos en la inscripción de registro civil de nacimiento con testigos e inscripción extemporánea; envío de primeras copias de RC; formato de reseña de plena identidad, registro de peticiones, quejas y reclamos y el formato de solicitud de exoneración del pago de documentos de identificación y registro civil de colombianos residentes en Colombia o en el exterior, asegurando la conservación de la información documentada.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.2.1 literal c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes 9.1.2 La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en el que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información: Se evidenció en visita realizada a las Registradurías Auxiliares de Barrios Unidos – San Cristóbal y Santafé, que se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios a través de la encuesta de satisfacción al usuario. No

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

- obstante, es pertinente que la misma se recaude durante todo el trimestre y no sobre el tiempo de presentar la encuesta.
- En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.2.1 literal b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios 7.5.1 b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de calidad: Se evidenció que en el área de Identificación de la Registraduría Distrital del Estado Civil, se trata las consultas con los clientes, asegurando su divulgación como lo evidenciado con la petición de la señora MAYRA ALEJANDRA GONZALEZ con radicado SIC 186971, al realizarse la respectiva notificación por aviso en la página web de la Registraduría, ante la ausencia de otros medios de contacto directo con el cliente.
  - En la NTC-ISO 9001:2015 – 9.1.3 literal a) la conformidad de los productos y servicios: Se estableció a través del área auditada de identificación de la Registraduría Distrital del Estado Civil, que se analizan y evalúan los datos y la información que surge del seguimiento y la medición, evaluando que la conformidad de los productos como SIRC WEB – Entrega de cédulas y Tarjetas de Identidad por HLED y primera vez por booking requieren de ajustes necesarios para lograr la conformidad de los mismos.
  - En la NTC-ISO 9001:2015 – 8.2.1 literal a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios: Se estableció a través del área auditada de identificación de la Registraduría Distrital del Estado Civil, que se asegura que la información relativa a los productos y servicios sea divulgada adecuadamente, acudiendo no sólo a los canales internos de comunicación de la Entidad, sino a través de la línea 195 a quien se capacita para dar información de registro civil e identificación así como electoral y se apoya en la divulgación de la información con el Portal Web de Bogotá, sobre horarios de atención, jornada de entrega de documentos, jornadas de identificación, o temas relacionados con electoral.

#### • NO CONFORMIDADES

- En la NTC-ISO 9001:2015 – 9.1.1 literal b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos: Revisada la hoja de vida del servidor público Horacio Adolfo Vélez Carvajal, en su calidad de profesional universitario 01, se evidenció que no reposa solicitud de certificación de validez del título de educación superior, para que posteriormente se elabore el certificado de cumplimiento; lo anterior, en contravía de lo dispuesto en el numeral 9.1.1 literal b, al no asegurar los

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

métodos de evaluación para asegurar resultados válidos, e incumplir las actividades establecidas en el procedimiento de vinculación del Talento Humano; lo que podría generar además, que el riesgo se materialice.

- En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.5.3.2 literal c) Control de cambios: Verificados los controles establecidos para los riesgos de corrupción en el área de identificación, se evidenció el uso de los formatos para el control de acceso a los sistemas de identificación; no obstante, verificados los mismos en el Sistema de Gestión de Calidad, no se observa registro de estos formatos, ni que se hayan declarado obsoletos dentro del Sistema; lo que establece que no se controla la información documenta por parte del líder del proceso en el nivel central, conforme lo establece el numeral 7.5.3.2 literal c) de la norma.

#### • OPORTUNIDADES DE MEJORA

- **OB1:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.5.2. Creación y Actualización c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación: Revisadas las hojas de vida, se estableció que los Formatos de Vinculación de Personal como: Designación Beneficiarios de Póliza VTFT04 – Estudio de Requisitos VTFT06 – y Declaración Juramentada VTFT03, si bien corresponde el código y la versión, no tienen la fecha de aprobación del documento, lo que incumple el numeral 7.5.2 literal c) frente a la aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación, dado que los registros en intranet contienen las respectivas fechas.
- **OB2:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.5.3.1 literal a) esté disponible y se ha idónea para su uso, donde y cuando se necesite. b) esté protegida adecuadamente por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad: Revisadas las hojas de vida, se estableció que en algunas de ellas, la foliación no se encuentra organizada en orden consecutivo, otros registros se encuentran sin foliar y para el caso de la señora María Josefa Pico Guzman no se halló la resolución de nombramiento; lo que incumple lo señalado en el instructivo PTIN01 Versión 0 y lo establecido en la norma, al indicar que la información se debe encontrar disponible para su uso cuando se necesite y protegida adecuadamente para evitar su pérdida.
- **OB3:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.5.2. Creación y Actualización a) la identificación y descripción: Verificados los trámites de radicados SIC, se estableció que el radicado No. 17878 del 01 de agosto de 2018, correspondiente a la señora Yesenia Martinez, se registró para 8 casos de

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

ciudadanos diferentes, solicitudes realizadas entre las fechas del 18 de julio al 01 de agosto de la presente anualidad, lo que impide una adecuada identificación y descripción de los registros tal como lo indica el numeral 7.5.2 literal a); situación que obedece a no ser posible realizar la trazabilidad de los demás trámites por este sistema.

- **OB4:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 4.4.1 literal c) determinar y aplicar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos: Se evidenció que en la Registraduría de Barrios Unidos no se le está dando la aplicabilidad al formato CDFT02 SOLICITUD DE COPIAS O CERTIFICADOS DE REGISTRO CIVIL. Por otra parte, en la Registraduría de San Cristóbal se evidenció que se empezó a utilizar a partir del día 24 de septiembre, lo que podría afectar el numeral 4.4.1 literal C) determinar y aplicar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.
- **OB5:** En la NTC-ISO 9001:2015 – 7.5.3 Control de la Información Documentada 7.5.3.1 literal a) esté disponible y sea idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite. Revisado el inventario físico de las Registradurías auditadas se evidenció que si bien es cierto en el mes de julio de 2018 se realizó proceso de revisión de los bienes de cada una de las Registradurías para la actualización del control de bienes, a la fecha el inventario físico no coincide con el registrado, lo que incumple lo establecido en el numeral 7.5.3.1 que señala que el control de la información documentada –numeral a) sea idónea para su uso donde y cuando se necesite.

#### 4. CONCLUSIONES GENERALES

El Ciclo de auditorías internas fue realizado bajo los lineamientos de la Norma Técnica de Calidad 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 Calidad es conforme.

Como resultado de la Auditoría Interna de Calidad 2018 se obtienen hallazgos por cada una de las categorías: fortalezas, no conformidades y observaciones así.

**Tabla 26 Cantidades totales de hallazgos**

Total, Fortalezas	38
Total, No conformidades	10
Total, Observaciones	90

Fuente: Resultados Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

**Gráfica 1 Resultados Auditoría de Calidad 2018 por Tipo de Hallazgo**



Fuente: Elaboración Propia - Resultados Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

Para el tipo de hallazgo Fortalezas se identificaron por numerales más comunes el 7.1.3 Infraestructura (7), 8.5.2. Creación y Actualización (5), 10.3 Mejora Continua (4) y 7.2 Competencia (3).

**Gráfica 2 Hallazgos más comunes – Auditoría Interna de Calidad 2008 Fortalezas**



Fuente: Elaboración Propia - Resultados Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

Para el tipo de hallazgo Observaciones se identificaron por numerales más comunes el 4.4 Sistema de Gestión de Calidad (10), 7.5 Información Documentada (5), 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación (5), 7.5.2 Creación y Actualización (4), 7.5.3 Control de Información Documentada (4) y 4.4.1 Sistema de Gestión de Calidad – Procesos.

**Gráfica 3 Hallazgos más comunes – Auditoría Interna de Calidad 2018 Observaciones**



**Fuente: Elaboración Propia - Resultados Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018**

Para el tipo de hallazgo No conformidad se identificaron por numerales el 4.4 Sistema de Gestión de Calidad (2), 7.1.3 Infraestructura (2), 4.4.1 Sistema de Gestión de Calidad – Procesos, 4.4.2 Mantener Información Documentada para Procesos (1), 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades (1), 7.5.3 Distribución, almacenamiento y control de cambios (1), 9.1.1 Generalidad, Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación (1) y 9.1.2 Satisfacción del Cliente.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

**Gráfica 4 Auditoría de Calidad 2018 – No conformidades**



Fuente: Elaboración Propia - Resultados Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

A continuación, se relaciona el balance de hallazgos por proceso

**Tabla 27 Cuadro de hallazgos por proceso**

<b>HALLAZGOS</b>			
<b>PROCESO</b>	<b>NÚMERO Y DESCRIPCIÓN DE FORTALEZAS</b>	<b>NÚMERO DE NO CONFORMIDADES Y REQUISITOS RELACIONADOS</b>	<b>NÚMERO DE OBSERVACIONES Y REQUISITOS RELACIONADOS</b>
Gestión de Infraestructura Tecnológica, Gestión del Software y Soporte Técnico	1 NTC-ISO 9001:2015: 4.4	N/A	5 NTC-ISO 9001:2015: 7.2, 7.1.2, 7.5.2, 9.1
Comunicación Organizacional	1 NTC-ISO 9001:2015: 7.1.5	N/A	3 NTC-ISO 9001:2015: 6.1, 7.3
Gestión documental	1 NTC-ISO 9001:2015: 7.3	N/A	4 NTC-ISO 9001:2015: 6.1, 7.2, 7.5, 9.1.3

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

<b>HALLAZGOS</b>			
<b>PROCESO</b>	<b>NÚMERO Y DESCRIPCIÓN DE FORTALEZAS</b>	<b>NÚMERO DE NO CONFORMIDADES Y REQUISITOS RELACIONADOS</b>	<b>NÚMERO DE OBSERVACIONES Y REQUISITOS RELACIONADOS</b>
Actuaciones Disciplinarias	1 NTC-ISO 9001:2015: 10.3	N/A	1 NTC-ISO 9001:2015: 7.5.3
Auditoría Interna	1 NTC-ISO 9001:2015: 9.3.1	N/A	N/A
Seguimiento a la Gestión Institucional	N/A	N/A	N/A
Sistema de Gestión y Mejoramiento Institucional	N/A	N/A	N/A
Planeación de la Gestión Institucional	N/A	N/A	N/A
Servicio al colombiano	N/A	N/A	N/A
Vinculación del Talento Humano	N/A	N/A	N/A
Permanencia del Talento Humano	1 NTC-ISO 9001:2015: 6.1	N/A	2 NTC-ISO 9001:2015: 4.4.2
Retiro del Talento Humano	N/A	N/A	N/A
Representación Judicial	N/A	N/A	2 NTC-ISO 9001:2015: 4.4, 9.1
Gestión Contractual	1 NTC-ISO 9001:2015: 4.4.1	N/A	2 NTC-ISO 9001:2015: 4.4
Gestión de Recursos Financieros	1 NTC-ISO 9001:2015: 7.1.3	N/A	5 NTC-ISO 9001:2015: 4.4, 4.4.2, 9.1, 7.2

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

<b>HALLAZGOS</b>			
<b>PROCESO</b>	<b>NÚMERO Y DESCRIPCIÓN DE FORTALEZAS</b>	<b>NÚMERO DE NO CONFORMIDADES Y REQUISITOS RELACIONADOS</b>	<b>NÚMERO DE OBSERVACIONES Y REQUISITOS RELACIONADOS</b>
Gestión de Recursos Físicos	N/A	N/A	4 NTC-ISO 9001:2015: 4.4, 4.4.1, 7.5
Certificación, Documentación y Servicios-CDS	4 NTC-ISO 9001:2015: 7.1.6, 7.1.3, 7.1.5.2, 10.3	N/A	2 NTC-ISO 9001:2015: 4.4, 8.5.2
Registro y Actualización del Sistema RAS	5 NTC-ISO 9001:2015: 7.1.6, 10.3, 7.1.3, 7.1.5.2, 8.5.2	N/A	1 NTC-ISO 9001:2015: 8.5.2
Delegación de Antioquia - Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello	7 NTC-ISO 9001:2015: 5.1, 7.1.3, 7.5, 10.3, 7.1.3, 5.1, 10.3	1 NTC-ISO 9001:2015: 7.1.3	27 NTC-ISO 9001:2015: 4.4, 5.1.2, 6.1, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.5.1, 7.2, 7.5, 7.5.3, 7.5.3.2, 8.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.3, 8.5.3, 8.7, 9.1, 9.1.3, 10.3
Delegación de Santander - Registradurías Especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil	3 NTC-ISO 9001:2015: 8.5.2, 7.1.3, 8.5.2	7 NTC-ISO 9001:2015: 4.4, 4.4.1, 4.4.2, 6.1, 7.1.3, 9.1.2.	15 NTC-ISO 9001:2015: 4.4, 4.4.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 6.1, 7.1, 7.1.4, 7.5, 8.1, 8.2.3, 8.5, 9.1, 9.2.
Delegación de Cundinamarca – Registradurías Especiales de Soacha y Municipal de Chía	2 NTC-ISO 9001:2015: 7.1.3, 7.5.1	N/A	5 NTC-ISO 9001:2015: 6.1.1, 7.5.1, 7.5.2, 9.1.2, 10.1

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

<b>HALLAZGOS</b>			
<b>PROCESO</b>	<b>NÚMERO Y DESCRIPCIÓN DE FORTALEZAS</b>	<b>NÚMERO DE NO CONFORMIDADES Y REQUISITOS RELACIONADOS</b>	<b>NÚMERO DE OBSERVACIONES Y REQUISITOS RELACIONADOS</b>
Registraduría Especial de Chía	4 NTC-ISO 9001:2015: 7.2, 8.2.1, 8.5.2	N/A	5 NTC-ISO 9001:2015: 6.1.1, 7.1.2, 7.1.2, 7.5.2, 9.1.2
Registraduría Especial de Soacha	4 NTC-ISO 9001:2015: 7.1.3, 7.2, 7.3, 8.2.1	N/A	2 NTC-ISO 9001:2015: 7.5.1, 10.1
Registraduría Distrital y Registradurías Auxiliares de San Cristóbal, Barrios Unidos y Santa Fé.	1 NTC-ISO 9001:2015: 8.5.2	2 NTC-ISO 9001:2015: 9.1.1, 7.5.3.2.	5 NTC-ISO 9001:2015: 7.5.2, 7.5.3.1, 7.5.2, 4.4.1, 7.5.3.

Fuente: Resultados Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

Resultado del análisis de los hallazgos por proceso se relación el balance general de hallazgos por numeral de la norma ISO 9001:2015.

**Tabla 28 Hallazgos por Requisito de la Norma**  
(NC=No Conformidad, OB=Observación)

<b>No.</b>	<b>Requisito</b>	<b>NC</b>	<b>OB</b>
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	2	10
4.4.1		1	3
4.4.2		1	4
5.1.1	Generalidades	0	1
5.1.2	Enfoque al cliente	0	2
5.2	Política	0	1
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	1	5
6.1.1		0	2
7.1	Recursos	0	1
7.1.1	Generalidades	0	1
7.1.2	Personas	0	3
7.1.3	Infraestructura	2	1
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	0	2

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

No.	Requisito	NC	OB
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	0	1
7.1.5.1	Generalidades	0	1
7.2	Competencia	0	4
7.3	Toma de conciencia	0	1
7.5	Información documentada	0	6
7.5.1	Generalidades	0	2
7.5.2	Creación y actualización	0	6
7.5.3	Control de la información documentada	0	4
7.5.3.1		0	1
7.5.3.2		1	1
8.1	Planificación y control operacional	0	2
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	0	1
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	0	1
8.4.1	Generalidades	0	1
8.4.3	Información para los proveedores externos	0	1
8.5	Producción y provisión del servicio	0	1
8.5.2	Identificación y trazabilidad	0	2
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	0	1
8.7	Control de las salidas no conformes	0	1
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	0	6
9.1.1	Generalidades	1	0
9.1.2	Satisfacción del cliente	1	2
9.1.3	Análisis y evaluación	0	2
9.2	Auditoría interna	0	2
10.1	Generalidades	0	2
10.3	Mejora continua	0	2

Fuente: Resultados Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

Una vez analizados los distintos informes de auditoría en cada uno de los procesos, y conforme lo establece los numerales de la norma ISO 9001:2015, a continuación, se presenta el balance de las no conformidades y observaciones por numeral de la norma y por proceso.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

**Tabla 29 Hallazgos por Requisito por Proceso**

No	Requisito	NC	Proceso	OB	Proceso
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	2	Delegación de Santander, registradurías especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil.	10	Gestión contractual, Representación Judicial, Recursos Financieros, Recursos Físicos, Certificación, Documentación y Servicios-CDS, Delegación de Antioquia y Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello. Delegación de Santander, registradurías especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil.
4.4.1		1	Delegación de Santander, registradurías especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil.	3	Recursos Físicos, Delegación de Santander, registradurías especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil. Registraduría Distrital y Registradurías Auxiliares de San Cristóbal, Barrios Unidos y Santa Fé.
4.4.2		1	Delegación de Santander, registradurías especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil.	4	Permanecía del Talento Humano, Recursos Financieros
5.1.1	Generalidades	0		1	Delegación de Santander, registradurías especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil.



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**PROCESO**

SISTEMA DE GESTIÓN  
Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

**CÓDIGO**

SGFL01

**FORMATO**

INFORME

**VERSIÓN**

0

Aprobado:15/11/2017

No	Requisito	NC	Proceso	OB	Proceso
5.1.2	Enfoque al cliente	0		2	Delegación de Antioquia y Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello. Delegación de Santander, registradurías especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil.
5.2	Política	0		1	Delegación de Santander, registradurías especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil.
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	1	Delegación de Santander, registradurías especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil.	5	Gestión Documental, Comunicación Organizacional, Delegación de Antioquia y Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello. Delegación de Santander, registradurías especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil.
6.1.1		0		2	Delegación de Santander, registradurías especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil. Registraduría Especial de Chía
7.1	Recursos	0		1	Delegación de Santander, registradurías especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil.
7.1.1	Generalidades	0		1	Delegación de Antioquia y Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

No	Requisito	NC	Proceso	OB	Proceso
7.1.2	Personas	0		3	Gestión de Infraestructura Tecnológica, Gestión del Software y Soporte Técnico, Delegación de Antioquia y Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello. Registraduría Especial de Chía
7.1.3	Infraestructura	2	Delegación de Antioquia y Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello. Delegación de Santander, registradurías especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil.	1	Registraduría Especial de Chía
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos	0		2	Delegación de Antioquia y Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello. Delegación de Santander, registradurías especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil.
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	0		1	Delegación de Antioquia y Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello.
7.1.5.1	Generalidades	0		1	Delegación de Antioquia y Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

No	Requisito	NC	Proceso	OB	Proceso
7.2	Competencia	0		4	Gestión Documental, Gestión de Infraestructura Tecnológica, Gestión del Software y Soporte Técnico, Recursos Financieros, Delegación de Antioquia y Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello.
7.3	Toma de conciencia	0		1	Comunicación Organizacional
7.5	Información documentada	0		6	Gestión Documental, Recursos Físicos, Delegación de Antioquia y Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello. Delegación de Santander, registradurías especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil.
7.5.1	Generalidades	0		2	Delegación Departamental de Cundinamarca, Registraduria Especial de Soacha
7.5.2	Creación y actualización	0		6	Gestión de Infraestructura Tecnológica, Gestión del Software y Soporte Técnico, Delegación Departamental de Cundinamarca, Registraduria Especial de Chía, Registraduria Distrital y Registradurías Auxiliares de San Cristóbal, Barrios Unidos y Santa Fé.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

No	Requisito	NC	Proceso	OB	Proceso
7.5.3	Control de la información documentada	0		4	Actuaciones Disciplinarias, Delegación de Antioquia y Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello. Registraduría Distrital y Registradurías Auxiliares de San Cristóbal, Barrios Unidos y Santa Fé.
7.5.3.1		0		1	Registraduría Distrital y Registradurías Auxiliares de San Cristóbal, Barrios Unidos y Santa Fé.
7.5.3.2		1	Registraduría Distrital y Registradurías Auxiliares de San Cristóbal, Barrios Unidos y Santa Fé.	1	Delegación de Antioquia y Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello.
8.1	Planificación y control operacional	0		2	Delegación de Antioquia y Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello. Delegación de Santander, registradurías especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil.
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	0		1	Delegación de Santander, registradurías especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil.
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	0		1	Delegación de Antioquia y Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

No	Requisito	NC	Proceso	OB	Proceso
8.4.1	Generalidades	0		1	Delegación de Antioquia y Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello.
8.4.3	Información para los proveedores externos	0		1	Delegación de Antioquia y Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello.
8.5	Producción y provisión del servicio	0		1	Delegación de Santander, registradurías especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil.
8.5.2	Identificación y trazabilidad	0		2	Certificación, Documentación y Servicios-CDS, Registro y Actualización del Sistema-RAS.
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	0		1	Delegación de Antioquia y Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello.
8.7	Control de las salidas no conformes	0		1	Delegación de Antioquia y Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello.
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	0		6	Gestión de Infraestructura Tecnológica, Gestión del Software y Soporte Técnico, Representación Judicial, Recursos Financieros, Delegación de Antioquia y Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello. Delegación de Santander, registradurías especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil.

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

No	Requisito	NC	Proceso	OB	Proceso
9.1.1	Generalidades	1	Registraduria Distrital y Registradurías Auxiliares de San Cristóbal, Barrios Unidos y Santa Fé.	0	
9.1.2	Satisfacción del cliente	1	Delegación de Santander, registradurías especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil.	2	Delegación Departamental de Cundinamarca. Registraduria Especial de Chía
9.1.3	Análisis y evaluación	0		2	Gestión Documental, Delegación de Antioquia y Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello.
9.2	Auditoría interna	0		2	Delegación de Santander, registradurías especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil.
10.1	Generalidades	0		2	Delegación Departamental de Cundinamarca, Registraduria Especial de Soacha
10.3	Mejora continua	0		2	Delegación de Antioquia y Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello.

Fuente: Resultados Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018

#### 4.1. Resultados Auditoría Interna de Calidad 2018 vs 2017

La Registraduría Nacional del Estado Civil, asume que el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTC ISO 9001:2015, es una herramienta que contribuye al cumplimiento de sus objetivos institucionales, por lo tanto, necesita realizar auditorías internas al sistema para asegurar que el mismo es eficaz, así como,

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

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

La Auditoría Interna realizada en la Registraduría Nacional del Estado Civil en la vigencia 2017 se desarrolló dando cobertura de evaluación al Sistema de Gestión en 20 procesos y 90 procedimientos, para lo cual se conformaron 9 grupos de auditoría, que realizaron la verificación del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y su equivalencia con la ISO 9001:2008, en el entendido que la entidad se encontraba en etapa de transición, la cual obtuvo como resultado: Once **(11)** No Conformidades, cincuenta y ocho **(58)** fortalezas y cuarenta y cinco **(45)** observaciones. Por otra parte, de acuerdo con la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno en el marco de la Auditoría Interna se obtuvo el siguiente resultado para 2017:

**Tabla 30 Resultados Auditoría Interna de Calidad 2017**

HALLAZGOS VIGENCIA 2017			
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
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

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

<b>HALLAZGOS VIGENCIA 2017</b>			
<b>PROCESO</b>	<b>NÚMERO Y DESCRIPCIÓN DE FORTALEZAS</b>	<b>NÚMERO DE NO CONFORMIDADES Y REQUISITOS RELACIONADOS</b>	<b>NÚMERO DE OBSERVACIONES Y REQUISITOS RELACIONADOS</b>
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
Permanecia del Talento Humano	7 Desarrollo de herramientas para disminuir los tiempos de respuesta.	N/A	5 NTC-ISO 9001:2015: 4.4, 9.1.
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

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

HALLAZGOS VIGENCIA 2017			
PROCESO	NÚMERO Y DESCRIPCIÓN DE FORTALEZAS	NÚMERO DE NO CONFORMIDADES Y REQUISITOS RELACIONADOS	NÚMERO DE OBSERVACIONES Y REQUISITOS RELACIONADOS
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: Resultados Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2017

Al analizar los resultados obtenidos en las Auditorías Internas de Calidad realizadas en las vigencias anteriores, se ha evidenciado mejoras en el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

La Auditoría Interna realizada en la Registraduría Nacional del Estado Civil en la vigencia 2018 se desarrolló dando cobertura de evaluación al Sistema de Gestión en 20 procesos y 93 procedimientos, para lo cual se conformaron 9 grupos de auditoría, que realizaron la verificación del cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001: 2015. Se excluye el Macroproceso de Electoral.

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.

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, la cual obtuvo como resultado: Diez **(10)** No Conformidades, treinta y ocho **(38)** fortalezas y noventa **(90)** observaciones, así:

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

**Tabla 31 Resultados Auditoría Interna de Calidad 2018**

<b>HALLAZGOS VIGENCIA 2018</b>			
<b>PROCESO</b>	<b>NÚMERO Y DESCRIPCIÓN DE FORTALEZAS</b>	<b>NÚMERO DE NO CONFORMIDADES Y REQUISITOS RELACIONADOS</b>	<b>NÚMERO DE OBSERVACIONES Y REQUISITOS RELACIONADOS</b>
Gestión de Infraestructura Tecnológica, Gestión del Software y Soporte Técnico	1 NTC-ISO 9001:2015: 4.4	N/A	5 NTC-ISO 9001:2015: 7.2, 7.1.2, 7.5.2, 9.1
Comunicación Organizacional	1 NTC-ISO 9001:2015: 7.1.5	N/A	3 NTC-ISO 9001:2015: 6.1, 7.3
Gestión documental	1 NTC-ISO 9001:2015: 7.3	N/A	4 NTC-ISO 9001:2015: 6.1, 7.2, 7.5, 9.1.3
Actuaciones Disciplinarias	1 NTC-ISO 9001:2015: 10.3	N/A	1 NTC-ISO 9001:2015: 7.5.3
Auditoría Interna	1 NTC-ISO 9001:2015: 9.3.1	N/A	N/A
Seguimiento a la Gestión Institucional	N/A	N/A	N/A
Sistema de Gestión y Mejoramiento Institucional	N/A	N/A	N/A
Planeación de la Gestión Institucional	N/A	N/A	N/A
Servicio al Colombiano	N/A	N/A	N/A
Vinculación del Talento Humano	N/A	N/A	N/A
Permanencia del Talento Humano	1 NTC-ISO 9001:2015: 6.1	N/A	2 NTC-ISO 9001:2015: 4.4.2
Retiro del Talento Humano	N/A	N/A	N/A

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

<b>HALLAZGOS VIGENCIA 2018</b>			
<b>PROCESO</b>	<b>NÚMERO Y DESCRIPCIÓN DE FORTALEZAS</b>	<b>NÚMERO DE NO CONFORMIDADES Y REQUISITOS RELACIONADOS</b>	<b>NÚMERO DE OBSERVACIONES Y REQUISITOS RELACIONADOS</b>
Representación Judicial	N/A	N/A	2 NTC-ISO 9001:2015: 4.4, 9.1
Gestión Contractual	1 NTC-ISO 9001:2015: 4.4.1	N/A	2 NTC-ISO 9001:2015: 4.4
Gestión de Recursos Financieros	1 NTC-ISO 9001:2015: 7.1.3	N/A	5 NTC-ISO 9001:2015: 4.4, 4.4.2, 9.1, 7.2
Gestión de Recursos Físicos	N/A	N/A	4 NTC-ISO 9001:2015: 4.4, 4.4.1, 7.5
Certificación, Documentación y Servicios-CDS	4 NTC-ISO 9001:2015: 7.1.6, 7.1.3, 7.1.5.2, 10.3	N/A	2 NTC-ISO 9001:2015: 4.4, 8.5.2
Registro y Actualización del Sistema RAS	5 NTC-ISO 9001:2015: 7.1.6, 10.3, 7.1.3, 7.1.5.2, 8.5.2	N/A	1 NTC-ISO 9001:2015: 8.5.2
Delegación de Antioquia - Registradurías Especiales de Medellín, Envigado y Bello	7 NTC-ISO 9001:2015: 5.1, 7.1.3, 7.5, 10.3, 7.1.3, 5.1, 10.3	1 NTC-ISO 9001:2015: 7.1.3	27 NTC-ISO 9001:2015: 4.4, 5.1.2, 6.1, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.5.1, 7.2, 7.5, 7.5.3, 7.5.3.2, 8.1, 8.4, 8.4.1, 8.4.3, 8.5.3, 8.7, 9.1, 9.1.3, 10.3

 <b>REGISTRADURÍA</b> <b>NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

<b>HALLAZGOS VIGENCIA 2018</b>			
<b>PROCESO</b>	<b>NÚMERO Y DESCRIPCIÓN DE FORTALEZAS</b>	<b>NÚMERO DE NO CONFORMIDADES Y REQUISITOS RELACIONADOS</b>	<b>NÚMERO DE OBSERVACIONES Y REQUISITOS RELACIONADOS</b>
Delegación de Santander - Registradurías Especiales de Bucaramanga y Floridablanca y Municipal de San Gil	3 NTC-ISO 9001:2015: 8.5.2, 7.1.3, 8.5.2	7 NTC-ISO 9001:2015: 4.4, 4.4.1, 4.4.2, 6.1, 7.1.3, 9.1.2.	15 NTC-ISO 9001:2015: 4.4, 4.4.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2, 6.1, 7.1, 7.1.4, 7.5, 8.1, 8.2.3, 8.5, 9.1, 9.2.
Delegación de Cundinamarca – Registradurías Especiales de Soacha y Municipal de Chía	2 NTC-ISO 9001:2015: 7.1.3, 7.5.1	N/A	5 NTC-ISO 9001:2015: 6.1.1, 7.5.1, 7.5.2, 9.1.2, 10.1
Registraduría Especial de Chía	4 NTC-ISO 9001:2015: 7.2, 8.2.1, 8.5.2	N/A	5 NTC-ISO 9001:2015: 6.1.1, 7.1.2, 7.1.2, 7.5.2, 9.1.2
Registraduría Especial de Soacha	4 NTC-ISO 9001:2015: 7.1.3, 7.2, 7.3, 8.2.1	N/A	2 NTC-ISO 9001:2015: 7.5.1, 10.1
Registraduría Distrital y Registradurías Auxiliares de San Cristóbal, Barrios Unidos y Santa Fe.	1 NTC-ISO 9001:2015: 8.5.2	2 NTC-ISO 9001:2015: 9.1.1, 7.5.3.2.	5 NTC-ISO 9001:2015: 7.5.2, 7.5.3.1, 7.5.2, 4.4.1, 7.5.3.

**Fuente: Resultados Auditoría Interna de Calidad Vigencia 2018**

Para el tipo de hallazgo Observaciones se identificaron por numerales más comunes para la vigencia 2017 vs 2018 los siguientes:

 <b>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</b>	<b>PROCESO</b>	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	<b>CÓDIGO</b>	SGFL01
	<b>FORMATO</b>	INFORME	<b>VERSIÓN</b>	0

Aprobado:15/11/2017

OBSERVACIONES	2018	OBSERVACIONES	2017
	No.		No.
4.4 SGC y sus procesos	10	4.4 SGC y sus procesos	6
7.5 Información Documentada	5	6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades	6
9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación	5	7.5 Información Documentada	4
7.5.2 Creación y Actualización	4	4.4.1 SGC - Procesos	3
7.5.3 Control de la Inf. Documentada	4	4.4.2 Manetener y Conservar Información Documentada	3
4.4.1 SGC - PROCESOS	3	7.1.2 Persona	3
4.4.2 Manetener y Conservar Información Documentada	2	7.1.3 Infraestructura	2
7.5.1 Información Documentada - Generalidades	2	7.4 Comunicación	2

Así mismo para el tipo de hallazgo No conformidades, se identificaron las siguientes:

No Conformidades	2018	No Conformidades	2017
	No.		No.
4.4 SGC Y SUS PROCESOS	2	4.4.1 SGC - Procesos	2
7.1.3 Infraestructura	2	7.1.3 Infraestructura	2
4.4.1 SGC - Procesos	1	7.3 Toma de Conciencia	2
4.4.2 Mantener información documentada para procesos	1	4.4.2 Mantener información documentada para procesos	1
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	1	10.2 No conformidad y Acción correctiva	1
7.5.3.2 Distribución, almacenamiento, control de cambios	1	7.5.2 Creación y Actualización	1
9.1.1 Generalidades - Seguimiento, medición, análisis y evaluación	1	7.5.3.1 Control de la Información Documentada	1
9.1.2 Satisfacción del cliente	1	8.2.1 Comunicación con el Cliente	1
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

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. Así mismo se considera como un aspecto positivo del desarrollo de la auditoría, la competencia mostrada por el equipo auditor, situación reflejada en la satisfacción expresada por los auditados.

  
**ALFREDO BERNARDO POSADA VIANA**  
 Jefe de la Oficina de Control Interno.