



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

Manual de Calidad

LA REGISTRADURÍA
DEL SIGLO XXI



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

EQUIPO DIRECTIVO

ALEXANDER VEGA ROCHA

Registrador Nacional del Estado Civil

BENJAMÍN ORTIZ TORRES

Secretario General

MIGUEL SANTIAGO GARCÍA BUSTOS

Secretario Privado

JOSÉ FERNANDO FLÓREZ RUIZ

Jefe de la Oficina de Planeación

LUIS FRANCISCO GAITÁN PUENTES

Jefe de la Oficina Jurídica

JAVIER FELIPE SÁNCHEZ IREGUI

Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa

LILIA AURORA ROMERO LARA

Jefe de la Oficina de Control Interno

JUAN ANDRÉS URREA HERNÁNDEZ

Jefe de la Oficina de Control Disciplinario

MARCELO MEJÍA GIRALDO

Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación

DIDIER ALBERTO CHILITO VELASCO

Director Nacional de Identificación

RODRIGO PÉREZ MONROY

Director Nacional de Registro Civil

NICOLÁS FARFÁN NAMÉN

Registrador Delegado en lo Electoral

ROBERTO CARLOS CADAVID MARTINEZ

Director Nacional de Censo Electoral

LUDIS EMILSE CAMPO VILLEGAS

Directora Nacional de Gestión Electoral

ALEJANDRO ALBERTO CAMPO VALERO

Gerente de Informática

JOSÉ DARÍO CASTRO URIBE

Gerente del Talento Humano

SABRINA CAJIAO CABRERA

Gerente Administrativa y Financiera

DILY MARINA MAESTRE ZABALA

Directora Administrativa

SONIA FAJARDO MEDINA

Directora Financiera

AURA HELENA PEÑAS FELIZZOLA

Coordinadora del Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales (CEDAE)

JOHANA FANDIÑO CASAS

Coordinadora del Grupo de Asuntos Internacionales

REGISTRADORES DISTRITALES

DELEGADOS DEPARTAMENTALES

REGISTRADORES ESPECIALES

REGISTRADORES AUXILIARES DE BOGOTÁ

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	5
1.1 Objeto institucional	5
1.1.1 Misión.....	5
1.1.2 Visión	5
1.1.3 Valores y principios institucionales	6
1.2 Organización de la RNEC para la atención, generación de productos y prestación de servicios.....	7
1.2.1 Referencias normativas.....	8
2. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA RNEC	9
2.1 Enfoque en el cliente	9
2.2 Liderazgo	10
2.3 Compromiso de los servidores públicos	10
2.4 Enfoque en los procesos	10
2.5 Mejora	10
2.6 Toma de decisiones basada en el seguimiento, el análisis y la evidencia	10
2.7 Gestión de las relaciones	11
3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	11
3.1 Política	11
3.2 Objetivos de calidad	11
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	12
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.....	12
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	13
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	14
4.3.1. Servicios.....	14
4.3.2. Macroprocesos y procesos.....	14
4.3.3. Cobertura del nivel desconcentrado	15
4.3.4 No aplicabilidad de requisitos (exclusiones)	18
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.....	18
5. LIDERAZGO	21
5.1 Liderazgo y compromiso	21
5.2 Política	21
5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad.....	21
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	22
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	22

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

6. PLANIFICACIÓN	24
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	24
6.1.1. Riesgos	24
6.1.2. Oportunidades.....	27
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	28
6.3 Planificación de los cambios.....	29
7. APOYO	29
7.1 Recursos.....	29
7.1.2 Personas	29
7.1.3 Infraestructura	30
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	30
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	30
7.1.5.1 Generalidades	30
7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones.....	31
7.1.6 Conocimientos de la organización	32
7.2 Competencia	32
7.3 Toma de conciencia	34
7.4 Comunicación.....	34
7.4.1. Comunicación interna.....	35
7.4.2. Comunicación externa.....	35
7.5 Información documentada	35
7.5.1. Generalidades	35
7.5.2. Creación y actualización.....	36
7.5.3. Control de la información documentada	36
8. OPERACIÓN	36
8.1 Planificación y control operacional.....	36
8.2 Requisitos para los productos y servicios	36
8.2.1 Comunicación con el colombiano	36
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	37
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	37
8.5 Producción y provisión del servicio.....	38
8.6 Liberación de los productos y servicios	39
8.7 Control de las salidas no conformes.....	40
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	40
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	40
9.2 Auditoría Interna.....	41
9.3 Revisión por la dirección.....	42
9.3.1. Generalidades	42
9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección	42
10. MEJORA	42
10.1 Generalidades	42
10.2 No conformidad y acción correctiva.....	43
10.3 Mejora continua.....	43

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

INTRODUCCIÓN

La Registraduría Nacional de Estado Civil (RNEC) planificó, implementó y mejoró el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, de conformidad con el artículo 209 de la Constitución Política, las directrices del Registrador Nacional, del Comité Directivo y del Comité de Coordinación de Control Interno.

La RNEC se encuentra certificada en el servicio de Inscripción en el Registro Civil, Identificación y Expedición de Tarjeta de Identidad y Cédula de Ciudadanía y en la Prestación del servicio del proceso electoral para el registro de votantes, el registro de organizaciones políticas y candidatos, logística electoral, la emisión de sufragios y la educación electoral, bajo la norma ISO 9001:2015, con alcance organizacional y territorial para el nivel central, la Registraduría Distrital (y sus 23 Registradurías Auxiliares), las 32 Delegaciones departamentales y las 45 Registradurías especiales de todo el país.

El Manual de Calidad fue adoptado por el Registrador Nacional como instrumento del SGC, mediante la Resolución 1002 del 26 de enero de 2018. Su actualización y difusión son tarea de la Oficina de Planeación, de conformidad con el artículo 2º de la mencionada resolución.

El presente Manual de Calidad describe, documenta y define el alcance del Sistema de Gestión de Calidad en la RNEC, para el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, la adecuación y eficacia del SGC, y en especial para el logro de la visión, misión y objeto institucional desarrollada en el “Plan Estratégico 2019-2023: la Registraduría del siglo XXI”.

Este Manual de Calidad se encuentra disponible en la página web e intranet de la RNEC en los siguientes enlaces:

<https://www.registraduria.gov.co/-Sistema-de-Gestion-de-Calidad,4034-.html>
<https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/sgmn01.pdf>

El archivo original queda bajo el poder de la Oficina de Planeación. Por lo tanto, el documento impreso o fotocopiado se considera como una *copia no controlada*.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

1. REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

La Ley 89 del 16 de diciembre de 1948 crea la Registraduría Nacional del Estado Civil. Actualmente se rige mediante los Decretos Ley 1010, 1011, 1012 y 1013 en los cuales se determina la nueva organización interna de la RNEC, su planta de personal, nomenclatura y clasificación de los empleos, sistema de remuneración, funciones y requisitos de los cargos. La Ley 1350 de 2009 reglamentó la carrera administrativa especial de la RNEC y dictó normas que regulan la Gerencia Pública en la entidad.

1.1 Objeto institucional

Es objeto de la Registraduría Nacional del Estado Civil registrar la vida civil e identificar a los colombianos y organizar los procesos electorales y los mecanismos de participación ciudadana, con el fin de apoyar la administración de justicia y el fortalecimiento democrático del país (artículo 2 del Decreto 1010/2000).

1.1.1 Misión

“Es misión de la Registraduría Nacional del Estado Civil garantizar la organización y transparencia del proceso electoral, la oportunidad y confiabilidad de los escrutinios y resultados electorales, contribuir al fortalecimiento de la democracia mediante su neutralidad y objetividad, promover la participación social en la cual se requiere la expresión de la voluntad popular mediante sistemas de tipo electoral en cualquiera de sus modalidades, así como promover y garantizar en cada evento legal en que deba registrarse la situación civil de las personas, que se registren tales eventos, se disponga de su información a quien deba legalmente solicitarla, se certifique mediante los instrumentos idóneos establecidos por las disposiciones legales y se garantice su confiabilidad y seguridad plenas” (artículo 4 del Decreto 1010 de 2000).

1.1.2 Visión

La RNEC será, en 2023, una institución que les facilite la vida a los colombianos gracias al rediseño de su arquitectura organizacional, al uso estratégico de nuevas tecnologías para el cumplimiento de sus misiones y a la adopción de una nueva cultura organizacional de atención que esté centrada en el ciudadano como principal fuente de creación de valor público. Asimismo, la entidad gozará de una mejor reputación, pues habrá contribuido activamente a simplificar los trámites de registro civil e identificación, a modernizar las elecciones, a fortalecer la democracia colombiana, a reducir el abstencionismo electoral, a consolidar el nuevo sistema de democracia juvenil y a mitigar el cambio climático con un modelo de operación respetuoso del medio ambiente.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

1.1.3 Valores y principios institucionales

Además de los principios establecidos por la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), que rigen toda actuación administrativa, la RNEC adopta de manera complementaria los siguientes valores y principios como derrotero ético para el cumplimiento de sus misiones.

Eficiencia, entendida como el principio moral que obliga a la RNEC a maximizar su contribución al bienestar de los ciudadanos.

Imparcialidad, entendida como el principio moral que obliga a la RNEC a servir a todo ciudadano sin favoritismos de ninguna clase ni tratos diferenciales arbitrarios.

Objetividad, entendida como el valor que ordena a la RNEC y a sus funcionarios a evaluar las situaciones o acciones de manera ecuánime y abierta, no sesgada ni tendenciosa.

Responsabilidad, entendida como el principio moral que obliga a la RNEC a decidir sus actuaciones con base en una consideración esmerada y objetiva de las probables consecuencias de cada una de ellas.

Transparencia, entendida como el valor que impele a la RNEC a someter sus actuaciones al escrutinio ciudadano.

Tolerancia, entendida como el principio moral que lleva a la RNEC a respetar y apreciar la diversidad y las diferencias.

Don de gente, entendido como el valor que mueve a los servidores de la RNEC a tratar a los ciudadanos de una manera muy atenta, abierta, cálida y receptiva, más allá de lo que exige el deber de buen trato.

Vocación de servicio, entendida como el valor que llama a los funcionarios a servir y a querer servir y que hace que sean plenamente conscientes de que su función es esa: servir a los ciudadanos.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

1.2 Organización de la RNEC para la atención, generación de productos y prestación de servicios

Para el cumplimiento de la misión institucional y de las funciones constitucionales y legales, la RNEC, se estructura en dos niveles de organización y gestión así:

El nivel central, conformado por las dependencias cuyo ámbito de competencias es nacional, a quienes corresponde la planeación y direccionamiento estratégico y de la operación, así como la planificación, implementación, seguimiento y mejoramiento del SGC. Este nivel está conformado por las siguientes dependencias:

- Despacho del Registrador Nacional
- Secretaría Privada
- Secretaría General
- Oficinas
- Registradurías Delegadas
- Gerencias
- Direcciones

Al nivel central le corresponde la planeación estratégica y operativa de la RNEC y la planeación, implementación y mejoramiento del SGC.

El nivel desconcentrado, constituido por las dependencias de la RNEC cuyo nivel de competencias está determinado a una circunscripción electoral, jurisdicción territorial o funcional que comprenden el ejercicio de funciones a nivel distrital, departamental, especial y municipal. Este nivel está conformado por:

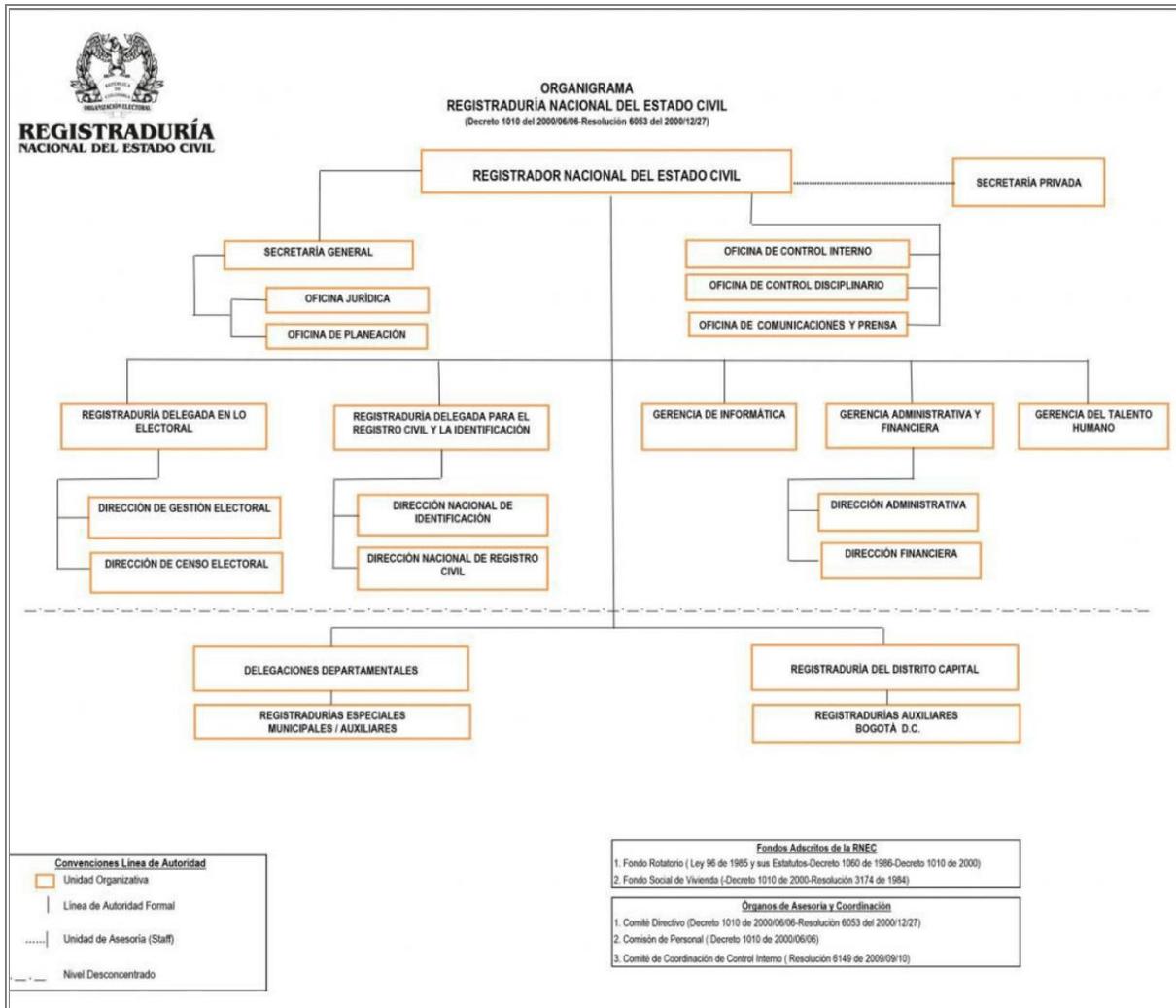
- Registraduría Distrital
- Delegaciones departamentales Registradurías especiales
- Registradurías municipales Registraduría auxiliares

Al nivel desconcentrado le corresponde la planeación operativa de su jurisdicción y la implementación y mejoramiento del SGC.

Para el desarrollo de sus funciones, la RNEC tiene la siguiente estructura:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020



1.2.1 Referencias normativas

Normas ISO 9001:2015: este manual, así como los procesos y procedimientos que integran el Sistema de Gestión de Calidad, han sido desarrollados conforme a lo establecido en la norma ISO 9001:2015 y al desarrollo de normas constitucionales y legales concernientes a la RNEC.

Normas del SGC de la RNEC: las normas internas relacionadas que son obligatorias para el cumplimiento del SGC de la RNEC se pueden consultar en el enlace:

<https://intranet.registraduria.gov.co/GestionDocumental/Paginas/consulta.php>.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

Resolución 60 del 7 de enero de 2021, “por la cual se establecen los planes institucionales de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se reglamenta su integración en el Plan de Acción”.

Resolución 3722 del 27 de abril de 2021, “por la cual se actualiza la resolución No. 11177 de 2017 que adoptó el sistema de informes, reportes y actas de seguimiento y evaluación del nivel desconcentrado de la Registraduría Nacional del estado Civil”.

Resolución 2772 del 26 de marzo de 2021, “por la cual se actualiza resolución 14554 de 2017 por la cual se adopta el sistema de medición, control y evaluación de la gestión y resultados de la Registraduría Nacional del Estado Civil”.

Resolución 14293 del 25 de mayo de 2022, “Por la cual se actualiza y adopta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus fondos adscritos”.

Resolución 7413 del 11 de agosto de 2016, “por la cual se adoptan los Macroprocesos y Procesos de la Registraduría Nacional del Estado Civil”. Con las modificaciones a los procesos realizados por las áreas, revisados por la Oficina de Planeación y aprobados por el Comité de Coordinación de Control Interno.

Resolución 1002 del 26 de enero de 2018, “por la cual se adopta la Norma ISO 9001:2015, se adopta el Manual de Calidad como instrumento del Sistema de Gestión de Calidad-SGC y se determinan los responsables y los roles de los directivos y servidores públicos de la Registraduría Nacional del Estado Civil-RNEC”.

Resolución 4000 del 28 de marzo de 2018, “por la cual se actualiza la Política de Administración de Riesgos de la Registraduría Nacional del Estado Civil”.

Las referencias normativas también incluyen todas las normas legales y reglamentarias en materia de registro civil, identificación, todas las normas internas, manuales, instructivos, guías, documentos y formatos asociados a los procesos que regulan los trámites, procesos y procedimientos en estas materias.

2. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA RNEC

2.1 Enfoque en el cliente

La RNEC es una entidad de servicios centrada en la atención a los colombianos, que usan los servicios de registro civil, tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía, y los que ejercen el derecho a participar, elegir y ser elegido. Así como las certificaciones que se expidan sobre los mismos.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

La razón de ser de la Registraduría es prestar un servicio dirigido a satisfacer las necesidades de los colombianos y partes interesadas. Es fundamental identificar cuáles son las necesidades actuales y futuras y cumplir con los requisitos de los productos y servicios que presta.

2.2 Liderazgo

La alta dirección de la RNEC propenderá porque los servidores públicos desarrollen una conciencia por la prestación del servicio con calidad, manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores y/o particulares que ejercen funciones en la RNEC puedan involucrarse totalmente en el logro de los objetivos institucionales.

2.3 Compromiso de los servidores públicos

La RNEC cuenta con servidores públicos competentes y comprometidos en el nivel central y desconcentrado, lo que permite aumentar su capacidad para generar y proporcionar valor.

2.4 Enfoque en los procesos

La RNEC, a través de la red de macroprocesos, administra la entidad como un todo, define las actividades que generan valor agregado, realiza trabajo en equipo, propende por la consecución de los recursos necesarios, centra sus esfuerzos en brindar una adecuada prestación de los servicios a los colombianos, mediante la apertura del entorno, flexibilización, centralización y desconcentración de funciones, participación comunitaria y el desarrollo de una gestión con transparencia.

2.5 Mejora

La RNEC basa su éxito en un enfoque continuo hacia la mejora. Es decir, la mejora es esencial para que la RNEC mantenga los niveles actuales de desempeño y pueda reaccionar a los cambios en sus condiciones internas y externas creando nuevas oportunidades.

2.6 Toma de decisiones basada en el seguimiento, el análisis y la evidencia

La RNEC toma decisiones basadas en el análisis y evaluación de hechos, situaciones, información y datos que permiten producir los resultados deseados o que afectan la realización de productos y la prestación de los servicios.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

2.7 Gestión de las relaciones

La RNEC gestiona sus relaciones con los usuarios y las partes interesadas pertinentes, que, a su vez, tienen necesidades y expectativas. Su participación influye en el desempeño de la organización.

3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

3.1 Política

Constitucional y legalmente, la RNEC es la entidad encargada de identificar a las personas, llevar su registro civil y organizar los procesos electorales en el país, para lo cual cuenta con un sistema de gestión de la calidad orientado al cumplimiento de la misión institucional de manera eficiente, eficaz y efectiva de acuerdo con las necesidades y expectativas de los colombianos, promoviendo valores cívicos y democráticos, mediante la asignación de recursos, la innovación tecnológica de los sistemas de información, la cultura del mejoramiento continuo con un talento humano competente y comprometido.

3.2 Objetivos de calidad

La alta dirección decidió que los objetivos estratégicos son los mismos de calidad, teniendo en cuenta la alineación de la planeación estratégica con el SGC, y son los siguientes:

1. Rediseñar la arquitectura organizacional de la entidad para fortalecer sus capacidades.
2. Optimizar y modernizar los procesos misionales y de apoyo de la entidad, gracias al uso de nuevas tecnologías.
3. Fortalecer la democracia mediante reformas legales estratégicas, el posicionamiento del nuevo sistema democrático juvenil y la adopción de un enfoque diferencial.
4. Priorizar el servicio al usuario como eje central para la creación de valor público.
5. Hacer de la RNEC una entidad respetuosa del medio ambiente, que contribuya a la mitigación del cambio climático.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

El contexto institucional se elaboró a través de herramientas de planeación estratégica ya familiares en el campo, tales como el análisis de factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales (PESTEL) y del análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA).

Con el análisis PESTEL se establecieron los principales factores determinantes del macroentorno de la RNEC, que se clasificaron según temáticas específicas. A su vez, dentro de cada una de ellas, se identificaron hallazgos sobre cómo estos factores impactan o podrían impactar la entidad. El informe detallado de este análisis se puede consultar en el “Anexo 1: Análisis PESTEL de la RNEC” del Plan Estratégico que se encuentra publicado en el siguiente enlace:

https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/plan_estrategico_anexo_1.pdf.

El contexto interno y externo de la RNEC se evaluó en el nivel central y en el nivel desconcentrado. El nivel central se evaluó a través de dos instrumentos: el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (análisis FODA) y la matriz de problemas y soluciones. De esta manera, se evaluaron cada uno de los diez macroprocesos de la RNEC, el Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales (CEDAE) y el Grupo de Asuntos Internacionales. El nivel desconcentrado se evaluó solo mediante el análisis FODA de cada una de las dependencias que lo conforman: sus treinta y dos delegaciones departamentales y la Registraduría Distrital (Bogotá). El informe detallado de este análisis se puede consultar en el “Anexo 2: Análisis del contexto estratégico de la RNEC” del Plan Estratégico que se encuentra publicado en el siguiente enlace:

https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/plan_estrategico_anexo_2.pdf.

Además del análisis FODA, se realizó un análisis de los informes de seis encuestas internas que se les hicieron a los ciudadanos que solicitaron o requirieron servicios de la RNEC durante el año 2019, a saber: servicio de identificación (una encuesta: “Escucha al ciudadano”), servicio electoral (tres encuestas: a ciudadanos, a candidatos y a todos los actores el día de la jornada electoral), atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas (PQRSDC) (una encuesta) y prestación de servicios a través de los diferentes canales de atención (una encuesta). El análisis consistió en establecer un balance en cuanto al grado de satisfacción e insatisfacción con la atención recibida por parte de los ciudadanos que respondieron dichas encuestas. El informe detallado de este análisis se puede consultar en el “Anexo 3: Análisis de las evaluaciones internas y externas de la RNEC” del Plan Estratégico que se encuentra publicado en el siguiente enlace:

https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/plan_estrategico_anexo_3.pdf.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

Las cuestiones internas en el nivel central se revisarán en Comité Directivo, cada vez que ocurra un evento que afecte la entrega del producto o la prestación del servicio. Las actas del Comité Directivo serán el soporte de estas revisiones.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La RNEC ha identificado sus partes interesadas a través de la Matriz de Usuarios y Partes Interesadas, donde se definen los requisitos legales y organizacionales, así como las obligaciones de servicios y la identificación de necesidades, demandas y expectativas para los macroprocesos misionales de Registro Civil e Identificación y Electoral. Las partes interesadas se encuentran contenidas en el Plan Estratégico.

Para el seguimiento y revisión de las partes interesadas, la RNEC ha establecido dentro de la matriz de Usuarios y Partes Interesadas quién, cómo y cuándo se realizarán. La evidencia del seguimiento y revisión será aportada por los responsables de los procesos misionales.

Es importante mencionar que la RNEC atiende de manera oportuna los requerimientos que hacen los usuarios y las partes interesadas, en el marco de los requisitos constitucionales y legales, las normas internas, los procesos y procedimientos; también cabe destacar que algunos temas son sensibles por hacer parte de la seguridad nacional.

Por estas razones, no se lleva registro para publicar; sin embargo, la Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación puede exponerlos de manera específica, ya que hace evaluación de las necesidades, demandas y expectativas.

Al respecto, véase los siguientes documentos:

Matriz de usuarios y partes interesadas Identificación y Registro Civil:

https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/pgft42_identificacion.pdf.

Matriz de Usuarios y Partes Interesadas Electoral:

https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/pgft42_electoral.pdf.

Plan Estratégico RNEC 2019-2023: La Registraduría del siglo XXI:

<https://intranet.registraduria.gov.co/?-Plan-estrategico-institucional->

<https://www.registraduria.gov.co/-Registraduria-Nacional,206-.html>.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

Por otra parte, para atender los requisitos y expectativas del colombiano, la RNEC cuenta con un Portafolio de Servicios que contiene aquellos que se prestan en Registro Civil, Identificación y Electoral, el cual se encuentra publicado en la página web: <https://www.registraduria.gov.co/?page=Servicio-al-ciudadado>.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

4.3.1. Servicios

Servicios de Registro Civil e Identificación y Servicios Electorales.

Inscripción en el Registro civil, identificación y expedición de Tarjetas de Identidad y Cédula de Ciudadanía.

Prestación del servicio del Procesos electoral para: debates electorales y mecanismos de participación.

4.3.2. Macroprocesos y procesos

Macroprocesos misionales

Registro civil e identificación. Proceso 1: Registro y actualización del sistema; proceso 2: Certificación, documentación y servicios.

Macroproceso electoral. Proceso 1: Debates electorales; proceso 2: Mecanismos de participación.

Macroprocesos de apoyo

Gestión del talento humano
 Gestión tecnológica de la información
 Gestión jurídica
 Gestión administrativa y financiera
 Gestión y control disciplinario

Macroprocesos estratégicos

Planeación y direccionamiento estratégico
 Gestión de comunicación pública y estratégica

Macroproceso de evaluación

Gestión del Sistema de Control Interno

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

4.3.3. Cobertura del nivel desconcentrado

Registraduría Distrital y sus 23 Registradurías auxiliares:

1	ANTONIO NARIÑO
2	BOSA
3	BARRIOS UNIDOS
4	CHAPINERO
5	CIUDAD BOLÍVAR
6	ENGATIVÁ-BOYACÁ REAL
7	FONTIBÓN
8	KENNEDY-PATIO BONITO
9	KENNEDY CENTRAL
10	LA CANDELARIA
11	PUENTE ARANDA
12	RAFAEL URIBE URIBE
13	SANTA FE
14	SUBA-TIBABUYES
15	SUBA-NIZA
16	SUMAPAZ
17	TEUSAQUILLO
18	TUNJUELITO
19	USME
20	ENGATIVÁ CENTRO
21	MÁRTIRES
22	SAN CRISTÓBAL SUR
23	USAQUÉN

Delegaciones departamentales del país:

1	AMAZONAS
2	ARAUCA
3	ANTIOQUIA
4	ATLÁNTICO
5	BOLÍVAR
6	BOYACÁ
7	CALDAS

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

8	CAQUETÁ
9	CASANARE
10	CAUCA
11	CESAR
12	CÓRDOBA
13	C/MARCA
14	CHOCÓ
15	GUAINÍA
16	GUAVIARE
17	HUILA
18	LA GUAJIRA
19	MAGDALENA
20	META
21	NARIÑO
22	N. DE S/DER
23	PUTUMAYO
24	QUINDÍO
25	RISARALDA
26	SANTANDER
27	SAN ANDRÉS
28	SUCRE
29	TOLIMA
30	VALLE
31	VAUPÉS
32	VICHADA

Registradurías especiales del país:

N.º	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
1	AMAZONAS	LETICIA
2	ANTIOQUIA	BELLO
3	ANTIOQUIA	ENVIGADO
4	ANTIOQUIA	ITAGÜÍ
5	ANTIOQUIA	MEDELLÍN
6	ARAUCA	ARAUCA
7	ATLÁNTICO	BARRANQUILLA
8	ATLÁNTICO	SOLEDAD
9	BOLÍVAR	CARTAGENA
10	BOYACÁ	TUNJA

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

11	CALDAS	MANIZALES
12	CAQUETÁ	FLORENCIA
13	CASANARE	YOPAL
14	CAUCA	POPAYÁN
15	CESAR	VALLEDUPAR
16	CHOCÓ	QUIBDÓ
17	CÓRDOBA	MONTERÍA
18	CUNDINAMARCA	GIRARDOT
19	CUNDINAMARCA	SOACHA
20	GUAINÍA	INÍRIDA
21	GUAJIRA	RIOHACHA
22	GUAVIARE	SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
23	HUILA	NEIVA
24	MAGDALENA	CIÉNAGA
25	MAGDALENA	SANTA MARTA
26	META	VILLAVICENCIO
27	NARIÑO	PASTO
28	NORTE DE SANTANDER	CÚCUTA
29	PUTUMAYO	MOCOA
30	QUINDÍO	ARMENIA
31	RISARALDA	PEREIRA
32	SAN ANDRÉS	SAN ANDRÉS
33	SANTANDER	BARRANCABERMEJA
34	SANTANDER	BUCARAMANGA
35	SANTANDER	FLORIDABLANCA
36	SUCRE	SINCELEJO
37	TOLIMA	IBAGUÉ
38	VALLE	BUENAVENTURA
39	VALLE	BUGA
40	VALLE	CALI
41	VALLE	CARTAGO
42	VALLE	PALMIRA
43	VALLE	TULUÁ
44	VAUPÉS	MITÚ
45	VICHADA	PUERTO CARREÑO

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

4.3.4 No aplicabilidad de requisitos (exclusiones)

La RNEC determina que el requisito 8.3: Diseño y desarrollo de los productos y servicios, no es aplicable para el alcance del sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta que los productos y servicios ofrecidos por la RNEC son dados por mandato legal.

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

La RNEC mediante las Resoluciones 7413 de 2016 y 6620 de 2019, adoptó los macroprocesos, procesos y los procedimientos electorales. El mapa de macroprocesos y procesos vigente es el siguiente:

MACROPROCESOS Y PROCESOS (RNEC)			
MACROPROCESO	PROCESO	CÓDIGO	RESPONSABLE
ESTRATÉGICOS			
PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Servicio al Colombiano	SCCR01	Jefe de la Oficina de Planeación
	Planeación de la Gestión Institucional	PGCR01	
	Sistema de Gestión y Mejoramiento institucional	SGCR01	
	Gestión Ambiental	GACR01	
GESTIÓN DE COMUNICACIÓN PÚBLICA Y ESTRATÉGICA	Comunicación Organizacional	COCR01	Jefe de la Oficina de Comunicaciones y prensa
MISIONALES			
REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN	Registro y Actualización del Sistema	RACR01	Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación
	Certificación, Documentación y Servicios	CDCR01	
ELECTORAL	Debates Electorales	DECR01	Registrador Delegado en lo Electoral
	Mecanismos de Participación	MPCR01	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

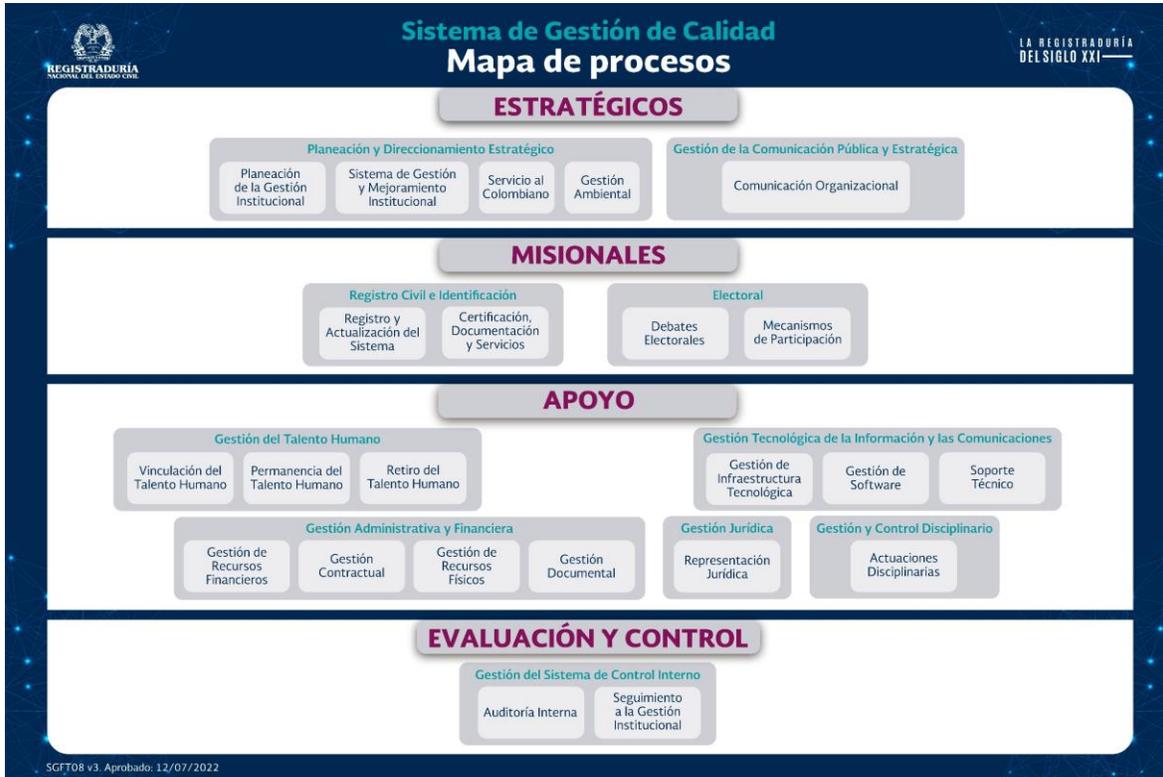
Aprobado:15/07/2020

APOYO			
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Vinculación del Talento Humano	VTCR01	Gerente del Talento Humano
	Permanencia del Talento Humano	PTCR01	
	Retiro del Talento Humano	RTCR01	
GESTIÓN TECNOLÓGICA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Gestión de Infraestructura Tecnológica	GICR01	Gerente de Informática
	Gestión de Software	GSCR01	
	Soporte Técnico	STCR01	
GESTIÓN JURÍDICA	Representación Jurídica	RJCR01	Jefe Oficina Jurídica
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Gestión de Recursos Financieros	GFCR01	Gerente Administrativo y Financiero
	Gestión Contractual	GCCR01	Jefe Oficina Jurídica Gerente Administrativo y Financiero
	Gestión de Recursos Físicos	GRCR01	Gerente Administrativo y Financiero
	Gestión Documental	GDCR01	
GESTIÓN Y CONTROL DISCIPLINARIO	Actuaciones Disciplinarias	ADCR01	Jefe de la Oficina de Control Disciplinario
EVALUACIÓN Y CONTROL			
GESTIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Auditoría Interna	AICR01	Jefe de la Oficina de Control Interno
	Seguimiento a la Gestión Institucional	SICR01	

La interacción de lo anteriores macroprocesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación se pueden evidenciar en el siguiente esquema:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020



 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

El liderazgo y compromiso del SGC de la RNEC recae en primer lugar en el Registrador Nacional del Estado Civil, quien dirige y orienta la gestión institucional y rinde cuentas al respecto. En segundo lugar, a los directivos del nivel central y desconcentrado, líderes de los procesos misionales y de apoyo. Y, en tercer lugar, a todos los servidores públicos de la RNEC, asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.

El Registrador Nacional del Estado Civil y los integrantes del Comité Directivo se aseguran de que se establezca la política y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad y de que sean compatibles con el contexto de la organización y su dirección estratégica; gestionan los recursos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y promocionan la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema.

5.2 Política

Constitucional y legalmente la RNEC es la entidad encargada de identificar a las personas, llevar su registro civil y organizar los procesos electorales en el país, para lo cual cuenta con un sistema de gestión de la calidad orientado al cumplimiento de la misión institucional de manera eficiente, eficaz y efectiva, de acuerdo con las necesidades y expectativas de los colombianos, promoviendo valores cívicos y democráticos, mediante la asignación de recursos, la innovación tecnológica de los sistemas de información, la cultura del mejoramiento continuo con un talento humano competente y comprometido.

5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad

La política de calidad y los objetivos de calidad guardan estrecha relación con el contexto y la dirección estratégica de la Registraduría, toda vez que el Plan Estratégico 2019-2023 los incorpora. El marco de referencia del Sistema de Gestión de Calidad es la norma ISO 9001:2015 para los servicios de Registro Civil e Identificación y Electoral. Para el cumplimiento de los objetivos de calidad, la RNEC compromete su operación al cumplimiento de los requisitos aplicables del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la mejora como elemento sustancial del SGC.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

La política de calidad se encuentra disponible en la intranet y en la página web institucional para los directivos y servidores. Los directivos del nivel central y desconcentrado (registradores distritales, delegados departamentales y los registradores especiales) socializan e implementan en sus respectivas áreas la información referente a la política de calidad.

Por otra parte, a través del macroproceso de Gestión de Comunicación Pública y Estratégica y su proceso de Comunicación Organizacional, se asegura que la comunicación al interior de la RNEC sea oportuna, veraz y objetiva, en aras de fortalecer la gestión de la entidad, el cumplimiento y logro de los objetivos institucionales y estratégicos.

Al respecto, véase la Política de calidad:

<https://www.registraduria.gov.co/-Sistema-de-gestion-de-calidad-.html>

<https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/sgmn01.pdf>

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La siguiente es la matriz de responsables y roles en el SGC definidos por el Registrador Nacional en las resoluciones 1002 del 26 de enero de 2018 y 4000 de 2018:

INSTANCIA/RESPONSABLE	ROL
Comité Directivo	Revisa el estado del SGC, determina su alcance y los cambios para la adecuación.
Comité de Control Interno	Aprueba la revisión de los procesos, los riesgos institucionales y establece las directrices del mejoramiento institucional.
Oficina de Planeación	Administra el SGC, programa y gestiona los cambios en el SGC, revisa técnicamente los procesos y procedimientos puestos a su disposición por las áreas, realiza el control documental, publica en intranet y web los documentos del SGC, consolida la medición, seguimiento y análisis del SGC y del desempeño institucional derivado de este.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

Oficina de Control Interno	Elabora el Plan de Auditoría, que incluye las auditorías internas de calidad, lidera las auditorías internas de calidad y la elaboración de los planes de mejoramiento.
Jefe de Oficina, Registrador, Delegado, Gerente, Director	Implementan y mantienen el SGC. Lideran y revisan los procesos y procedimientos a su cargo, controlan la aplicación de procesos, procedimientos y los formatos del SGC a su cargo. Hacen la medición, seguimiento y análisis del desempeño y el mejoramiento a su cargo. Participan en la Identificación, consolidación, priorización y tratamiento de los riesgos, así como su seguimiento, monitoreo y control.
Registrador Distrital Delegado Departamental	Implementan y mantienen el SGC. Controlan la aplicación de procesos, procedimientos y los formatos del SGC a su cargo. Hacen la medición, seguimiento y análisis del desempeño y el mejoramiento a su cargo. Participan en la Identificación, consolidación, priorización y tratamiento de los riesgos, así como su seguimiento, monitoreo y control.
Registrador Especial Registrador Municipal Registrador Auxiliar	Implementan y mantienen el SGC. Aplican los procesos, procedimientos y los formatos del SGC a su cargo. Registradores Especiales: Participan en la Identificación, consolidación, priorización y tratamiento de los riesgos, así como en su seguimiento, monitoreo y control.
Coordinadores de Grupos, Servidores públicos, supernumerarios y contratistas de prestación de servicios.	Implementan y mantienen el SGC. Aplican los procesos, procedimientos y formatos del SGC.
Supervisor e interventor	Ejercen el control sobre la ejecución de los contratos y evalúa el desempeño de los proveedores externos a través de los informes de supervisión e Interventoría.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

Ahora bien, en materia electoral, el Registrador Delegado en lo Electoral, los Registradores Distritales, los Delegados Departamentales, los Registradores Especiales, los Registradores Auxiliares, los Registradores Municipales y los Delegados del Registrador del Estado Civil (delegados de puesto) ejercerán los roles y responsabilidades en el servicio electoral establecidos en la legislación en materia electoral, las normas que establecen la estructura, organización interna y el Manual de Funciones de la RNEC.

Los roles y responsabilidades que cumplen los coordinadores electorales, apoyos de informática de la Registraduría Distrital y las Delegaciones departamentales, así como los roles del personal temporal de apoyo que cumplen funciones en las diferentes etapas del proceso electoral serán los establecidos en los correspondientes actos administrativos, manuales, instructivos o directrices que definen estos roles y responsabilidades. Los roles y responsabilidades de los transmisores y receptores vinculados a las firmas que se contratan para la transmisión y consolidación, y demás actividades que se desarrollen con ocasión de cada proceso electoral, serán los establecidos en el correspondiente instrumento y serán asignados otros roles de acuerdo con las normas, comités o por asignación de los líderes de procesos, teniendo en cuenta actividades y/o funciones que deban ser avocadas de acuerdo con los objetivos de los procesos contratación y las directrices que les imparten.

Para los casos de los servidores públicos que disfrutan los turnos de vacaciones o para los casos de ausentismo por accidente y/o enfermedad u otra situación administrativa, planifica la forma de compartir los roles y responsabilidades con base en lo descrito en los procesos y procedimientos y en la legislación en materia electoral, las normas que establecen la estructura, organización interna y el Manual Específico de Funciones y Competencias.

La RNEC determina la comunicación de los roles, responsabilidades y autoridades pertinentes mediante el uso de la información documentada como los procesos y procedimientos, el Manual Específico de Funciones y Competencias, entrenamiento para el desarrollo del trabajo y actos administrativos.

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1. Riesgos

Respecto a la gestión del riesgo, la Norma ISO 9001:2015 señala que el pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un sistema de gestión de la calidad eficaz y que se requiere abordar tanto los riesgos como las oportunidades para alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

Bajo estos parámetros, la RNEC actualizó la Política de Administración de Riesgos mediante la Resolución 4000 del 28 de marzo de 2018, consciente de la existencia de situaciones de riesgo que pueden afectar el cumplimiento de su quehacer institucional y se compromete a realizar una gestión de los riesgos de acuerdo con la metodología definida, priorizando aquellos que impiden el cumplimiento de su objeto, la misión y los objetivos estratégicos de la entidad, instaurando las siguientes directrices de obligatorio cumplimiento:

1. La gestión del riesgo se integra a la gestión institucional de la RNEC.
2. La identificación, análisis, valoración y administración de los riesgos institucionales.
3. La definición e implementación de controles y acciones eficaces orientadas a asumir, reducir, evitar, compartir o transferir los riesgos identificados a nivel estratégico, por procesos y de corrupción, con el fin de asegurar el cumplimiento de sus objetivos.
4. La construcción de los mapas de riesgos de manera participativa, entre el nivel central y el desconcentrado y al interior de las dependencias responsables de los procesos, mediante la implementación de la herramienta semiautomática que permite la construcción de la hoja de vida del riesgo, la cual contiene información del análisis, valoración, actividades de control, acciones de mejoramiento y de contingencia frente al riesgo.
5. El monitoreo y seguimiento a las acciones de mitigación definidas para los riesgos identificados.
6. La socialización, sensibilización y capacitación de los colaboradores de la RNEC, a través de la cultura del autocontrol orientada a la gestión del riesgo.

Los riesgos institucionales de la RNEC son los siguientes: los riesgos estratégicos, los riesgos por procesos y los riesgos de corrupción. Para cada uno de ellos, se elabora el correspondiente mapa de riesgo.

La RNEC podrá identificar los riesgos respectivos en los demás sistemas de gestión cuando se requiera, en los casos que decida adoptarlos.

Los Niveles de Autoridad y de Responsabilidad en materia de riesgos son:

- Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. Revisa la política de administración del riesgo; determina su alcance y los cambios para su adecuación; monitorea la eficacia de la gestión del riesgo y de los controles; aprueba los mapas de riesgos y somete a aprobación del Registrador Nacional del Estado Civil la Política de Administración del Riesgos.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

- Secretario General, Jefes de Oficinas, Registradores Delegados, Gerentes y Directores. Son los responsables de macroprocesos y procesos, participan en la identificación, consolidación, priorización y tratamiento de los riesgos, así como en su seguimiento, monitoreo y control.
- Registradores Distritales, Delegados Departamentales y Registradores Especiales. Participan en la identificación, consolidación, priorización y tratamiento de los riesgos. Así como en su seguimiento, monitoreo y control.
- Oficina de Planeación. Define y orienta la metodología para la identificación, análisis y valoración del riesgo, acompaña y asesora a los responsables de procesos en la identificación, valoración y consolidación de los mapas de riesgos. Consolida y actualiza los mapas de riesgos.
- Oficina de Control Interno. Monitorea y revisa la adecuada gestión y tratamiento de riesgos, la eficacia de los controles y las acciones para la mitigación de los mismos y asesora de manera permanente en el tema con carácter preventivo.

Así mismo, la Oficina de Planeación diseñó un instrumento de identificación, análisis, valoración y control de los riesgos, con el fin de elaborar las hojas de vida de los riesgos estratégicos, de procesos y corrupción por parte de los responsables de procesos. El equipo de trabajo debe integrar a los servidores públicos directamente responsables en la toma de decisiones y de la operación de los procesos. En el nivel desconcentrado, además de los anteriores funcionarios, el equipo de trabajo debe incluir los servidores que participan en la gestión de Registro Civil e Identificación, Electoral, Control Disciplinario, Control Interno, PQRSDC y Planeación.

Una vez identificados y valorados los riesgos, los responsables de los procesos y el equipo de trabajo que participa en este trabajo determinan las actividades de control que permiten abordar los riesgos, las cuales serán objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.

La metodología para la administración del riesgo se encuentra definida en los lineamientos establecidos en el Procedimiento de Administración de Riesgos de la RNEC y la Guía de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), así como en lo señalado por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República en materia de riesgos de corrupción. Precisamente, los riesgos de corrupción se han venido actualizando y aprobando en el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano, cumpliendo así con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 que adopta la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

La difusión y comunicación de la política de administración de riesgos está a cargo de la Oficina de Planeación, Oficina de Comunicaciones y Prensa, Registradores Distritales, Delegados Departamentales, Registradores Especiales y responsables de macroprocesos y procesos, los cuales se encargan de efectuar la socialización y difusión de la Política y los mapas de riesgos en todos los niveles de empleos, los supernumerarios y los contratistas. Así mismo, la Oficina de Control Interno realizará las evaluaciones de eficacia a las actividades de control de los mapas de riesgos institucionales.

Al respecto, véase los siguientes documentos:

Mapa de riesgos estratégicos:

<https://intranet.registraduria.gov.co/?-Mapas-de-Riesgos-Estrategicos->

Mapa de riesgos procesos para el nivel central y desconcentrado:

https://intranet.registraduria.gov.co/?-Mapa-de-riesgos-institucional_564-

Mapa de riesgos de corrupción para el nivel central y desconcentrado:

<https://intranet.registraduria.gov.co/?-Mapa-de-riesgos-anticorrupcion->

6.1.2. Oportunidades

En cuanto a las oportunidades institucionales, la RNEC las ha identificado, analizado, calificado y les ha hecho seguimiento a través de una herramienta diseñada por la Oficina de Planeación.

El propósito es diseñar e implementar estrategias que permitan aprovechar las oportunidades identificadas, las cuales serán valoradas cada año.

Al respecto, véase la Matriz de Identificación, Calificación y Seguimiento de Oportunidades Institucionales:

<https://intranet.registraduria.gov.co/?-Matriz-de-identificacion-calificacion-y-seguimiento-de-oportunidades->

https://intranet.registraduria.gov.co/?-Informes-de-seguimiento-a-oportunidades-institucionales_2510-

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

El Registrador Nacional y el Comité Directivo decidieron que los objetivos estratégicos serán los mismos objetivos de calidad, que son los siguientes:

1. Rediseñar la arquitectura organizacional de la entidad para fortalecer sus capacidades.
2. Optimizar y modernizar los procesos misionales y de apoyo de la entidad gracias al uso de nuevas tecnologías.
3. Fortalecer la democracia mediante reformas legales estratégicas, el posicionamiento del nuevo sistema democrático juvenil y la adopción de un enfoque diferencial.
4. Priorizar el servicio al usuario como eje central para la creación de valor público.
5. Hacer de la RNEC una entidad respetuosa del medio ambiente que contribuya a la mitigación del cambio climático.

La planificación para lograrlos se encuentra dentro del Plan Estratégico y el Plan de Acción Institucional.

De acuerdo con la Resolución 2772 de 2021, el Plan Estratégico será objeto de medición, seguimiento y control de manera semestral, como un módulo del Tablero de Control, el cual es administrado por la Oficina de Planeación. De igual manera, la Resolución 60 del 7 de enero de 2021, “por la cual se establecen los planes institucionales de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se reglamenta su integración en el Plan de Acción” estipula que el seguimiento del Plan Estratégico será responsabilidad de la Oficina de Planeación y la evaluación semestral y anual le corresponderá a la Oficina de Control Interno. Por su parte, la ejecución y control del plan estratégico estarán a cargo de los responsables de los objetivos estratégicos y de las estrategias.

Al respecto, véase los siguientes documentos:

Plan Estratégico:

<https://intranet.registraduria.gov.co/?-Plan-estrategico-institucional-https://www.registraduria.gov.co/-Registraduria-Nacional,206-.html>

Plan de Acción:

<https://intranet.registraduria.gov.co/?-Plan-de-accion-institucional-https://www.registraduria.gov.co/-2022-5077-.html>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

6.3 Planificación de los cambios

El Comité Directivo determina los cambios que han de realizarse al Sistema de Gestión de Calidad y define su alcance. La RNEC cuenta con el procedimiento de Gestión del Cambio y la Innovación, con el cual se establecen las actividades para realizar de manera planificada los cambios que puedan afectar a la RNEC y su Sistema de Gestión de Calidad. Así las cosas, y para asegurarse de que cualquier cambio propuesto se planifica, introduce e implementa de una manera controlada, se contempla la justificación técnica y jurídica del cambio, así como el propósito y sus consecuencias potenciales, la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades, impacto y riesgos asociados.

La RNEC ha establecido un procedimiento de elaboración y control de documentos y registros con el fin de planificar la creación, modificación y control de los documentos del sistema de gestión de calidad. Entre los requisitos que deberán poseer los documentos del SGC se encuentran los lineamientos establecidos en el Manual de Imagen Corporativa de la RNEC.

El requerimiento para la creación, modificación, anulación o divulgación de documentos deberá hacerse de manera formal a través de memorando electrónico, remitido por el líder del proceso dirigido a la Oficina de Planeación. La Oficina de Planeación hace la revisión técnica y aprobación (se entiende por líder de proceso: Secretario General, Jefe de Oficina, Registradores Delegados y Gerentes).

7. APOYO

7.1 Recursos

7.1.2 Personas

La RNEC asegura los recursos humanos adecuados para la operación y control de sus procesos vinculando a los servidores públicos de acuerdo con las normas vigentes y relacionadas en el presente documento.

Para desempeñar los empleos de acuerdo con los niveles administrativos, la Resolución 14293 del 25 de mayo de 2022 actualizó el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de planta de personal de la RNEC, teniendo en cuenta la identificación del empleo, área funcional, propósito del empleo, funciones esenciales, conocimientos básicos esenciales, competencias comportamentales, requisitos, experiencia, educación y equivalencias.

Al tener en cuenta la actual carga de trabajo y competencia de las personas para llevar a cabo las funciones y roles, se tienen en cuenta los conocimientos, las habilidades y destrezas adquiridas o desarrolladas mediante el ejercicio de una profesión, ocupación, arte u oficio.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

7.1.3 Infraestructura

La RNEC tiene su sede central ubicada en la ciudad de Bogotá en la Av. el Dorado n.º 51-50 CAN y cobertura en todo el territorio nacional así: Registraduría Distrital y 23 Registradurías Auxiliares, ubicadas por localidades en la ciudad de Bogotá; 32 Delegaciones departamentales, ubicadas en las 32 capitales de departamento, y 1165 Registradurías (Especiales, Municipales y Auxiliares).

La RNEC, a través del Macroproceso de Gestión Tecnológica de la Información y las Comunicaciones define las políticas de Seguridad de la Información, con el fin de regular la gestión de la seguridad de la Información al interior de la RNEC. Así mismo, informar con el mayor nivel de detalle a los usuarios, directivos, servidores y contratistas las normas y mecanismos que deben cumplir y utilizar para proteger los componentes de los sistemas de la RNEC. Para ello se expidió la Resolución 4173 de mayo 20 de 2016, “por la cual se derogan las Resoluciones 13829 de diciembre 12 de 2011 y 9025 de octubre 30 de 2012, generando nuevas Políticas de Seguridad de la Información”.

Por otra parte, para asegurar la disponibilidad de la infraestructura física y tecnológica, la RNEC, a través de los recursos de funcionamiento e inversión, realiza el mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura administrativa a nivel nacional y la adquisición de equipos de cómputo. Por último, en el macroproceso de Gestión Administrativa y Financiera se cuenta con el procedimiento de Administración del Parque Automotor, con el cual se realiza la administración de los recursos de transporte.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

El Macroproceso de Gestión del Talento Humano lidera el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), con el cual se busca disminuir y controlar todos los posibles riesgos laborales que se presenten y prevenir las enfermedades de tipo laboral y accidentes de trabajo para generar un adecuado clima laboral y una concientización del servidor, promoviendo la cultura del autocuidado.

El Programa de Bienestar Social coadyuva a que el clima organizacional se vea reflejado en la motivación y calidez humana de los servidores, en la prestación de los servicios y en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

La RNEC expidió la Resolución **2772 del 26 de marzo de 2021**, “por la cual se actualiza resolución 14554 de 2017 por la cual se adopta el sistema de medición, control y evaluación de la gestión y resultados de la Registraduría Nacional del Estado Civil”.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

Donde establece los siguientes métodos de medición, seguimiento, control y evaluación:

1. Plan de acción institucional
2. Indicadores de gestión
3. Encuestas de satisfacción de productos, servicios, atención o percepción
4. Formatos de autoevaluación, seguimiento, control y evaluación
5. Informes de seguimiento, control y evaluación de la gestión y los resultados
6. Auditorías internas
7. Tablero de Control

Los indicadores muestran los resultados de los diferentes procesos de la RNEC; en segundo lugar, las encuestas deben permitir conocer la percepción de los colombianos sobre los trámites para obtener productos y servicios, la atención a sus solicitudes, la atención por los diferentes canales de atención, los productos y/o servicios entregados. Las dependencias del nivel central y la Registraduría Distrital y las Delegaciones departamentales, las Registradurías Especiales, Auxiliares y Municipales pueden realizar autoevaluaciones a la gestión y resultados correspondientes, mediante mecanismos tales como mesas de trabajo, comités de seguimiento, reuniones de pares y evaluaciones internas. Su finalidad será el cumplimiento de los objetivos y metas trazados en los planes e instrumentos de planeación y gestión.

La RNEC cuenta con un grupo de trabajo que atiende y gestiona las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas que presentan los colombianos o grupos de interés. Se efectúa seguimiento al cumplimiento de los términos legales para dar respuesta a las peticiones que presentan los colombianos o grupos de interés, en concordancia con las leyes 1437 de 2011 (“por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”) y 1755 de 2015 (“por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”).

7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones

Los anteriores métodos de medición, seguimiento, control y evaluación se consolidan, lo cual permite su trazabilidad, en el Tablero de Control, de acuerdo con la periodicidad definida para cada uno en la Resolución 2772 del 26 de marzo de 2021, “por la cual se actualiza resolución 14554 de 2017 por la cual se adopta el sistema de medición, control y evaluación de la gestión y resultados de la Registraduría Nacional del Estado Civil”.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

Instrumento	Periodicidad
Estadísticas de productos	Mensual
Plan Estratégico	Semestral
Plan de acción (nivel central y nivel desconcentrado)	Bimestral
Proyectos de Inversión	Mensual
Procesos	De acuerdo con la periodicidad definida en los indicadores
Gestión presupuestal y contractual	Mensual

7.1.6 Conocimientos de la organización

La RNEC ha identificado los conocimientos asociados a los procesos misionales y de apoyo, con el fin de lograr la conformidad de los productos y servicios. Esto puede observarse en la matriz de conocimientos asociados a los procesos que está en su caracterización, caracterizaciones publicadas en la intranet. También ha documentado los conocimientos básicos para el desempeño de las funciones en la Guía del Registrador (2016), Guía del Delegado Departamental y el Registrador Distrital (2017), Manual de Funciones y competencias (resolución 14293 de 2022).

Al respecto, véase los siguientes documentos:

Matriz de Inventario de Conocimientos Asociados a los Procesos:

<https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/sgft20.pdf>

Manual de funciones y competencias (2022). Consultar en Gerencia del Talento Humano:

https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/vtmn01_anexo1.pdf

7.2 Competencia

La Competencia en la RNEC se basa en el nivel educativo y experiencia, razón por la cual los servidores que llevan a cabo sus actividades en los diferentes puestos de trabajo son competentes para su desempeño, asegurando de esta forma la entrega de productos y servicios de acuerdo con los requisitos establecidos.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

La RNEC determina los requisitos de competencia para una actividad o rol/puesto de trabajo, garantizando que sus servidores se encuentren cualificados (competencias comportamentales, tales como sus actitudes y sus rasgos diferenciadores como atributos y cualidades), y calificados (conocimiento, educación, formación, experiencia y competencias técnicas y/o instrumentales) para tareas específicas, teniendo en cuenta las descripciones de estos puestos de trabajo, razón por la cual son capacitados (adiestrados) en sitio. Estos requisitos se encuentran determinados en la Resolución 14293 de 2022, “por la cual se actualiza el Manual específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus fondos adscritos”.

Igualmente se cuenta con el Plan Institucional de Formación y Capacitación (PIFC), cuyo objetivo es fomentar en los funcionarios de la Organización Electoral la capacitación y formación, promoviendo una actitud proactiva y fortaleciendo las competencias, conocimientos, valores y sentido de pertenencia.

En el macroproceso Gestión del Talento Humano (GTH), se confirma durante el proceso de vinculación de servidores el nivel educativo y la formación y/o experiencias adecuadas, mediante entrevistas de trabajo, en algunos casos, y con la confirmación de la información documentada de los títulos obtenidos ante las instituciones educativas correspondientes.

La RNEC, mediante el Macroproceso Gestión del Talento Humano, conserva la información documentada, donde se proporciona evidencia de la competencia de los servidores de acuerdo con los requisitos del cargo asignado. Esta documentación se encuentra en las historias laborales de cada servidor público.

En electoral, con la adopción del Sistema Integral de Capacitación Electoral (SICE) en el artículo 6 de la Resolución 6620, “por la cual se adoptan la ISO/TS 54001:2019, los procesos y procedimientos, roles y responsabilidades del Macroproceso Electoral y el Plan de Desarrollo del Servicio Electoral-PDSE y demás instrumentos de Calidad del Servicio Electoral en la Registraduría Nacional del Estado Civil”, se realiza la formación de los funcionarios de la RNEC en materia del sistema electoral colombiano y procesos y mecanismos electorales. Para medir la eficacia de las acciones tomadas, en el procedimiento de capacitación de los actores del proceso electoral se cuenta con la encuesta de evaluación del desempeño del facilitador electoral jurados de votación (DEFT39) y la encuesta de evaluación del desempeño del facilitador electoral delegaciones (DEFT38).

La Oficina de Planeación imparte cursos a los servidores del nivel desconcentrado en aspectos relativos al Sistema de Gestión de Calidad, sobre los estándares de Calidad según las Normas ISO 9001:2015 e ISO TS 54001:2019. Además, realiza la formación

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

de Auditores Internos de Calidad. La medición de la eficacia de estos cursos se realiza mediante los registros de evaluación de la escuela virtual de la RNEC (Plataforma Moodle).

Como información documentada se relaciona el listado de asistencia a capacitaciones y los registros de evaluación de los cursos mediante la Plataforma Moodle de la Escuela Virtual de la RNEC.

Al respecto, véase el Manual de funciones y competencias (2022):

https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/vtmn01_anexo1.pdf

7.3 Toma de conciencia

Los responsables de los procesos son los encargados de la implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGC de la RNEC y deben liderar todo el proceso concierne a la interiorización y sensibilización tanto de la política como de los objetivos de calidad en cada uno de sus procesos. La Oficina de Planeación realiza talleres, videoconferencias y cursos sobre la Norma ISO 9001:2015 a nivel central y desconcentrado y brinda la debida asesoría; como constancia de estas actividades, se diligencian los formatos de actas de reunión y lista de asistencias diseñados para tal fin.

En el nivel desconcentrado los Registradores Distritales, Delegados Departamentales y Registradores Especiales realizan actividades de difusión de la política y objetivos de calidad como parte de sus actividades en los acuerdos de gestión suscritos con el Registrador Nacional del Estado Civil.

Así mismo, la toma de conciencia se ve reflejada en el cumplimiento y aplicación de cada uno de los procedimientos y formatos, instructivos, guías, manuales y demás documentos de los procesos y la alineación del Sistema de Gestión de Calidad con el planeamiento, direccionamiento estratégico y la planeación de la operación.

7.4 Comunicación

En la caracterización de los procesos se ha definido la información que debe ser comunicada y los responsables de hacerlo, a través de los canales institucionales, correo electrónico, memorando interno, intranet, web, comunicados de prensa, entre otros.

La RNEC expidió la resolución 2197 de 2009, “por la cual se adopta la política de información y comunicación pública de la Registraduría Nacional del Estado Civil”, donde se establecen los lineamientos para la política de información y niveles de responsabilidad; también se adopta la política de comunicación, junto con sus lineamientos y estrategias.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

7.4.1. Comunicación interna

A través del Macroproceso de Gestión de Comunicación Pública y Estratégica y su proceso de Comunicación Organizacional, se asegura que la comunicación al interior de la RNEC sea oportuna, veraz y objetiva, en aras de fortalecer la gestión de la RNEC, el cumplimiento y logro de los objetivos institucionales y estratégicos a través de los diferentes medios de comunicación.

7.4.2. Comunicación externa

La comunicación externa se efectúa de acuerdo con la política de comunicación de la RNEC, expedida por acto administrativo.

Al respecto, véase los siguientes documentos:

Manual de Imagen Corporativa:

<https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/comn01.pdf>

Matriz de Información a Comunicar:

<https://intranet.registraduria.gov.co/?-Matriz-de-informacion-a-comunicar->

7.5 Información documentada

7.5.1. Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la RNEC está constituida por:

1. Políticas
2. Objetivos
3. Planes
4. Los procesos y procedimientos documentados correspondientes a la Red de Macroprocesos
5. Caracterizaciones, manuales, instructivos, guías y protocolos
6. Formatos, formato libre, fichas técnicas, registros y documentos
7. Informe de revisión del Sistema de Gestión de Calidad
8. Indicadores (tablero de control)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

7.5.2. Creación y actualización

La RNEC cuenta con el procedimiento para la elaboración y control de documentos y registros, el cual describe el proceder que deben seguir los responsables de macroprocesos para la elaboración, revisión, actualización y aprobación de documentos, con el fin de controlar sus cambios y las versiones correspondientes. Este procedimiento se encuentra disponible en la Intranet y la Página Web institucional.

7.5.3. Control de la información documentada

El control de documentos permite consultarlos a través de la intranet y prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos.

Mediante el procedimiento para la elaboración y control de documentos y registros, se lleva a cabo el control de cambios de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad por parte de la Oficina de Planeación, quien es, a su vez, la encargada del almacenamiento y preservación de la documentación.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

La RNEC planifica la realización del producto y la prestación del servicio garantizando el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales a través de los planes de acción del nivel central y desconcentrado para el caso del Registro Civil e Identificación.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

Los requisitos para los productos y servicios que presta la RNEC, en el Macroproceso de Registro Civil e Identificación y Electoral, son de oportunidad, legalidad, seguridad y calidad, y se describen en el portafolio de servicios y en la matriz de identificación de actores y partes interesadas para cada uno.

8.2.1 Comunicación con el colombiano

Las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, felicitaciones y requerimientos de acceso a la información pública (PQRSDC) que los usuarios remiten a la RNEC se reciben por medio de los cuatro (4) canales de atención

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

dispuestos para la comunicación con nuestros usuarios, a saber, presencial, virtual (formulario virtual, correo electrónico y redes sociales), telefónico y medio físico (correspondencia y chat), y se atienden en los términos legales de conformidad con la Ley 1755 de 2015, “por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” y el proceso de servicio al colombiano, el cual se desarrolla mediante los procedimientos institucionales de atención y servicio a los colombianos a través de diferentes canales y atención de PQRSDC, de aplicación tanto en el nivel central como en el desconcentrado.

Para lograr que la comunicación entre los servidores públicos de la RNEC y los usuarios responda a los criterios del SGC y el modelo de gestión pública eficiente al servicio del ciudadano, la entidad dispone del Manual de Servicio a los Colombianos y el Protocolo atención a los Colombianos – RNEC, los cuales consolidan el contexto normativo en materia de servicio a los colombianos y la estructura estratégica, operativa y de valores dispuesta por la RNEC para la prestación de un servicio público oportuno, eficiente, eficaz, efectivo y de calidad a los colombianos.

Las fuentes de información que actualmente permiten realizar seguimiento a la satisfacción del cliente en la RNEC son los resultados de encuestas de opinión externas, los resultados de la encuesta trimestral de escucha al ciudadano, los resultados del estudio de caracterización a los colombianos que acceden a los servicios y trámites que presta la RNEC y los resultados de las encuestas virtuales de satisfacción y retroalimentación en la atención a colombianos que acceden a servicios y trámites en la RNEC y de satisfacción de PQRSDC.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Este requisito no aplica para el Macroproceso de Registro Civil e Identificación.

Para el macroproceso Electoral, aplica, y está descrito en el Plan de Desarrollo del Servicio Electoral – PDSE, la forma de cumplirlo.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La RNEC cuenta con un plan anual de adquisiciones y un Manual de Contratación que permite asegurar la contratación de productos y servicios suministrados externamente.

El Plan Anual de Adquisiciones (PAA) y el aplicativo (SECOP II) donde se registra, permite hacer un seguimiento a la planeación y ejecución de todo el proceso.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

Mediante la supervisión e interventoría permanente de los contratos, se ejercen controles que garantizan el cumplimiento del objeto contractual y de los requisitos del producto y servicio contratados y entregados a los colombianos. Cada proceso contractual cuenta con su debido expediente, donde reposan todos los documentos de las etapas precontractuales, contractuales y poscontractuales y se encuentran disponibles en el área financiera correspondiente.

Al respecto, véase los siguientes documentos:

Manual de Contratación de la RNEC:

https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/gcmn01_manual_contratacion_rnec.pdf

Manual de Contratación del FRR:

https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/gcmn02_manual_contratacion_frr.pdf

8.5 Producción y provisión del servicio

La RNEC, de acuerdo con lo establecido en los procesos de Registro y Actualización del Sistema (RAS), Certificación Documentación y Servicios (CDS) y sus procedimientos adscritos, provee los recursos necesarios para la preparación, producción, elaboración e integridad de los documentos de identidad, y coloca a disposición en la página web www.registraduria.gov.co el portafolio de servicios de la entidad como medio de consulta.

Respecto al Macroproceso de Registro Civil e Identificación, la RNEC ha venido fortaleciendo la capacidad de respuesta frente a la necesidad de documentar aquella población que, por diversas razones, tiene dificultades de acceso a las oficinas que la Registraduría tiene dispuestas en cada uno de los municipios. Para ello, usa el esquema de unidades móviles de la Unidad de Atención a la Población Vulnerable (UDAPV), financiado por el proyecto de inversión “Implementación y Fortalecimiento de la Capacidad de Respuesta de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la Atención de la Población en condición de vulnerabilidad”.

A través de estas unidades móviles se realizan jornadas de Registro Civil e Identificación totalmente gratuitas, dirigidas a poblaciones desplazadas, en riesgo de desplazamiento y/o vulnerables en los lugares de más difícil acceso del territorio nacional, incluyendo comunidades indígenas, afrodescendientes, niños, niñas y adolescentes, entre otros. Estas jornadas vienen siendo coordinadas con las gobernaciones y/o alcaldías, con el fin de establecer las necesidades de identificación y las poblaciones que deben ser atendidas.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

Respecto al Servicio Electoral, en el Plan Operativo Electoral (POE) se registran los procedimientos y las diferentes actividades que desarrollan las Delegaciones departamentales y Registraduría Distrital en el sistema electoral, con las cuales se busca realizar un proceso con altos estándares de calidad, imparcialidad y transparencia.

Así mismo, se describen los procedimientos y actividades para las elecciones, de una forma que se permita una comprensión amplia pero sencilla de los componentes del sistema electoral. En él se dan a conocer los roles y responsabilidades de cada uno de los integrantes de los equipos de trabajo para ejecutar los procesos con agilidad y eficiencia. De igual forma, el POE contempla los riesgos a los que se pueden ver enfrentados los diferentes procedimientos electorales, así como las acciones preventivas y de contingencia que oportunamente deben implementarse para el aseguramiento integral del proceso.

Estos planes se pueden consultar en <https://intranet.registraduria.gov.co/?-PLAN-OPERATIVO-DE-ELECCIONES->

8.6 Liberación de los productos y servicios

En las etapas de preparación, consolidación, fabricación, distribución y entrega de registro civil, tarjetas de identidad y cédulas de ciudadanía, se siguen los procedimientos descritos en el Proceso de Registro y Actualización del Sistema (RAS), procedimientos que cuentan con controles que garantizan la liberación del producto.

Para el trámite de Registro Civil, se inicia con la recepción de la solicitud de inscripción y sus documentos antecedentes; se continúa con la revisión, validación e incorporación de los datos en el sistema de información de Registro Civil; luego, con la firma, expedición y entrega del documento y se finaliza con el envío de la primera copia a la Delegación departamental o Registraduría Distrital; para los consulados, a la Coordinación Grupo de Cedulación en el Exterior.

El trámite de tarjeta de identidad y cédula de ciudadana se inicia con la solicitud del trámite; continúa con el análisis, revisión, preparación, cargue al sistema de producción, validación de la información alfanumérica y biométrica, producción, expedición y envío, y termina con la recepción y entrega de los documentos de identificación de primera vez, duplicados, rectificaciones y renovaciones en el lugar de preparación.

Los mecanismos de participación ciudadana inician con el diligenciamiento del formulario publicado en la página web de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la inscripción de los promotores de un mecanismo de participación ciudadana; luego, si se trata de una iniciativa de cabildo abierto, se hace la solicitud ante el Registrador del Estado Civil correspondiente; posteriormente, se entrega el formulario para la recolección de los apoyos por parte de la Registraduría del Estado Civil correspondiente, pre-

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

vio cumplimiento de los requisitos; continua con la recepción de los formularios con los apoyos, junto con su verificación y validación y finaliza con la expedición del acto administrativo emitido por el Registrador del Estado Civil correspondiente, certificando el cumplimiento o no de los requisitos legales y constitucionales.

8.7 Control de las salidas no conformes

La RNEC ha diseñado el procedimiento de Salidas no Conformes, con el fin de identificar y dar tratamiento adecuado a las salidas que no cumplen con los requisitos, expectativas o compromisos previos en los servicios de registro civil e identificación. Para el caso del servicio electoral, la definición y tratamiento a las salidas no conformes se encuentran en el Plan de Desarrollo del servicio electoral.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La RNEC ha estructurado indicadores de gestión por proceso, que son reportados en un tablero de control que permite hacer seguimiento mensual, bimestral, trimestral, semestral y anual, de acuerdo con el periodo establecido de medición. En el mismo tablero de control, los responsables del proceso pueden registrar el análisis de los resultados del indicador y, si es pertinente, se deja una acción de mejora cuando sea necesario, teniendo en cuenta los resultados del respectivo indicador. La evaluación de la eficacia y el diseño de estos indicadores se hará anualmente.

Se realiza evaluación de los controles en términos de diseño y ejecución con el objetivo de definir si el control o los controles mitigan de manera adecuada el riesgo, y así establecer las acciones de mejoramiento en el caso que se requieran.

El seguimiento, análisis y evaluación de los mapas de riesgos por proceso deben hacerse de manera trimestral; los del mapa de riesgos de corrupción, de manera cuatrimestral.

Se cuenta con la “Matriz de identificación y calificación de oportunidades de los macroprocesos y de las partes interesadas”, que permitirá hacerles seguimiento.

Mediante la supervisión e interventoría de los contratos se hace una evaluación permanente al desempeño de los proveedores externos, tal como se indicó en el punto 8.4.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

Es importante insistir que, mediante la Resolución 2772 del 26 de marzo de 2021, “por la cual se actualiza resolución 14554 de 2017 por la cual se adopta el sistema de medición, control y evaluación de la gestión y resultados de la Registraduría Nacional del Estado Civil”, se estableció el sistema de medición en la RNEC, métodos que se mencionan en el punto 7.1.5. Además, mediante la Resolución 3722 del 27 de abril de 2021, “por la cual se actualiza la resolución No. 11177 de 2017 que adoptó el sistema de informes, reportes y actas de seguimiento y evaluación del nivel desconcentrado de la Registraduría Nacional del estado Civil”, se estandarizó la información para hacer el seguimiento y evaluación de la gestión institucional del nivel desconcentrado. Los informes son parte del sistema medición, seguimiento, control y evaluación del desempeño.

9.2 Auditoría interna

La RNEC a través del equipo de auditores realiza anualmente auditorías internas, presenciales o virtuales para determinar si el SGC implementado se está desarrollando según las disposiciones planificadas, tomando como criterios de auditoría la norma ISO 9001:2015 e ISO / TS 54001:2019 y el Manual de Calidad, y si está siguiendo los parámetros establecidos en el procedimiento Auditoría al Sistema de Gestión – AIPD01.

En este procedimiento se establece la metodología para su realización, con el objetivo de determinar si es acorde con las disposiciones planificadas, con los requisitos propios de la entidad y de su Sistema de Gestión de la Calidad, según los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015 e ISO / TS 54001:2019. Del mismo modo, se realiza para comprobar si se ha implementado y se mantiene de forma eficaz.

La Oficina de Control Interno elabora anualmente el Plan Anual de Auditorías Internas, el cual es aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno. La selección de los auditores internos la realiza el Jefe de la Oficina de Control Interno, teniendo en cuenta su formación y experiencia.

El equipo auditor será el responsable de la elaboración del Informe de Auditoría Interna, el cual es presentado al Jefe de la Oficina de Control Interno para su aprobación con los respectivos soportes de sus hallazgos. Una vez ha sido aprobado este informe, se envía al auditado para que se elaboren los respectivos Planes de Mejoramiento.

La Oficina de Control Interno es la encargada de la conservación de la información referente al Programa, Plan de Auditoría y demás papeles de trabajo.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1. Generalidades

El Comité Directivo efectúa anualmente revisión al Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de asegurarse sobre su adecuación, conveniencia y eficacia de acuerdo con la dirección estratégica. El resultado de dicha revisión se comunica a todos los responsables del SGC.

9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección

Para la revisión por la dirección se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad.
2. La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - La satisfacción de los usuarios y la retroalimentación de las partes interesadas
 - Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
 - Las no conformidades y acciones correctivas
 - Los resultados de seguimiento y medición
 - Los resultados de las auditorias
 - Desempeño de los proveedores externos
3. Adecuación de los recursos
4. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
5. Oportunidades de mejora

10. MEJORA

10.1 Generalidades

Como producto de las auditorias y de las evaluaciones a los indicadores de gestión reportados en el tablero de control; de las encuestas de satisfacción de productos, servicios, atención o percepción; de los formatos de autoevaluación, seguimiento, control y evaluación; de los informes de seguimiento, control y evaluación de la gestión y los re-

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

sultados, y de los informes de revisión por la dirección, los responsables planean acciones de mejora para sus procesos, con el fin de mejorar los productos y servicios, en concordancia con la ISO 9001:2015, y el desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad.

10.2 No conformidad y acción correctiva

Cuando se establezca una no conformidad (incumplimiento de un requisito), la entidad debe reaccionar. Y, cuando sea aplicable, controlarla, corregirla y hacer frente a sus consecuencias. Por lo tanto, se deben evaluar las acciones para eliminar las causas que dieron origen a la no conformidad, mediante su revisión y análisis, y determinar la existencia de no conformidades similares o que potencialmente puedan ocurrir; estableciendo la eficacia de la acción correctiva (acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir), mientras que la corrección (acción para eliminar una no conformidad detectada) puede realizarse con anterioridad, simultáneamente o después de una acción correctiva. Con la acción correctiva se va a la causa de la no conformidad y con la corrección se puede trabajar antes, durante o después de que se genere la no conformidad.

Las acciones correctivas deben ser coherentes con las no conformidades detectadas. Si es el caso, se deben actualizar los riesgos y oportunidades identificados y hacer cambios al Sistema de Gestión de la Calidad, conservando la evidencia de su naturaleza y los resultados de la acción correctiva.

10.3 Mejora continua

La RNEC efectúa mejoramiento continuo, producto de las revisiones, modificaciones y actualizaciones de procedimientos, cuando deben hacerse ajustes operativos, administrativos, tecnológicos y legales.

Igualmente, La RNEC, a través de la alta dirección, determina qué aspectos deben mejorarse al interior. Para ello, considera los resultados del análisis y evaluación y de la revisión por la dirección para determinar si son necesarias acciones de mejora continua.

De igual forma, tiene en cuenta aquellas acciones necesarias para mejorar la idoneidad, adecuación y eficacia del SGC.

Al respecto, véase los Planes de Mejoramiento:

<https://intranet.registraduria.gov.co/?-RNEC->

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Actualización de acuerdo con los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2015 	Cástulo Morales Payares Jefe de la Oficina de Planeación	29/01/2018	0
<ul style="list-style-type: none"> Actualización de acuerdo con los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2015 	Cástulo Morales Payares Jefe de la Oficina de Planeación	01/02/2019	1
<ul style="list-style-type: none"> Actualización de acuerdo con los requisitos de la Normas: NTC-ISO 9001:2015 y 54001:2019 	Cástulo Morales Payares Jefe de la Oficina de Planeación	30/08/2019	2
<ul style="list-style-type: none"> Portada, tabla de contenido, equipo directivo, visión, valores y principios, referencias normativas, objetivos de calidad y planificación para lograrlos, contexto de la organización, establecimiento de la política de calidad, comunicación de la política de calidad, riesgos, oportunidades, apoyo, conocimientos de la organización, competencia, toma de conciencia, operación, auditoría interna, mejora continua Actualización de los enlaces del documento Inclusión del control de cambios 	Dr. José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación	15/07/2020	3
<ul style="list-style-type: none"> Actualización del equipo directivo. Actualización de referencias normativas. Actualización del numeral 6.2: Objetivos de calidad y planificación para lograrlos en lo relacionado con las resoluciones 60 y 2772 de 2021. Actualización del numeral 7.1.5.1: Generalidades relacionadas con la Resolución 2772 de 2021 y los sistemas de medición. Actualización del numeral 9.1: Seguimiento, medición, análisis y evaluación en cuanto a la eliminación del formato "Matriz de seguimiento de cuestiones internas que pueden afectar la prestación del servicio" y actualización de las resoluciones 2772 y 3722 de 2021. 	Dr. José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación	17/08/2021	4
<ul style="list-style-type: none"> Actualización de los numerales 1.2.1 referencias normativas; 7.1.2 personas; 7.1.6 conocimientos de la organización; 7.2 competencia reemplazando la resolución 3711 de 2020 por la resolución 14293 de 2022 "Por la cual se actualiza y adopta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus fondos adscritos". Inclusión del alcance específico en el numeral 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad Inclusión del mapa de procesos en el numeral 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 	Dr. José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación	12/07/2022	5

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	3

Aprobado:15/07/2020

ELABORÓ: Sandra Liliana Sánchez Profesional Especializado	REVISÓ: Dr. José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación Rev. de estilo: César Augusto Saavedra, Técnico Operativo	APROBÓ: Dr. José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación
FECHA: 16/06/2022	FECHA: 17/06/2022	FECHA: 12/07/2022