



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD VIGENCIA
2019**

MACROPROCESO:

GESTIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Bogotá D.C., agosto de 2019

1. OBJETIVO	10
2. ALCANCE	10
3. RESULTADOS Y LOGROS	13
3.1 DESARROLLO DE LA AUDITORIA	17
3.2 RESULTADOS DE LA AUDITORIA	17
3.2.1 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental del Amazonas Registraduría Especial de Leticia	17
PROCESO AUDITADO: Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01_Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	17
3.2.2 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de Arauca y Registraduria Especial de Arauca.	25
PROCESO AUDITADO: Gestión Electoral.....	25
3.2.3 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Arauca – Registraduría Especial Arauca	27
PROCESO AUDITADO: Registro y Actualización del Sistema-RAS	27
3.2.4 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental del Atlántico Registraduría Especial de Barranquilla.....	30
PROCESO AUDITADO: Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01-	30
3.2.5. DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación de Bolívar y Registraduría Especial de Cartagena.....	38
PROCESO AUDITADO: Gestión Electoral – Mecanismos de Participación y Debates Electorales Registro Civil e Identificación R.A.S.- Registro y Actualización del Sistema.....	38
3.2.6 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de Boyacá Registraduría Especial de Tunja	45
PROCESO AUDITADO: Todos los procesos de la RNE	45
3.2.7 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de Boyacá y Registraduría Especial de Tunja.....	53
PROCESO AUDITADO: Gestión Electoral – Mecanismos de Participación y Debates Electorales Registro Civil e Identificación R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema.....	53
3.2.8 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental del Caldas Registraduría Especial de Manizales	57

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01-57

3.2.9 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación departamental de Caquetá y Registraduría especial de Florencia61

PROCESO AUDITADO: Gestión Electoral – Mecanismos de Participación y Debates Electorales Registro Civil e Identificación R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema.....61

3.2.10 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación departamental de Casanare Registraduría especial de Yopal.....64

PROCESO AUDITADO: Electoral: debates electorales, mecanismos de participación ciudadana: autoridades locales 27 de octubre de 2019 RAS: Salidas no conformes64

3.2.11 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental del Cauca. Registraduría Especial de Popayán79

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01-79

3.2.12 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación departamental de Cesar y Registraduría Especial de Valledupar.....85

PROCESO auditado: Debates electorales, Mecanismos de participación ciudadana: autoridades locales 27 de octubre de 2019 RAS: salidas no conformes generalidades.....85

3.2.13 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental del Choco Registraduría Especial de Quibdó90

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS- Procedimiento RAPD06.....90

3.2.14 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental del Córdoba Registraduría Especial de Montería94

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01.94

3.2.15 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de Cundinamarca y Registraduría Especial de Soacha100

PROCESO AUDITADO: Gestión Electoral.....100

3.2.16 DEPENDENCIA AUDITADA: Registraduría Delegada en lo Electoral106

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01106

3.2.17 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación de Guainía y Registraduría Especial de Inírida. ...114

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

PROCESO AUDITADO: Gestión Electoral – Mecanismos de Participación y Debates Electorales
Registro Civil e Identificación R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema.....114

3.2.18 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de Guaviare y Registraduría Especial de San José del Guaviare120

PROCESO AUDITADO: Gestión Electoral – Mecanismos de Participación y Debates Electorales
Registro Civil e Identificación R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema.....120

3.2.19 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de Huila Registraduría Especial de Neiva126

PROCESO AUDITADO: Todos los procesos de la RNEC126

3.2.20 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación departamental de Huila y Registraduría especial de Neiva129

PROCESO AUDITADO: Electoral: debates electorales, Mecanismos de participación ciudadana:
Autoridades Locales 27 de octubre De 2019. RAS: Salidas no conformes RADS06129

3.2.21 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de La Guajira y Registraduría Especial de Riohacha.....144

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales y Mecanismos de Participación RAS – Salidas no conformes.....144

3.2.22 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación departamental de Magdalena y Registraduría especial de Santa Marta150

PROCESO AUDITADO: Electoral: debates electorales, Mecanismos de participación ciudadana:
Autoridades Locales 27 de octubre De 2019 RAS: Salidas no conformes.....150

3.2.23 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación departamental de Meta y Registraduría Especial de Villavicencio165

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales y Mecanismos de Participación RAS – Salidas no conformes.....165

3.2.24 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de Nariño y Registraduría Especial de Pasto.....171

PROCESO AUDITADO: Gestión Electoral. Registro Civil e Identificación171

3.2.25 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación departamental de Norte de Santander y Registraduría especial de Cúcuta.176

PROCESO AUDITADO: Gestión Electoral – Mecanismos de Participación y Debates Electorales
Registro Civil e Identificación R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema.....176

3.2.26 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación de Putumayo y Registraduría Especial de Mocoa179

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

PROCESO AUDITADO: Gestión Electoral – Mecanismos de Participación y Debates Electorales Registro Civil e Identificación R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema.....179

3.2.27 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de Quindío y Registraduría Especial de Armenia184

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales, Mecanismos de Participación. Procedimiento de Salidas No Conformes (RAPD06) del proceso “Registro y Actualización del Sistema”184

3.2.28 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de Risaralda y Registraduría Especial de Pereira.....189

PROCESO AUDITADO: Gestión Electoral.....189

3.2.29 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental del San Andres Registraduría Especial de San Andres.....193

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01-193

3.2.30 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental del Santander Registraduría Especial de Bucaramanga.....197

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01-197

3.2.31 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de Sucre y Registraduría Especial de Sincelejo.....203

PROCESO AUDITADO: Electoral: Debates Electorales DECR01, Mecanismos de Participación MPCR01. R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema-RAPD06-Salidas No Conformes.....203

3.2.32 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de Tolima y Registraduría Especial de Ibagué.....212

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales. Mecanismos de Participación, Procedimiento de Salidas No Conformes (RAPD06) del proceso “Registro y Actualización del Sistema”.212

3.2.33 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental del Valle del Cauca Registraduría Especial de Cali.....216

PROCESO AUDITADO: Todos los Procesos216

3.2.34 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación departamental de Vaupés y Registraduría Especial de Mitú226

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales y Mecanismos de Participación226

3.2.35 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental del Vichada Registraduría Especial de Puerto Carreño.....236

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01-236

3.2.36 DEPENDENCIA AUDITADA: Registraduría Distrital y Registraduria Auxiliar de Teusaquillo.242

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01242

3.2.37 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de Antioquia y Registraduría Especial de Medellín.....248

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales-DECR01 y Mecanismos de Participación MPCR01.248

3.3. CONCLUSIONES GENERALES253

DELEGACIONES.....264

PROCESO264

NO CONFORMIDADES.....264

Delegación Departamental de Córdoba Registraduría Especial de Montería.....264

Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.264

7.2.2 General para el organismo electoral264

6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades264

7.4 Comunicación264

8.6 Lanzamiento de productos y servicios264

7.1.3.1 General.....264

Delegación Departamental del Chocó Registraduría Especial de Quibdó264

Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.264

4.2 Entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas264

4.1 Entender la organización y su contexto264

8.7 Control de resultados no conformes.....264

7.5.4.5 Para la emisión de votos264

Delegación Departamental de Caldas Registraduría Especial de Manizales.....264

Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.264

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

4.2 Entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	264
8.1 Planificación operativa y control.....	264
8.7.1 La organización debe garantizar que los productos que no cumplan con sus requisitos se identifiquen y controlen para evitar su uso o entrega involuntaria.	264
7.5.4.5 Para la emisión de votos	264
Delegación Departamental de Cauca Registraduría Especial de Popayán	265
Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	265
4.2 Entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	265
4.4 El sistema de gestión de la calidad y sus procesos.....	265
7.3 Conocimiento	265
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades	265
7.1.6 Conocimiento organizacional	265
7.2.3 Educación y capacitación de trabajadores políticos.....	265
Delegación Departamental de Guainía Registraduría Especial de Inírida.....	265
Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	265
4.2 Entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	265
7.3 Conocimiento	265
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades	265
Delegación Departamental de Vichada Registraduría Especial de Puerto Carreño	265
Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	265
8.7 Control de resultados no conformes.....	265
Delegación Departamental de Huila Registraduría Especial de Neiva	266
Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	266
8.7.1 La organización debe garantizar que los productos que no cumplan con sus requisitos se identifiquen y controlen para evitar su uso o entrega involuntaria.	266
La organización tratará los resultados no conformes de una o más de las siguientes maneras:	266
c) informar al cliente;	266

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Delegación Departamental de Guaviare Registraduría Especial de San Jose de Guaviare	266
Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	266
7.2.3 Educación y capacitación de trabajadores políticos	266
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades	266
Delegación Departamental de Santander Registraduría Especial de Bucaramanga	266
Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	266
4.1 Entender la organización y su contexto	266
7.3 Conocimiento	266
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades organizacionales	266
6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades	266
7.5.2 Creación y actualización	266
8.7.1 La organización debe garantizar que los productos que no cumplan con sus requisitos se identifiquen y controlen para evitar su uso o entrega involuntaria.	266
Delegación Departamental del Valle del Cauca Registraduría Especial de Cali	266
Debates Electorales, Mecanismos de participación Ciudadana, Registro y Actualización del sistema.	266
7.5.3 Control de la información documentada.....	266
8.5.3 Propiedad de clientes o proveedores externos	267
8.7 Control de resultados no conformes.....	267
8.5.1 Control de producción y prestación de servicios.....	267
Delegación Departamental de Antioquia Registraduría Especial de Medellín	267
Debates Electorales, Mecanismos de participación Ciudadana.....	267
7.5.6.1 General.....	267
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización deberá abordar las siguientes actividades, según corresponda	267
7.5.2 Creación y actualización	267
7.5.4.1 General.....	267
7.2.2 General para el organismo electoral	267
7.2.1 General	267

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Índice de Tablas

Tabla 1. Resumen Delegaciones y Procesos Auditados	10
Tabla 2. Equipo de Auditoría por Delegación Departamental	14
Tabla 3. Generalidades Auditoría Delegación Departamental del Amazonas Registraduría Especial de Leticia	18
Tabla 4. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Arauca.....	25
Tabla 5. Generalidades Auditoría Delegación Arauca – Registraduría Especial Arauca	28
Tabla 6. Generalidades Auditoría Delegación Departamental del Atlántico Registraduría Especial de Barranquilla	30
Tabla 7. Generalidades Auditoría Delegación de Bolívar y Registraduría Especial de Cartagena.....	38
Tabla 8. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Boyacá Registraduría Especial de Tunja	46
Tabla 9. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Boyacá y Registraduría Especial de Tunja	54
Tabla 10. Generalidades Auditoría Delegación Departamental del Caldas Registraduría Especial de Manizales	57
Tabla 11. Generalidades Auditoría Delegación departamental de Caquetá y Registraduría especial de Florencia	62
Tabla 12. Generalidades Auditoría Delegación departamental de Casanare Registraduría especial de Yopal.....	65
Tabla 13. Generalidades Auditoría Delegación Departamental del Cauca. Registraduría Especial de Popayán.....	79
Tabla 14. Generalidades Auditoría Delegación departamental de Cesar y Registraduría Especial de Valledupar	85
Tabla 15. Generalidades Auditoría Delegación Departamental del Choco Registraduría Especial de Quibdó.....	90
Tabla 16. Generalidades Auditoría Delegación Departamental del Córdoba Registraduría Especial de Montería	94
Tabla 17. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Cundinamarca y Registraduría Especial de Soacha	100
Tabla 18. Generalidades Auditoría Registraduría Delegada en lo Electoral.....	106
Tabla 19. Generalidades Auditoría Delegación de Guainía y Registraduría Especial de Inírida.....	114
Tabla 20. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Guaviare y Registraduría Especial de San José del Guaviare.....	120
Tabla 21. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Huila Registraduría Especial de Neiva	126
Tabla 22. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Huila y Registraduría especial de Neiva	129

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Tabla 23. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de La Guajira y Registraduría Especial de Riohacha.....	144
Tabla 24. Generalidades Auditoría Delegación departamental de Magdalena y Registraduría especial de Santa Marta	150
Tabla 25. Generalidades Auditoría Delegación departamental de Meta y Registraduría Especial de Villavicencio	165
Tabla 26. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Nariño y Registraduría Especial de Pasto	171
Tabla 27. Generalidades Auditoría Delegación departamental de Norte de Santander y Registraduría especial de Cúcuta	176
Tabla 28. Generalidades Auditoría Delegación de Putumayo y Registraduría Especial de Mocoa..	179
Tabla 29. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Quindío y Registraduría Especial de Armenia	184
Tabla 30. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Risaralda y Registraduría Especial de Pereira	189
Tabla 31. Generalidades Auditoría Delegación Departamental del San Andres Registraduría Especial de San Andres.....	193
Tabla 32. Generalidades Auditoría Delegación Departamental del Santander Registraduría Especial de Bucaramanga	197
Tabla 33. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Sucre y Registraduría Especial de Sincelejo	203
Tabla 34. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Tolima y Registraduría Especial de Ibagué	212
Tabla 35. Generalidades Auditoría Delegación Departamental del Valle del Cauca Registraduría Especial de Cali.....	216
Tabla 36. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Vaupés y Registraduría Especial de Mitú	226
Tabla 37. Generalidades Auditoría Delegación Departamental del Vichada Registraduría Especial de Puerto Carreño.....	236
Tabla 38. Generalidades Auditoría Registraduria Distrital y Registraduría Auxiliar de Teusaquillo..	243
Tabla 39. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Antioquia y Registraduria Especial de Medellín.....	248
Tabla 40. Principales Hallazgos en el proceso de auditora 2019	253
Tabla 41. Requisitos de la Norma por Delegación Grupo 1	260
Tabla 42. Requisitos de la Norma por Delegación Grupo 2	261
Tabla 43. Requisitos de la Norma por Delegación Grupo 3	262
Tabla 44. Requisitos de la Norma por Delegación Grupo 4	263
Tabla 45. Requisitos No Conformes por proceso.....	264

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Índice de Figuras

Figura 1. Distribución General de los Hallazgos proceso de auditoria 2019.....	254
Figura 2. Distribución General de los Hallazgos por Norma usada en el proceso de auditoria 2019	254
Figura 3. Requisitos de ISO 9001:2015 destacados en las Fortalezas.....	255
Figura 4. Requisitos de la ISO TS 54001 destacados en las Fortalezas	256
Figura 5. Requisitos de ISO 9001:2015 destacados en las Oportunidades	256
Figura 6. Requisitos de la ISO TS 54001 destacados en las Oportunidades	258
Figura 7. Requisitos de ISO 9001:2015 destacados en las No conformidades.....	259
Figura 8. Requisitos de la ISO TS 54001 destacados en las No conformidades	259

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

La presente auditoría cubre los procesos por Delegación, es necesario aclarar que algunas delegaciones tuvieron 2 auditorías, una virtual y una en sitio: Delegación Departamental de Boyacá, Registraduría Especial de Tunja y Delegación Departamental de Huila, Registraduría especial de Neiva. Se realizó auditoría en la Registraduría Delegada en lo Electoral, bajo norma ISO 9001:2015. En la Delegación Departamental del Meta y la Registraduría Especial de Villavicencio se realizaron 2 auditorías virtuales, una para el proceso de Identificación y la otra, para el proceso de Electoral.

A continuación, se presenta un resumen de las Delegaciones y los procesos auditados:

Tabla 1. Resumen Delegaciones_ Procesos Auditados_ Requisitos Específicos

DELEGACIONES	PROCESO	ISO/TS 54001:2019	
Delegación Departamental del Amazonas, Registraduría Especial de Leticia	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.1. 4.3 6.1	4.2. 4.4 8.1 8.7
Delegación Departamental del Arauca Registraduría Arauca	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.1. 4.3 6.1	4.2. 4.4 8.1 8.7
Delegación Departamental del Atlántico Registraduría Especial de Barranquilla	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.1. 4.3 6.1	4.2. 4.4 8.1 8.7
Delegación Departamental de Bolívar y Registraduría Especial de Cartagena	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.1. 4.3 6.1	4.2. 4.4 8.1 8.7
Delegación Departamental de Boyacá, Registraduría Especial de Tunja	Todos los procesos de la RNEC		
Delegación Departamental de Boyacá, Registraduría Especial de Tunja	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.1. 4.3 6.1	4.2. 4.4 8.1 8.7

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Delegación Departamental de Caldas Registraduría Especial de Manizales	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1
Delegación Departamental del Caquetá Registraduría Especial de Florencia	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1
Delegación Departamental de Casanare Registraduría Especial de Yopal	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1
Delegación Departamental de Cauca Registraduría Especial de Popayán	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1
Delegación Departamental del Cesar Registraduría especial de Valledupar	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1
Delegación Departamental del Chocó Registraduría Especial de Quibdó	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1
Delegación Departamental de Córdoba Registraduría Especial de Montería	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1
Delegación Departamental de Cundinamarca Registraduría Especial de Soacha	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema Gestión Electoral	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1
Registraduría Delegada en lo Electoral	Debates electorales- DECR01, Mecanismos de participación MPCR01.	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1
Delegación Departamental de Guainía Registraduría Especial de Inírida	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1
Delegación Departamental de Guaviare Registraduría Especial de San José de Guaviare	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Delegación Departamental de Huila Registraduría especial de Neiva	Todos los procesos de la RNEC		
Delegación Departamental de Huila Registraduría especial de Neiva	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1
Delegación Departamental de la Guajira Registraduría Especial de Riohacha	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1
Delegación Departamental de Magdalena Registraduría Especial de Santa Marta	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1
Delegación Departamental de Meta Registraduría Especial de Villavicencio	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1
Delegación Departamental de Nariño Registraduría Especial de Pasto	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1
Delegación Departamental de Norte de Santander Registraduría Especial de Cúcuta	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1
Delegación de Putumayo y Registraduría Especial de Mocoa	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema Gestión Electoral .	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1
Delegación Departamental de Quindío Registraduría Especial de Armenia	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1
Delegación Departamental de Risaralda Registraduría Especial de Pereira	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1
Delegación Departamental de San Andrés Registraduría Especial de San Andrés	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Delegación Departamental de Santander Registraduría Especial de Bucaramanga	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1
Delegación Departamental de Sucre Registraduría Especial de Sincelejo	Electoral: Debates Electorales- DECR01, Mecanismos de participación ciudadana MPCR01, RAS, registro de actualización del sistema- RAPD06, Salidas no conformes	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1
Delegación Departamental de Tolima Registraduría Especial de Ibagué	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1
Delegación Departamental del Valle del Cauca Registraduría Especial de Cali	Todos los procesos		
Delegación Departamental de Vaupés Registraduría Especial de Mitú	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1
Delegación Departamental de Vichada Registraduría Especial de Puerto Carreño	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1
Registraduría Distrital Registraduría Auxiliar de Teusaquillo	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1
Delegación Departamental de Antioquia Registraduría Especial de Medellín	Debates Electorales, Mecanismos de participación.	4.1. 4.3 6.1 8.7	4.2. 4.4 8.1

3. RESULTADOS Y LOGROS

La Auditoría Interna de Calidad, fue realizada de manera escalonada en los meses de enero, abril julio y agosto, 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.

Se define a continuación el rol que desempeñan dentro de la auditoria los funcionarios

- 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

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

En total se conformó un equipo de auditoría por delegación departamental, a cuyos integrantes les fueron asignados los siguientes roles:

Tabla 2. Equipo de Auditoría por Delegación Departamental

EQUIPO AUDITOR No	ROL DEL AUDITOR	NOMBRE
1. Amazonas	Auditor Líder	Nelson Alfonso Campo Valencia
	Auditor Acompañante	Yolanda Patricia Peña Hernández
	Auditor TS	Candelaria Lucia Teherán Fontalvo
	Auditor Acompañante	Marcela Andrea Díaz Andrade
2. Arauca	Auditor Líder	Diana Del Pilar Ordoñez Franco
	Auditor Acompañante	Berenice Polanco Mosquera
	T.S. Auditor Acompañante	Marcela Ramírez Avellaneda
3. Atlántico (Sitio)	Auditor Coordinador	Nelson Alfonso Campo Valencia
	Auditor Acompañante	Yolanda Patricia Peña Hernández
	Auditor Acompañante	Sachiko Bibiana Iisuka Hernández
	Auditor TS	Luís Andrés Medina Velásquez
	Auditor Acompañante	Silvia Constanza Vargas Liévano
4. Bolívar	Auditor Líder	Miguel Ángel Díaz Moreno
	Auditor Acompañante	Gerardo Andrés Sanabria Muñoz
	Auditor Acompañante	Yordi Andrés Oviedo Reina
5. Boyacá (Sitio)	Auditor Líder	Nelson Alfonso Campo Valencia
	Auditor Acompañante	William René Albornoz Zoste
6. Boyacá	Auditor Líder	Olga Sofía Acosta Herrera
	Auditor Acompañante	Juan Manuel Santana Orozco
	Auditor Acompañante	Álvaro Acero Ríos
7. Caldas	Auditor Líder	Ing. Edwin James Páez Muñoz
	Auditor Acompañante	Gloria Cecilia Laguna Aldana
	Auditor Acompañante	Felipe Orlando Contreras Cortes
	Auditor TS	Candelaria Lucia Teherán Fontalvo
8. Caquetá	Auditor Líder	Olga Sofía Acosta Herrera
	Auditor Acompañante	Juan Manuel Santana Orozco
	Auditor Acompañante	Álvaro Acero Ríos
9. Casanare	Auditor Líder	Diana Milena Bermúdez Gómez
	Auditor Acompañante	Elizabeth Ruth López Cantero
	Auditor Acompañante	Delfa Pilar Herrera Murillo
10. Cauca	Auditor Líder	Yolanda Patricia Peña Hernández
	Auditor Acompañante	Luz Angélica Zacipa Ardila
	Auditor Acompañante	Silvia Constanza Vargas Liévano
	Auditor TS	Marcela Ramirez Avellaneda
11. Cesar	Auditor Líder	Mónica Muñoz Casallas

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

	Auditor Acompañante	Henry Jesús Combariza Rodríguez
12. Chocó	Auditor Líder	Edwin James Páez Muñoz
	Auditor Acompañante	Felipe Orlando Contreras Cortes
	Auditor TS	Elizabeth Rivera Trujillo
13. Córdoba	Auditor Líder	Elcy Yuceire Moreno Martínez
	Auditor Acompañante	Nicolle Nathalia Mondragón González
	Auditor Acompañante	William Rene Albornoz Zoste
14. Cundinamarca (Sitio)	Auditor Líder	Diana Del Pilar Ordoñez Franco
	Auditor Acompañante	Berenice Polanco Mosquera
	T.S. Auditor Acompañante	Héctor Alfonso Montero Álvarez
15. Registraduría Delegada en lo Electoral	Auditor Líder	Nelson Alfonso Campo Valencia
	Auditor Acompañante	Yolanda Patricia Peña Hernández
	Auditor Acompañante	Marcela Andrea Díaz Andrade
16. Guainía	Auditor Líder	Miguel Ángel Diaz Moreno
	Auditor Acompañante	Gerardo Andrés Sanabria Muñoz
	Auditor Acompañante	Yordi Andrés Oviedo Reina
17. Guainía	Auditor Líder	Mónica Muñoz Casallas
	Auditor Acompañante	Henry Jesús Combariza Rodríguez
18. Huila (Sitio)	Auditor Líder	Edgar Cuellar
	Auditor Acompañante	Yolanda Patricia Peña Hernández
19. Huila	Auditor Líder	Diana Milena Bermúdez Gómez
	Auditor Acompañante	Delfa Del Pilar Herrera Murillo
	Auditor Acompañante	Elizabeth Ruth López Cantero
20. Guajira	Auditor Líder	Luis Andrés Medina Velásquez
	Auditor Acompañante	Jorge Enrique León Cancino
	Auditor Acompañante	John Alexander Forero Ramírez
	Observador	Balvina Roza Millán
21. Magdalena	Auditor Líder	Diana Milena Bermúdez Gómez
	Auditor Acompañante	Delfa Del Pilar Herrera Murillo
	Auditor Acompañante	Elizabeth Ruth López Cantero
22. Meta	Auditor Líder	Luis Andrés Medina Velásquez
	Auditor Acompañante	Jorge Enrique León Cancino
	Auditor Acompañante	John Alexander Forero Ramírez
	Observador	Balvina Roza Millán
23. Nariño	Auditor Líder	Diana Del Pilar Ordoñez Franco
	Auditor Acompañante	Berenice Polanco Mosquera
	T.S. Auditor Acompañante	Marcela Ramírez Avellaneda
24. Norte de Santander	Auditor Líder	Olga Sofía Acosta Herrera
	Auditor Acompañante	Juan Manuel Santana Orozco
	Auditor Acompañante	Álvaro Acero Ríos

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

25. Putumayo	Auditor Líder	Miguel Ángel Díaz Moreno
	Auditor Acompañante	Gerardo Andrés Sanabria Muñoz
	Auditor Acompañante	Yordi Andrés Oviedo Reina
26. Quindío	Auditor Líder	Edgar Cuellar
	Auditor Acompañante	Elver Peña Peña
	Auditor Acompañante	Manuel José López Acevedo
27. Risaralda	Auditor Líder	Diana Del Pilar Ordoñez Franco
	Auditor Acompañante	Berenice Polanco Mosquera
	T.S. Auditor Acompañante	Marcela Ramírez Avellaneda
28. San Andrés	Auditor Líder	Edwin James Páez Muñoz
	Auditor Acompañante	Felipe Orlando Contreras Cortes
	Auditor TS	Candelaria Lucia Teherán Fontalvo
29. Santander	Auditor Líder	Elcy Yuceire Moreno Martínez
	Auditor Acompañante	Nicolle Nathalia Mondragón González
	Auditor Acompañante	William Rene Albornoz Zoste
	Auditor TS	Sandra Lilibiana Sánchez Olarte
30. Sucre	Auditor Líder	Mónica Muñoz Casallas
	Auditor Acompañante	Henry Jesús Combariza Rodríguez
	Auditor Acompañante	José Luciano Torres Cabrera
	Auditor TS	Juan Camilo Ramirez Rodríguez
31. Tolima	Auditor Líder	Edgar Cuellar
	Auditor Acompañante	Elver Peña Peña
	Auditor Acompañante	Manuel José López Acevedo
32. Valle del Cauca (Sitio)	Auditor Coordinador	Nelson Alfonso Campo Valencia
	Auditor Acompañante	Yolanda Patricia Peña Hernández
	Auditor TS	Luis Andrés Medina Velásquez
	Auditor Acompañante	Silvia Constanza Vargas Liévano
	Auditor Acompañante	Sachiko Bibiana Iizuka Hernández
33. Vaupés	Auditor Líder	Luis Andrés Medina Velásquez
	Auditor Acompañante	Jorge Enrique León Cancino
34. Vichada	Auditor Líder	Sachiko Bibiana Iizuka Hernández
	Auditor Acompañante	Silvia Constanza Vargas Liévano
	Auditor Acompañante	Luz Angélica Zacipa Ardila
	Auditor TS	Héctor Alfonso Montero Álvarez
35. Distrito (Sitio)	Auditor Líder	Edgar Cuellar
	Auditor Acompañante	William Rene Albornoz Zoste
	Auditor Acompañante	Manuel José López Acevedo
	Auditor TS	Héctor Alfonso Montero Álvarez
36. Antioquia (Sitio)	Auditor Líder	Dra. Isabel Araiza
	Auditor Acompañante	Dr. Alfonso Silva
	Auditor Acompañante	Dra. Sandra Sánchez

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

	Auditor Acompañante	Dra. Marcela Ramírez
	Experto Técnico	Dr. Youssef Sefair Silva Dr. Alfredo Posada

3.1 DESARROLLO DE LA AUDITORIA

Con base en el plan de auditoría establecido, se realizaron 36 auditorías. Las auditorías se realizaron en un 80,56% de manera virtual, acorde con la Guía de Auditoría Virtual al Sistema de Gestión, y el 19,44% en el sitio. Igualmente se realizó la verificación en la Registraduría Delegada en lo Electoral.

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 “
- Reunión de cierre en donde se entregaron los resultados de dicha auditoría.

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

La siguiente documentación se tuvo en cuenta la totalidad de las Delegaciones

- Programa de Auditoría Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoría Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

Los soportes reposan en la carpeta del Share Point de cada Delegación.

3.2 RESULTADOS DE LA AUDITORIA

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

3.2.1 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental del Amazonas Registraduría Especial de Leticia

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01_Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

1. GENERALIDADES.

Tabla 3. Generalidades Auditoría Delegación Departamental del Amazonas Registraduría Especial de Leticia

Auditoría N° 001		Fecha de Auditoría: 04-05 de Julio de 2019
Dependencia Auditada: Delegación Departamental del Amazonas Registraduría Especial de Leticia		
Proceso Auditado:	Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01-	
Procedimiento Auditado:	Todos los Procedimientos del Macroproceso Electoral y Procedimiento Salidas No Conformes (RAPD06) de Registro Civil e Identificación.	
Líder del proceso	Orlando Rafael Curiel Polo, Carlos Alberto Beltrán Herrera y Roberto Carlos Miranda Parra.	
EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	Nelson Alfonso Campo Valencia	
Auditor Acompañante	Yolanda Patricia Peña Hernández	
Auditor TS	Candelaria Lucia Teherán Fontalvo	
Auditor Acompañante	Marcela Andrea Díaz Andrade	
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y NTC ISO 9001:2015 en el cumplimiento de los requisitos para los productos y servicios electorales ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales y verificación de cumplimiento de requisitos bajo los criterios de la NTC ISO 9001:2015 al Macroproceso de Registro Civil e Identificación, Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS, procedimiento Salidas No Conformes por parte de la Delegación Departamental del Amazonas y Registraduría Especial de Leticia.	
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna de Calidad a la Delegación Departamental del Amazonas y Registraduría Especial Leticia, a todos los procesos y procedimientos del Macroproceso Gestión Electoral (Plan Operativo Electoral) con base en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y al Macroproceso Registro Civil e	

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

	Identificación al Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS al procedimiento Salidas No Conformes, con base en la NTC ISO 9001:2015.
--	---

2. RESUMEN EJECUTIVO.

La Auditoría Interna de Calidad Virtual realizada a todos los procesos en general correspondientes al Macroproceso de Electoral y al Procedimiento Salidas No Conformes (RAPD06) de Registro Civil e Identificación en la Delegación Departamental del Amazonas y Registraduría Especial de Leticia, se inició el jueves 5 de julio de 2019 a las 8:00 a.m., con la presencia de los Delegados Departamentales, el Registrador Especial de Leticia y de los líderes profesionales de apoyo a los procesos, quienes aprobaron el plan de trabajo y firmaron el acta de inicio AIFT12 anexo 1 al presente documento.

Con base en el alcance de la auditoría y lo evidenciado en las dependencias auditadas que muestra el numeral 1 de este documento, se llevó a cabo la verificación del cumplimiento de las actividades relacionadas en el Plan Operativo Electoral y los procedimientos cuyo contexto y de acuerdo a las caracterizaciones correspondientes, se evaluó la conformidad del cumplimiento de los criterios y requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 y el cumplimiento de especificación técnica ISO/TS 54001:2019 con articulación a la NTC ISO 9001:2015, considerando lo siguiente:

Como parte del desarrollo del programa de auditoría de la Entidad y con el fin de determinar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, la información y recursos utilizados corresponden a: los requisitos de Sistema de Gestión NTC ISO 9001:2015 y Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, información documentada del Sistema de Gestión establecida por la Entidad para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la Entidad 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 la toma de muestra de evidencia objetiva de las actividades y resultados de los procesos y por ello se minimizó la asociación de la incertidumbre, razón por la cual no fue posible verificar toda la información documentada soporte en cada una de las dependencias.

El equipo auditor manejó la información documentada suministrada por los profesionales de apoyo de los procesos, en forma confidencial bajo la responsabilidad del líder de la auditoría, la cual será eliminada una vez se entregue el informe final a la Oficina de Control Interno.

Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Ahora bien, dentro del componente del direccionamiento estratégico en la Delegación Departamental del Amazonas y la Registraduría Especial de Leticia, se tiene bien Definida su contribución al alcance del objetivo estratégico y/o de calidad con énfasis en el contexto organizacional, en el logro de los resultados deseados en mejora de la satisfacción de los clientes (colombianos) electorales y extranjeros, bajo un enfoque basado en procesos y en riesgos.

Respecto a los recursos de apoyo electorales, tales como las personas y la infraestructura se consideran en ellos, 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 fue liderada por el Auditor Nelson Alfonso Campo Valencia, quien junto con los Auditores Yolanda Patricia Peña Hernández, Marcela Andrea Díaz Andrade y Candelaria Lucía Teherán Fontalvo-Auditor TS, evaluaron y revisaron el cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2015 y la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, en compañía de los Delegados Departamentales, Registrador Especial de la Registraduría de Leticia y los profesionales y servidores de apoyo a los procesos (Ver Anexo 2), revisando para cada caso las evidencias y hallazgos encontrados en la Lista de verificación AIFT13 (Ver Anexo 3).

El Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14 (Ver Anexo 4) fue diligenciado con el análisis de los hallazgos encontrados en la Lista de Verificación consolidando así el análisis de las Fortalezas, Conformidades, Oportunidades de Mejora durante el desarrollo de la Auditoría Interna virtual realizada, resaltando que la información solicitada por el Equipo Auditor y registrada en la Lista de verificación, fue brindada por el Auditado de forma diligente a través del sistema de información Share Point, clara, precisa y fundamentada con la base legal y documental de cada uno de los procesos, lo que facilitó de manera significativa la recolección, compilación y análisis de las evidencias presentadas. Es de anotar que no se encontraron No Conformidades.

Ahora bien, respecto a la auditoría realizada a la Delegación Departamental del Amazonas y Registraduría Especial Leticia con base en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 se realizó también bajo verificación de las evidencias presentadas de las actividades realizadas con el esquema del proceso electoral formulado para la elecciones del próximo 27 de octubre de 2019, por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible en términos de tiempo y lugar, verificar en su totalidad la información documentada en sus dependencias.

El resultado obtenido en las diferentes visitas realizadas fue el siguiente:

Registraduría Especial de Leticia

Para la Registraduría Especial de Leticia se evaluó el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015 y la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Esta auditoría virtual se caracterizó, por la revisión de evidencias específicas objetivas que comprobaran el estado de cumplimiento del SGC en la misma.

- Respecto a lo anterior, se realizó un (01) muestreo en la Delegación Departamental del Amazonas y la Registraduría Especial de Leticia, que evaluó la conformidad del requisito 8.7 Control de las Salidas No Conformes del proceso Registro Actualizado del Sistema-RAS. Durante la vigencia no han tenido material decadactilar devuelto, por eso los valores en la muestra en ceros (0).
- Para la matriz de rechazos definitivos, se evidenció el cumplimiento de los requisitos establecidos en el procedimiento de salidas no conformes para cada una de las variables evaluadas en la presente matriz.
- NO se presentaron productos no conformes durante el periodo.

Se comprobó, que existe gran fortaleza en la gestión del conocimiento electoral por parte del Registrador Especial y en los demás componentes que hacen parte de los procedimientos del Macroproceso Electoral y en lo documentado en el Plan Operativo Electoral.

Delegación Departamental del Amazonas

Durante la auditoría virtual, se evidenció el cumplimiento de los diferentes requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2015, sin encontrar hallazgos que generen una no conformidad en lo relacionado con el control de las salidas no conformes del proceso Registro Actualizado del Sistema-RAS.

Se evidenció el cumplimiento de las directrices y la normatividad dispuesta en el proceso de Gestión Documental y lo estipulado en las Tablas de Retención Documental.

Por otro lado, el Equipo Auditor para revisar la base documental y procedimental de los diferentes procesos y procedimientos electorales que operan en la Delegación Departamental del Amazonas y la Registraduría Especial de Leticia; realizó una técnica de muestreo estadístico con enfoque basado en atributos y evidencias, que tuvo como propósito dar cumplimiento a los objetivos de la auditoría y la revisión de la documentación contenida en los procesos con miras al cumplimiento de la NTC ISO 9001:2015 y la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019.

Este trabajo constituyó la evidencia documental de las, fortalezas y oportunidades de mejora, que se dejaron durante el desarrollo de la Auditoría (Ver Anexo 6).

La Auditoría Interna virtual finalizó el día 5 de julio de 2019 a las 4:00 p.m., a través del sistema de videoconferencia con transmisión desde la ciudad de Bogotá y recepción en la ciudad de Leticia, junto con los líderes de los procesos y el equipo auditor, el auditado mostró una significativa aceptación y receptividad frente a las oportunidades de mejora presentadas por los auditores y un claro interés en formular y ejecutar acciones de mejora frente a las mismas, manifestando el valioso interés de garantizar el mejoramiento continuo de los procesos a su cargo. (Ver Anexo 5).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes, muestra (383) preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y (37) a la norma NTC ISO 9001:2015, donde en su totalidad correspondieron a (420) requisitos generales, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Dos (2)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Tres (3)
Total	Cinco (5)

3. FORTALEZAS.

Uno de los mecanismos de comunicación con los clientes electorales corresponde a las P.Q.R.S.D. C's., es por esto por lo que el numeral **8.7.1 Control de las salidas no conformes**, en la Delegación Departamental del Amazonas y Registraduría Especial de Leticia, son atendidas oportunamente en términos de tiempo y calidad, generando de esta forma un impacto favorable con los productos y servicios entregados.

Respecto a los “Conocimientos de la Organización” (numeral 7.1.6.), la experiencia y conocimiento técnico del equipo de trabajo profesional y de apoyo en la Delegación Departamental y Registraduría Especial de Leticia; representado por los servidores que han desarrollado su actividad en la entidad durante su vida laboral, poseen a la fecha un cúmulo importante de conocimiento experiencial en los procesos electorales, que facilita que el desarrollo operativo de los procesos se lleve a cabo de manera eficiente y de conformidad con los requisitos especificados.

4. CONFORMIDADES.

Los requisitos exigidos por cada uno de los numerales de la a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y de la norma NTC ISO 9001:2015 que se evaluaron en la Auditoria Interna Virtual de Calidad fueron:

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y Compromiso

5.2. Política

5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades

6. PLANIFICACIÓN

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

- 6.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades
- 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
- 7. APOYO
 - 7.1. Recursos
 - 7.2. Competencia
 - 7.3. Toma de Conciencia
 - 7.5. Información documentada
- 8. OPERACIÓN
 - 8.1. Planificación y Control Operacional
 - 8.2. Requisitos para los productos y servicios
 - 8.5. Producción y provisión del servicio
 - 8.6. Liberación de productos y servicios
- 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
 - 9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
 - 9.2. Auditoría Interna
 - 9.3. Revisión por la Dirección
- 10. MEJORA
 - 10.2. No conformidad y Acción Correctiva
 - 10.3. Mejora Continua

Para el proceso Registro Actualizado del Sistema-RAS, procedimiento Salidas No Conformes-RAPD06, se evaluó el requisito 8.7 Control de las Salidas No Conformes.

Se evidenció un total de (415) Conformidades, para los requisitos generales especificados anteriormente.

5. NO CONFORMIDADES.

No se encontraron no conformidades respecto a la auditoria virtual realizada a los procesos para el cumplimiento de los criterios de la norma NTC ISO 9001:2015 y Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

En la entrevista virtual a los Delegados Departamentales, Registrador Especial y al Coordinador Electoral de la Delegación Departamental del Amazonas, se revisó el contenido del Plan operativo Electoral, para la cual el equipo auditor observó que dentro de su estructura no aparecen formulados los riesgos y oportunidades relacionados con la gestión directa de los procesos. El auditor al efectuar la revisión de lo requerido por la especificación técnica 54001:2019 evidenció que la anterior situación podría afectar la conformidad del requisito **6.1 “Acciones para abordar riesgos y oportunidades”**.

Al evaluar el cumplimiento del procedimiento DEPD06-Capacitación de los Actores del Proceso Electoral, se explicó al equipo auditor que en la Delegación Departamental del Amazonas y en la

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Registraduría Especial de Leticia se llevaba a cabo el proceso de capacitación de los funcionarios encargados de la inscripción de cédulas de ciudadanía, pero que no se tenía evidencia objetiva que demostrara la evaluación del impacto de estas capacitaciones. El auditor al efectuar la revisión de lo requerido por la especificación técnica 54001:2019 evidenció que la anterior situación podría afectar la conformidad del requisito **7.2.3 “Educación y capacitación de los miembros de mesa / Servidores Electorales”**

En la Delegación Departamental del Amazonas y Registraduría Especial de Leticia, el equipo auditor al verificar los “Requisitos para la emisión de los votos” encontró en la evidencia documental la bitácora de los puestos de votación el cual confirmaría el monitoreo del lugar de votación durante la elección, de igual forma del registro de votantes antes del inicio de la votación, pero no aparece el registro de posibles incidentes a suceder durante la jornada. El auditor al efectuar la revisión de lo requerido por la especificación técnica 54001:2019 evidenció que la anterior situación podría afectar la conformidad del requisito **7.5.4.5 “Requisitos mínimos para la emisión de los votos”**

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL RESULTADO DE LA AUDITORÍA VIRTUAL PARA EL MACROPROCESO ELECTORAL Y AL PROCESO REGISTRO ACTUALIZADO DEL SISTEMA-RAS, PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES, BAJO LOS CRITERIOS NORMA NTC ISO 9001:2015 Y ESPECIFICACIÓN TÉCNICA ISO/TS 54001:2019.

- La construcción del Plan Operativo Electoral de acuerdo a los parámetros establecidos desde la sede central por la Oficina de Planeación y con base en la actualización de los procesos y procedimientos del Macroproceso en Electoral, se pudo evidenciar el compromiso, toma de conciencia y fortalecimiento de los conocimientos de la Organización en la gestión de los productos y servicios electorales al interior de la Delegación Departamental y Registraduría Especial de Leticia.
- El equipo auditor consideró como generador de valor agregado a esta auditoria virtual que los servidores objeto de Auditaje de la Delegación Departamental del Amazonas y de la Registraduría Especial de Leticia, presentan conocimiento en la operación de los procesos electorales, donde la gestión del conocimiento, las habilidades experienciales, sus competencias y demás atributos son de gran fortaleza gracias al tiempo de trabajo y experticia en los diferentes eventos electorales que han desarrollado, lo anterior como motivador de los servidores que recién se vinculan a la Delegación y por ende los resultados favorables que se generan en el ejercicio de las auditorías.
- Lo anterior, se convierte en un ejemplo particular para todo el país con miras al alcance de la certificación de calidad para los productos y servicios electorales de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

3.2.2 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de Arauca y Registraduría Especial de Arauca.

PROCESO AUDITADO: Gestión Electoral

1. GENERALIDADES

Tabla 4. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Arauca

Auditoría N° 001		Fecha de Auditoría: 08/07/2019 y 09/07/2019
Dependencia Auditada: Delegación Arauca – Registraduría Especial Arauca		
Proceso Auditado:	Gestión Electoral	
Procedimiento Auditado:	Todos los Procedimientos del Macroproceso Electoral y Procedimiento Salidas No Conformes (RAPD06) de Registro Civil e Identificación.	
Líder del proceso	Delegados Departamentales y Registradores Especiales	
EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	Diana del Pilar Ordoñez Franco	
Auditor Acompañante	Berenice Polanco Mosquera	
T.S. Auditor Acompañante	Marcela Ramírez Avellaneda	
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y NTC ISO 9001:2015 en el cumplimiento de los requisitos para los productos y servicios electorales ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales y verificación de cumplimiento de requisitos bajo los criterios de la NTC ISO 9001:2015 al Macroproceso de Registro Civil e Identificación, Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS, procedimiento Salidas No Conformes por parte de la Delegación Departamental de Arauca y Registraduría Especial de Arauca.	

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna de Calidad a la Delegación Departamental de Arauca y Registraduría Especial de Arauca, a todos los procesos y procedimientos del Macroproceso Gestión Electoral (Plan Operativo Electoral) con base en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y al Macroproceso Registro Civil e Identificación al Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS al procedimiento Salidas No Conformes, con base en la NTC ISO 9001:2015.
--------------------------------	---

2. RESUMEN EJECUTIVO.

La Delegación Departamental y la Registraduría Especial están trabajando de manera unida, cada uno desde su frente con el ánimo de sacar adelante el proceso electoral que se llevará a cabo en el mes de octubre, para ello cada uno ha asistido a los comités de seguimiento electoral, se han hecho las solicitudes correspondientes para el apoyo por ejemplo de la fuerza pública por los temas de orden público y de seguridad que se tienen en el departamento, se muestra constante comunicación con los municipios, de hecho se tiene un cronograma de acompañamiento. Se han impartido los lineamientos dados desde el nivel central.

La información que se maneja está reflejada en la construcción del POE, donde se evidencia el conocimiento que tienen del proceso y del departamento. Es importante que se unifique el lenguaje técnico que el proceso tiene con la aplicación de la norma, para de esta forma en el momento de la auditoría hablar un mismo idioma con el auditor.

Los formatos aplicados en el proceso son los actualizados que están codificados en la intranet y que se manejan desde el nivel central. Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes, muestra (383) preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y (37) a la norma NTC ISO 9001:2015, donde en su totalidad correspondieron a (420) requisitos generales, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Cero (0)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Cero (0)
Total	Cero (0)

3. FORTALEZAS.

Se encontraron 2 fortalezas en el desarrollo de las diferentes actividades, las cuales cuentan con sus correspondientes soportes y están trabajados desde el POE y la aplicación de la norma.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Dentro de los aspectos a destacar se encuentra la comunicación que se tiene con los municipios, el conocimiento de los procedimientos por parte de la coordinadora electoral y la trazabilidad que tiene de los diferentes documentos, informes y socializaciones que tiene de los temas al respecto.

Se puede evidenciar que en el manejo del proceso electoral la experiencia cuenta mucho, para el cumplimiento de los objetivos y la obtención de buenos resultados, lo anterior es que cada uno de los integrantes del equipo ha realizado aportes que permiten tener controles que mejoran la actividad, por ejemplo, en la inscripción de cédulas, la depuración realizada para el cargue de información en el software de jurados de votación, entre otros.

4. CONFORMIDADES.

La Delegación Departamental de Arauca y la Registraduría Especial de Arauca tuvieron 73 conformidades en la auditoría del proceso electoral.

El equipo ha logrado mostrar los avances y lineamientos que al respecto han realizado, en el seguimiento y aplicación del calendario electoral, la realización del POE.

5. NO CONFORMIDADES.

No hubo no conformidades

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

De acuerdo con la auditoría realizada no se encontraron oportunidades de mejora para este proceso.

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoría Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoría Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

Se encuentran en la carpeta del Share Point en la carpeta Arauca, además se anexa el registro de auditoría en sitio y el acta de cierre.

3.2.3 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Arauca – Registraduría Especial Arauca

PROCESO AUDITADO: Registro y Actualización del Sistema-RAS

1. GENERALIDADES.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Tabla 5. Generalidades Auditoría Delegación Arauca – Registraduría Especial Arauca

Auditoría N° 001		Fecha de Auditoría: 08/07/2019 y 09/07/2019.
Dependencia Auditada: Delegación Arauca – Registraduría Especial Arauca		
Proceso Auditado:	Registro y Actualización del Sistema-RAS	
Procedimiento Auditado:	Salidas no conformes	
Líder del proceso	Delegados Departamentales y Registradores Especiales	
EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	Diana del Pilar Ordoñez Franco	
Auditor Acompañante	Berenice Polanco Mosquera	
Auditor Acompañante	Marcela Ramírez Avellaneda	
Objeto de la Auditoría	Verificar el cumplimiento de requisitos bajo los criterios de la NTC ISO 9001:2015 al Macroproceso de Registro Civil e Identificación, Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS, procedimiento Salidas No Conformes por parte de la Delegación Departamental de Arauca y Registraduría Especial de Arauca.	
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna de Calidad a la Delegación Departamental de Arauca y Registraduría Especial de Arauca al Macroproceso Registro Civil e Identificación al Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS al procedimiento Salidas No Conformes, con base en la NTC ISO 9001:2015.	

2. RESUMEN EJECUTIVO.

La Auditoría Interna de Calidad (virtual) se realizó el 08 y 09 de julio de 2019, iniciando con una reunión de apertura en la que se realizó la presentación de los responsables del proceso a auditar en cabeza de los Delegados Departamentales, Doctor; Jeffrey Gilberto Castro Luna y Héctor Ariel López Daza, Arnubal Pérez Jiménez, Coordinador Centro de Acopio, Luis Omar López Useche como apoyo en Informática y la doctora Claudia Elpidia Piedrahita Macías, Registradora Especial de Arauca, la auditoria se desarrolló conforme a lo programado y planificado, socializando los resultados en la reunión de cierre el 09 de julio de 2019.

El día 24 de septiembre de 2018, se inicia la Auditoria por medio de entrevista en sitio, con los Delegados Departamentales, Doctora Luz Helena Rivera López, Doctor Adolfo Rafael Hernández Laguna, acompañado del Registrador Especial de Medellín el Doctor Diego Mauricio Gutiérrez

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

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 DRN-OCI-372 del 17 de septiembre del 2018. La auditoría se llevó a cabo de acuerdo con la norma ISO 9001:2015 con el fin de establecer la conformidad de este.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes, muestra (383) preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y (37) a la norma NTC ISO 9001:2015, donde en su totalidad correspondieron a (420) requisitos generales, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Cero (0)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Cero (0)
Total	Cero (0)

3. FORTALEZAS.

En la auditoría realizada al procedimiento de Salidas no conformes del proceso de Registro y Actualización del Sistema-RAS, no se identificaron Fortalezas.

4. CONFORMIDADES.

8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio)

5. NO CONFORMIDADES.

En el desarrollo de la auditoría en mención no se evidenciaron No Conformidades.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

De acuerdo con la auditoría realizada al proceso al procedimiento de Salidas no conformes del proceso de Registro y Actualización del Sistema-RAS, en cumplimiento del numeral 8.8.1., no se identificaron Oportunidades de Mejora.

7. ANEXOS.

- Oficio-DD-RNEC-040 Programa de Auditoría Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoría Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07
- Imagen de Publicación para los ciudadanos en la Registraduría de las salidas no conformes

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

- Formato: Solicitud inscripción extemporánea de datos solicitados para el registro civil de nacimiento No. 60148530
- Archivo “Formatos_Manual_Centro_Acopio_01_01_2019_Arauca”
- Correo de fecha 02 de julio, enviado por el Centro de Acopio de la Delegación, con el cual se solicita la información a las Registradurías, con relación al cumplimiento en el tratamiento de las salidas no conformes y retroalimentación de las mismas.
- Oficio DD-RNEC-040 Envío a Validación
- Respuesta por parte de la sede central

3.2.4 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental del Atlántico Registraduría Especial de Barranquilla

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01-

3. GENERALIDADES.

Tabla 6. Generalidades Auditoría Delegación Departamental del Atlántico Registraduría Especial de Barranquilla

Auditoría N° 001		Fecha de Auditoría: 17-18 y 19 de Julio de 2019
Dependencia Auditada: Delegación Departamental del Atlántico Registraduría Especial de Barranquilla		
Proceso Auditado:	Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01-	
Procedimiento Auditado:	Todos los Procedimientos del Macroproceso Electoral y Procedimiento Salidas No Conformes (RAPD06) de Registro Civil e Identificación.	
Coordinador del proceso	José Asdrúbal Zapata Cano y Jorge Alberto Cardona Montoya.	
EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	Nelson Alfonso Campo Valencia	
Auditor Acompañante	Yolanda Patricia Peña Hernández	
Auditor Acompañante	Sachiko Bibiana Iisuka Hernández	
Auditor TS	Luís Andrés Medina Velásquez	
Auditor Acompañante	Silvia Constanza Vargas Liévano	

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y NTC ISO 9001:2015 en el cumplimiento de los requisitos para los productos y servicios electorales ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales y verificación de cumplimiento de requisitos bajo los criterios de la NTC ISO 9001:2015 al Macroproceso de Registro Civil e Identificación, Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS, procedimiento Salidas No Conformes por parte de la Delegación Departamental del Atlántico y Registraduría Especial de Barranquilla.
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna de Calidad a la Delegación Departamental del Atlántico y Registraduría Especial Barranquilla, a todos los procesos y procedimientos del Macroproceso Gestión Electoral (Plan Operativo Electoral) con base en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y al Macroproceso Registro Civil e Identificación al Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS al procedimiento Salidas No Conformes, con base en la NTC ISO 9001:2015.

4. RESUMEN EJECUTIVO.

La Auditoría Interna de Calidad realizada a todos los procesos en general correspondientes al Macroproceso de Electoral y al Procedimiento Salidas No Conformes (RAPD06) de Registro Civil e Identificación en la Delegación Departamental del Atlántico y Registraduría Especial de Barranquilla, se inició el jueves 5 de julio de 2019 a las 8:00 a.m., con la presencia de los Delegados Departamentales, el Registrador Especial de Barranquilla y de los Coordinadores profesionales de apoyo a los procesos, quienes aprobaron el plan de trabajo y firmaron el acta de inicio AIFT12 anexo 1 al presente documento.

Con base en el alcance de la auditoría y lo evidenciado en las dependencias auditadas que muestra el numeral 1 de este documento, se llevó a cabo la verificación del cumplimiento de las actividades relacionadas en el Plan Operativo Electoral y los procedimientos cuyo contexto y de acuerdo a las caracterizaciones correspondientes, se evaluó la conformidad del cumplimiento de los criterios y requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 y el cumplimiento de especificación técnica ISO/TS 54001:2019 con articulación a la NTC ISO 9001:2015, considerando lo siguiente:

- Como parte del desarrollo del programa de auditoría de la Entidad y con el fin de determinar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, la información y recursos utilizados corresponden a: los requisitos de Sistema de Gestión NTC ISO 9001:2015 y Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, información documentada del Sistema de Gestión establecida por la Entidad para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la Entidad suscriba y documentos de origen externo aplicables.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

- 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 la toma de muestra de evidencia objetiva de las actividades y resultados de los procesos y por ello se minimizó la asociación de la incertidumbre, razón por la cual no fue posible verificar toda la información documentada soporte en cada una de las dependencias.
- El equipo auditor manejó la información documentada suministrada por los profesionales de apoyo de los procesos, en forma confidencial bajo la responsabilidad del Auditor Coordinador de la auditoría, la cual será eliminada una vez se entregue el informe final a la Delegación Departamental y a la Oficina de Control Interno. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

Ahora bien, dentro del componente del direccionamiento estratégico en la Delegación Departamental del Atlántico y la Registraduría Especial de Barranquilla, se tiene bien Definida su contribución al alcance del objetivo estratégico y/o de calidad con énfasis en el contexto organizacional, en el logro de los resultados deseados en mejora de la satisfacción de los clientes (colombianos) electorales y extranjeros, bajo un enfoque basado en procesos y en riesgos.

Respecto a los recursos de apoyo electorales, tales como las personas y la infraestructura se consideran en ellos, 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 fue coordinada por el Auditor Nelson Alfonso Campo Valencia, quien junto con los Auditores Yolanda Patricia Peña Hernández, Sachiko Bibiana Iisuka Hernández, Silvia Constanza Vargas Liévano y Luís Andrés Medina Velásquez-Auditor TS, evaluaron y revisaron el cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2015 y la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, en compañía de los Delegados Departamentales del Atlántico, Registradores Especiales de Barranquilla y los profesionales y servidores de apoyo a los procesos (Ver Anexo 2), revisando para cada caso las evidencias y hallazgos encontrados en la Lista de verificación AIFT13 (Ver Anexo 3).

El Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14 (Ver Anexo 4) fue diligenciado con el análisis de las observaciones registrados en la Lista de Verificación consolidando así el análisis de las Fortalezas, Conformidades y Oportunidades de Mejora durante el desarrollo de la Auditoría Interna realizada, resaltando que la información solicitada por el Equipo Auditor y registrada en la Lista de verificación, fue brindada por el Auditado de forma diligente a través de información documentada, clara, precisa y fundamentada con la base legal y documental de cada uno de los procesos, lo que facilitó de manera significativa la recolección, compilación y análisis de las evidencias presentadas, sin encontrar No Conformidades.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Ahora bien, respecto a la auditoría realizada a la Delegación Departamental del Atlántico y Registraduría Especial Barranquilla con base en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 se realizó también bajo verificación de las evidencias presentadas de las actividades realizadas con el esquema del proceso electoral formulado para la elecciones del próximo 27 de octubre de 2019, por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible en términos de tiempo y lugar, verificar en su totalidad la información documentada en sus dependencias.

El resultado obtenido en las diferentes visitas realizadas fue el siguiente:

Registraduría Especial de Barranquilla

Para la Registraduría Especial de Barranquilla se evaluó el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015 y la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019.

Esta auditoría se caracterizó, por la revisión de evidencias específicas objetivas que comprobaran el estado de cumplimiento del SGC en la misma.

- Respecto a lo anterior, se realizó un (01) muestreo en la Delegación Departamental del Atlántico y la Registraduría Especial de Barranquilla, que evaluó la conformidad del requisito 8.7 Control de las Salidas No Conformes del proceso Registro Actualizado del Sistema-RAS. Durante la vigencia se encontró material decadactilar devuelto el cual se encuentra controlado y custodiado, presentando registros de seguimiento, donde la comunicación con el colombiano y su retroalimentación es lo que más se resalta.
- Para la matriz de rechazos definitivos, se evidenció el cumplimiento de los requisitos establecidos en el procedimiento de salidas no conformes para cada una de las variables evaluadas en la presente matriz.
- NO se presentaron productos no conformes durante el periodo, razón por la cual no aplicó el muestreo.

Se comprobó, que existe gran fortaleza en la gestión del conocimiento electoral por parte de los Registradores Especiales en conjunto con sus equipos de trabajo y en los demás componentes que hacen parte de los procedimientos electorales y en lo documentado en el Plan Operativo Electoral.

Delegación Departamental del Atlántico

Durante la auditoría, se evidenció el cumplimiento de los diferentes requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2015, sin encontrar hallazgos que generen una no conformidad en lo relacionado con el control de las salidas no conformes del proceso Registro Actualizado del Sistema-RAS.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Se evidenció el cumplimiento de las directrices y la normatividad dispuesta en el proceso de Gestión Documental y lo estipulado en las Tablas de Retención Documental.

Por otro lado, el Equipo Auditor para revisar la base documental y procedimental de los diferentes procesos y procedimientos electorales que operan en la Delegación Departamental del Atlántico y la Registraduría Especial de Barranquilla; realizó una técnica de muestreo estadístico con enfoque basado en atributos y evidencias, que tuvo como propósito dar cumplimiento a los objetivos de la auditoría y la revisión de la documentación contenida en los procesos con miras al cumplimiento de la NTC ISO 9001:2015 y la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019.

Este trabajo constituyó la evidencia documental de las, fortalezas y oportunidades de mejora, que se dejaron durante el desarrollo de la Auditoría (Ver Anexo 6).

La Auditoría Interna finalizó el día 19 de julio de 2019 a las 5:00 p.m., a través del sistema de videoconferencia con transmisión desde la ciudad de Bogotá y recepción en la ciudad de Barranquilla, junto con los Coordinadores de los procesos y el equipo auditor, el auditado mostró una significativa aceptación y receptividad frente a las oportunidades de mejora presentadas por los auditores y un claro interés en formular y ejecutar acciones de mejora frente a las mismas, manifestando el valioso interés de garantizar el mejoramiento continuo de los procesos a su cargo. (Ver Anexo 5).

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes, muestra (128) preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y (14) a la norma NTC ISO 9001:2015, donde en su totalidad correspondieron a (142) requisitos generales, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Tres (3)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Cuatro (4)
Total	Siete (7)

3. FORTALEZAS.

Uno de los mecanismos de comunicación con los clientes electorales corresponde a las P.Q.R.S.D.C's, es por esto que el numeral **8.7.1 Control de las salidas no conformes**, en la Delegación Departamental del Atlántico y Registraduría Especial de Barranquilla, son atendidas oportunamente en términos de tiempo y calidad, generando de esta forma un impacto favorable sobre los productos y servicios entregados y con la buena comunicación con los clientes electorales.

En la Registraduría Especial de Barranquilla, se realiza gestión para incentivar, motivar y mejorar la logística del proceso de formación y capacitación de los jurados de votación "**Ambiente para la**

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Operación de los Procesos (7.1.4) con la utilización de espacios adecuados con ayudas audiovisuales, estaciones de café y bebidas, situación que permite afianzar el compromiso y participación de estos actores del proceso.

Respecto a los “**Conocimientos de la Organización**” (7.1.6.), la experiencia y conocimiento técnico del equipo de trabajo profesional y de apoyo en la Delegación Departamental del Atlántico y Registraduría Especial de Barranquilla; representado por los servidores que han desarrollado su actividad en la entidad durante su vida laboral, poseen un cúmulo importante de conocimiento experiencial en los procesos electorales, donde la transmisión de saberes respecto a los servicios electorales a entregar, facilita que el desarrollo operativo de los procesos se lleve a cabo de manera eficiente y de conformidad con los requisitos especificados.

En la Delegación Departamental del Atlántico se cuenta con una servidora encargada de realizar las labores de asesoría y consultoría en temas de registro civil. De otra parte, en el Centro de Acopio se cuenta con un servidor encargado de atender los requerimientos de los Registradores en relación a las consultas de las bases de datos. Lo anterior fortalece lo especificado en el procedimiento **RAPD06 “Salidas No Conformes (8.7)”**, toda vez que su operación permite controlar, minimizar las anomalías en registro civil y emitir respuestas frente al tratamiento de los rechazos, aunado con la retroalimentación y sinergia al interior del equipo de trabajo.

4. CONFORMIDADES.

Los requisitos exigidos por cada uno de los numerales de la a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y de la norma NTC ISO 9001:2015 que se evaluaron en la Auditoría Interna de Calidad fueron:

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y Compromiso

5.2. Política

5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

7. APOYO

7.1. Recursos

7.2. Competencia

7.3. Toma de Conciencia

7.5. Información documentada

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

8. OPERACIÓN

- 8.1. Planificación y Control Operacional
- 8.2. Requisitos para los productos y servicios
- 8.5. Producción y provisión del servicio
- 8.6. Liberación de productos y servicios

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

- 9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
- 9.2. Auditoría Interna
- 9.3. Revisión por la Dirección

10. MEJORA

- 10.2. No conformidad y Acción Correctiva
- 10.3. Mejora Continua

Para el proceso Registro Actualizado del Sistema-RAS, procedimiento Salidas No Conformes-RAPD06, se evaluó el requisito 8.7 Control de las Salidas No Conformes.

Se evidenció un total de (134) Conformidades, para los requisitos generales especificados anteriormente.

5. NO CONFORMIDADES.

No se encontraron no conformidades respecto al Auditaje realizado a los procesos para el cumplimiento de los criterios de la norma NTC ISO 9001:2015 y Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

En la Delegación Departamental del Atlántico, en la dependencia que realiza las actividades relacionadas con la planeación de la gestión de los productos y servicios electorales a entregar para las elecciones de Autoridades Locales 2019, el equipo auditor evidenció que en el contenido del Plan Operativo Electoral en el anexo correspondiente (PGFT48), la descripción de los procesos y procedimientos no se encuentra armonizada con lo establecido por el Sistema de Gestión de Calidad, y en lo preceptuado en la Resolución N° 6620 del 26 de junio de 2019 en su artículo 2° Procesos y Procedimientos del Macroproceso Electoral. La anterior situación, podría afectar la conformidad del requisito **4.4 “Sistema de Gestión de la Calidad y de sus Procesos”** de la norma ISO TS ISO 54001:2019.

Al evaluar el cumplimiento de lo establecido en el Plan Operativo Electoral y su anexo correspondiente (PGFT48) de la Delegación Departamental y Registraduría Especial de Barranquilla, el equipo auditor observó que dentro de su estructura no aparece información documentada para los riesgos y oportunidades relacionados con la gestión directa de los procesos. Los auditores al efectuar la revisión de lo requerido por la especificación técnica ISO/TS 54001:2019 evidenciaron que la anterior situación

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

podría afectar la conformidad del requisito **6.1 “Acciones para abordar riesgos y oportunidades”**. La situación anterior fue bien acogida por los responsables donde determinaron hacer la corrección inmediata al Plan Operativo Electoral.

Al evaluar el conocimiento y experiencia de cuatro (4) servidores públicos adscritos a la Registraduría Especial de Barranquilla respecto al contenido del Plan Operativo Electoral (PGFT48), el equipo auditor evidenció que los servidores conocen sobre la operación de los procesos, pero no identifican su articulación con el contenido de la información documentada en los procesos y procedimientos y del mismo Plan operativo. Así las cosas, se determinó que la situación anterior podría afectar la conformidad del requisito **7.1.6 “Conocimientos de la Organización”**.

Al verificar el cumplimiento del manual de directrices de Centro de Acopio RAM02 Versión 1, en el Centro de Acopio de la Delegación Departamental del Atlántico, el equipo auditor durante la visita realizada evidenció:

- Que el espacio establecido para el desarrollo de las actividades de cargue y procesamiento de material, requiere implementar medidas de acceso y condiciones de seguridad que garanticen la salvaguarda del material decadaactilar en procesamiento.
- A pesar de que cuenta con un espacio para archivo y custodia de los documentos debidamente organizados, se requiere mecanismos de acceso restringido para la guarda y custodia del material Decadaactilares.

Lo anterior podría afectar el cumplimiento del requisito de NTC ISO 9001:2015, literal **8.7.1 “Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes”**

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL RESULTADO DE LA AUDITORÍA PARA EL MACROPROCESO ELECTORAL Y AL PROCESO REGISTRO ACTUALIZADO DEL SISTEMA-RAS, PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES, BAJO LOS CRITERIOS NORMA NTC ISO 9001:2015 Y ESPECIFICACIÓN TÉCNICA ISO/TS 54001:2019.

La construcción del Plan Operativo Electoral de acuerdo a los parámetros establecidos desde la sede central por la Oficina de Planeación y con base en la actualización de los procesos y procedimientos del Macroproceso en Electoral, se pudo evidenciar el compromiso, toma de conciencia y fortalecimiento de los conocimientos de la Organización en la gestión de los productos y servicios electorales al interior de la Delegación Departamental y Registraduría Especial de Barranquilla.

El equipo auditor consideró como generador de valor agregado a esta auditoría que los servidores objeto de Auditaje de la Delegación Departamental del Atlántico y de la Registraduría Especial de Barranquilla, presentan conocimiento en la operación de los procesos electorales, donde la gestión del conocimiento, las habilidades experienciales, sus competencias y demás atributos son de gran fortaleza gracias al tiempo de trabajo y experticia en los diferentes eventos electorales que han

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

desarrollado, lo anterior como motivador de los servidores que recién se vinculan a la Delegación y por ende los resultados favorables que se generan en el ejercicio de las auditorías.

Lo anterior, se convierte en un ejemplo particular para todo el país con miras al alcance de la certificación de calidad para los productos y servicios electorales de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoría Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoría Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

3.2.5. DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación de Bolívar y Registraduría Especial de Cartagena
PROCESO AUDITADO: Gestión Electoral – Mecanismos de Participación y Debates Electorales
 Registro Civil e Identificación R.A.S.- Registro y Actualización del Sistema

1. GENERALIDADES.

Tabla 7. Generalidades Auditoría Delegación de Bolívar y Registraduría Especial de Cartagena

Auditoría N° 01	Fecha de Auditoría: 10/07/2019
Dependencia Auditada: Delegación de Bolívar y Registraduría Especial de Cartagena	
Proceso Auditado:	Gestión Electoral – Mecanismos de Participación y Debates Electorales Registro Civil e Identificación R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema
Procedimiento Auditado:	DEBATES ELECTORALES DEPD001 Conformación Del Censo Electoral DEPD02 Designación Jurados De Votación DEPD03 Administración De Pliegos Electorales DEPD04 Conformación Y Actualización De La Divipole DEPD06 Capacitación De Los Actores Del Proceso Electoral DEPD07 Inscripción De Candidaturas DEPD08 Preparación Y Organización De La Logística Del Puesto De Votación Para El Desarrollo De La Votación

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

	MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN: MPPD01 Verificación De Apoyos MPPD02 Inscripción De Promotores o Comités Promotores POE (Plan Operativo Electoral – Autoridades Locales 2019) RAS: Registro y Actualización del Sistema RAPD06. Salidas no conformes
Líder del proceso	Delegados Departamentales de Bolívar y Registrador Especial Cartagena Heriberto Pérez Triana / Ángela María Ochoa Ocampo.
EQUIPO AUDITOR	
Auditor Líder	MIGUEL ANGEL DIAZ MORENO
Auditor Acompañante	GERARDO ANDRES SANABRIA MUÑOZ
Auditor Acompañante	YORDI ANDRES OVIEDO REINA
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015 en los productos y servicios ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales.
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna a la Delegación Departamental Bolívar y Registraduría Especial Cartagena a todos los procesos y procedimientos del macroproceso electoral (Plan Operativo Electoral) y al procedimiento de Salidas No Conformes del Proceso RAS del macroproceso Registro Civil e Identificación con base en los requisitos establecidos en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015.

2. 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.

Para ello, la Registraduría Nacional del Estado Civil, se organiza en dos niveles; el nivel central con competencia nacional, y el nivel desconcentrado, cuya competencia está limitada a una circunscripción territorial; ambas con participación en la construcción de los planes, programas y proyectos generadas de la administración, así como en su ejecución. Dicha organización se establece

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

con el fin de garantizar los procesos de identificación en todo el territorio nacional, así como el desarrollo de los diferentes procesos electorales.

Dentro de la estructura establecida para el diseño del POE, se referencian los procesos electorales de la vigencia 2019 que corresponde a elecciones de Autoridades Locales, en las cuales se elige a los dignatarios regionales, dentro de los cuales se incluye Gobernador departamental, Diputados a las Asamblea Departamental, Alcalde Municipal, Concejales al Concejo Municipal, Alcalde Mayor de los Distritos o Zonas Metropolitanas, Concejales al Concejo Distrital, Ediles a la Junta Administradora Local (J.A.L), que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 163 de 1994, se realizarán el último domingo del mes de octubre del respectivo año y que conforme lo establece la Resolución 14778 del 11 de octubre de 2018, serán el próximo 27 de octubre de 2019.

En consecuencia y en el marco de las auditorías internas a celebrarse en la vigencia 2019, se evalúa la adecuada aplicación de los procedimientos de los Macroproceso de Electoral e Identificación en diferentes Delegaciones Departamentales y Registradurías Especiales, involucrando el grupo de auditores de la entidad, dando un voto de confianza a los equipos para la ejecución de dicha labor y a su vez permitiendo a la entidad garantizar que el conocimiento de los procesos internos sea fortalecido.

Para el desarrollo de dicha actividad se llevó a cabo la evaluación de los documentos de referencia, para este caso el POE (Plan Operativo Electoral) y su relación directa con el desarrollo de las actividades de los procesos electorales y las Salidas No Conformes del proceso RAS (Registro y Actualización del Sistema) de Identificación.

En el ejercicio 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 sistema para el citado proceso.

En esta oportunidad y en el contexto de auditoria virtual se auditan la Delegación Departamental de Bolívar y Registraduría Especial de Cartagena, involucrando las diferentes áreas inherentes a los procesos y actividades objeto de auditoría. En consecuencia, se llevó a cabo evaluando los documentos de referencia, para este caso el POE (Plan Operativo Electoral) y su relación directa con el desarrollo de las actividades de los procesos electorales y los productos y salidas no conformes del proceso RAPD06_RAS (Registro y Actualización del Sistema) de Identificación.

A través de dicho ejercicio se identifican los niveles de riesgo que tiene la entidad y se evalúan los controles que permiten mitigarlos, transferirlos o eliminarlos, atendiendo de igual forma los requerimientos de los sistemas de Gestión de Calidad 54001:2019 y NTC_ISO 9001:2015 que tienen como objetivo primordial el mejoramiento continuo y la optimización de la gestión de las Delegaciones y Registradurías frente al desarrollo de las actividades propias de los procesos.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Al término de la auditoria en mención y a través de la reunión de cierre se socializaron las observaciones, producto de la recolección y análisis de información solicitada como soporte y evidencia objetiva, que fueron verificadas durante la ejecución de la auditoria permitiendo corroborar las respuestas dadas por los auditados, por lo anteriormente descrito se procede a la generación de la respectiva acta de cierre de auditoría.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes, muestra preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y a la norma NTC ISO 9001:2015, donde en su totalidad correspondieron a requisitos generales, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Dos (2)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Dos (2)
Total	Cuatro (4)

3. FORTALEZAS.

Capítulo 7. Numeral

7.2 Competencia

La Delegación Departamental de Bolívar y la Registraduría Especial de Cartagena cuentan con mecanismos de capacitación a las partes interesadas identificadas dentro de los procesos de Debates Electorales, Mecanismos de Participación y Registro y Actualización del Sistema, permitiendo con los involucrados estén al tanto de la información suministrada por la entidad en relación a los mismos.

Cabe resaltar que, por la idiosincrasia y geografía propia del Departamento de Bolívar, este tipo de capacitaciones adquieren mayor importancia y valor, permitiendo que la entidad libre responsabilidades y mantenga la buena imagen.

Capítulo 8. Operación Numeral.

8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio).

La Delegación Departamental, realizo análisis de las causas que generan mayor cantidad de devoluciones o rechazos de los documentos y generó un plan de capacitaciones para las partes interesadas con el propósito de disminuir la cantidad de rechazos y/o devoluciones de conformidad con las causas evidenciadas y trabajadas en el análisis determinado por los servidores involucrados en el proceso para el proceso de Registro y Actualización del Sistema.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

4. CONFORMIDADES.

- 4.1 Comprensión de la organización y su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad
- 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos
- 4.4.3. Justicia e imparcialidad del proceso electoral

La delegación departamental de Bolívar y la Registraduría Especial de Cartagena determinaron las cuestiones externas e internas en su Plan Operativo Electoral a través de la herramienta DOFA, en las que se evidencian las cuestiones que pueden afectar su capacidad para lograr los resultados previstos, para las elecciones del 27 de octubre de 2019 en su Departamento.

Adicionalmente determinan la aplicabilidad del SGC y de esta forma establecen los límites y alcances propuestos, encontrando así información documentada al respecto.

- 5.1 Liderazgo y compromiso
- 5.2 Política
- 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Los Delegados Departamentales de Bolívar y los Registradores Especiales de Cartagena, fortalecen a través de capacitaciones sobre el Sistema de Gestión y sus procedimientos promoviendo la eficacia del SGC. Así mismo gestionan de manera oportuna recursos para el proceso electoral.

- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
- 6.3 Planificación de los cambios
- 7.1 Recursos
 - 7.1.3.2 infraestructura para el registro de votantes y el registro de organizaciones y candidatos políticos
 - 7.1.3.3 infraestructura para las delegaciones electorales
 - 7.1.3.4 infraestructura para la votación
 - 7.1.3.5 infraestructura para el recuento de votos y la clasificación de resultados
 - 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
 - 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición
 - 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones
 - 7.1.6 Conocimientos de la organización
- 7.2 Competencia
 - 7.2.2 General para el organismo electoral
 - 7.2.3 Educación y formación de trabajadores electorales
- 7.3 Toma de conciencia

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

7.4 Comunicación

7.5 Información documentada

7.5.2 Creación y actualización

7.5.3 – 7.5.3.1. Control de la información documentada

7.5.3.2 Requisitos mínimos de Documentación (R.M.D.)

7.5.3.3 Requisitos mínimos de Documentación (R.M.D.)

7.5.4 Requisitos mínimos de documentación

7.5.4.2 Para el registro de votantes

7.5.4.3 Para el registro de organizaciones políticas y candidatos

7.5.4.4 Para la logística electoral

7.5.4.5 Para la logística electoral

7.5.4.6 Para el recuento de votos y la declaración de resultados

7.5.4.7 Para la educación electoral.

7.5.4.8 Para la supervisión del financiamiento de campañas.

7.5.4.9 Para la resolución de disputas"

7.5.5 Control de registros

7.5.6 Requisitos mínimos de registros

7.5.6.2 Para el registro de votantes

7.5.6.3 Para el registro de organizaciones políticas y candidatos

7.5.6.4 Para logística electoral.

7.5.6.5 Para la votación

7.5.6.6 Para el recuento de votos y la declaración de resultados.

7.5.6.7 Para la educación electoral

7.5.6.8 Para la supervisión del financiamiento de campañas

7.5.6.9 Para la resolución de disputas

8.1 Planificación y control operacional

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3.2 Información documentada.

8.2.3.3 Los registros de las revisiones de requisitos deben incluir, además de los requisitos de 7.8.4.1.

El seguimiento:

a) Cuestiones abordadas durante la revisión;

b) Cualquier decisión tomada o acción asignada para asegurar que los requisitos sean completos, no ambiguos y no en conflicto unos con otros.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

- 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo
- 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
 - 8.4.2 Tipo y alcance del control
 - 8.4.3 Información para los proveedores externos
- 8.5 Producción y provisión del servicio
 - 8.5.2 Identificación y trazabilidad
 - 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
 - 8.5.4 Preservación
 - 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
 - 8.5.6 Control de los cambios
- 8.6 Liberación de los productos y servicios
- 8.7 Control de las salidas no conformes
 - 8.7.2 Control de las salidas no conformes
 - 8.7.3 Control de las salidas no conformes
- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
 - 9.1.2 Satisfacción del cliente
 - 9.1.3 Análisis y evaluación
- 9.2 Auditoría interna
 - 9.2.2 Auditoría interna
 - 9.2.3 Auditoría interna
- 9.3 Revisión por la dirección
 - 9.3.2 Entrada de la revisión por la dirección
 - 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección
- 10. Mejora
 - 10.2 No conformidad y acción correctiva
 - 10.2.2 No Conformidad y Acción Correctiva
 - 10.3 Mejora continua

Registro Civil e Identificación R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema

Numeral 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

- 8.7 Control de las Salidas No Conformes
 - 8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio)
 - 8.7.2 Conservar Información Documentada

5. NO CONFORMIDADES.

En el proceso de auditoria realizado en la Delegación Departamental del Bolívar y la Registraduría Especial de Cartagena no se encuentran no conformidades que afecten al sistema.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos.

Al preguntar a los auditados sobre las entradas y salidas de sus procesos, no tienen claros los conceptos para identificarlos dentro de los mismos.

7.2.3 Educación y Formación de trabajadores electorales 54001:2019

La Delegación Departamental del Bolívar y la Registraduría Especial de Cartagena indicó que se lleva a cabo el proceso de capacitaciones en materia electoral, pero no cuenta con un sistema de evaluación para la medición del impacto de estas, toda vez que desde oficinas centrales no existe una directriz específica del tema.

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

Las Evidencias de la auditoria se encuentran disponibles en la herramienta virtual SHAREPOINT, establecida para el ejercicio de auditoria.

3.2.6 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de Boyacá Registraduría Especial de Tunja

PROCESO AUDITADO: Todos los procesos de la RNE

1. GENERALIDADES.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Tabla 8. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Boyacá Registraduría Especial de Tunja

Auditoría N° 001		Fecha de Auditoría:
Dependencia Auditada: Delegación Departamental de Boyacá Registraduría Especial de Tunja		31/01/2019
Proceso Auditado:	Todos los procesos de la RNEC (Sitio)	
Procedimiento Auditado:	Incluye todos los procedimientos de los procesos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.	
Líder del proceso	MARÍA LILIA USTARÍZ MARTÍNEZ Y GUSTAVO ADOLFO TOBO RODRÍGUEZ Delegados Departamentales de Boyacá.	
EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	Nelson Alfonso Campo Valencia	
Auditor Acompañante	William René Albornoz Zoste	
Objeto de la Auditoría	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 de este.	
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna a los procesos ejecutados en la Delegación Departamental de Boyacá y Registraduría Especial de Tunja, con base en los requisitos establecidos en la NTC-ISO 9001:2015.	

2. RESUMEN EJECUTIVO.

La Auditoría Interna de Calidad realizada a todos los procesos en general de la Delegación Departamental de Boyacá y Registraduría Especial de Tunja, se inició el martes 29 de enero de 2019 a las 10:30 a.m., en las instalaciones del auditorio de la Delegación, con la presencia de los Delegados Departamentales, líderes de los procesos quienes acompañados 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 las caracterizaciones

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

correspondientes, se evaluó la conformidad del cumplimiento de 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.
- 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, se encontró tres (3) 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.

Ahora bien, dentro del componente del direccionamiento estratégico el Macroproceso tiene bien definido y articulado a la Planeación su objetivo estratégico y/o de calidad con énfasis en el contexto organizacional, en el logro de los resultados deseados en mejora de la satisfacción de los clientes (colombianos) y bajo un enfoque basado en procesos y en riesgos.

Respecto a los recursos de apoyo, tales como las personas y la infraestructura se consideran en ellos, 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.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes, muestra preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y a la norma NTC ISO 9001:2015, donde en su totalidad correspondieron a requisitos generales, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Dos (2)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Dos (2)
Total	Cuatro (4)

La auditoría al proceso culminó el jueves 31 de enero de 2019, para la cual se informó a los Delegados Departamentales de Boyacá, Registradores Especiales de Tunja y equipo de trabajo sobre los resultados y en reunión de clausura, en presencia de los responsables de las dependencias 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.

DELEGACIÓN DEPARTAMENTAL DE BOYACÁ.

- **Gestión delegados departamentales**

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 lograron la obtención de recursos para contratos de obra del orden \$ 375.786.101 para su ejecución y beneficio en las diferentes sedes para el fortalecimiento logístico, buen funcionamiento de las oficinas, servicio armónico, buena prestación del servicio y la satisfacción del usuario en las Registradurías Municipales de Pesca, Úmbita, Briceño, Duitama y la Especial de Tunja.

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 Tunja. 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 de Tunja; se cuentan con 2 Registradores Especiales y 122 Registradores Municipales.

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.

Se ha fortalecido, con la consecución de tecnología moderna y cámaras de seguridad con monitoreo permanente.

- **Servicio al cliente interno**

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Las diferentes dependencias de la Delegación prestan el servicio y apoyo a todos los servidores de las diferentes Registradurías Municipales y Especial de Tunja, con la entrega de productos y servicios de forma eficiente.

- **Gestión de los Recursos Financieros**

Los registros se realizan con sus respectivos soportes y autorizaciones, tales como la de los diferentes servicios públicos que la Delegación cancela como son: Serví Márquez S.A., Asociación de Usuarios de Acueducto Urbano-Turmequé, Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso S.A., Empresa de Servicios Públicos de Monquirá S.A., Veolia Aguas de Tunja S.A., Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Duitama, Serviaseo Duitama, Unidad de Servicios Públicos-Chita, Empresa de Energía de Boyacá, Colombia Telecomunicaciones S.A., Condensa S.A., y logran obtener factura en Excel que permite discriminar los consumos por Registraduría.

- **Soporte Técnico**

Se observó que se brinda soporte en todas las Registradurías del Departamento a través de la herramienta Skype empresarial realizando comunicaciones internas y mensajes de texto. Labor que se está efectuando debido a la implementación de tecnologías de la información y la comunicación por escritorio remoto para los equipos administrativos y V.N.C. para el PMT.

Con el fin de lograr la conformidad de los productos y servicios de la entidad los Delegados Departamentales, realizan gestión con la Gobernación en cuanto a la adquisición de equipos para poder suplir las necesidades presentadas.

Para las 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, se realizan reuniones una vez al mes en conjunto con los Delegados Departamentales, dejando la evidencia en las actas correspondientes y para los casos de apoyo desde la ciudad de Bogotá, se escala tal requerimiento para su solución. 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 servidor que atiende la función registral.

REGISTRADURÍA ESPECIAL DE TUNJA

Al ingreso de las instalaciones de la Registraduría Especial de Tunja, se encuentra publicada una cartelera con avisos informativos que relacionan los documentos pendientes por entregar y aquellos trámites con problemas de preparación, para los cuales no ha sido posible obtener comunicación con el usuario.

Los usuarios son atendidos mediante Agendamiento Web de forma ágil y oportuna u para aquellos que han perdido el turno correspondiente, de forma eficiente se busca el espacio para ser atendidos. En lo que respecta a personas de la tercera edad, discapacitados, desplazados u otros grupos poblacionales, son atendidos prioritariamente.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

A partir del primero de febrero, serán publicadas las nuevas tarifas para los servicios ofrecidos con base en la reglamentación vigente.

El lugar cuenta con espacios amplios para la atención al colombiano y dos salas de espera y como televisores que permiten mantener la tranquilidad del usuario mientras es atendido. De igual forma, existe un espacio creado de entretención de para los niños y niñas que utilizan los servicios de la Entidad, con mesas y materiales para actividades lúdicas y con gran colorido y decoración infantil en los pasos y paredes, los cuales presentaban utilización continua.

La servidora encargada de la secretaría, muestra gran conocimiento de los procesos relacionados con la atención misional y de igual forma se referencia la calidad humana en su atención y colaboración al público.

Los demás servidores, cuentan de forma permanente con el apoyo de los (2) Registradores Especiales, los cuales también prestan el servicio de atención continuamente.

Se pudo evidenciar, que el personal que atiende los servicios de entrega de documentos, trámites de registro civil, y preparación de tarjetas de identidad y de cédula de ciudadanía, cuenta con los insumos suficientes y lo más destacado es el buen trato que se brinda a la ciudadanía en general, situación observada en el desarrollo de la auditoría, destacándose los buenos comentarios de parte del público por la excelente atención.

De otra parte, en el buzón de sugerencias se evidenció felicitaciones por el tipo de atención suministrada en la Registraduría.

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 2002 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 papeles. El grupo de trabajo a cargo de los Registradores Especiales comprometidos con la labor, permanentemente reciben capacitaciones presenciales del SGC y de las TRD para estar acorde con las actualizaciones y modificaciones que en materia de registro civil el nivel central expide.

3. CONFORMIDADES.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

De acuerdo con la auditoría practicada en la Delegación Departamental y la Registraduría Especial de Tunja, se revisaron los numerales conformes a la norma NTC ISO 9001:2015 y la respectiva base Legal (Verificar Auditoria en Sitio):

NTC ISO 9001:2015

- 4.1 Comprensión de la Organización y su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión e la calidad
- 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
- 5.1 Liderazgo y compromiso
- 5.2 Política
- 6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades
- 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
- 6.3 Planificación de los cambios
- 7.1.3 Infraestructura
- 7.1.4 Ambiente para el desarrollo de los procesos
- 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición
- 7.1.6 Conocimientos de la Organización
- 7.2 COMPETENCIA
- 7.5 Información documentada
- 8.2.1 Comunicación con el cliente
- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- 9.3 Revisión por la dirección
- 10.2 No conformidad y acción correctiva
- 10.3 Mejora continua

4. NO CONFORMIDADES. (Ninguna)

5. OBSERVACIONES. (Ninguna)

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

Se relacionan las oportunidades de mejora identificadas y sugeridas bajo los requisitos de la ISO 9001:2015.

DELEGACIÓN DEPARTAMENTAL DE BOYACÁ

7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

- La Delegación Departamental a la fecha presenta 482.000 Tarjetas Decadactilares en acumulado de inventario desde el año 2005 correspondiente a los procesos de preparación de primera vez,

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

duplicados, renovación y rectificación, de las cuales 322.400 de ellas se encuentran pendientes de pistolear (lectura bidimensional del código de barras).

Con base en las directrices de la sede central y la circular única de Registro Civil e Identificación y el manual del centro de acopio, las tarjetas de preparación de primera vez y de rectificación deben ser remitidas a la ciudad de Bogotá, situación que no fue posible en su momento solucionar, por el problema técnico presentado con el contratista por el daño y la pérdida de información de los backups contenidos en el servidor del Centro de Acopio en el mes de agosto de 2017, sin que a la fecha, el mismo contratista diera solución a la problemática.

Por lo anterior, el equipo auditor recomienda elaborar una estrategia de trabajo desde el Centro de Acopio, de tal manera de dar solución a la problemática y dichos documentos sean posteriormente remitidos a la ciudad de Bogotá, de tal manera de descongestionar el inventario físico actual que existe en sitio y de igual manera conllevar a la destrucción de las tarjetas Decadactilares de los otros procesos de preparación.

- La Oficina de Recaudos de la Delegación, presenta atraso en la destrucción de los comprobantes de consignación de la vigencia 2017 y debido a que no existe un alto impacto en la conformidad de los requisitos de la norma, el equipo auditor determinó evidenciarlo como una oportunidad de mejora.

Así las cosas, se recomienda como acción inmediata la destrucción de estos comprobantes para evitar la consecución de una observación u posterior no conformidad.

8.7.1 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Teniendo en cuenta el reporte de la sede central relacionado con el ranking de los indicadores de gestión en referencia a la producción de documentos de identificación, al RA14 “Rechazos inherentes al proceso de preparación” reportados para la Delegación Departamental y que para la vigencia 2018 fue de 1.761 de acuerdo al reporte de la Oficina de Validación e Individualización en Bogotá. Los resultados del RA14 trimestrales fueron de 38,14%, 33,24%, 36,04% y 38.66%, encontrándose por encima del rango de aceptación requerido que es del 30% y correspondientes a los códigos de rechazo 1016, 1022, 1031, 1043 y 2011.

Al analizar los casos particulares desde el centro de acopio en Tunja, se encontró lo siguiente:

Para Registraduría Especial de Tunja, 109 rechazos corresponden al proceso de preparación con la afectación del código 1043 con 63 rechazos y el 29.7% del total y para los códigos 1022 y 1031 con 9 de trámites Web y 35 rechazos de responsabilidad de los sitios preparación con el 20,7%, dejando ver entonces, que se tratan de códigos que no son de injerencia directa del proceso de producción de los documentos en la Delegación Departamental.

Ahora bien, para el código 1043 con 63 rechazos, de acuerdo al análisis es probable que dicha afectación corresponda al cruce de las diferentes bases de datos que integra el sistema las cuales no son validadas en tiempo real.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

El equipo auditor recomienda, que desde la Delegación Departamental de Boyacá se evidencie ante la sede central este tipo de inconsistencias, de tal manera de reducir el ranking de aceptación de los indicadores de gestión.

7. FORTALEZAS.

- La Delegación determina y proporciona, y mantiene la infraestructura (7.1.3) necesaria para la operación de sus procesos, para lograr la conformidad de los productos y servicios (edificios y servicios asociados, equipos hardware y software y tecnologías de la información y comunicación), la cual se constituye en una gran fortaleza, ya que las dependencias asociadas muestran espacios físicos amplios, suficientes, cómodos para un buen ambiente de trabajo.
- La mejora continua de la gestión (numeral 10.3); 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).

8. ANEXOS.

Se relacionan los documentos que soportan la auditoría realizada en la Delegación Departamental de Antioquia y las Registradurías Especiales de Medellín, Bello y Envigado.

- Programa de Auditoría Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoría Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

3.2.7 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de Boyacá y Registraduría Especial de Tunja

PROCESO AUDITADO: Gestión Electoral – Mecanismos de Participación y Debates Electorales Registro Civil e Identificación R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema

1. GENERALIDADES.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Tabla 9. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Boyacá y Registraduría Especial de Tunja

Auditoría N° 11		Fecha de Auditoría: 15/07/2019
Dependencia Auditada: Delegación Departamental de Boyacá y Registraduría Especial de Tunja		
Proceso Auditado:	Gestión Electoral – Mecanismos de Participación y Debates Electorales Registro Civil e Identificación R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema	
Procedimiento Auditado:	Designación Jurados de votación, Administración de pliegos electorales, Conformación y Actualización de la DIVIPOLE, Capacitación de los actores del proceso electoral, Inscripción de candidaturas, Preparación y organización de la logística del puesto de votación para el desarrollo de la votación, Establecimiento y distribución de los kits electorales, Verificación de apoyos, Inscripción de promotores o comités promotores y Salidas no conformes (RAS)	
Líder del proceso	Delegados Departamentales de Boyacá	
EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	OLGA SOFIA ACOSTA HERRERA	
Auditor Acompañante	JUAN MANUEL SANTANA OROZCO	
Auditor Acompañante	ALVARO ACERO RIOS	
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015 en los productos y servicios ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales.	
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna a la Delegación Departamental Boyacá Registraduría Especial Tunja a todos los procesos y procedimientos del Macroproceso Electoral (Plan Operativo Electoral) y al procedimiento de Salidas No Conformes del Proceso RAS del Macroproceso Registro Civil e Identificación, con base en los requisitos establecidos en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015.	

2. RESUMEN EJECUTIVO.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

La Auditoría se realizó de forma virtual involucrando las diferentes áreas inherentes a los procesos y actividades objeto de Auditoría, 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 sistema para el citado proceso.

Al término del proceso de auditoría virtual, se realizó la reunión de cierre a través de la cual se socializaron las observaciones producto de la recolección y análisis de información, mediante el formato de Registro de Auditoría en Sitio, el cual fue verificado y aprobado por el auditado, de lo cual se generó la respectiva Acta de Cierre.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes, muestra preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y a la norma NTC ISO 9001:2015, donde en su totalidad correspondieron a requisitos generales, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Dos (2)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Una (1)
Total	Tres (3)

3. FORTALEZAS.

4.1 Comprensión de la Organización y su contexto.

Mediante entrevista y basados en las diferentes evidencias remitidas, se estableció que la Delegación Departamental de Boyacá maneja estructuradamente el proceso electoral y acorde con las normas de calidad, lo que genera valor agregado a la gestión desarrollada.

6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades.

En entrevista con la Delegación Departamental de Boyacá y mediante evidencia remitida, se pudo constatar las acciones adicionales realizadas encaminadas a la custodia del material electoral en los municipios de alto riesgo.

4. CONFORMIDADES.

En el proceso de auditoría realizado en la Delegación Departamental de Boyacá y la Registraduría Especial de Tunja, se determinó la conformidad de los siguientes requisitos:

- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión e la calidad
- 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

- 5.1 Liderazgo y compromiso
- 5.2 Política
- 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades Organizacionales.
- 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
- 6.3 Planificación de los cambios
- 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición
- 7.1.6 Conocimientos de la Organización
- 7.5 Información documentada
- 8.1 Planificación y Control Operacional
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios.
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- 8.5 Producción y Prestación del servicio
- 8.6 Liberación de los productos y servicio
- 8.7 Control de las salidas no conformes
- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- 9.3 Revisión por la dirección
- 10.2 No conformidad y acción correctiva
- 10.3 Mejora continua

5. NO CONFORMIDADES.

En el proceso de auditoria realizado en la Delegación Departamental de Boyacá y Registraduría Especial de Tunja, no se evidenciaron No Conformidades.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

8.7 Control de las Salidas No Conformes (RAS).

No se evidencio efectividad de las actividades realizadas para reducir las salidas no conformes.

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

Las evidencias de la auditoría se encuentran disponibles en la herramienta virtual SHAREPOINT, establecida para el ejercicio de esta.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

3.2.8 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental del Caldas Registraduría Especial de Manizales

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01-

1. GENERALIDADES.

Tabla 10. Generalidades Auditoría Delegación Departamental del Caldas Registraduría Especial de Manizales

Auditoría N°001		Fecha de Auditoría: 17 de Julio de 2019
Dependencia Auditada: Delegación Departamental del Caldas Registraduría Especial de Manizales		
Proceso Auditado:	Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01-	
Procedimiento Auditado:	Todos los Procedimientos del Macroproceso Electoral y Procedimiento Salidas No Conformes (RAPD06) de Registro Civil e Identificación.	
Líder del proceso	Gladis Estela Hurtado Pérez, Enrique Rafael Ortega Almanza y Elsa Lucia Álzate De Henao.	
EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	Ing. Edwin James Páez Muñoz	
Auditor Acompañante	Dra. Gloria Cecilia Laguna Aldana	
Auditor Acompañante	Dr. Felipe Orlando Contreras Cortes	
Auditor TS	Ing. Candelaria Lucia Teherán Fontalvo	
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y NTC ISO 9001:2015 en el cumplimiento de los requisitos para los productos y servicios electorales ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales y verificación de cumplimiento de requisitos bajo los criterios de la NTC ISO 9001:2015 al Macroproceso de Registro Civil e Identificación, Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS, procedimiento Salidas No Conformes por parte de la Delegación Departamental del Caldas y Registraduría Especial de Manizales.	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna de Calidad a la Delegación Departamental del Caldas y Registraduría Especial Manizales, a todos los procesos y procedimientos del Macroproceso Gestión Electoral (Plan Operativo Electoral) con base en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y al Macroproceso Registro Civil e Identificación al Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS al procedimiento Salidas No Conformes, con base en la NTC ISO 9001:2015.
--------------------------------	--

2. RESUMEN EJECUTIVO.

La Norma ISO 9001:2015 permite una mejor comprensión de la gestión de las entidades públicas mediante la incorporación del liderazgo y compromiso de los niveles directivos y de todos los servidores públicos y de la supervisión de nuestros proveedores externos y la provisión y disposición de los recursos y el apoyo para la operación, lo que permite que la priorización que hacen las normas de calidad en la atención, los productos y servicios, se logre con mayor efectividad y eficiencia. La Norma también exige y permite una mejor comprensión y seguimiento del contexto externo, de los usuarios y partes interesadas, de los riesgos y oportunidades, así como de las cuestiones externas e internas que pueden afectar la atención, la generación de productos y la prestación de nuestros servicios. La Norma exige como requisito un desarrollo del talento humano hacia las competencias, la sistematización de los conocimientos asociados a los procesos y la información a comunicar de los procesos y procedimientos y demás elementos del SGC. Finalmente, el requisito de medición, monitoreo, seguimiento y evaluación del desempeño del SGC y de la RNEC, permite la mejora, los análisis y las decisiones para resolver las necesidades, los problemas y las situaciones no deseadas.

La Auditoría Interna de Calidad Virtual se realizó el 17 de julio de 2019, 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 17 de julio de 2019. El día 17 de julio de 2019, se inicia la Auditoría a través de entrevista virtual, con los Delegados Departamentales de Caldas, Gladis Stella Hurtado Pérez y Enrique Rafael Ortega Almanza, Registradores Especiales de Manizales Elsa Lucia Álzate De Henao y los responsables de los procesos auditados (Verificar acta inicio de la auditoría).

Con base en el alcance de la auditoría y lo evidenciado en las dependencias auditadas que muestra el numeral 1 de este documento, se llevó a cabo la verificación del cumplimiento de las actividades relacionadas en los procedimientos cuyo contexto y de acuerdo a las caracterizaciones correspondientes, se evaluó la conformidad del cumplimiento de los criterios y requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 y como prueba piloto virtual el cumplimiento de especificación técnica ISO/TS 54001:2019 con articulación a la NTC ISO 9001:2015.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

NTC 9001:2015 y de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, 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.

La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias objetivas de las actividades y resultados de los procesos y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada en sus dependencias.

Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se evidencia que los objetivos han sido cumplidos.

El ejercicio de la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad se desarrolló con el apoyo de los auditores internos acompañantes y el auditor TS, quienes, por medio del ejercicio practicado, identificaron algunas y/o oportunidades de mejora a los requisitos especificados, respecto a la operación de los procesos, en su propósito de lograr los objetivos planificados y cumplir con la normativa aplicable.

Los Delegados Departamentales de Caldas y los Registradores Especiales de Manizales, responsables de los procesos auditados, con el acompañamiento de los profesionales encargados del área misional de Identificación y Registro Civil y de Electoral, al preguntarles, expresaron con respecto a esta diligencia, no reportar ninguna objeción al resultado de la auditoría interna virtual de calidad.

La auditoría interna virtual a los procesos misionales de Identificación y Registro Civil y Electoral (Ras y Debates Electorales y Mecanismos de Participación, finalizó el miércoles 17 de julio del 2019.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas, muestra (43) preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y (20) a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Cero (0)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Cuatro (4)
Total	Cuatro (4)

3. FORTALEZAS.

El resultado obtenido, fue el siguiente:

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas, muestra (43) preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y (20) a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

4. CONFORMIDADES.

Los requisitos exigidos por cada uno de los numerales de la a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y de la norma NTC ISO 9001:2015 que se evaluaron en la Auditoría Interna Virtual de Calidad fueron:

ISO/TS 54001:2019

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

- 4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto
- 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

Norma NTC ISO 9001:2015

- 8.7 Control de Salidas No conformes
- 8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes
- 8.7.2 Conservar información documentada

5. LIDERAZGO

- 5.1. Liderazgo y Compromiso
- 5.2. Política
- 5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades

6. PLANIFICACIÓN

- 6.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades
- 6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

7. APOYO

- 7.1. Recursos
- 7.2. Competencia
- 7.3. Toma de Conciencia
- 7.5. Información documentada

8. OPERACIÓN

- 8.1. Planificación y Control Operacional
- 8.2. Requisitos para los productos y servicios
- 8.5. Producción y provisión del servicio
- 8.6. Liberación de productos y servicios

5. NO CONFORMIDADES

Como resultado del proceso de auditoría realizada el 17 de Julio, del presente año, no se detectó ningún incumplimiento de algún requisito expresado por la norma ISO/TS 54001:2019 y NTC ISO 9001:2015.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Determinar las necesidades y expectativas con respecto a los productos y servicios electorales que presta la Registraduría tanto en las partes internas como en las partes externas debido a que al preguntarle al auditado identificó las partes internas omitiendo las partes externas contraviniendo el numeral de la norma TS/54001 **4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.** (Pregunta No 4).

¿Identificar las actividades tanto de los procesos electorales como también los procesos de apoyo porque al momento de preguntarle al auditado dónde se encuentra documentado la operación de los procesos y entrega de productos y servicios electorales de la Delegación Departamental? El equipo auditado identificó solamente las actividades de los procesos electorales y no tuvieron en cuenta los procesos de apoyo. Incumpliendo las directrices impartidas por la oficina de planeación, lo que podría llegar a contravenir el numeral de la norma **8.1 Planificación y control operacional.** (Pregunta No 33).

Implementar la metodología establecida por la oficina de planeación debido a que la Delegación identificó riesgos y oportunidades específicos para el proceso electoral. La delegación identificó riesgos adicionales, sin embargo, no implementaron la metodología establecida por la oficina de planeación (taller para identificación de riesgos). (Pregunta No 15)

Atender todas las solicitudes de PQR recibidas en los términos establecidos, debido que al revisar el cuadro estadístico suministrado por la coordinación de PQR se evidencio que, de 87 solicitudes, 85 fueron cerradas en términos, y dos fueron atendidos fuera de términos afectando el requisito **8.7.1 Control de salidas no conformes (Pregunta No 34)**

Identificar la utilización de la bitácora en la eventualidad de presentarse incidentes durante el desarrollo del día de elecciones para registrar estos casos particulares debido a que el equipo auditado no identificó la utilización de la bitácora como instrumento para registrar los incidentes durante la jornada de votación lo que incumple la norma en su numeral **7.5.4.5 incisos C. Requisitos mínimos de la documentación para la emisión del sufragio.** (Pregunta No 32).

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

3.2.9 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación departamental de Caquetá y Registraduría especial de Florencia

PROCESO AUDITADO: Gestión Electoral – Mecanismos de Participación y Debates Electorales Registro Civil e Identificación R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

1. GENERALIDADES.

Tabla 11. Generalidades Auditoría Delegación departamental de Caquetá y Registraduría especial de Florencia

Auditoría N° 11		Fecha de Auditoría: 24/07/2019
Dependencia Auditada: DELEGACION DEPARTAMENTAL DE CAQUETA Y REGISTRADURÍA ESPECIAL DE FLORENCIA		
Proceso Auditado:	Gestión Electoral – Mecanismos de Participación y Debates Electorales Registro Civil e Identificación R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema	
Procedimiento Auditado:	Designación Jurados de votación, Administración de pliegos electorales, Conformación y Actualización de la DIVIPOLE, Capacitación de los actores del proceso electoral, Inscripción de candidaturas, Preparación y organización de la logística del puesto de votación para el desarrollo de la votación, Establecimiento y distribución de los kits electorales, Verificación de apoyos, Inscripción de promotores o comités promotores y Salidas no conformes (RAS)	
Líder del proceso	DELEGADOS DEPARTAMENTALES DE CAQUETÁ	
EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	OLGA SOFIA ACOSTA HERRERA	
Auditor Acompañante	JUAN MANUEL SANTANA OROZCO	
Auditor Acompañante	ALVARO ACERO RIOS	
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015 en los productos y servicios ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales.	
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna a la Delegación Departamental de Caquetá y Registraduría Especial de Florencia a todos los procesos y procedimientos del Macroproceso Electoral (Plan Operativo Electoral) y al procedimiento de Salidas No Conformes del Proceso RAS del Macroproceso Registro Civil e Identificación, con base en los requisitos establecidos en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015.	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

2. RESUMEN EJECUTIVO.

La Auditoria se realizó de forma virtual involucrando las diferentes áreas inherentes a los procesos y actividades objeto de Auditoría, 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 sistema para el citado proceso.

Al término del proceso de auditoria virtual, se realizó la reunión de cierre a través de la cual se socializaron las observaciones producto de la recolección y análisis de información, mediante el formato de Registro de Auditoría en Sitio, el cual fue verificado y aprobado por el auditado, de lo cual se generó la respectiva Acta de Cierre.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas, muestra preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Cero (0)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Dos (2)
Total	Dos (2)

3. FORTALEZAS.

En el proceso de auditoria realizado en la Delegación Departamental de Caquetá y Registraduría Especial de Florencia, no se evidenciaron Fortalezas.

4. CONFORMIDADES.

En el proceso de auditoria realizado en la Delegación Departamental de Caquetá y la Registraduría Especial de Florencia, se determinó la conformidad de los siguientes requisitos:

- 4.1 Comprensión de la Organización y su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión e la calidad
- 5.1 Liderazgo y compromiso
- 5.2 Política
- 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades Organizacionales.
- 6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades
- 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
- 6.3 Planificación de los cambios
- 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición
- 7.1.6 Conocimientos de la Organización

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

7.5 Información documentada

8.1 Planificación y Control Operacional

8.2 Requisitos para los productos y servicios.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.5 Producción y Prestación del servicio

8.6 Liberación de los productos y servicio

8.7 Control de las salidas no conformes

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.3 Revisión por la dirección

10.2 No conformidad y acción correctiva

10.3 Mejora continua

5. NO CONFORMIDADES.

En el proceso de auditoria realizado en la Delegación Departamental de Caquetá y Registraduría Especial de Florencia, no se evidenciaron No Conformidades.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

7.3 Toma de conciencia

Al evaluar el conocimiento de la Delegación Departamental con relación a la misión, visión y objetivos estratégicos no se obtuvo de los participantes claridad y apropiación del tema en sus respuestas.

8.7 Control de las Salidas No Conformes

Con relación a las salidas no conformes, la Delegación Departamental debe fortalecer las actividades de control, seguimiento y medición frente al impacto de las acciones implementadas al respecto.

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

Las evidencias de la auditoría se encuentran disponibles en la herramienta virtual SHAREPOINT, establecida para el ejercicio de esta.

3.2.10 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación departamental de Casanare Registraduría especial de Yopal

PROCESO AUDITADO: Electoral: debates electorales, mecanismos de participación ciudadana: autoridades locales 27 de octubre de 2019 RAS: Salidas no conformes

1. GENERALIDADES.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Tabla 12. Generalidades Auditoría Delegación departamental de Casanare Registraduría especial de Yopal

Auditoría N° 06		Fecha de Auditoría: 17/07/2019
Dependencia Auditada: DELEGACION DEPARTAMENTAL DE CASANARE REGISTRADURÍA ESPECIAL DE YOPAL		
Proceso Auditado:	ELECTORAL: DEBATES ELECTORALES, MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Autoridades Locales 27 de octubre De 2019 RAS: SALIDAS NO CONFORMES	
Procedimiento Auditado:	POE DEBATES ELECTORALES: DEPD001 CONFORMACION DEL CENSO ELECTORAL_ DEPD02 DESIGNACION JURADOS DE VOTACION_ DEPD03 ADMINISTRACION DE PLIEGOS ELECTORALES_ DEPD04 CONFORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA DIVIPOLE_ DEPD06 CAPACITACIÓN DE LOS ACTORES DEL PROCESO ELECTORAL_ DEPD07 INSCRIPCIÓN DE CANDIDATURAS DEPD08 PREPARACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA LOGÍSTICA DEL PUESTO DE VOTACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA VOTACIÓN MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN: MPPD01 VERIFICACIÓN DE APOYOS_ MPPD02 INSCRIPCIÓN DE PROMOTORES O COMITÉS PROMOTORES RAS: Registro y Actualización del Sistema RAPD06.SALIDAS NO CONFORMES	
Líder del proceso	DIEGO ALONSO OVALLE BERNAL	
EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	DIANA MILENA BERMUDEZ GOMEZ	
Auditor Acompañante	ELIZABETH RUTH LOPEZ CANTERO	

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Auditor Acompañante	DELFA PILAR HERRERA MURILLO
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y NTC ISO 9001:2015 en el cumplimiento de los requisitos para los productos y servicios electorales ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales y verificación de cumplimiento de requisitos bajo los criterios de la NTC ISO 9001:2015 al Macroproceso de Registro Civil e Identificación, Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS, procedimiento Salidas No Conformes por parte de la Delegación Departamental de Casanare y Registraduría Especial de Yopal.
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna de Calidad a la Delegación Departamental de Casanare y Registraduría Especial de Yopal a todos los procesos y procedimientos del Macro procesó Gestión Electoral (Plan Operativo Electoral) con base en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y al Macro procesó Registro Civil e Identificación al Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS al procedimiento Salidas No Conformes, con base en la NTC ISO 9001:2015.

2. 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.

Es así que, para cumplir con los fines esenciales del Estado, en facilitar la participación de todos los ciudadanos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación, se estableció como función propia del Registrador Nacional del Estado Civil, dirigir y organizar el proceso electoral (Artículo 266 de la Constitución política)

Para ello, la Registraduría Nacional del Estado Civil, 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 Especiales, Municipales y Auxiliares; así como una, para el Distrito Capital de Bogotá.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Dicha organización se establece con el fin de garantizar la Democracia en Colombia, y llevar así los diferentes procesos electorales, que para el caso que nos ocupa, corresponde a elecciones de Autoridades Locales, en las cuales el pueblo elige a sus dignatarios regionales, esto es, departamentales, municipales y distritales, los cuales incluye:

Gobernador departamental
Diputados a las Asamblea Departamental
Alcalde Municipal
Concejales al Concejo Municipal
Alcalde Mayor de los Distritos o Zonas Metropolitanas
Concejales al Concejo Distrital
Ediles a la Junta Administradora Local (J.A.L)

Así las cosas y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 163 de 1994, las elecciones de Gobernadores, alcaldes, Diputados, concejales y ediles o miembros de juntas administradoras locales en Colombia se realizarán el último domingo del mes de octubre del respectivo año y que conforme lo establece la Resolución 14778 del 11 de octubre de 2018, serán el próximo 27 de octubre de 2019.

Ahora bien, es importante señalar que, para los diferentes certámenes electorales en Colombia, se conforma el registro de votantes o censo electoral, que es el instrumento técnico que le permite a la Registraduría planear, organizar, ejecutar y controlar las elecciones en todo el país. Esta base de datos actualiza permanentemente el número exacto de ciudadanos que pueden sufragar.

En consecuencia, y a fin de establecer si la Registraduría Nacional del Estado Civil, garantiza ciertos criterios en los sistemas electorales, se realizó Auditoría virtual a la Delegación Departamental del Casanare y Registraduría Especial de Yopal, el pasado 17 de julio de 2019, con los respectivos líderes del proceso tanto de la Delegación Departamental como Registradores Especiales, en compañía de sus respectivos colaboradores con quien se llevó las diferentes entrevistas. Las evidencias fueron suministradas, a través de la herramienta virtual SHAREPOINT, quedando disponibles en la herramienta anteriormente citada.

Frente a la citada Circunscripción, se evidenció que el censo electoral del Departamento de Casanare está conformado por un total de 280024 ciudadanos aptos para votar, a fin de elegir 1 Gobernador, 11 Diputados, 19 alcaldes, 191 concejales y 107 miembros de Juntas Administradoras Locales.

Que, para dar cumplimiento a lo anterior, la Delegación Departamental del Casanare, ubicará ciento cincuenta y siete (157) puestos de votación en 19 Municipios, clasificados 43 puestos en la cabecera municipal, 112 en zona rural y dos en cárceles.

Ahora bien, conforme lo establece el Artículo 79 del Código Electoral Colombiano, La Registraduría Nacional del Estado Civil, señalará los Municipios con más de veinte mil (20.000) cédulas aptas para votar que deben ser divididos en zonas destinadas a facilitar las inscripciones, votaciones y

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

escrutinios; por tal razón el Departamento de Casanare, se encuentra conformada por diecinueve (19) municipios, de los cuales cuatro (4) municipios son zonificados (Yopal, Aguazul, Paz de Ariporo y Villanueva) y quince (15) no zonificados (Chameza, Hato corozal, La salina, Maní, Monterrey, Nuchina, Orocue, Pore, Receptor, Sabanalarga, Samaca, San Luis de Palenque, Tamara, Tauramena y Trinidad y Villanueva.

Por todo lo dicho, la organización electoral de la Registraduría Nacional del Estado Civil pretende obtener la certificación internacional, dentro de un marco de gestión de la calidad para los procesos electorales bajo la norma ISO/TS 54001:2019, la cual fue auditada en todos sus requisitos, estableciendo los siguientes hallazgos.

Es de advertir, que la Registraduría Nacional del Estado Civil – Delegación Departamental de Casanare y Registraduría Especial de Yopal, cumplen los requisitos de la norma de gestión de la calidad para los procesos electorales y por tanto, se encuentran preparadas para obtener la respectiva certificación, pues cuenta con una fortaleza en la Organización de procesos electorales desde hace 70 años y la de los funcionarios electorales adscritos a la Delegación Departamental y Registraduría Especial, quienes conocen y dominan el servicio electoral, lo que genera gran posición para asegurar los resultados del proceso electoral del 27 de octubre de 2019- Elecciones de Autoridades Locales.

Finalmente, la presente auditoría también se realizó bajo la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015, para el Proceso RAS (Registro y Actualización del Sistema) Salidas No Conformes RAPD06, pues como se ha indicado la Registraduría Nacional del Estado Civil tiene como función además de la organización de los procesos electorales, la identificación de las personas, cuyo documento, en el caso de la cédula de ciudadanía es un requisito indispensable para poder votar. (Artículo 114 C.E).

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas, muestra preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Cero (0)
# No conformidades	Una (1)
# Oportunidades de Mejora	Cinco (5)
Total	Seis (6)

3. FORTALEZAS

Ninguna

4. CONFORMIDADES

8.1 Planificación y Control Operacional

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

8.3 Diseño y desarrollo 8.3.1 Generalidades

La Delegación Departamental de Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios del proceso electoral, diseñando el Plan Operativo electoral que asegura la provisión de este servicio.

4.1. Comprensión de la Organización y su Contexto

La Delegación Departamental de Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, determinaron las cuestiones externas e internas en su Plan Operativo Electoral a través de la herramienta DOFA, en las que se evidencian las cuestiones que pueden afectar su capacidad para lograr los resultados previstos, para las elecciones del 27 de octubre de 2019 en su Departamento.

4.3 Determinación del Alcance del sistema de gestión de la calidad

La Delegación Departamental de Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, determinaron los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer sus alcances y se encuentra disponible y documentada.

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO 5.1.1 (d)promoviendo el uso de enfoque a procesos (e) aseguramiento de los recursos

7.1.6 Conocimientos de la Organización

7.2 Competencia

7.3 Toma de Conciencia

Los Delegados Departamentales de Casanare, así como los Registradores Especiales de Yopal, contribuyen a la eficacia del SGC a través de capacitaciones sobre el Sistema de Gestión y sus procedimientos, así como la consecución de recursos para el proceso electoral.

5.1.2 Enfoque al cliente a) – b)

En la Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, se consideran los riesgos que pueden afectar la conformidad del servicio electoral, gestionando la colaboración de la Fuerza Pública necesaria, para asegurar la seguridad en el proceso de inscripción de cierre de candidatos y activar los protocolos de seguridad.

Así mismo, se establece que la Delegación Departamental de Casanare consideran los riesgos que pueden afectar la conformidad del servicio y la capacidad de aumentar la satisfacción al cliente, como se observa en las comunicaciones dirigidas al nivel central en el que se requiere la intervención frente a la infraestructura de la Registraduría de Pore.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

5.2 Política

5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad

7.3 Toma de Conciencia

7.5 Información Documentada

En la Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, la política de calidad ha sido documentada y comunicada por la alta dirección y se ha aplicado inherentemente a la función electoral

5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades En La Organización

7.2 Competencia

En la Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, se aseguró que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignaran, se comunicaran y se entendieran en el Plan Operativo Electoral.

6.2 Objetivos De La Calidad Y Planificación Para Lograrlos

7.3 Toma de Conciencia

7.5 Información Documentada

En la Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, se comunican los objetivos de calidad pertinentes para el cumplimiento de las funciones, y se contribuye al aseguramiento del objetivo de fortalecimiento del proceso electoral con la planificación del POE

7.1 Recursos

7.1.2 Personas

7.1.3 Infraestructura

La Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, han considerado las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y lo que se necesita obtener de proveedores externos, por lo que ha gestionado los recursos necesarios ante la Delegación del Casanare y Alcaldía de Yopal.

Así mismo, ha determinado la necesidad de personas necesarias para la operación de sus procesos, por lo que celebró el convenio administrativo con la Cooperación Interinstitucional y la Fundación Técnica de Colombia (F.U.T.C) del Casanare, para la consecución de personal, y la contratación del personal necesario para la inscripción de cédulas en los puestos de votación.

7.1.3.1 Infraestructura para el proceso de registro electoral y registro de candidatos a) b) c) d)

La Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, aseguran el cumplimiento de los requisitos del sistema de información necesarios para apoyar el proceso electoral del registro de electores, a través de la socialización de directrices referente a la aprobación del

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

ciudadano sobre el uso de sus datos personales en el proceso de inscripción de cédulas, para las elecciones de autoridades locales 2019 y el debido diligenciamiento del formulario E-3 (LISTA DE CIUDADANOS INSCRITOS) automatizado y manual. Así mismo, se asegura la integridad y la disponibilidad de los datos, seguridad de la información del registro de candidatos a través de sistemas automatizados.

7.1.3.3 Infraestructura para la emisión del sufragio

La Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, tomaron acciones razonables para que las personas con discapacidad y con necesidades especiales puedan acceder a los centros de votación, ubicando mesas sólo en el primer piso.

7.2.2 Educación y capacitación de los miembros de mesas de votación

La Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, se asegura que los miembros de mesas de votación hayan completado su capacitación de manera satisfactoria a través de la lista de asistencia, la cual es cargada al aplicativo de jurados de votación, tal como lo establece el procedimiento - capacitación de los actores del proceso electoral. Así mismo, se establece que a través del programa Sistema Integral de Capacitación Electoral SICE, se ha invertido en la educación y capacitación continua a todos los actores del proceso.

7.5 Información documentada 7.5.1 Generalidades a) b)

7.5.3 Control de la información documentada 7.5.3.1

7.5.3.2 b) d)

7.5.3.3 Generalidades a) b)

En la Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, se evidencia que la Organización Electoral creó la información documentada apropiada para el SGC, como se observa en el POE (Plan Operativo Electoral) numeral 10 información documentada a conservar y mantener, así mismo, como se especifica en los procedimientos de debates electorales y mecanismos de participación ciudadana.

De igual forma se establece que los mismos se encuentran disponibles, para su apropiación y uso, algunos de ellos en las herramientas tecnológicas diseñadas como, inscripción de candidatos y registro de votantes.

7.5.2.1.2 Requisitos mínimos de la documentación para el proceso de registro de votantes.

7.5.2.1.1 Generalidades

La Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, establece y mantiene un documento que especifica los requisitos que se deben cumplir para que un individuo se

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

registre y la forma de identificación que se solicitará a los individuos al registrarlos para votar o actualizar su información de registro. Inscripciones que cumplen con los requisitos mínimos de documentación a través de la inscripción automatizada E-3 (LISTA DE CIUDADANOS INSCRITOS) y comprobante de inscripción E-4 (contraseña de inscripción)

7.5.2.1.3 Requisitos mínimos de la documentación para el registro de organizaciones políticas y candidatos

7.5.2.1.1 Generalidades

La Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, establece y mantiene un documento que especifica los requisitos que debe cumplir un candidato para registrarse ante el órgano electoral. Inscripciones que cumplen con los requisitos mínimos de documentación a través de la inscripción automatizada E-6 (ACTA DE SOLICITUD Y ACEPTACIÓN DE INSCRIPCIÓN DE CANDIDATOS), modificaciones formulario E-7 (ACTA DE MODIFICACIÓN E INSCRIPCIÓN DE LISTA DE CANDIDATOS) y lista definitiva de candidatos E-8 (CONFORMACIÓN DE LISTAS DE CANDIDATOS).

7.5.2.1.4 Requisitos mínimos de la documentación para la logística electoral a) c) f)

7.5.2.1.1 Generalidades

La Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, establece y mantiene un documento que especifica los requisitos que se deben cumplir para configurar el centro de votación, proteger los materiales electorales previo a la apertura del centro de votación, durante y después de la votación e identificar, seleccionar y capacitar a los funcionarios electorales.

7.5.2.1.5 Requisitos mínimos de la documentación para la emisión del sufragio a)

7.5.2.1.1 Generalidades

La Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, establece y mantiene un documento que confirma el registro de electores previo a la votación de nominado Censo Electoral.

7.5.2.1.7 Requisitos mínimos de la documentación para la educación electoral a)

7.5.2.1.1 Generalidades

La Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, establece y mantiene un documento que especifica el plan de educación electoral a todos los ciudadanos, a través del Sistema Integral de Capacitación SICE.

7.5.3.5.3 Requisitos mínimos de los registros para el registro de organizaciones políticas y candidatos d) e) f)

7.5.3.5.1 Generalidades.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

En la Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, se asegura el cumplimiento de requisitos mínimos para que cada candidato quede registrado a través de la plataforma de inscripción, generando la lista definitiva de candidatos inscritos con el formulario E-8

7.5.3.5.5 Requisitos mínimos de los registros para la emisión del sufragio

7.5.3.5.1 Generalidades

En la Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, se asegura que se produce un registro oficial de votación para cada centro de votación como lo es el Certificado electoral.

7.5.3.5.6 Requisitos mínimos de los registros para el escrutinio y declaración de resultados

7.5.3.5.1 Generalidades

En la Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, se asegura que se produce una declaración electoral como registro de salida del proceso, cumpliendo además con los requisitos exigidos en la norma, tales como E-24, E-26 y E-28.

7.5.3.5.9 Requisitos mínimos de los registros para la resolución de conflictos En la Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, se asegura la Resolución de conflictos a través de la atención de reclamaciones de los testigos en el escrutinio de mesa y en las comisiones escrutadoras, conforme los requisitos de Ley. Así mismo, se asegura los parámetros que deben cumplir los Registradores Especiales y Municipales sobre la función de testigos y observadores electorales.

8.2.1 Comunicación con el cliente a) b) c) d)

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable

En la Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, se asegura la comunicación con el cliente dada la publicación vía Web de los requisitos de servicios electorales, la atención oportuna de PQRSDC's. Así mismo, se evidencia que se recibió un total de 495 PQRSD del primer semestre de 2019, de las cuales 92 pertenecen al Macroproceso ELECTORAL, y 19 referentes al Proceso Electoral de 27 de octubre de 2019, estas a su vez ya recibieron tratamiento por tanto se encuentran ya cerradas. Por otra parte, la Delegación Departamental y Registraduría Especial, se aseguran el cumplimiento de los requisitos relacionados con el cliente, frente a las personas con discapacidad que requieren el servicio de inscripción de cédulas.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.

En la Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, se asegura proteger y salvaguardar la propiedad del cliente como votos, conservando la cadena custodia y

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

certificando el debido almacenamiento, archivo, fácil acceso y orden según Divipole, así como para el almacenamiento y archivo de las actas E-11, y el manejo de datos personales de los formularios E-3.

Por otra parte, se asegura salvaguardar la propiedad del cliente en el cual se imparte una directriz sobre la entrega adecuada de la información contenida en los registros de inscripción de cédulas, advirtiendo sobre el manejo que debe darse a la información relacionada con este proceso, por cuanto se encuentra sujeta a reserva legal.

8.5.4 Preservación.

En la Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, se preserva la salida de los votos y documentos electorales durante la prestación del servicio electoral a través de los respectivos formularios E-17 (Recibo de documentos electorales para jurados de votación), E-19 (Recibo de documentos electorales), E-20 (acta de introducción/retiro de documentos electorales en el arca triclave), certificación de custodia y sobre gris de embalaje para los votos.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

En la Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, se ha considerado directrices y manejo en los puestos de votación infovotantes, urnas, cubículos y las bolsas de sobrantes e inservibles.

8.6 Liberación De Los Productos Y Servicios a)

En la Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, se conserva la información documentada sobre la liberación del servicio electoral y la trazabilidad de las personas que autorizan la liberación, esto es, los jurados de votación a través de los formularios E- 11.

8.7 Control De Las Salidas No Conformes

En la Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, identifican las salidas no conformes del servicio electoral, y el tratamiento que se deben dar a las mismas frente a personas en situación de discapacidad y omisión censo electoral.

9.1 Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación.

La Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, aseguran el seguimiento, medición, análisis y evaluación del servicio electoral, verificando el cumplimiento del POE, a través del cumplimiento de las actividades del POE, el calendario electoral, las actas de comités de seguimiento electoral, con el fin de identificar sus desviaciones y corregirlas inmediatamente.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: (4.4.1)

4.4.2 (b) conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización En la Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, asignando responsabilidades y autoridades, así como manteniendo y conservando información documentada; tal como se puede observar en las actividades y tareas específicas del procedimiento conformación del censo electoral, descritas en el POE.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: (4.4.1).

4.4.2 (b) conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización En la Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, asignando responsabilidades y autoridades, así como manteniendo y conservando información documentada; tal como se puede observar en las actividades y tareas específicas del procedimiento de designación de jurados de votación, descritas en el POE.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: (4.4.1)

4.4.2 (b) conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

En la Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, asignando responsabilidades y autoridades, así como manteniendo y conservando información documentada; tal como se puede observar en las actividades y tareas específicas del procedimiento de administración de pliegos electorales, descritas en el POE.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: (4.4.1)

4.4.2 (b) conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización En la Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, asignando responsabilidades y autoridades, así como manteniendo y conservando información documentada;

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

tal como se puede observar en las actividades y tareas específicas del procedimiento conformación y actualización de la Divipole, descritas en el POE.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: (4.4.1)

4.4.2 (b) conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización En la Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, asignando responsabilidades y autoridades, así como manteniendo y conservando información documentada; tal como se puede observar en las actividades y tareas específicas del procedimiento de capacitación de los actores del proceso electoral, descritas en el POE

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: (4.4.1)

4.4.2 (b) conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización En la Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, asignando responsabilidades y autoridades, así como manteniendo y conservando información documentada; tal como se puede observar en las actividades y tareas específicas del procedimiento de preparación y organización de la logística del puesto para el desarrollo de la votación, descritas en el POE

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: (4.4.1)

4.4.2 (b) conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

En la Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, asignando responsabilidades y autoridades, así como manteniendo y conservando información documentada; tal como se puede observar en las actividades y tareas específicas del procedimiento de inscripción de candidaturas, descritas en el POE.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: (4.4.1)4.4.2 (b) conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

En la Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, asignando responsabilidades y autoridades, así como manteniendo y conservando

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

información documentada; tal como se puede observar en las actividades y tareas específicas del procedimiento de verificación de apoyo, descritas en el POE.

8.7 Control de las salidas no conformes 8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlen para prevenir su uso o entrega no intencionada.

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, conocen y aplican el procedimiento de salidas no conformes.

8.7 Control de las salidas no conformes 8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlen para prevenir su uso o entrega no intencionada.

En la Delegación Departamental de Casanare, se asegura que las salidas no conformes se identifican, como se evidencia en los formatos de devolución de material por control de calidad de los meses de enero a junio de 2019.

8.7 Control de las salidas no conformes 8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlen para prevenir su uso o entrega no intencionada.

La Delegación Departamental del Casanare, identifican las salidas no conformes y controlan su entrega no intencionada a través del uso del formato de salidas NC RAFT 36.

5. NO CONFORMIDADES

8.7.1 c) información al cliente

En la Delegación Departamental del Casanare, si bien es cierto se identifica la matriz de control y seguimiento de rechazos y devoluciones, no se evidencia seguimiento a las mismas en las columnas respectivas. De igual forma, se tiene conforme a la información reportada por la Coordinación de Validación e Individualización, se tiene que del primer semestre de 2019 se tiene que del primer semestre de 2019 existen aún 187 rechazos pendientes por resolver inherentes al proceso. Información que se corrobora conforme al indicador RA 14 Rechazos inherentes al proceso de preparación, correspondientes al primer y segundo trimestre de 2019, donde se señala que el rango de rechazos el Departamento es malo.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

La delegación Departamental de Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, si bien es cierto, establecieron las partes interesadas, estas no evidencian todos los actores involucrados en el proceso electoral de Autoridades Locales que se llevará a cabo el próximo 27 de octubre de 2019.

7.1.6 Conocimientos de la Organización

Se establecen los procesos necesarios y sus interacciones en la caracterización de procesos de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional, La Delegación Departamental de Casanare y la Registraduría Especial de Yopal; no obstante, se deben asegurar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos, a fin que estos logren los resultados previstos, en virtud a que no se identifican todas las tareas específicas en el Anexo del Plan Operativo Electoral.

6.1 Acciones Para Abordar Riesgos Y Oportunidades

En la Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, se evidencia que se limita a indicar en el Plan Operativo Electoral el seguimiento sobre riesgos de corrupción; no obstante, no se consideraron otros riesgos que se derivan del proceso electoral del próximo 27 de octubre del 2019, pues no se evidencia información alguna en el POE.

7.4 Comunicación

La Delegación Departamental del Casanare y la Registraduría Especial de Yopal, definieron en su POE el plan de comunicaciones internas y externas a comunicar, revisadas las mismas y según entrevista con los auditados, se estableció que no se registraron algunas de las actividades propias del servicio electoral, que deben ser comunicadas por la Delegación o Registraduría, tales como, calendario electoral, inscripción de cédulas etc.

10. 3 Mejora

La Delegación Departamental ha realizado acciones para mejorar continuamente el cumplimiento de requisitos del producto, socializando y requiriendo el cumplimiento de los lineamientos en materia de identificación y registro civil, como se evidencia en los correos de fecha 28 de y 21 mayo de 2019, dirigido a los Registradores Especiales y Municipales; no obstante, los mismos no están siendo efectivos tal como se evidencia en el indicador RA 14 del primer y segundo trimestre de 2019.

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

3.2.11 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental del Cauca. Registraduría Especial de Popayán

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01-

1. GENERALIDADES.

Tabla 13. Generalidades Auditoría Delegación Departamental del Cauca. Registraduría Especial de Popayán

Auditoría N° 001 INFORME PRELIMINAR		Fecha de Auditoría: 23 de Julio de 2019
Dependencia Auditada: Delegación Departamental del Cauca Registraduría Especial de Popayán		
Proceso Auditado:	Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01-	
Procedimiento Auditado:	Todos los Procedimientos del Macroproceso Electoral y Procedimiento Salidas No Conformes (RAPD06) de Registro Civil e Identificación.	
Líder del proceso	Luz Helena Rivera López, Henry Peralta Páez, Rosangela Estupiñan Calvache, Iván Serafín Romo Delgado	
EQUIPO AUDITOR		
Auditor Coordinador	Yolanda Patricia Peña Hernández	
Auditor Acompañante	Luz Angélica Zacipa Ardila	
Auditor Acompañante	Silvia Constanza Vargas Liévano	
Auditor TS	Marcela Ramirez Avellaneda	

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y NTC ISO 9001:2015 en el cumplimiento de los requisitos para los productos y servicios electorales ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales y verificación de cumplimiento de requisitos bajo los criterios de la NTC ISO 9001:2015 al Macro proceso de Registro Civil e Identificación, Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS, procedimiento Salidas No Conformes por parte de la Delegación Departamental del Cauca y Registraduría Especial de Popayán.
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna de Calidad a la Delegación Departamental del Cauca y Registraduría Especial Popayán, a todos los procesos y procedimientos del Macroproceso Gestión Electoral (Plan Operativo Electoral) con base en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y al Macro proceso Registro Civil e Identificación al Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS al procedimiento Salidas No Conformes, con base en la NTC ISO 9001:2015.

2. RESUMEN EJECUTIVO.

La Auditoría Interna de Calidad Virtual realizada a todos los procesos y procedimientos del Macro proceso Electoral y al Procedimiento Salidas No Conformes (RAPD06) del Macro proceso de Registro Civil e Identificación en la Delegación Departamental del Cauca y Registraduría Especial de Popayán, se inició el martes 23 de julio de 2019 a las 8:00 a.m., con la presencia de los Delegados Departamentales, los Registradores Especiales de Popayán y de los líderes profesionales de apoyo a los procesos, quienes aprobaron el plan de trabajo y se da inicio a la Auditoria Interna.

La información que se maneja se refleja en la construcción del POE, pero existen falencias en cuanto a la comunicación interna, toda vez que se observa la falta de socialización del mismo.

Se preguntó a los servidores respecto al conocimiento que tienen del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y si conocían la política de gestión de calidad y sus objetivos, evidenciando por parte del grupo auditor la falta de apropiación del SGC por parte de los servidores. Igualmente, no sabían identificar la fuente de la información del sistema y de la caracterización de sus procesos y sus procedimientos.

De igual manera, el equipo auditor evidenció que en el contenido del Plan operativo Electoral en el anexo correspondiente (pgft48), la descripción de los procesos y procedimientos no se encuentra armonizada con lo establecido por el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), y lo preceptuado en la Resolución No. 6620 del 26/06/2019 en su Artículo 2do. Procesos y Procedimientos del Macroproceso Electoral

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Se revisó el contenido del Plan operativo Electoral, para la cual el equipo auditor observó que dentro de su estructura no aparecen formulados los riesgos y oportunidades relacionados con la gestión directa de los procesos.

Es importante destacar que el grupo auditado posee el conocimiento de los procesos y procedimientos en la práctica, sin embargo y pese al desarrollo del POE, no han logrado unificar los conceptos con lo referente a la norma ISO/TS 54001:2019 y NTC ISO 9001, lo que causó inconsistencias en las respuestas dadas. Por lo anterior, se recomienda que se hagan capacitaciones para que se socialicen y unifiquen los conceptos de calidad con lo referente a los nuevos procesos.

El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.

El equipo auditor manejó la información documentada suministrada por los profesionales de apoyo de los procesos, de forma confidencial bajo la responsabilidad del líder de la auditoría, la cual forma parte del informe final a la Oficina de Control Interno.

Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

Registraduría Especial de Popayán

Para la Registraduría Especial de Popayán se evaluó el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015 y la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019. La auditoría virtual se caracterizó, por la revisión de evidencias objetivas que comprobaran el estado de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

Respecto a lo anterior, se realizó un (01) muestreo en la Delegación Departamental del Cauca y la Registraduría Especial de Popayán, que evaluó la conformidad del requisito 8.7 Control de las Salidas No Conformes del proceso Registro Actualizado del Sistema-RAS.

Para la matriz de rechazos definitivos, se evidenció el cumplimiento de los requisitos establecidos en el procedimiento de salidas no conformes para cada una de las variables evaluadas en la presente matriz. NO se presentaron productos no conformes durante el periodo.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas, muestra preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Dos (2)
# No conformidades	Seis (6)

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Observación	Cantidad
# Oportunidades de Mejora	Cero (0)
Total	Ocho (8)

3. FORTALEZAS.

Uno de los mecanismos de comunicación con los clientes corresponde a las P.Q.R.S.D.C's., es por esto que las **“Necesidades y expectativas de las partes interesadas” (4.2)**, en la Delegación Departamental del Cauca y Registraduría Especial de Popayán, son atendidas oportunamente en términos de tiempo y calidad, generando de esta forma un impacto favorable con los productos y servicios entregados. procedimiento RAPD06 "Salidas no Conformes"

En la Registraduría Especial de Popayán **Respecto a los “Conocimientos de la Organización” (numeral 7.1.6.)**, la experiencia y conocimiento técnico del equipo de trabajo profesional y de apoyo en la Delegación Departamental y Registraduría Especial de Popayán; representado por los servidores que han desarrollado su actividad en la entidad durante su vida laboral, poseen a la fecha conocimiento experiencial en los procesos electorales, que facilita que el desarrollo operativo de los procesos se lleve a cabo de manera eficiente y de conformidad con los requisitos especificados. procedimiento RAPD06 "Salidas no Conformes"

4. CONFORMIDADES.

Las conformidades con base en los requisitos exigidos por cada uno de los numerales de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y de la norma NTC ISO 9001:2015 que se evaluaron en la Auditoría Interna Virtual de Calidad, aparecen en la lista de verificación-AIFT13.

Para el proceso Registro Actualizado del Sistema-RAS, procedimiento Salidas No Conformes-RAPD06, se evaluó el requisito 8.7 Control de las Salidas No Conformes; y aparecen en la lista de verificación-AIFT13.

El equipo ha logrado mostrar los avances y lineamientos que al respecto han realizado, en el seguimiento y aplicación del calendario electoral, y realización del POE.

5. NO CONFORMIDADES.

Se evidenció incumplimiento a los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2015 y para la especificación técnica NTC ISO 9001: 2015 /TS 54001:2019, encontrando observaciones que generaron un total de seis (06) No Conformidades relacionadas así:

En la entrevista virtual a los Delegados Departamentales, Registrador Especial y líderes profesionales de apoyo a los procesos, se les pregunto sobre el seguimiento y revisión de la información sobre el contexto y las partes interesadas; si se ha comunicado y socializado, pero no se ha tenido el impacto suficiente para lograr que los servidores afiancen el conocimiento del sistema en lo referente a que hay que identificar las que son pertinentes y determinar los requisitos desde el punto de vista de

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

calidad, La anterior situación, podría afectar la conformidad del requisito **4.2 “Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas”** de la norma ISO TS ISO 54001:2019.

En la Delegación Departamental del Cauca, en la dependencia que realiza las actividades relacionadas con la planeación de la gestión de los productos y servicios electorales a entregar para las elecciones de Autoridades Locales 2019, el equipo auditor evidenció que en el contenido del Plan Operativo Electoral en el anexo correspondiente (PGFT48), la descripción de los procesos y procedimientos no se encuentra armonizada con lo establecido por el Sistema de Gestión de Calidad, y en lo preceptuado en la Resolución No 6620 del 26 de junio de 2019 en su artículo 2o Procesos y Procedimientos del Macro proceso Electoral. La anterior situación, podría afectar la conformidad del requisito **4.4 “Sistema de Gestión de la Calidad y de sus Procesos”** de la norma ISO TS ISO 54001:2019.

La alta dirección ha implementado mecanismos de comunicación del Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo, no se ha tenido el impacto suficiente para lograr que los servidores afiancen el conocimiento del sistema en lo referente a la política y sus objetivos; así como el conocimiento de la información organizacional y el acceso a la fuente de información (Intranet). La anterior situación, podría afectar la conformidad del requisito **7.3 Toma de conciencia**

En la entrevista virtual a los Delegados Departamentales, Registrador Especial y líderes profesionales de apoyo a los procesos, se revisó el contenido del Plan operativo Electoral, para la cual el equipo auditor observó que dentro de su estructura no aparecen formulados los riesgos y oportunidades relacionados con la gestión directa de los procesos. El auditor al efectuar la revisión de lo requerido por la especificación técnica 54001:2019 evidenció que la anterior situación podría afectar la conformidad del requisito **6.1 “Acciones para abordar riesgos y oportunidades”**.

Se indago a los servidores respecto al conocimiento que tienen del Sistema de Gestión de Calidad – SGC. Se les pregunto si conocen la política de gestión de calidad y sus objetivos, el grupo auditor notó la falta de conocimiento del SGC por parte de los servidores, al igual que no sabían identificar la fuente de la información del sistema y de la caracterización de su proceso y sus procedimientos en su mayoría; Así las cosas, se determinó que la situación anterior podría afectar la conformidad del requisito **7.1.6 “Conocimientos de la Organización”**.

Al evaluar el cumplimiento del procedimiento DEPD06-Capacitación de los Actores del Proceso Electoral, se explicó al equipo auditor que en la Delegación Departamental del Cauca y en la Registraduría Especial de Popayán se llevaba a cabo el proceso de capacitación de los funcionarios encargados de la inscripción de cédulas de ciudadanía, pero que no se tenía evidencia objetiva que demostrara la evaluación del impacto de estas capacitaciones. El auditor al efectuar la revisión de lo requerido por la especificación técnica 54001:2019 evidenció que la anterior situación podría afectar la conformidad del requisito **7.2.3 “Educación y capacitación de los miembros de mesa / Servidores Electorales”**

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

No hubo Oportunidades de Mejora

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL RESULTADO DE LA AUDITORÍA VIRTUAL PARA EL MACROPROCESO ELECTORAL Y AL PROCESO REGISTRO ACTUALIZADO DEL SISTEMA-RAS, PROCEDIMIENTO SALIDAS NO CONFORMES, BAJO LOS CRITERIOS NORMA NTC ISO 9001:2015 Y ESPECIFICACIÓN TÉCNICA ISO/TS 54001:2019.

El Sistema de Gestión de Calidad se mantiene, aunque requiere de la socialización y publicación de las versiones actualizadas de los documentos y que la alta dirección sea más efectiva en la socialización de la información.

La alta dirección ha implementado mecanismos de comunicación del Sistema de Gestión de Calidad, sin embargo, no se ha tenido el impacto suficiente para lograr que los servidores afiancen el conocimiento del sistema en lo referente a la política y sus objetivos; así como el conocimiento de la información organizacional y el acceso a la fuente de información (Intranet); y por ende los resultados que se generan en el ejercicio de las auditorías.

El equipo auditor consideró como generador de valor agregado a esta auditoría virtual que los servidores de la Delegación Departamental del Cauca y de la Registraduría Especial de Popayán, presentan conocimiento en la operación de los procesos electorales, donde la gestión del conocimiento, las habilidades experienciales, sus competencias y demás atributos son de gran fortaleza gracias al tiempo de trabajo y experiencias en los diferentes eventos electorales que han desarrollado, lo anterior como motivador de los servidores que recién se vinculan a la Delegación, pero que se requiere más afianzamiento en la socialización del Sistema de Gestión de calidad (SGC).

En temas relacionados con la competencia y la educación y capacitación de los integrantes de las mesas de votación (jurados de votación) y demás actores del proceso, la medición del impacto de estas capacitaciones debe ser documentada, dejando evidencia objetiva de las mismas junto con las acciones inmediatas a las novedades encontradas para solucionar efectos no deseados.

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoría Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoría Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

Los anexos y las evidencias se encuentran en el Share Point carpeta del Cauca

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

3.2.12 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación departamental de Cesar y Registraduría Especial de Valledupar.

PROCESO auditado: Debates electorales, Mecanismos de participación ciudadana: autoridades locales 27 de octubre de 2019 RAS: salidas no conformes generalidades.

1. GENERALIDADES

Tabla 14. Generalidades Auditoría Delegación departamental de Cesar y Registraduría Especial de Valledupar

Auditoría N° 001		Fecha de Auditoría: 18 de julio de 2019
Dependencia Auditada: Delegación Departamental de Cesar y Registraduría Especial de Valledupar		
Proceso Auditado:	DEBATES ELECTORALES, MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Autoridades Locales 27 de octubre De 2019 RAS: SALIDAS NO CONFORMES	
Procedimiento Auditado:	Todos los Procedimientos del Macroproceso Electoral y Procedimiento Salidas No Conformes (RAPD06) de Registro Civil e Identificación.	
Líder del proceso	DIANA IRENE JIMENO FUMINAYA Y ALVARO LOPEZ CARDENAS	
EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	MÓNICA MUÑOZ CASALLAS	
Auditor Acompañante	HENRY JESUS COMBARIZA RODRÍGUEZ	
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015 en los productos y servicios ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales.	
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoria Interna a la Delegación Departamental de Cesar y Registraduría Especial de Valledupar de todos los procesos y procedimientos del macroproceso electoral (Plan Operativo Electoral) y al procedimiento de Salidas No Conformes del Proceso RAS del macroproceso Registro Civil e Identificación con base en los requisitos	

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

	establecidos en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015.
--	---

2. RESUMEN EJECUTIVO.

La auditoría Interna de Calidad a la Delegación Departamental de Cesar y Registraduría Especial de Valledupar, se realizó de manera virtual, con inicio en reunión de apertura el 18 de julio de 2019 en horario de 8:35 am a 12:30 pm, desarrollando el proceso de auditoría.

La auditoría desarrolló conforme al programa, realizada mediante entrevistas virtuales y verificación de evidencias registradas en archivos enviados a las carpetas virtuales en Share Point. La auditoría fue atendida por los doctores Diana Irene Jimeno Fuminaya y Álvaro López Cárdenas - Delegados Departamentales, Francisco José Baute Mejía y Samia Cecilia Farah Quiroz - Registradores Especiales de Valledupar, Ismael Rojas Catullo - Profesional apoyo Oficina de Planeación, Micaela Henríquez Castillo - Coordinadora Electoral, Gustavo Almenares - Analista de Sistemas, Jairo Araujo Villazón – Auxiliar Centro Acopio, Iván José Córdoba Tarifa – Técnico Operativo Control Interno.

Se auditó el cumplimiento de los requisitos de la especificación de la Norma NTC ISO 9001:2015 y el cumplimiento de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 con articulación a la NTC ISO 9001:2015 y la información documentada del Sistema de Gestión establecida por la Organización., Así como los procedimientos EPD01 Conformación del Censo Electoral, DEPD02 Designación Jurados de votación, DEPD03 Administración de pliegos electorales, DEPD04 Conformación y Actualización de la DIVIPOLE, DEPD06 Capacitación de los actores del proceso electoral, DEPD07, Inscripción de candidaturas, DEPD08 Preparación y organización de la logística del puesto de votación para el desarrollo de la votación, DEPD09 Establecimiento y distribución de los kits electorales. MPPD01 Verificación de apoyos, MPPD02 Inscripción de promotores o comités promotores y RAS: Salidas No Conformes

La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias objetivas de las actividades y resultados de los procesos, verificando en el registro de archivos, de conformidad con las salidas de los procedimientos.

Los Delegados Departamentales de Cesar y los Registradores Especiales en Valledupar, en compañía de los profesionales de apoyo para los procesos de Identificación, Registro Civil y Electoral, brindaron colaboración a los auditores, con respeto y diligencia, sin reportar ninguna objeción al resultado de la auditoría interna virtual de calidad.

Se dio cumplimiento al objetivo de la auditoría por cuanto esta se desarrolló de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, la muestra se toma del desarrollo de 90 pregunta orientadoras, articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y (20) a la norma NTC ISO 9001:2015, de lo cual se evidenció en el Plan Operativo electoral POE que tiene estructurado el desarrollo del proceso electoral a realizarse el próximo 27 de octubre de 2019, considerando toda su división Político

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Administrativa DIVIPOL así: La Delegación del Cesar cuenta con veinticinco (25) Registradurías distribuidas así: Una (1) Registraduría Especial en la capital, Valledupar, zonificado con seis (06) zonas, un puesto censo y noventa y seis (96) puestos; incluido los dos (2) puesto cárcel.

Veinticuatro (24) Registradurías Municipales: Aguachica, Agustín Codazzi, Astrea, Becerril, Bosconia, Curumaní. Chimichagua, Chiriguana, El Copey, El Paso, Gamarra, Gonzalez, La Gloria, Jagua de Ibirico, La Paz, Manaure, Pailitas, Pelaya, Pueblo Bello, Rio de Oro, San Alberto, San Diego, San Martin, Tamalameque. Para el proceso Electoral de Autoridades Locales (Gobernador, Alcalde, Concejo, Asamblea y Juntas Administradoras Locales JAL), en la DIVIPOL del departamento del Cesar, el próximo 27 de octubre, se contará con doscientos veintiún (221) puestos de votación, distribuidos en la capital y los veinticuatro (24) municipios del Departamento

2.2 Requisitos de la Norma a Auditar

Macroproceso: Gestión Electoral

Debates Electorales DECR01

Mecanismos de Participación MPCR01

4.1 Comprensión de la Organización y su contexto

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión e la calidad

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

5.1 Liderazgo y compromiso

5.2 Política

5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades Organizacionales.

6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.3 Planificación de los cambios

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.6 Conocimientos de la Organización

7.5 Información documentada

8.1 Planificación y Control Operacional

8.2 Requisitos para los productos y servicios.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.5 Producción y Prestación del servicio

8.6 Liberación de los productos y servicio

8.7 Control de las salidas no conformes

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.3 Revisión por la dirección

10.2 No conformidad y acción correctiva

10.3 Mejora continua

Macroproceso: Registro Civil e Identificación

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema-RAPD06-Salidas No Conformes
8.7 Control de las Salidas No Conformes

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas, muestra preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Cero (0)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Dos (2)
Total	Dos (2)

3. FORTALEZAS.

Es una fortaleza en la Delegación departamental el conocimiento de los procesos electorales, de sus los procedimientos, del Plan Operativo de elecciones - POE y su anexo, plataforma del Sistema Integrado de Capacitación Electoral – SICE; Resolución 14778 del 11 de octubre de 2018, el calendario electoral para las elecciones de autoridades locales 2019; Resoluciones 2151 y 2275 sobre inscripción de candidaturas; Actas de Autoevaluación de los bimestres de enero-febrero, mar-Abril y mayo-junio de 2019.

4. CONFORMIDADES.

ISO/TS 54001:2019

4. contexto de la organización

4.1 comprensión de la organización y su contexto

4.2. comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

4.4.3. justicia e imparcialidad del proceso electoral

4.4. sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Norma NTC ISO 9001:2015

8.7 Control de Salidas No conformes

8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes

8.7.2 Conservar información documentada

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y Compromiso

5.2. Política

5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

7. APOYO

7.1. Recursos

7.2. Competencia

7.3. Toma de Conciencia

7.5. Información documentada

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y Control Operacional

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.5. Producción y provisión del servicio

8.6. Liberación de productos y servicios

5. NO CONFORMIDADES.

Ninguna

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

Al indagar sobre el registro y control de tratamiento y seguimiento de rechazos las directrices, los auditados mencionaron realizar seguimiento de los rechazos de las devoluciones de material, se aseguran de atender y verificar el tratamiento a los rechazos; sin embargo, afirmaron no diligenciar el formato RATF 43 por cuanto no les había sido autorizada aún su utilización. Por lo cual, aunque realizan el seguimiento a los rechazos y su tratamiento, no realizan el registro y seguimiento en el formato RAT 43-Matriz de control, seguimiento de rechazos de devoluciones, por cuanto desconocían la política de operación Nro. 12 del procedimiento RAPD06 SALIDAS NO CONFORMES. En tal sentido la observación en lo referente a 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN, por cuanto La organización ha determinado los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesaria para asegurar resultados válidos y cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.

Al indagar respecto a al conocimiento de la política y los objetivos del sistema de gestión de calidad, el equipo auditor se percató de vacíos en el conocimiento de esta información, 7.3 TOMA DE CONCIENCIA, la observación orientada en razón al deficiente conocimiento de la información documentada del Sistema de Gestión de calidad. Al indagar respecto a los factores humanos y físicos que ha dispuesto por la organización para la operación de los procesos a fin de lograr la conformidad de los productos, los auditados no tenían conocimiento claro al respecto, confundiendo los factores con el análisis de contexto y las partes interesadas, sin embargo, el equipo auditor pudo evidenciar en el POE los factores humanos y físicos que la organización ha dispuesto para la operación de los procesos a fin de lograr la conformidad de los producto; específicamente para próximo proceso electoral del mes de octubre de 2019. En tal sentido la observación se orientada, al numeral 7.3 TOMA DE CONCIENCIA, considerando el deficiente conocimiento de la información documentada del Sistema de Gestión de calidad.

7. ANEXOS.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

- Programa de Auditoría Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoría Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

3.2.13 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental del Choco Registraduría Especial de Quibdó

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS- Procedimiento RAPD06

1. GENERALIDADES.

Tabla 15. Generalidades Auditoría Delegación Departamental del Choco Registraduría Especial de Quibdó

Auditoría N° 002		Fecha de Auditoría: 22 de Julio de 2019
Dependencia Auditada: Delegación Departamental del Choco Registraduría Especial de Quibdó		
Proceso Auditado:	Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01-	
Procedimiento Auditado:	Todos los Procedimientos del Macroproceso Electoral y Procedimiento Salidas No Conformes (RAPD06) de Registro Civil e Identificación.	
Líder del proceso	Dr. José Antonio Ayala Sanchez Delegado Departamental y Dr. Segundo Javier Uribe Ortega, Registrador Especial	
EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	EDWIN JAMES PAEZ MUÑOZ	
Auditor Acompañante	FELIPE ORLANDO CONTRERAS CORTES	
Auditor TS	ELIZABETH RIVERA TRUJILLO	

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y NTC ISO 9001:2015 en el cumplimiento de los requisitos para los productos y servicios electorales ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales y verificación de cumplimiento de requisitos bajo los criterios de la NTC ISO 9001:2015 al Macro proceso de Registro Civil e Identificación, Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS, procedimiento Salidas No Conformes por parte de la Delegación Departamental del Choco y Registraduría Especial de Quibdó.
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna de Calidad a la Delegación Departamental de Choco y Registraduría Especial Quibdó, a todos los procesos y procedimientos del Macroproceso Gestión Electoral (Plan Operativo Electoral) con base en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y al Macroproceso Registro Civil e Identificación al Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS al procedimiento Salidas No Conformes, con base en la NTC ISO 9001:2015.

2. RESUMEN EJECUTIVO.

La Auditoría Interna de Calidad Virtual se realizó el 22 de julio de 2019, 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 22 de julio de 2019. El día 22 de julio de 2019, se inicia la Auditoría por medio de entrevista virtual, con los Dr. José Antonio Ayala Sanchez Delegado Departamental y Dr. Segundo Javier Uribe Ortega, Registrador Especial y los responsables de los procesos auditados (Verificar acta inicio de la auditoría).

Con base en el alcance de la auditoría y lo evidenciado en las dependencias auditadas que muestra el numeral 1 de este documento, se llevó a cabo la verificación del cumplimiento de las actividades relacionadas en los procedimientos cuyo contexto y de acuerdo a las caracterizaciones correspondientes, se evaluó la conformidad del cumplimiento de los criterios y requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 y como prueba piloto virtual el cumplimiento de especificación técnica ISO/TS 54001:2019 con articulación a la NTC ISO 9001:2015.

NTC 9001:2015 y de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, 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.

La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias objetivas de las actividades y resultados de los procesos y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada en sus dependencias.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

El ejercicio de la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad se desarrolló con el apoyo del auditor interno acompañante y el auditor TS, quienes, por medio del ejercicio practicado, identificaron algunas oportunidades de mejora a los requisitos especificados, respecto a la operación de los procesos, en su propósito de lograr los objetivos planificados y cumplir con la normativa aplicable.

Los Delegados Departamental de Chocó y el Registrador Especial de Quibdó, responsables de los procesos auditados, con el acompañamiento de los profesionales encargados del área misional de Identificación y Registro Civil y de Electoral, al preguntarles, expresaron con respecto a esta diligencia, no reportar ninguna objeción al resultado de la auditoría interna virtual de calidad.

La auditoría interna virtual a los procesos misionales de Identificación y Registro Civil y Electoral (Ras y Debates Electorales y Mecanismos de Participación, finalizó el día martes 22 de julio del 2019.

El resultado obtenido, fue el siguiente:

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas, muestra (53) preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y (20) a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Cero (0)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Cuatro (4)
Total	Cuatro (4)

3. CONFORMIDADES.

Los requisitos exigidos por cada uno de los numerales de la a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y de la norma NTC ISO 9001:2015 que se evaluaron en la Auditoría Interna Virtual de Calidad fueron:

ISO/TS 54001:2019

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

Norma NTC ISO 9001:2015

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

8.7 Control de Salidas No conformes

8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes

8.7.2 Conservar información documentada

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y Compromiso

5.2. Política

5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

7. APOYO

7.1. Recursos

7.2. Competencia

7.3. Toma de Conciencia

7.5. Información documentada

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y Control Operacional

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.5. Producción y provisión del servicio

8.6. Liberación de productos y servicios

4. NO CONFORMIDADES.

En la auditoría realizada al proceso de Gestión Electoral en la Delegación Departamental del Choco, no se identificaron No Conformidades NTC 9001:2015 y de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Al indagar sobre las principales causales de devolución de documentos, se evidenció que la Delegación maneja las estadísticas de salidas no conformes que reporta al nivel central. Sin embargo, es necesario que la Delegación lleve un control de las estadísticas en materia de las causales que generan esas devoluciones para efectos de tomar las acciones de mejora. De no tomar esas acciones se podría incumplir el numeral **8.7 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes** (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio) de la norma técnica. Preguntas 1 y 3.

Al preguntar a los auditados sobre ¿Conocen el Plan Estratégico y su lema, en qué documentos lo encontramos, en dónde? Se evidencio que no conocen detalladamente los objetivos estratégicos asociados a dicho plan. Lo que podría contravenir en numeral **4.1 Comprensión de la organización y su contexto**. Se debe socializar el Plan estratégico de la entidad a los funcionarios de la delegación. Pregunta 1-electoral.

La Delegación debe incluir en el Plan Operativo Electoral la Matriz de usuarios y Partes Interesadas POE (7.3) que esté acorde al contexto de la delegación. Para no llegar a incumplir el numeral de la

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

norma **4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**. Pregunta 4-electoral.

Al preguntar sobre ¿En la eventualidad de presentarse incidentes durante el desarrollo del día de elecciones, en dónde se registran estos casos particulares? El equipo auditado no identificó la utilización de la bitácora como instrumento para registrar los incidentes durante la jornada de votación lo que podría contravenir la norma en su numeral **7.5.4.5 inciso C. Requisitos mínimos de la documentación para la emisión del sufragio**, es importante socializar el Formato DEFT 047 a los actores del proceso electoral para efectos de que todos conozcan y utilicen la bitácora de novedades o circunstancias ocurridas en el puesto de votación durante el día de las votaciones (Pregunta 31)

6. ANEXOS.

- Programa de Auditoría Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoría Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

3.2.14 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental del Córdoba Registraduría Especial de Montería

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01.

1. GENERALIDADES.

Tabla 16. Generalidades Auditoría Delegación Departamental del Córdoba Registraduría Especial de Montería

Auditoría N° 002		Fecha de Auditoría: 17 de Julio de 2019
Dependencia Auditada: Delegación Departamental del Córdoba Registraduría Especial de Montería		
Proceso Auditado:	Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01.	
Procedimiento Auditado:	Todos los Procedimientos del Macroproceso Electoral y Procedimiento Salidas No Conformes (RAPD06) de Registro Civil e Identificación.	

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Líder del proceso	Delegado Departamental, Adolfo Rafael Hernández Laguna, Registradoras Especiales de Montería, Gloria Tulena Mizger y Zulma Helena Camacho Sangregorio.
EQUIPO AUDITOR	
Auditor Líder	ELCY YUCEIRE MORENO MARTINEZ
Auditor Acompañante	NICOLLE NATHALIA MONDRAGON GONZALEZ
Auditor Acompañante	WILLIAM RENE ALBORNOZ ZOSTE
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y NTC ISO 9001:2015 en el cumplimiento de los requisitos para los productos y servicios electorales ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales y verificación de cumplimiento de requisitos bajo los criterios de la NTC ISO 9001:2015 al Macroproceso de Registro Civil e Identificación, Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS, procedimiento Salidas No Conformes por parte de la Delegación Departamental del Córdoba y Registraduría Especial de Montería.
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna de Calidad a la Delegación Departamental del Córdoba y Registraduría Especial de Montería, a todos los procesos y procedimientos del Macroproceso Gestión Electoral (Plan Operativo Electoral) con base en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y al Macroproceso Registro Civil e Identificación al Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS al procedimiento Salidas No Conformes, con base en la NTC ISO 9001:2015.

2. RESUMEN EJECUTIVO.

La auditoría interna de calidad virtual se realizó el 17 de julio de 2019, 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 17 de julio del 2019. Se inicia la Auditoría por medio de entrevista virtual, con el Delegado Departamental, Adolfo Rafael Hernández Laguna, las Registradoras Especiales de Montería, Gloria Tulena Mizger y Zulma Helena Camacho San Gregorio y los responsables de los procesos auditados.

Con base en el alcance de la auditoría y lo evidenciado en las dependencias auditadas que muestra el numeral 1 de este documento, se llevó a cabo la verificación del cumplimiento de las actividades relacionadas en los procedimientos, cuyo contexto y de acuerdo a las caracterizaciones

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

correspondientes, se evaluó la conformidad del cumplimiento de los criterios y requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015 y el cumplimiento de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 con articulación a la NTC ISO 9001:2015 y 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.

La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias objetivas de las actividades y resultados de los procesos y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada en sus dependencias. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

El ejercicio de la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad se desarrolló con el apoyo de los auditores internos acompañantes, quienes, por medio del ejercicio practicado, identificaron algunas y/o oportunidades de mejora a los requisitos especificados, respecto a la operación de los procesos, en su propósito de lograr los objetivos planificados y cumplir con la normativa aplicable.

Los Delegados Departamentales de Córdoba y los Registradores Especiales de Montería, responsables de los procesos auditados, con el acompañamiento de los profesionales encargados del área misional de Identificación y Registro Civil y de Electoral, al preguntarles, expresaron con respecto a esta diligencia, no reportar ninguna objeción al resultado de la auditoría interna virtual de calidad.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas, muestra (43) preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y (20) a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Cero (0)
# No conformidades	Cinco (5)
# Oportunidades de Mejora	Una (1)
Total	Seis (6)

3. CONFORMIDADES.

Los requisitos exigidos por cada uno de los numerales de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y de la norma NTC ISO 9001:2015 que se evaluaron en la Auditoría Interna Virtual de Calidad fueron:

ISO/TS 54001:2019

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

- 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

Norma NTC ISO 9001:2015

8.7 Control de Salidas No conformes

8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes

8.7.2 Conservar información documentada

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y Compromiso

5.2. Política

5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

7. APOYO

7.1. Recursos

7.2. Competencia

7.3. Toma de Conciencia

7.5. Información documentada

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y Control Operacional

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.5. Producción y provisión del servicio

8.6. Liberación de productos y servicios

4. LAS OPORTUNIDADES DE MEJORA

Según la evidencia Nro. 4 sobre la Matriz de control y seguimiento de rechazos y devoluciones Registraría Formato RAFT 43, se indagó qué acciones se realizan para contactar al ciudadano y adelantar el tratamiento que permita dar continuidad al trámite, se identifica que no se están cumpliendo los tiempos establecidos en el procedimiento de Salidas NO Conformes RAPD06 y el Numeral de la Norma ISO-9001:2015, el requisito 8.7.1 “Prevención de la entrega involuntaria o el uso de Salidas NO Conformes (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio)”. Pregunta Nro. 4.

Al indagar al auditado sobre Cómo se le comunica al ciudadano el rechazo y el tratamiento que se debe realizar para dar continuidad al trámite, se informa que lo realizan vía telefónica, para lo cual no llevan un control de llamadas, no se aportan registros de notificaciones en físico, lo cual podría incurrir en el Numeral de la Norma ISO9001:2015, el requisito 8.7.1 “Prevención de la entrega involuntaria o el uso de Salidas NO Conformes (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio)”. Pregunta Nro. 15

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

5. NO CONFORMIDADES

- Mediante entrevista selectiva al equipo de trabajo conforme al Plan Operativo Electoral (P.O.E) y su anexo, se evidencia desconocimiento con respecto a la Norma TS:54001:2019, el requisito **7.2.2 General para el organismo electoral**, se evidenció que incumple las directrices emitidas por la oficina de planeación mediante correos electrónicos de fecha 17 y 27 de junio del 2019 en capacitaciones dirigidas a Delegados departamentales, Registradores Especiales, Enlaces de planeación y Coordinadores electorales, en la cual se envían instrucciones para el diligenciamiento del Plan Operativo Electoral (P.O.E). Pregunta Nro. 1
- Mediante entrevista realizada y lo registrado en el Plan Operativo Electoral (P.O.E), conforme a la Norma TS:54001:2019, **Numeral 6.1. “Acciones para abordar Riesgos y oportunidades**, se evidenció que incumplen las directrices emitidas por la Oficina de Planeación mediante correo electrónico de fecha 27 de junio de 2019 y las capacitaciones dirigidas a Delegados departamentales, Registradores Especiales, Enlaces de Planeación y Coordinadores Electorales, en la cual se solicitaba “revisar el Mapa de Riesgos por Procesos y Corrupción, los cuales se encuentran en la página WEB de la RNEC, se considera que hay riesgos adicionales a este Proceso Electoral en la Circunscripción a su cargo por lo que debe realizar los talleres de riesgos”. Pregunta Nro. 15
- Una vez indagado a los auditados sobre características internas/externas del SGC Electoral (Que comunica, cuando, a quién, cómo y quién), se evidencia que se encuentra plasmado dentro del Plan Operativo Electoral, (P.O.E), más no fue sustentado mediante la entrevista, incumpliendo con el Numeral de la Norma TS:54001:2019, el requisito “7.4 COMUNICACIÓN”. Pregunta Nro. 29
- A los auditados, se les preguntó, con respecto a la forma de liberar los productos, en que tiempo y con cuales registros se realiza para la inscripción de cédulas, respuesta no satisfactoria debido a que no se indicó que las constancias de inscripción se deben registrar en los formatos del (E4), según lo establece el Proceso Electoral, Procedimiento de la Conformación del Censo Electoral: incumple la Norma TS:54001:2019 Numeral “**8.6 Liberación de Productos y Servicios**”. Pregunta Nro. 37.
- Durante la entrevista a los servidores del equipo de trabajo de la Sede Departamental, con respecto al tratamiento que se debe dar a aquellas personas con discapacidad y/o adultos mayores que no pueden ejercer el derecho al voto, aunque conocen la logística e infraestructura de los puestos de votación, no se contemplan acciones o planes de contingencia previstas para solucionar con inmediatez, incumple del Proceso Electoral, Políticas de Operación: Procedimiento para preparar y organizar la logística del puesto para el desarrollo de la votación, Noma TS:54001:2019, el requisito “**7.1.3.1 Infraestructura para el proceso de registro electoral y de organizaciones políticas y candidatos**”. Pregunta Nro. 24.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Evidencia	Tema	Requisito por cumplir
RAS SALIDAS NO CONFORMES		
1	Capacitación	8.7.1
2	RAP 13 Y 14 DE DEVOLUCIONES INDICADORES	8.7.1
3	Correo electrónico de notificación a los ciudadanos y formato	8.7.1
4	RAF 43 del último trimestre	8.7.1
5	RAF 06 Planilla del último trimestre (cuadro de Excel)	8.7.1
6	Pantallazo control plataforma interno	8.7.1
7	Estadística de devoluciones de primer y segundo trimestre	8.7.1
8	Matriz de rechazos y RAFT 43	8.7.1
9	Control para detectar los rechazos.	8.7.1
10	Reporte semanal	8.7.1
11	Devolución de plástico	8.7.1
12	Como se le comunica a la ciudadana	8.7.1
13	Socialización del plan estratégico (capacitación)	4,1
14	Socialización del POE	4,3
15	5 hojas de vida	7,1,3,1
16	Acta de Seguimiento	7.1.4
17	Plan de capacitación (registro fotográfico y planilla de asistencia)	7.2.1 -7.2.2

6. ANEXOS.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

3.2.15 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de Cundinamarca y Registraduría Especial de Soacha

PROCESO AUDITADO: Gestión Electoral

1. GENERALIDADES.

Tabla 17. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Cundinamarca y Registraduría Especial de Soacha

Auditoría N° 001 - INFORME PRELIMINAR		Fecha de Auditoría: 17/07/2019
Dependencia Auditada: Delegación Departamental de Cundinamarca y Registraduría Especial de Soacha (Sitio)		
Proceso Auditado:	Gestión Electoral	
Procedimiento Auditado:	<ul style="list-style-type: none"> • Debates Electorales DECR01 - Mecanismos de Participación MPCR01 • R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema-RAPD06-Salidas No Conformes 	
Líder del proceso	Delegados Departamentales y Registradores Especiales.	
EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	Diana del Pilar Ordoñez Franco	
Auditor Acompañante	Berenice Polanco Mosquera	
T.S. Auditor Acompañante	Héctor Alfonso Montero Álvarez	
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y NTC ISO 9001:2015 en el cumplimiento de los requisitos para los productos y servicios electorales ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales y verificación de cumplimiento de requisitos bajo los criterios de la NTC ISO 9001:2015 al Macroproceso de Registro Civil e Identificación, Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS, procedimiento Salidas No Conformes por parte de la Delegación Departamental de Cundinamarca y Registraduría Especial de Soacha	
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna de Calidad a la Delegación Departamental de Cundinamarca y Registraduría Especial de Soacha, a todos los procesos y procedimientos del Macroproceso Gestión	

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

	Electoral (Plan Operativo Electoral) con base en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y al Macroproceso Registro Civil e Identificación al Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS al procedimiento Salidas No Conformes, con base en la NTC ISO 9001:2015.
--	---

2. RESUMEN EJECUTIVO.

Realizada la auditoría en la Delegación de Cundinamarca podemos concluir que conocen la organización, para lo cual establecen las necesidades y soluciones a factores que puedan interferir en el normal desarrollo del proceso electoral, socializan las directrices dadas por el Nivel Central con todos los entes que intervienen en el proceso, cumpliendo con el numeral 4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto.

En cuanto a la identificación las partes interesadas y los requisitos que se consideran relevantes para el desarrollo del proceso electoral, podemos observar que es así, en los documentos como el POE y la Matriz de Partes Interesadas se tocan puntualmente estos temas; determinando las necesidades y expectativas con respecto a los productos y servicios electorales que presta la Registraduría. El manejo de los productos y servicios ofrecidos en electoral, se ajustan a las necesidades y expectativas, lo anterior se refuerza con la definición que tienen de la operación para la prestación de los mismos, cumpliendo con el numeral 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Definen la operación para la prestación de servicios y determinan la gestión del recurso para el desarrollo del proceso, dando cumplimiento con el numeral 4.4.1 La organización debe determinar los procesos.

En los comités de seguimiento electoral realizados se ha logrado dar a conocer e implementar los lineamientos establecidos para el desarrollo del proceso electoral, además de instaurar los compromisos y acciones de los diferentes entes que intervienen, lo anterior cumpliendo en el numeral 5.1 Liderazgo y Compromiso

La delegación ha establecido las responsabilidades y autoridades de los diferentes roles y los ha socializado, esto se puede evidenciar en las actas de los comités de seguimiento electoral cumpliendo con el numeral 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización.

Conocen los objetivos y la política de calidad, los asocian adecuadamente con los procesos electorales, dando cumplimiento al numeral 6.2 Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos.

Al interior de la Entidad, se han presentado propuestas en soluciones tecnológicas innovadoras, que han optimizado los procesos y entrega de productos y servicios electorales tales como; el aplicativo

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

para montar las hojas de vida de los puestos de votación, el micrositio SICE, la inscripción de cédulas entre otros, con lo cual se le da cumplimiento al numeral 6.3 Planificación de los Cambios.

La Delegación determina los recursos necesarios para el establecimiento, implantación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión incluyendo los recursos internos, para lo cual realizan seguimiento a los procesos electorales y establecen lineamientos a fin de asegurar la validez y fiabilidad de los resultados, con lo cual se da cumplimiento al numeral 7.1 Recursos.

Registran el seguimiento y las medidas adoptadas para mitigar los riesgos propios del proceso electoral, las cuales se están evidenciando en los Comités de Seguimiento Electoral, con lo cual se da cumplimiento al numeral 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.

La organización da a conocer a través de capacitaciones, página web, intranet, correos electrónicos, reuniones y socializaciones, las modificaciones y actualizaciones en los procesos, de esta manera garantizan que todos los municipios las aplican, con lo cual se da cumplimiento al numeral 7.4 Comunicación.

Se evidencia que la Delegación cuenta con información documentada requerida por la ISO/TS 54001 – conforme con lo establecido en las tablas de retención documental. Dicha información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad electoral, está disponible para su uso, dónde y cuándo se necesita; la información que tiene la calidad de reservada es conserva en la delegación para custodia, con lo cual se da cumplimiento al numeral 7.5 Información Documentada.

A fin de estar actualizados en la información se realizan diferentes socializaciones para el caso puntual el POE, el calendario electoral con el cual se fijan las fechas de las etapas del proceso electoral. con lo cual se da cumplimiento al numeral 7.5.2 Creación y Actualización

Se establecen las actividades que se deben desarrollar durante el proceso electoral, socializado conforme a las responsabilidades en el proceso y en general en el Comité de seguimiento Electoral, con lo cual se da cumplimiento al numeral 7.5.4.4 Para la logística electoral.

En la etapa preelectoral se establece el calendario electoral, el cual junto con el POE se convierte en la carta de navegación de toda la Delegación, para ello se ha socializado la información, los documentos, el paso a paso y en general todo lo que pueda generar certificados y/o formularios como evidencia, con lo cual se da cumplimiento al numeral 7.5.4.5 Para logística electoral.

Reciben y replican información de los procesos a desarrollar con los diferentes actores, en este proceso electoral se cuenta con una herramienta nueva llamada SICE, la cual permite tener toda la información suministrada, recopilada y revisada por la parte electoral y los diferentes entes estatales que se han sumado con su aporte, en dicha herramienta cada actor encuentra las diferentes

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

posibilidades (video, YouTube, marco legal, definiciones, etc.) en la cuales completa la capacitación dando cumplimiento al numeral 7.5.4.7 Para la educación electoral.

Se registra al elector en los formularios correspondientes, que pueden ser verificados por funcionarios específicos a través de la consulta en la plataforma. dando cumplimiento al numeral 7.5.6.2 Para el registro de votantes.

En los casos que indica la Ley, se expide certificado electoral o certificación de esta según el registro realizado. Reciben y replican información de los procesos a desarrollar, con lo cual se da cumplimiento al numeral 7.5.6.5 Para la votación.

La planificación operacional es generada en el POE, documentando la planificación del desarrollo del servicio electoral, con lo cual se da cumplimiento al numeral 8.1 Planificación y Control Operacional

La comunicación con el cliente se realiza por diferentes canales para acceder a información relativa a los productos y servicios de la entidad, dentro de los cuales se cuenta con la página web, atención al ciudadano, redes sociales, siendo la de mayor uso los PQRs radicados, con lo cual se da cumplimiento a los numerales 8.2 Requisitos para los Productos y Servicios, además al numeral 8.2.1 Comunicación con el Cliente.

Los requisitos para el proceso electoral se encuentran reglamentados por Ley, y establecidas en el POE de la Delegación, con lo cual se da cumplimiento a los numerales 8.2.3.3 Los registros de las revisiones de requisitos deben incluir, además de los requisitos de 7.8.4.1.

El seguimiento:

- a) Cuestiones Abordadas Durante la Revisión;
- b) Cualquier decisión tomada o acción asignada para asegurar que los requisitos sean completos, no ambiguos y no en conflicto unos con otros.

Se identifican cuáles son las causas que pueden dar origen a la salida no conforme y cuentan con logística para garantizar el derecho al voto de los ciudadanos y ciudadanas. 8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Por lo anterior podemos concluir que manejan bien el macroproceso de acuerdo con sus documentos guía: POE y calendario electoral, hacen buena aplicación de la norma ISO y la norma técnica TS, deben familiarizarse más con el vocabulario técnico dado por esta última.

En cuanto a la parte de En lo referente al macroproceso de R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema-RAPD06-Salidas No Conformes, se evidencia que identifican las principales causales de devolución de la Delegación Departamental a través del desarrollo del proceso, lo anterior en cumplimiento del numeral 8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio).

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Se tiene un cuadro de devoluciones en el cual se ha establecido que las causas más frecuentes están dadas por foto y firma, lo anterior obedece a las nuevas directrices que se han implementado con el aplicativo.

Por lo anterior la Delegación Departamental realizó la socialización del manual y el link, dando cumplimiento del numeral 8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio).

Siguen el procedimiento para contactar al ciudadano, por lo cual utilizan correo electrónico, teléfono, celular, en el caso de no poder contactarlo, se publica el listado en la Registraduría y poder realizar nuevamente el trámite, dando cumplimiento del numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes Rechazos Etapa de Producción y Envío.

Se pudo ver el proceso en el cual se hace el seguimiento del material desde el momento que sale de la Registraduría Municipal, pasa por la Delegación en el cual tiene varios controles y finalmente es enviado a Oficinas Centrales, dando cumplimiento del numeral 8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio).

La división de la actividad de recepción y escaneo permite que se realice un doble filtro y así se identifique a tiempo las posibles salidas no conformes, dando cumplimiento del numeral 8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio)

Se realiza seguimiento a la Delegación Departamental a las Devoluciones desde la plataforma del Web Service, dando cumplimiento del numeral 8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio).

Una vez recibido el material en la Delegación se procede a realizar varios controles con el fin de no rechazar el material y que continúe con el proceso, evitando así que sea producto no conforme. Se utiliza el escáner para poder manejar las imágenes de la deca y mejorar las fotos, ajustarlas al tamaño y adaptarlas a las nuevas especificaciones, dando cumplimiento del numeral 8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio).

Se realiza el seguimiento y actividades de control de cada caso, dando cumplimiento del numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes Rechazos Etapa de Producción y Envío (Nivel Desconcentrado).

Se verifican a través del Web Service, el trámite en el que se encuentra la solicitud del documento de identificación de los ciudadanos, dando cumplimiento del numeral 8.7.1 Prevención de la entrega

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

involuntaria o el uso de salidas no conformes (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio).

Cuentan con un link en el que las registradurías municipales cargan la información de los trámites para que sean verificados y validados desde la delegación, dando cumplimiento del numeral 8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio).

El seguimiento se tiene hasta que el ciudadano recibe su documento, dando cumplimiento del numeral 8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio).

Durante la auditoría se pudo evidenciar que han disminuido notoriamente las salidas no conformes, debido a los controles que han implementado desde el recibo del material, pasando por el escaneado y demás etapas.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas, muestra preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Cero (0)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Cero (0)
Total	Cero (0)

3. FORTALEZAS.

Es de destacar que manejan muy bien el POE, hacen un adecuado seguimiento al calendario electoral, especialmente en lo referente al cumplimiento de las fechas establecidas, en cada una de sus etapas.

4. CONFORMIDADES.

Se encontraron 37 conformidades, las cuales están detalladas en el registro de auditoría en sitio.

5. NO CONFORMIDADES.

Una vez realizada la auditoría no se encontraron no conformidades.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

No se encontraron oportunidades de mejora.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoría Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoría Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

Se anexan las evidencias recogidas en la Delegación Departamental de Cundinamarca y Especial de Soacha, además el registro de auditoría en sitio y el acta de cierre.

3.2.16 DEPENDENCIA AUDITADA: Registraduría Delegada en lo Electoral

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01

1. GENERALIDADES.

Tabla 18. Generalidades Auditoría Registraduría Delegada en lo Electoral

Auditoría N° 001		Fecha de Auditoría: 24 de Julio de 2019
Dependencia Auditada: Registraduría Delegada en lo Electoral (Centrales)		
Proceso Auditado:	Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01	
Procedimiento Auditado:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conformación del Censo Electoral-DEPD01 ✓ Designación Jurados de Votación-DEPD02 ✓ Administración de Pliegos Electorales-DEPD03 ✓ Conformación y Actualización de la DIVIPOLE-DEPD04 ✓ Capacitación de los Actores del Procesos Electoral-DEPD06 ✓ Inscripción de Candidaturas-DEPD07 ✓ Preparación y Organización de la Logística del Puesto para el Desarrollo de la Votación-DEPD08. ✓ Establecimiento y Distribución de los KITS Electorales-DEPD09 ✓ Verificación de Apoyos-MPPD01 ✓ Inscripción de Promotores o Comités Promotores MPPD02 	
Responsable del proceso	Dr. JAIME HERNANDO SUÁREZ BAYONA.	
EQUIPO AUDITOR		

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Auditor Coordinador	Nelson Alfonso Campo Valencia
Auditor Acompañante	Yolanda Patricia Peña Hernández
Auditor Acompañante	Marcela Andrea Díaz Andrade
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de cumplimiento de requisitos bajo los criterios de la NTC ISO 9001:2015 al Macroproceso Gestión Electoral en la sede central.
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna de Calidad a la Registraduría Delegada en lo Electoral, la Dirección de Gestión Electoral y la Dirección de Censo Electoral y sus grupos de trabajo, a todos los procesos y procedimientos del Macroproceso en Electoral con base en la NTC ISO 9001:2015.

2. RESUMEN EJECUTIVO.

La Auditoría Interna de Calidad realizada a todos los procesos en general correspondientes al Macroproceso en lo Electoral, se inició el miércoles 24 de julio de 2019 a las 8:00 a.m., con la presencia del Registrador Delegado en lo Electoral, Los Directores de Gestión Electoral y Censo Electoral y de los Coordinadores y profesionales de apoyo a los procesos, quienes aprobaron el plan de trabajo y firmaron el acta de inicio AIFT12 anexo 1 al presente documento.

Con base en el alcance de la auditoría y lo evidenciado en las dependencias auditadas que muestra el numeral 1 de este documento, se llevó a cabo la verificación del cumplimiento de las actividades relacionadas en el Plan de Desarrollo del Servicio Electoral y los procesos y procedimientos cuyo contexto y de acuerdo a las caracterizaciones correspondientes, se evaluó la conformidad del cumplimiento de los criterios y requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015, considerando lo siguiente:

- Como parte del desarrollo del programa de auditoría de la Entidad y con el fin de determinar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, la información y recursos utilizados corresponden a: los requisitos de Sistema de Gestión NTC ISO 9001:2015, información documentada del Sistema de Gestión establecida por la Entidad para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la Entidad 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 la toma de muestra de evidencia objetiva de las actividades y resultados de los procesos y por ello se minimizó la asociación de la incertidumbre, razón por la cual no fue posible verificar toda la información documentada soporte en cada una de las dependencias.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

- El equipo auditor manejó la información documentada suministrada por los profesionales de apoyo de los procesos, en forma confidencial bajo la responsabilidad del Auditor Coordinador de la auditoría, la cual será eliminada una vez se entregue el informe final a la Registraduría Delegada en lo Electoral y a la Oficina de Control Interno.
- Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

Ahora bien, dentro del componente del direccionamiento estratégico en la Registraduría Delegada en lo Electoral, se tiene bien Definida su contribución al alcance del objetivo estratégico y/o de calidad con énfasis en el contexto organizacional, en el logro de los resultados deseados en mejora de la satisfacción de los clientes (colombianos) electorales y extranjeros, bajo un enfoque basado en procesos y en riesgos.

Respecto a los recursos de apoyo electorales, tales como las personas y la infraestructura se consideran en ellos, 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 electorales, los productos y servicios conformes de manera sistemática.

La auditoría fue coordinada por el Auditor Coordinador Nelson Alfonso Campo Valencia, quien junto con los Auditores Yolanda Patricia Peña Hernández y Marcela Andrea Díaz Andrade, evaluaron y revisaron el cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2015, en compañía del Registrador Delegado en lo Electoral, los directores de Gestión Electoral, Censo Electoral y los profesionales y servidores de apoyo a los procesos (Ver Anexo 2), revisando para cada caso las evidencias y hallazgos encontrados en la Lista de verificación AIFT13 (Ver Anexo 3).

El Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14 (Ver Anexo 4) fue diligenciado con el análisis de las observaciones registrados en la Lista de Verificación consolidando así el análisis de las Fortalezas y Conformidades durante el desarrollo de la Auditoría Interna realizada, resaltando que la información solicitada por el Equipo Auditor y registrada en la Lista de verificación, fue brindada por el Auditado de forma diligente a través de información documentada, clara, precisa y fundamentada con la base legal y documental de cada uno de los procesos, lo que facilitó de manera significativa la recolección, compilación y análisis de las evidencias presentadas, sin encontrar No conformidades y oportunidades de mejora.

Ahora bien, se realizó también la verificación de las evidencias presentadas de las actividades realizadas con el esquema del proceso electoral formulado para la elección del próximo 27 de octubre de 2019, por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible en términos de tiempo y lugar, verificar en su totalidad la información documentada en sus dependencias.

El resultado obtenido en las diferentes visitas realizadas fue el siguiente:

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Esta auditoría se caracterizó, por la revisión de evidencias específicas objetivas que comprobaran el estado de cumplimiento del SGC en la misma.

- Respecto a lo anterior, se realizó la visita a las Oficinas encargadas de la Inscripción de Candidaturas y Jurados de Votación donde, se evidenció el cumplimiento de los requisitos establecidos en los procedimientos correspondientes.
- Se comprobó, que existe gran fortaleza en la gestión del conocimiento electoral por parte de los Registradores Especiales en conjunto con sus equipos de trabajo y en los demás componentes que hacen parte de los procedimientos electorales y en lo documentado en el Plan Operativo Electoral.

Durante la auditoría, se evidenció el cumplimiento de los diferentes requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2015, sin encontrar hallazgos que generen una no conformidad en lo relacionado con el control de las salidas no conformes.

Se evidenció el cumplimiento de las directrices y la normatividad dispuesta en el proceso de Gestión Documental y lo estipulado en las Tablas de Retención Documental.

Por otro lado, el Equipo Auditor para revisar la base documental y procedimental de los diferentes procesos y procedimientos electorales que operan en la Registraduría delegada en lo Electoral y sus dependencias; realizó una técnica preguntas directas con enfoque basado en atributos y evidencias, que tuvo como propósito dar cumplimiento a los objetivos de la auditoría y la revisión de la documentación contenida en los procesos con miras al cumplimiento de la NTC ISO 9001.

Este trabajo constituyó la evidencia documental de las fortalezas y conformidades que se encontraron el desarrollo de la Auditoría (Ver Anexo 6).

La Auditoría Interna finalizó el día 24 de julio de 2019 a las 3:30 p.m., junto con el Registrador Delegado en lo Electoral, sus directores, coordinadores de los procesos y el equipo auditor, el auditado mostró una significativa aceptación y receptividad frente a las fortalezas encontradas por los auditores y un claro interés en mantener el control y monitoreo permanente a los procesos, manifestando el valioso interés de garantizar el mejoramiento continuo de los procesos a su cargo. (Ver Anexo 5).

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes, muestra (131) conformidades con respecto a la norma NTC ISO 9001:2015, donde en su totalidad correspondieron a (137) requisitos generales, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Seis (6)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Cero (0)
Total	Seis (6)

3. FORTALEZAS.

Uno de los mecanismos de comunicación con los clientes electorales corresponde a las P.Q.R.S.D.C's, es por esto que las **“Necesidades y expectativas de las partes interesadas” (4.2)**, en la Registraduría Delegada en lo Electoral, corresponde a actividades controladas y monitoreadas por sus directivos, ya que estas son atendidas oportunamente en términos de tiempo y calidad, generando de esta forma un impacto favorable sobre los productos y servicios entregados y con la buena comunicación con los clientes electorales.

De los elementos innovadores creado por la Registraduría Delegada en lo Electoral corresponde a la creación, diseño y producción posterior del cubículo denominado “Cubículo Talla Baja”, el cual facilitará a los clientes electorales con alguna limitación, que puedan ejercer el derecho al voto de una manera más fácil, situación que fortalece la conformidad del requisito **(7.1.3) “Infraestructura”**, donde la Registraduría Nacional del Estado Civil a nivel nacional asegurará la existencia de instalaciones, equipos y servicios necesarios para proporcionar al cliente electoral un servicio conforme de manera sistemática, dando tratamiento a aquellas personas con discapacidad y/o adultos mayores con baja estatura o gente pequeña.

Una de las herramientas de control en tiempo real a utilizar para las Elecciones del 27 de octubre de 2019, corresponde a la puesta en marcha del acceso a una APP en los teléfonos móviles a cargo de los Delegados de Puesto responsables de la **“Infraestructura para la logística electoral” (7.1.3.2)**, donde estos actores del proceso informarán de manera oportuna y en tiempo real las condiciones técnicas, físicas e incidentes que se presentasen en los puestos de votación. De esta manera se brindará atención inmediata y posibles soluciones a los inconvenientes presentados.

Respecto a los **“Conocimientos de la Organización” (7.1.6.)**, la experiencia y conocimiento técnico del equipo de trabajo profesional y de apoyo en la Registraduría Delegada en lo Electoral; representado por servidores que han desarrollado su actividad en la entidad, poseen un cúmulo importante de conocimiento experiencial en los procesos electorales, con la transmisión de saberes respecto a los servicios electorales a entregar, la cual facilita que el desarrollo operativo de los procesos se lleve a cabo de manera eficiente y de conformidad con los requisitos especificados.

Una de las fortalezas identificadas durante el ejercicio de auditoría, que le da valor agregado al requisito de la NTC ISO 9001:2015 **(7.2) “Competencia”** en temas de formación y capacitación para la

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Educación Electoral, corresponde a la creación del SICE (Sistema Integral de Capacitación Electoral), como iniciativa soportada en dos pilares fundamentales; pedagogía y verificación de noticias falsas.

Consiste en una plataforma virtual liderada por la Registraduría Nacional del Estado Civil y de las Instituciones que hacen parte de la logística de los procesos electorales en Colombia tales como: Consejo Nacional Electoral-CNE, Fiscalía General de la Nación, la Unidad de Recepción Inmediata para la Transparencia Electoral-URIEL, Instituto Nacional para Ciegos-INCI, Procuraduría General de la Nación, Escuela Superior de Administración Pública-ESAP, Policía Nacional, Migración, Misión de Observación Electoral-MOE, Ministerio del Interior, Instituto Nacional de Sordos-INSOR.

Dicha plataforma cuenta con un menú desplegable para capacitación para los siguientes actores del proceso:

- Grupos Significativos, Movimientos Sociales y Promotores del Voto en Blanco.
- Partidos y Movimientos Políticos.
- Funcionarios de la Registraduría Nacional del Estrado Civil.
- Ciudadanos Electorales.
- Jurados de Votación.
- Delegados de Puesto.
- Testigos Electorales.
- Observadores Electorales.
- Fuerza Pública
- Comunidades Indígenas.

Así las cosas, la Registraduría Nacional del Estado Civil a través del Macroproceso en lo Electoral, garantiza el acceso a la formación de los actores electorales para así alcanzar la competencia necesaria y la conformidad de los productos y servicios ofrecidos. De otra parte, lograr la satisfacción del cliente electoral, asegurando de esta forma que los diferentes actores son competentes para el desempeño de los procesos con la profundización en la articulación de las capacitaciones, formación e información sobre los procesos y servicios electorales con las demás entidades y organismos que participan de la educación electoral.

El Macroproceso en lo Electoral asegura que los procesos, productos y servicios proporcionados externamente cumplen con las especificaciones técnicas mínimas, determinando contundentemente los requisitos y controles para la Inscripción de Candidaturas y Designación de Jurados de Votación situación que fortalece permanentemente lo determinado en el requisito **8.4 “Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente”** donde se evidenció por parte del equipo auditor en visita realizada “in situ” que las plataformas utilizadas para el proceso de inscripción de candidatos y sorteo de jurados cuentan con una estructura robusta que permite consolidar información de manera transparente y oportuna garantizando a las partes interesadas confianza en la calidad de la información suministrada, adicional a ello cuentan con mejoras generadas a partir del análisis de experiencias

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

vividas y lecciones aprendidas de procesos electorales anteriores, lo que permite fortalecer la ejecución de las actividades y garantizar óptimos resultados con la satisfacción del cliente electoral.

4. CONFORMIDADES.

Los requisitos exigidos por cada uno de los numerales de la norma NTC ISO 9001:2015 que se evaluaron en la Auditoría Interna de Calidad fueron:

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y Compromiso

5.2. Política

5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

7. APOYO

7.1. Recursos

7.2. Competencia

7.3. Toma de Conciencia

7.5. Información documentada

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y Control Operacional

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.5. Producción y provisión del servicio

8.6. Liberación de productos y servicios

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

9.2. Auditoría Interna

9.3. Revisión por la Dirección

10. MEJORA

10.2. No conformidad y Acción Correctiva

10.3. Mejora Continua

Se evidenciaron un total de (131) Conformidades, para los requisitos generales especificados anteriormente.

5. NO CONFORMIDADES.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

No se encontraron no conformidades respecto al Auditaje realizado a los procesos para el cumplimiento de los criterios de la norma NTC ISO 9001:2015.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

No se encontraron oportunidades de mejora respecto al Auditaje realizado a los procesos para el cumplimiento de los criterios de la norma NTC ISO 9001:2015.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL RESULTADO DE LA AUDITORÍA PARA EL MACROPROCESO EN LO ELECTORAL, BAJO LOS CRITERIOS NORMA NTC ISO 9001:2015.

La formulación del Plan de Desarrollo del Servicio Electoral de acuerdo a los parámetros establecidos por la Oficina de Planeación y con base en la actualización de los procesos y procedimientos del Macroproceso en lo Electoral, evidenció el compromiso, toma de conciencia y fortalecimiento de los conocimientos de los servidores públicos de la Registraduría Delegada en general respecto a la gestión de los productos y servicios electorales.

El equipo auditor consideró como generador de valor agregado a esta auditoría que los servidores objeto de Auditaje de la Registraduría Delegada en lo Electoral, presentan conocimiento en la operación de los procesos electorales, donde la gestión del conocimiento, las habilidades experienciales, sus competencias y demás atributos son de gran fortaleza gracias al tiempo de trabajo y experticia en los diferentes eventos electorales que han desarrollado, lo anterior como motivador de los servidores que recién se vinculan a la entidad y por ende los resultados favorables generados en el ejercicio de las auditorías.

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

3.2.17 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación de Guainía y Registraduría Especial de Inírida.

PROCESO AUDITADO: Gestión Electoral – Mecanismos de Participación y Debates Electorales
Registro Civil e Identificación R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema

1. GENERALIDADES.

Tabla 19. Generalidades Auditoría Delegación de Guainía y Registraduría Especial de Inírida

Auditoría N° 01		Fecha de Auditoría: 22/07/2019
Dependencia Auditada: Delegación de Guainía y Registraduría Especial de Inírida.		
Proceso Auditado:	Gestión Electoral – Mecanismos de Participación y Debates Electorales Registro Civil e Identificación R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema	
Procedimiento Auditado:	Conformación del censo electoral Designación jurados de votación Administración de pliegos electorales Conformación y actualización de la Divipole Capacitación de los actores del proceso electoral Inscripción de candidaturas Preparación y organización de la logística del puesto de votación para el desarrollo de la votación Establecimiento y distribución de los kits electorales Verificación de apoyos Inscripción de promotores o comités promotores Salidas No Conformes	
Líder del proceso	Delegados Departamentales del Guainía.	
EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	MIGUEL ANGEL DIAZ MORENO	
Auditor Acompañante	GERARDO ANDRES SANABRIA MUÑOZ	
Auditor Acompañante	YORDI ANDRES OVIEDO REINA	
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015 en los productos y	

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

	servicios ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales.
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoria Interna a la Delegación Departamental Guainía y Registraduría Especial de Inírida a todos los procesos y procedimientos del macroproceso electoral (Plan Operativo Electoral) y al procedimiento de Salidas No Conformes del Proceso RAS del macroproceso Registro Civil e Identificación con base en los requisitos establecidos en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015.

2. RESUMEN EJECUTIVO.

La auditoría inició una hora y veinte minutos (01:20) tarde por problemas de conectividad en la delegación de Guainía, adicionalmente no contó en la apertura con la presencia de los delegados departamentales. Veinte minutos (00:20) de iniciada la auditoria hizo presencia el delegado Hector Osorio, mientras que el doctor Gustavo Antonio Hernández, no asistió en toda la jornada de auditoria.

Transcurrida una hora de iniciada la auditoria y ante el comportamiento y actitud negativa del delegado **HECTOR OSORIO**, el equipo auditor solicitó la presencia del jefe de la oficina de control interno, el doctor Juan Manuel Vargas, quien participó en la auditoria hasta el mediodía.

Durante el ejercicio de la auditoria, la permanencia del delegado departamental presente no fue constante y permanente, estando largos periodos de tiempo fuera del recinto de manera injustificada y los lapsos en los que tuvo uso de la palabra mostro una actitud agresiva y evasiva ante los cuestionamientos del equipo auditor.

La Auditoria se realizó de forma virtual 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 sistema para el citado proceso.

Al término del proceso de auditoria virtual, se realizó una reunión de cierre de la cual se generó la respectiva Acta de Cierre de Auditoría.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas, muestra preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Una (1)
# No conformidades	Tres (3)
# Oportunidades de Mejora	Dos (2)
Total	Seis (6)

3. FORTALEZAS.

7.4 comunicación

La Delegación Departamental ha previsto un proceso de información adicional a las partes interesadas del proceso electoral.

En el Sharepoint no se observó evidencia al respecto, a no ser que se trate de un comunicado del 27 de junio de 2019 (evidencia No. 2) mediante el cual se invita a candidatos y partidos políticos, movimientos y grupos a una inducción a efecto de la inscripción de candidaturas.

En el registro de auditoría en sitio se registra como EVIDENCIA: “Teniendo en cuenta la idiosincrasia y geografía propia del Departamento de Guainía, se evidencio que la Delegación Departamental ha previsto un proceso de información adicional a las partes interesadas del proceso electoral.” y como HALLAZGO, “La Delegación Departamental ha previsto un proceso de información adicional a las partes interesadas del proceso electoral.”

4. CONFORMIDADES.

En el proceso de auditoria realizado en la Delegación Departamental del Putumayo y la Registraduría Especial de Mocoa encuentran las siguientes conformidades:

4.1 comprensión de la organización y su contexto

4.4.3. Justicia e imparcialidad del proceso electoral

5.1 liderazgo y compromiso

5.2 política

5.3 roles, responsabilidades y autoridades en la organización

6.3 planificación de los cambios

7.1 recursos

7.1.3.2 Infraestructura para el registro de votantes y el registro de organizaciones y candidatos políticos

7.1.3.3 infraestructura para las delegaciones electorales

7.1.3.4 infraestructura para la votación

7.1.3.5 infraestructura para el recuento de votos y la clasificación de resultados

7.1.4 ambiente para la operación de los procesos

7.1.5 recursos de seguimiento y medición

7.1.5.2 trazabilidad de las mediciones

7.1.6 conocimientos de la organización

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

7.2 competencia

7.2.2 general para el organismo electoral

7.3 toma de conciencia

7.5 información documentada

7.5.2 creación y actualización

7.5.3 – 7.5.3.1. Control de la información documentada

7.5.3.2 Requisitos mínimos de Documentación (R.M.D.)

7.5.3.3 Requisitos mínimos de Documentación (R.M.D.)

7.5.4 Requisitos mínimos de documentación

7.5.4.2 para el registro de votantes

7.5.4.3 para el registro de organizaciones políticas y candidatos

7.5.4.4 para la logística electoral

7.5.4.5 para la logística electoral

7.5.4.6 para el recuento de votos y la declaración de resultados

7.5.4.7 para la educación electoral.

7.5.4.8 para la supervisión del financiamiento de campañas.

7.5.4.9 para la resolución de disputas"

7.5.5 control de registros

7.5.6 requisitos mínimos de registros

7.5.6.2 para el registro de votantes

7.5.6.3 para el registro de organizaciones políticas y candidatos

7.5.6.4 para logística electoral.

7.5.6.5 para la votación

7.5.6.6 para el recuento de votos y la declaración de resultados.

7.5.6.7 para la educación electoral

7.5.6.8 para la supervisión del financiamiento de campañas

7.5.6.9 para la resolución de disputas

8.1 planificación y control operacional

8.2 requisitos para los productos y servicios

8.2.1 comunicación con el cliente

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3 revisión de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3.2 Información documentada.

8.2.3.3 los registros de las revisiones de requisitos deben incluir, además de los requisitos de 7.8.4.1.

a) cuestiones abordadas durante la revisión;

b) cualquier decisión tomada o acción asignada para asegurar que los requisitos sean completos, no ambiguos y no en conflicto unos con otros.

8.2.4 cambios en los requisitos para los productos y servicios

8.3 diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.2 planificación del diseño y desarrollo

8.3.3 entradas para el diseño y desarrollo

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

- 8.3.4 controles del diseño y desarrollo
- 8.3.5 salidas del diseño y desarrollo
- 8.3.6 cambios del diseño y desarrollo
- 8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
- 8.4.2 tipo y alcance del control
- 8.4.3 información para los proveedores externos
- 8.5 producción y provisión del servicio
- 8.5.2 identificación y trazabilidad
- 8.5.3 propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
- 8.5.4 preservación
- 8.5.5 actividades posteriores a la entrega
- 8.5.6 control de los cambios
- 8.6 liberación de los productos y servicios
- 8.7 control de las salidas no conformes
- 8.7.2 control de las salidas no conformes
- 8.7.3 control de las salidas no conformes
- 9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación
- 9.1.2 satisfacción del cliente
- 9.1.3 análisis y evaluación
- 9.2 auditoría interna
- 9.2.2 auditoría interna
- 9.2.3 auditoría interna
- 9.3 revisión por la dirección
- 9.3.2 entrada de la revisión por la dirección
- 9.3.3 salidas de la revisión por la dirección
- 10. mejora
- 10.2 no conformidad y acción correctiva
- 10.2.2 No Conformidad y Acción Correctiva
- 10.3 mejora continua

Registro Civil e Identificación R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema

- 8.7 Control de las Salidas No Conformes
- 8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio)
- 8.7.2 Conservar Información Documentada

5. NO CONFORMIDADES.

- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
Las necesidades y las expectativas de los clientes no están contempladas en la delegación de Guainía.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

7.3 Toma de conciencia

Los auditados no evidenciaron conocimiento sobre el alcance de Sistema de Gestión de Calidad
 Los auditados no evidenciaron conocimiento sobre el alcance de Sistema de Gestión de Calidad

6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades

Los auditados no evidenciaron conocimiento sobre los riesgos

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

7.1.6 Conocimiento de la Organización

No se tienen claros los conceptos de entradas, salidas de sus procesos.

En el registro de auditoría en sitio, se enuncia como EVIDENCIA que: “Al preguntar a los auditados sobre las entradas y salidas de sus procesos, no tienen claros los conceptos para identificarlos dentro de los mismos.” y como HALLAZGO: “No se tienen claros los conceptos de entradas, salidas de sus procesos.”

Ante lo anterior, la ISO NTC 9001:2015, indica que “La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe: ...a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos...”

La TS 54001:2019, expresa que la organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad electoral mencionados anteriormente, deben incluir los procesos para las actividades de dirección, la provisión de recursos, la ejecución, la medición, el análisis y la mejora. En mi concepto, las entradas y salidas de los procesos se han determinado, por lo tanto, no se observa incumplimiento del requisito, en este caso se deja entrever es una debilidad en el conocimiento de los componentes de cada uno de los procesos, por cuanto no se tiene conocimiento qué es una entrada o salida de un proceso, de hecho, no deben identificar los mismos.

7.2.3 educación y formación de trabajadores electorales

No se tiene evidencia objetiva que demuestre el impacto de las capacitaciones para el proceso electoral. En atención a lo expuesto en la TS 54001:2019, al respecto del numeral 7.2.3, se indica que El organismo electoral se asegurará de que los trabajadores políticos hayan completado exitosamente la capacitación (ver 7.5.4.4) para su función. Demostrará inversiones regulares en la educación continua y la capacitación de todo el personal.

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

Las Evidencias de la auditoria se encuentran disponibles en la herramienta virtual SHAREPOINT, establecida para el ejercicio de auditoria.

3.2.18 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de Guaviare y Registraduría Especial de San José del Guaviare

PROCESO AUDITADO: Gestión Electoral – Mecanismos de Participación y Debates Electorales Registro Civil e Identificación R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema

1. GENERALIDADES.

Tabla 20. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Guaviare y Registraduría Especial de San José del Guaviare

Auditoría N° 001		Fecha de Auditoría: 04 y 15 de julio de 2019
Dependencia Auditada: Delegación Departamental de Guaviare y Registraduría Especial de San José del Guaviare.		
Proceso Auditado:	DEBATES ELECTORALES, MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Autoridades Locales 27 de octubre De 2019 RAS: SALIDAS NO CONFORMES	
Procedimiento Auditado:	Todos los Procedimientos del Macroproceso Electoral y Procedimiento Salidas No Conformes (RAPD06) de Registro Civil e Identificación.	
Líder del proceso	GABRIEL SANCHEZ SARAZQUÍ	
EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	MÓNICA MUÑOZ CASALLAS	
Auditor Acompañante	Henry Jesus Combariza Rodríguez	
Auditor TS	Marcela Ramírez Avellaneda	
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015 en los productos y servicios ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales.	
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna a la Delegación Departamental de Guaviare y Registraduría Especial de San José del Guaviare a todos	

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

	los procesos y procedimientos del macro proceso electoral (Plan Operativo Electoral) y al procedimiento de Salidas No Conformes del Proceso RAS del macro proceso Registro Civil e Identificación con base en los requisitos establecidos en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015.
--	--

2. RESUMEN EJECUTIVO.

La auditoría Interna de Calidad a la Delegación Departamental de Guaviare y Registraduría Especial de San José del Guaviare, se realizó de manera virtual, con inicio en reunión de apertura el 4 de julio de 2019 en horario de 8:00am a 9:00am y desarrollando el proceso de auditoría hasta las 12:30 pm, toda vez que se presentaron fallas técnicas de comunicación de la fibra óptica de la red WAN, que no permitieron que se culminará la auditoria en las fechas programadas, se suspende la auditoria para ser reanudada el lunes 15 de julio de la siguiente manera: Delegación departamental de 8:00am a 12:00m, Registraduría especial de San José del Guaviare de 2:00pm a 5:00pm.

La auditoría desarrolló conforme a lo programado, mediante entrevistas virtuales y verificación de evidencias registradas en archivos enviados a las carpetas virtuales en Share Point. La auditoría fue atendida por el Dr. GABRIEL SANCHEZ SARAZQUÍ delegado departamental encargado de los dos despachos, MARISOL QUIROGA GONZALES Auxiliar Administrativo - Apoyo en Talento Humano y Electoral, OMAR ANTONIO PEÑALOZA POSADA Profesional apoyo planeación, CARLOS ANDRES BELTRAN VIVEROS Administrador centro acopio.

Se auditó el cumplimiento de los requisitos de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 en los productos y servicios electorales, ofrecidos por la Delegación Departamental del Guaviare y la Registraduría Especial de San José del Guaviare. Igualmente, en el Macro proceso de RAS: el procedimiento Salidas No Conformes bajo la norma NTC ISO 9001:2015. En el macro proceso Electoral se verificaron los procedimientos EPD01 Conformación del Censo electoral, DEPD02 Designación Jurados de votación, DEPD03 Administración de pliegos electorales, DEPD04 Conformación y Actualización de la DIVIPOLE, DEPD06 Capacitación de los actores del proceso electoral, DEPD07, Inscripción de candidaturas, DEPD08 Preparación y organización de la logística del puesto de votación para el desarrollo de la votación, DEPD09 Establecimiento y distribución de los kits electorales. MPPD01 Verificación de apoyos, MPPD02 Inscripción de promotores o comités promotores.

La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias objetivas de las actividades y resultados de los procesos, verificando en el registro los archivos de conformidad con las salidas de los procedimientos.

Los Delegados Departamentales de Guaviare Dr. Gabriel Sánchez Sarasty, Dr. Gabriel Cortes Lopez y el Registrador Especial encargado en San José del Guaviare Dr. Jorge Miller Vega Días, en compañía de los profesionales de apoyo para los procesos de Identificación, Registro Civil y de

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Electoral, brindando colaboración a los auditores, con respecto y diligencia, sin reportar ninguna objeción al resultado de la auditoría interna virtual de calidad.

Se dio cumplimiento al objetivo de la auditoría por cuanto esta se desarrolló de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, la muestra se toma del desarrollo de 90 preguntas orientadoras, articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y (20) a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Estructura Registraduría Nacional en el Guaviare

La Delegación del Guaviare cuenta con cuatro (04) Registradurías distribuidas así:

Una (1) Registraduría Especial en la capital, San José del Guaviare, zonificado con cuatro (04) zonas y nueve (09) puestos; incluido el puesto cárcel.

Tres (3) Registradurías Municipales, en los municipios de El Retorno, Calamar y Miraflores.

Para el proceso Electoral de Autoridades Locales (Gobernador, alcalde, Concejo, Asamblea y Juntas Administradoras Locales JAL), que se realizará el próximo 27 de octubre de 2019, en el departamento del Guaviare se contará con veinte (20) puestos de votación, distribuidos en los cuatro (04) municipios del Departamento

Para las elecciones del 27 de octubre de 2019 se crearon dos nuevos puestos electorales en el municipio de San José del Guaviare, así:

INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTANDER SEDE DIVINO NIÑO
INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ CELESTINO MUTIS

En el Departamento se designarán mil trescientas ochenta y cuatro (1.384) personas aproximadamente para que cumplan con la función de jurados de votación el día de las elecciones.

En el siguiente cuadro observamos la información del censo electoral y puestos de votación (20 en total), para el proceso electoral de autoridades locales a realizar en este 2019, así:

CENSO ELECTORAL	No.	%	Puestos Votación	
San José del Guaviare	40.451	68.09%	(9)	45%
Calamar	5.540	9.33%	(1)	5%
El Retorno	9.386	15.80%	(5)	25%
Miraflores	4.030	6.78%	(5)	25%
Censo electoral en el Departamento	59.407	100%	(20)	100%

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Requisitos de la Norma a Auditar

Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019

4. Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la Organización y su contexto

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión e la calidad

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.2 Política

5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la organización

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.3 Planificación de los cambios

7. APOYO

7.1 Recursos

7.2 Competencia

7.3 Toma de conciencia

7.4 Comunicación

7.5 Información documentada

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y Control Operacional

8.2 Requisitos para los productos y servicios.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.5 Producción y Provisión del servicio

8.6 Liberación de los productos y servicio

8.7 Control de las salidas no conformes (Proceso RAS)

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.2 auditoría interna

10. MEJORA

10.1 Generalidades

10.2 No conformidad y acción correctiva

10.3 Mejora continua

Macroproceso: Registro Civil e Identificación

R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema-RAPD06-Salidas No Conformes

8.7 Control de las Salidas No Conformes

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas, muestra preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Uno (1)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Dos (2)
Total	Tres (3)

3. FORTALEZAS.

Se evidencia que se socializan los conocimientos necesarios para la operación de los procesos, en cumplimiento del requisito ítem **7.1.5.6 de la Norma ISO/TS 54001:2019**, como ha sido la socialización de los nuevos cambios en los procedimientos electorales, en la elaboración del POE y su anexo y en la utilización de los formatos electorales, como la socialización de la Circular 159 del 18 de octubre de 2018, sobre la necesidad de que los registradores gestionen recursos necesarios para el evento electoral; la circular 046 del 2 de mayo de 2019, con las Directrices relacionadas con la implementación de la plataforma del Sistema Integrado de Capacitación Electoral – SICE; Resolución 14778 del 11 de octubre de 2018, el calendario electoral para las elecciones de autoridades locales 2019; Resoluciones 2151 y 2275 sobre inscripción de candidaturas; Actas de Autoevaluación de los bimestres de enero-febrero, mar-Abril y mayo-junio de 2019

4. CONFORMIDADES.

ISO/TS 54001:2019

4. contexto de la organización

4.1 comprensión de la organización y su contexto

4.2. comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

4.4.3. justicia e imparcialidad del proceso electoral

4.4. sistema de gestión de la calidad y sus procesos.

Norma NTC ISO 9001:2015

8.7 Control de Salidas No conformes

8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes

8.7.2 Conservar información documentada

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y Compromiso

5.2. Política

5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

7. APOYO

7.1. Recursos

7.2. Competencia

7.3. Toma de Conciencia

7.5. Información documentada

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y Control Operacional

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.5. Producción y provisión del servicio

8.6. Liberación de productos y servicios

5. NO CONFORMIDADES.

No se evidenció incumplimiento a los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2015 y para la especificación técnica NTC ISO 9001: 2015 /TS 54001:2019.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

Se percibe que los auditados conocen la política de calidad y la consultan en la página web e intranet y son conscientes de su empoderamiento a través del cumplimiento de sus responsabilidades y respuesta a los requerimientos en las diferentes actividades del proceso, en cumplimiento del ítem **5.2 de la Norma ISO/TS 54001:2019**; y se evidencia también de que cumplen con alguna capacitación a supernumerarios como el Acta de compromiso ético del 4 de julio de 2019, planilla asistencia compromiso ético del 4 de julio de 2019, Planilla asistencia capacitación operatividad y manejo aplicativo inscripción de cédula automatizado del 4 de julio de 2019, entrenamiento para el desarrollo del trabajo del 4 de julio de 2019, pero se requiere que se realicen capacitaciones y/o socializaciones más específicas que fortalezcan el conocimiento y empoderamiento de la información documentada del Sistema de Gestión de Calidad por parte de todos los servidores públicos del Guaviare ya que están afectando la conformidad del requisito **7.2.3 Educación y formación de los trabajadores electorales**

En la entrevista virtual a los Delegados Departamentales, Registrador Especial y líderes profesionales de apoyo a los procesos, se identificó que dentro de la planificación del sistema de gestión de calidad de la Delegación del Guaviare, no se tuvieron en cuenta las cuestiones internas y externas y requerimientos de las partes interesadas para la identificación de los riesgos específicos de la delegación, afectando la conformidad del requisito **6.1 “Acciones para abordar riesgos y oportunidades”**, de la Norma ISO/TS 54001:2019, los riesgos solo se tienen en cuenta en el momento de elaboración de los planes de contingencia y en los comités de seguimiento Electoral

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

3.2.19 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de Huila Registraduría Especial de Neiva

PROCESO AUDITADO: Todos los procesos de la RNEC

1. GENERALIDADES.

Tabla 21. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Huila Registraduría Especial de Neiva

Auditoría N°01		Fecha de Auditoría:
Dependencia Auditada: Delegación Departamental de Huila Registraduría Especial de Neiva (Sitio)		29/01/2019
Proceso Auditado:	Todos los procesos de la RNEC	
Procedimiento Auditado:	Incluye todos los procedimientos de los procesos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.	
Líder del proceso	OSCAR FREDY PAZ RAMIREZ – HUMBERTO CARRILLO TORRES Delegados Departamentales de Huila	
EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	Edgar Cuellar	
Auditor Acompañante	Yolanda Patricia Peña Hernández	
Objeto de la Auditoría	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 Norma Técnica ISO 9001:2015.	
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna de Calidad a los procesos en la Delegación Departamental del Huila y Registraduría Especial de Neiva de conformidad con la Norma Técnica ISO 9001:2015.	

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

2. RESUMEN EJECUTIVO.

La Auditoría Interna de Calidad se realizó del 29 de enero de 2019 al 31 del mismo mes y año, mediante una reunión de apertura con presentación de cada uno de los auditores, se desarrolló mediante muestreo aleatorio conforme a lo programado y planificado, entregando los resultados en la reunión de cierre el 31 de enero de 2019.

El día 29 de enero de 2019, se inicia la Auditoría por medio de entrevista en sitio, con los Delegados Departamentales, OSCAR FREDY PAZ RAMIREZ, HUMBERTO TORRE, acompañado del Registrador Especial de Neiva el Doctor Luis Felipe Cifuentes Charry y la Dra. Norma Constanza Peralta Serrano 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 22/01/2019. 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, muestra preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Cero (0)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Tres (3)
Total	Tres (3)

3. FORTALEZAS.

DELEGACIÓN DEPARTAMENTAL DE HUILA

- **Gestión delegados departamentales**

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.

Un aspecto importante para destacar son las reuniones con los responsables de las áreas de los procesos y los Registradores Especiales para el seguimiento y control de los procesos y de atención al colombiano.

El conocimiento sobre los procesos y la experiencia obtenida en la entidad a través de los años.

REGISTRADURIA ESPECIAL DE NEIVA

La comodidad que ofrece las instalaciones, el conocimiento y la experiencia con que cuentan cada uno de los servidores.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

4. CONFORMIDADES.

De acuerdo con la auditoría practicada en la Delegación Departamental y las Registraduría Especial de Neiva, se revisaron los numerales conformes a la norma NTC ISO 9001:2015 y la respectiva base Legal (Verificar Auditoria en Sitio):

NTC ISO 9001:2015

- 4.1 Comprensión de la Organización y su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión e la calidad
- 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
- 5.1 Liderazgo y compromiso
- 5.2 Política
- 6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades
- 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
- 6.3 Planificación de los cambios
- 7.1.3 Infraestructura
- 7.1.4 Ambiente para el desarrollo de los procesos
- 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición
- 7.1.6 Conocimientos de la Organización
- 7.2 COMPETENCIA
- 7.5 Información documentada
- 8.2.1 Comunicación con el cliente
- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- 9.3 Revisión por la dirección
- 10.2 No conformidad y acción correctiva
- 10.3 Mejora continua

5. NO CONFORMIDADES (CERO)

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

Se relacionan las observaciones identificadas a los requisitos de la ISO 9001:2015.

DELEGACIÓN DEPARTAMENTAL DE HUILA

- 7.3 Toma conciencia
Se observa debilidad en el conocimiento de los responsables de los procesos para identificar la caracterización.
- 10.3 Mejora continua
No se evidencio documentalmente la existencia de acciones de fondo implementadas para subsanar las causas que generan las PQRSD's

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

REGISTRADURIA ESPECIAL DE NEIVA

- 7.3 Toma conciencia

Se observa debilidad en el conocimiento de los responsables de los procesos para identificar la caracterización.

- 7.5.3.2 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA REQUISITO

No se evidenció la utilización del Formato RAFT16 de Control diario de trámites de Booking de acuerdo con el manual de directrices estaciones de enrolamiento en vivo.

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoría Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoría Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

3.2.20 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación departamental de Huila y Registraduría especial de Neiva

PROCESO AUDITADO: Electoral: debates electorales, Mecanismos de participación ciudadana: Autoridades Locales 27 de octubre De 2019. RAS: Salidas no conformes RADS06

1. GENERALIDADES.

Tabla 22. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Huila y Registraduría especial de Neiva

Auditoría N° 01		Fecha de Auditoría: 08/07/2019 al 09/07/2019
Dependencia Auditada: Delegación Departamental De Huila y Registraduría Especial de Neiva		
Proceso Auditado:	ELECTORAL: DEBATES ELECTORALES, MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Autoridades Locales 27 de octubre De 2019 RAS: SALIDAS NO CONFORMES	
Procedimiento Auditado:	POE DEBATES ELECTORALES:	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

	<p>DEPD001 CONFORMACION DEL CENSO ELECTORAL_DEPD02 DESIGNACION JURADOS DE VOTACION_DEPD03 ADMINISTRACION DE PLIEGOS ELECTORALES_DEPD04 CONFORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA DIVIPOLE_DEPD06 CAPACITACIÓN DE LOS ACTORES DEL PROCESO ELECTORAL_DEPD07 INSCRIPCIÓN DE CANDIDATURAS DEPD08 PREPARACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA LOGÍSTICA DEL PUESTO DE VOTACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA VOTACIÓN</p> <p>MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN:</p> <p>MPPD01 VERIFICACIÓN DE APOYOS_MPPD02 INSCRIPCIÓN DE PROMOTORES O COMITÉS PROMOTORES</p> <p>RAS: Registro y Actualización del Sistema</p> <p>RAPD06.SALIDAS NO CONFORMES</p>
Líder del proceso	PATRICIA DEL ROSARIO CARDENAS MEDINA – CESAR AUGUSTO BOCANEGRA SANCHEZ
EQUIPO AUDITOR	
Auditor Líder	DIANA MILENA BERMUDEZ GOMEZ
Auditor Acompañante	DELFA DEL PILAR HERRERA MURILLO
Auditor Acompañante	ELIZABETH RUTH LOPEZ CANTERO
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015 en los productos y servicios ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales.
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoria Interna a la Delegación Departamental Huila y Registraduría Especial de Neiva, a todos los procesos y procedimientos del Macro proceso electoral (Plan Operativo Electoral) y al procedimiento de Salidas No Conformes del Proceso RAS del Macro proceso Registro Civil e Identificación con base en los

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

	requisitos establecidos en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015.
--	--

2. 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.

Es así que, para cumplir con los fines esenciales del Estado, en facilitar la participación de todos los ciudadanos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación, se estableció como función propia del Registrador Nacional del Estado Civil, dirigir y organizar el proceso electoral (Artículo 266 de la Constitución política)

Para ello, la Registraduría Nacional del Estado Civil, 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 Especiales, Municipales y Auxiliares; así como una, para el Distrito Capital de Bogotá.¹

Dicha organización se establece con el fin de garantizar la Democracia en Colombia, y llevar así los diferentes procesos electorales, que para el caso que nos ocupa, corresponde a elecciones de Autoridades Locales, en las cuales el pueblo elige a sus dignatarios regionales, esto es, departamentales, municipales y distritales, los cuales incluye:

- Gobernador departamental
- Diputados a las Asamblea Departamental
- Alcalde Municipal
- Concejales al Concejo Municipal
- Alcalde Mayor de los Distritos o Zonas Metropolitanas
- Concejales al Concejo Distrital
- Ediles a la Junta Administradora Local (J.A.L)

Así las cosas y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 163 de 1994, las elecciones de Gobernadores, Alcaldes, Diputados, Concejales y Ediles o miembros de juntas administradoras locales en Colombia, se realizarán el último domingo del mes de octubre del respectivo año y que

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

conforme lo establece la Resolución 14778 del 11 de octubre de 2018, serán el próximo 27 de octubre de 2019.

Ahora bien, es importante señalar que, para los diferentes certámenes electorales en Colombia, se conforma el registro de votantes o censo electoral, que es el instrumento técnico que le permite a la Registraduría planear, organizar, ejecutar y controlar las elecciones en todo el país. Esta base de datos actualiza permanentemente el número exacto de ciudadanos que pueden sufragar.

En consecuencia, y a fin de establecer si la Registraduría Nacional del Estado Civil, garantiza ciertos criterios en los sistemas electorales, se realizó Auditoría virtual a la Delegación Departamental del Huila y Registraduría Especial de Santa Neiva, el pasado 08 y 09 de julio de 2019, con los respectivos líderes del proceso tanto de la Delegación Departamental como Registradores Especiales, en compañía de sus respectivos colaboradores con quien se llevó las diferentes entrevistas.

Frente a la citada Circunscripción, se evidenció que el censo electoral del Departamento del Huila está conformado por un total de 836503 ciudadanos aptos para votar, a fin de elegir 1 Gobernador, 12 Diputados, 37 Alcaldes, 419 Concejales y 182 miembros de Juntas Administradoras Locales¹.

Que, para dar cumplimiento a lo anterior, la Delegación Departamental del Huila, ubicará doscientos veintiún (221) puestos de votación en 37 Municipios, de los cuales cinco (5) son zonificados y treinta y dos (32) no zonificados; así mismo, cuenta con cuatro (4) centros carcelarios en los Municipios de Rivera, Garzón, la Plata y Pitalito; clasificados todos estos puestos, en la zona urbana con 102 y 119 en los corregimientos.

Ahora bien, conforme lo establece el Artículo 79 del Código Electoral Colombiano, La Registraduría Nacional del Estado Civil, señalará los Municipios con más de veinte mil (20.000) cédulas aptas para votar que deben ser divididos en zonas destinadas a facilitar las inscripciones, votaciones y escrutinios; por tal razón el Departamento del Huila cuenta con las siguientes 5 Registradurías Zonificadas:

- Registraduría Especial de Neiva
- Registraduría Especial de Campoalegre
- Registraduría Municipal de Garzón
- Registraduría Municipal de La Plata
- Registraduría Municipal de Pitalito

Por todo lo dicho, la organización electoral de la Registraduría Nacional del Estado Civil pretende obtener la certificación internacional, dentro de un marco de gestión de la calidad para los procesos electorales bajo la norma ISO/TS 54001:2019, la cual fue auditada en todos sus requisitos, estableciendo los siguientes hallazgos.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Es de advertir, que la Registraduría Nacional del Estado Civil – Delegación Departamental Huila y Registraduría Especial de Neiva, cumplen los requisitos de la norma de gestión de la calidad para los procesos electorales y por tanto, se encuentran preparadas para obtener la respectiva certificación, pues cuenta con una fortaleza en la Organización de procesos electorales desde hace 70 años y la de los funcionarios electorales adscritos a la Delegación Departamental Huila y Registraduría Especial de Neiva, quienes conocen y dominan el servicio electoral, lo que genera gran posición para asegurar los resultados del proceso electoral del 27 de octubre de 2019- Elecciones de Autoridades Locales.

Finalmente, la presente auditoría también se realizó bajo la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015, para el Proceso RAS (Registro y Actualización del Sistema) Salidas No Conformes RAPD06, pues como se ha indicado la Registraduría Nacional del Estado Civil tiene como función además de la organización de los procesos electorales, la identificación de las personas, cuyo documento, en el caso de la cédula de ciudadanía es un requisito indispensable para poder votar. (Artículo 114 C.E

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas, muestra preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Una (1)
# No conformidades	Una (1)
# Oportunidades de Mejora	Nueve (9)
Total	Once (11)

3. FORTALEZAS.

7.1.6 Conocimientos de la Organización

Los funcionarios electorales adscritos a la Delegación Departamental del Huila y Registraduría Especial de Neiva conocen y dominan el servicio electoral, lo que genera gran fortaleza para asegurar los resultados del proceso electoral del 27 de octubre de 2019- Elecciones de Autoridades Locales.

4. CONFORMIDADES.

8.1 Planificación y Control Operacional

8.3 Diseño y desarrollo 8.3.1 Generalidades

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

La Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios del proceso electoral, diseñando el Plan Operativo electoral que asegura la provisión de este servicio.

4.3 Determinación del Alcance del sistema de gestión de la calidad

La Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, determinaron los límites y la aplicabilidad del SGC para establecer sus alcances y se encuentra disponible y documentada

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO 5.1.1 (d)promoviendo el uso de enfoque a procesos (e) aseguramiento de los recursos.

7.1.6 Conocimientos de la Organización

7.2Competencia

7.3 Toma de Conciencia Los Delegados Departamentales del Huila, así como los Registradores Especiales de Neiva, contribuyen a la eficacia del SGC a través de capacitaciones sobre el Sistema de Gestión y sus procedimientos, así como la consecución de recursos para el proceso electoral.

5.1.2 Enfoque al cliente a) – b)

En la Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, se determinan, se comprenden y se cumplen los requisitos del cliente, emitiendo diferentes directrices que garanticen su comprensión y cumplimiento; así como se consideran los riesgos que pueden afectar la conformidad del servicio electoral, gestionando la colaboración de la Fuerza Pública necesaria, para asegurar la seguridad de los puestos de votación en los que se llevaría a cabo la inscripción de cédulas.

6.2 Objetivos De La Calidad Y Planificación Para Lograrlos.

7.3 Toma de Conciencia.

7.5 Información Documentada

En la Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, se comunican los objetivos de calidad pertinentes para el cumplimiento de las funciones, y se contribuye al aseguramiento del objetivo de fortalecimiento del proceso electoral con la planificación del POE.

7.1 Recursos

7.1.2 Personas

7.1.3 Infraestructura

La Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, han considerado las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y lo que se necesita obtener de proveedores externos, por lo que ha gestionado los recursos necesarios ante la Delegación del Huila y Alcaldía de Neiva.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Así mismo, ha determinado la necesidad de personas necesarias para la operación de sus procesos, por lo que celebró convenio interadministrativo con la caja de compensación del Huila Comfamiliar, para la consecución de personal, y la contratación del personal necesario para la inscripción de cédulas en los puestos de votación. Por otra parte, ha proporcionado la infraestructura necesaria para la operación de los procesos, a través de tecnologías de la información y comunicación.

7.1.3.1 Infraestructura para el proceso de registro electoral y registro de candidatos a) b) c) d)

La Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, aseguran el cumplimiento de los requisitos del sistema de información necesarios para apoyar el proceso electoral del registro de electores, a través de la socialización de directrices referente a la aprobación del ciudadano sobre el uso de sus datos personales en el proceso de inscripción de cédulas, para las elecciones de autoridades locales 2019 y el debido diligenciamiento del formulario E-3 (LISTA DE CIUDADANOS INSCRITOS) automatizado y manual.

Así mismo, se asegura la integridad y la disponibilidad de los datos, seguridad de la información del registro de candidatos a través de sistemas automatizados.

7.1.3.3 Infraestructura para la emisión del sufragio

La Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, tomaron acciones razonables para que las personas con discapacidad y con necesidades especiales puedan acceder a los centros de votación, ubicando las mesas sólo en un primer piso.

7.2.2 Educación y capacitación de los miembros de mesas de votación.

La Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, se asegura que los miembros de mesas de votación hayan completado su capacitación de manera satisfactoria a través de la lista de asistencia, la cual es cargada al aplicativo de jurados de votación, tal como lo establece el procedimiento - capacitación de los actores del proceso electoral. Así mismo, se establece que a través del programa Sistema Integral de Capacitación Electoral SICE, se ha invertido en la educación y capacitación continua a todos los actores del proceso.

7.5 Información documentada 7.5.1 Generalidades a) b)

7.5.3 Control de la información documentada 7.5.3.1

7.5.3.2 b) d)

7.5.3.3 Generalidades a) b)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

En la Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, se evidencia que la Organización Electoral creó la información documentada apropiada para el SGC, como se observa en el POE (Plan Operativo Electoral) numeral 10 información documentada a conservar y mantener, así mismo, como se especifica en los procedimientos de debates electorales y mecanismos de participación ciudadana.

De igual forma se establece que los mismos se encuentran disponibles, para su apropiación y uso, algunos de ellos en las herramientas tecnológicas diseñadas como, inscripción de candidatos y registro de votantes.

7.5.2.1.2 Requisitos mínimos de la documentación para el proceso de registro de votantes

7.5.2.1.1 Generalidades

La Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, establece y mantiene un documento que especifica los requisitos que se deben cumplir para que un individuo se registre y la forma de identificación que se solicitará a los individuos al registrarlos para votar o actualizar su información de registro. Inscripciones que cumplen con los requisitos mínimos de documentación a través de la inscripción automatizada E-3 (LISTA DE CIUDADANOS INSCRITOS) y comprobante de inscripción E-4 (contraseña de inscripción)

7.5.2.1.3 Requisitos mínimos de la documentación para el registro de organizaciones políticas y candidatos.

7.5.2.1.1 Generalidades

La Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, establece y mantiene un documento que especifica los requisitos que debe cumplir un candidato para registrarse ante el órgano electoral. Inscripciones que cumplen con los requisitos mínimos de documentación a través de la inscripción automatizada E-6 (ACTA DE SOLICITUD Y ACEPTACIÓN DE INSCRIPCIÓN DE CANDIDATOS), modificaciones formulario E-7(ACTA DE MODIFICACION E INSCRIPCIÓN DE LISTA DE CANDIDATOS) y lista definitiva de candidatos E-8(CONFORMACIÓN DE LISTAS DE CANDIDATOS)

7.5.2.1.4 Requisitos mínimos de la documentación para la logística electoral a) c) f)

7.5.2.1.1 Generalidades

La Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, establece y mantiene un documento que especifica los requisitos que se deben cumplir para configurar el centro de votación, proteger los materiales electorales previo a la apertura del centro de votación, durante y después de la votación e identificar, seleccionar y capacitar a los funcionarios electorales.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

7.5.2.1.5 Requisitos mínimos de la documentación para la emisión del sufragio a)

7.5.2.1.1 Generalidades

La Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, establece y mantiene un documento que confirma el registro de electores previo a la votación denominado Censo Electoral.

7.5.2.1.7 Requisitos mínimos de la documentación para la educación electoral a)

7.5.2.1.1 Generalidades

La Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, establece y mantiene un documento que especifica el plan de educación electoral a todos los ciudadanos, a través del Sistema Integral de Capacitación SICE.

7.5.3.5.3 Requisitos mínimos de los registros para el registro de organizaciones políticas y candidatos d) e) f)

7.5.3.5.1 Generalidades

En la Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, se asegura el cumplimiento de requisitos mínimos para que cada candidato quede registrado a través de la plataforma de inscripción, generando la lista definitiva de candidatos inscritos con el formulario E-8.

7.5.3.5.5 Requisitos mínimos de los registros para la emisión del sufragio

7.5.3.5.1 Generalidades

En la Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, se asegura que se produce un registro oficial de votación para cada centro de votación como lo es el Certificado electoral.

7.5.3.5.6 Requisitos mínimos de los registros para el escrutinio y declaración de resultados.

7.5.3.5.1 Generalidades

En la Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, se asegura que se produce una declaración electoral como registro de salida del proceso, cumpliendo además con los requisitos exigidos en la norma, tales como E-24, E-26 y E-28.

7.5.3.5.9 Requisitos mínimos de los registros para la resolución de conflictos

En la Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, se asegura la resolución de conflictos a través de la atención de reclamaciones de los testigos en el escrutinio de mesa y en las comisiones escrutadoras, conforme los requisitos de Ley.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

8.2.1 Comunicación con el cliente a) b) c) d)

En la Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, se asegura la comunicación con el cliente dada la publicación vía Web de los requisitos de servicios electorales, la atención oportuna de PQRSDC's, como se evidencia para los trámites de formularios de atención al ciudadano Nos 21545180 y 21551452, la solicitud de aprobación de datos personales en el proceso de inscripción de cédulas y la divulgación a través de los medios de comunicación del inicio del período de inscripción en todos los puestos de votación.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

En la Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, se asegura proteger y salvaguardar la propiedad del cliente como votos, conservando la cadena custodia y certificando el debido almacenamiento, archivo, fácil acceso y orden según Divipole, así como para el almacenamiento y archivo de las actas E-11, y el manejo de datos personales de los formularios E-3.

8.5.4 Preservación

En la Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, se preserva la salida de los votos y documentos electorales durante la prestación del servicio electoral a través de los respectivos formularios E-17 (Recibo de documentos electorales para jurados de votación), E-19 (Recibo de documentos electorales), E-20 (acta de introducción/retiro de documentos electorales en el arca triclave), certificación de custodia y sobre gris de embalaje para los votos.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.

En la Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, se ha considerado directrices y manejo en los puestos de votación de biometría, infovotantes, urnas, cubículos y las bolsas de sobrantes e inservibles.

8.6 Liberación De Los Productos Y Servicios a)

En la Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, se conserva la información documentada sobre la liberación del servicio electoral y la trazabilidad de las personas que autorizan la liberación, esto es, los jurados de votación a través de los formularios E- 11.

9.1 Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación

La Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, aseguran el seguimiento, medición, análisis y evaluación del servicio electoral, verificando el cumplimiento del POE, y actas de comités de seguimiento electoral, con el fin de identificar sus desviaciones y corregirlas inmediatamente.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: (4.4.1)

4.4.2 (b) conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

En la Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, asignando responsabilidades y autoridades, así como manteniendo y conservando información documentada; tal como se puede observar en las actividades y tareas específicas del procedimiento, descritas en el POE, para el procedimiento de conformación del censo electoral.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: (4.4.1)

4.4.2 (b) conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

En la Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, asignando responsabilidades y autoridades, así como manteniendo y conservando información documentada; tal como se puede observar en las actividades y tareas específicas del procedimiento, descritas en el POE, para el procedimiento de designación jurados de votación.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: (4.4.1)

4.4.2 (b) conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

En la Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, asignando responsabilidades y autoridades, así como manteniendo y conservando información documentada; tal como se puede observar en las actividades y tareas específicas del procedimiento, descritas en el POE, para el procedimiento de administración de pliegos electorales.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: (4.4.1).

4.4.2 (b) conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

En la Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, asignando responsabilidades y autoridades, así como manteniendo y conservando información documentada; tal como se puede observar en las actividades y tareas específicas del procedimiento, descritas en el POE, para el procedimiento de conformación y actualización de la Divipole

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: (4.4.1)

4.4.2 (b) conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

En la Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, asignando responsabilidades y autoridades, así como manteniendo y conservando información documentada; tal como se puede observar en las actividades y tareas específicas del procedimiento, descritas en el POE, para el procedimiento de preparación y organización de la logística del puesto para el desarrollo de la votación

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: (4.4.1)

4.4.2 (b) conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización En la Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, asignando responsabilidades y autoridades, así como manteniendo y conservando información documentada; tal como se puede observar en las actividades y tareas específicas del procedimiento, descritas en el POE, para el procedimiento de inscripción de candidaturas

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: (4.4.1)

4.4.2 (b) conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

En la Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, asignando responsabilidades y autoridades, así como manteniendo y conservando información documentada, tal como se pudo establecer en entrevista de auditoría frente al conocimiento de las actividades, para el procedimiento de verificación de apoyos.

8.7 Control de las salidas no conformes 8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlen para prevenir su uso o entrega

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

no intencionada En la Delegación Departamental del Huila, se evidencia el registro del material decadactilar devuelto al lugar de preparación, con el fin que se realicen las gestiones pertinentes para garantizar el cumplimiento de los requisitos (oficio 138 y correo electrónicos del 27 de marzo y 20 de mayo de 2019), como lo establece el procedimiento salidas no conformes, y se registra a través del formato RAFT 06 (Devolución de material por control de calidad) primer semestre de 2019 para devoluciones y rechazos.

Así mismo, se evidencia que mediante acta de reunión del 01 de febrero de 2019 se detectaron las causas y se evaluaron las acciones para corregir las salidas no conformes.

8.7 Control de las salidas no conformes 8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlen para prevenir su uso o entrega no intencionada.

La Delegación Departamental del Huila, identifican las salidas no conformes y controlan su entrega no intencionada a través del uso del formato de salidas NC RAFT 36, como se evidencia para la Registraduría de Gigante y Especial de Huila, por datos incoherentes.

5. NO CONFORMIDADES.

8.7.1 c) información al cliente

En la Delegación Departamental del Huila, se evidencia que no se reportó al grupo auditor, informe de seguimiento del tratamiento realizado a las devoluciones y rechazos, tal como se debe registrar en el formato RAFT 43 matriz de control y seguimiento de rechazos y devoluciones Registradurías; no obstante, verificada la matriz rechazos julio – diciembre de 2018, aún se registran casos sin ser solucionados como los correspondientes a los números de documentos:1002791428, 1077725006,1077866056, 1079606775,1077725071, 26477492, 12237861 y 1004251989, de los cuales se establece que no se garantiza la información al cliente y algunos corresponden a trámites de primera vez.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto.

La Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, si bien es cierto, determinaron cuestiones externas e internas en su Plan Operativo Electoral a través de la herramienta DOFA, estas no evidencian las cuestiones que pueden afectar su capacidad para lograr los resultados previstos, para las elecciones del 27 de octubre de 2019 en su Departamento.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Si bien la delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, establecieron las partes interesadas que son pertinentes al SGC, con base en la información de la Matriz de partes interesadas PGFT42, no se evidencia dentro del POE, que se aclare que, lo referente a ciudadanos colombianos mayores de 18 años en el exterior, no es una parte interesada del proceso electoral de Autoridades Locales.

7.1.6 Conocimientos de la Organización.

Si bien se establece los procesos necesarios y sus interacciones en la caracterización de procesos de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional, La Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, deben asegurar estos conocimientos, necesarios para la operación de sus procesos.

De igual forma, y a fin de que estos procesos logren los resultados previstos, se evidenció que no se identifican todas las tareas específicas en el Anexo - Plan Operativo Electoral, que realiza la delegación y la Registraduría Especial de Neiva, para dar cumplimiento a las actividades definidas en los procedimientos contenidos en el proceso de Debates Electorales; así como se evidencia la omisión de la actividad del procedimiento de - capacitación de los actores del proceso – socialización lugares de capacitación - más cuando, mediante circular 064 del 11 de junio de 2019, se les indicó los lineamientos de logística para la capacitación de jurados de votación.

5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad

En la Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, si bien es cierto la política de calidad ha sido documentada y comunicada por la alta dirección y se ha aplicado inherentemente a la función electoral, la misma debe ser afianzada por parte de los servidores electorales.

5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades En La Organización

7.2 Competencia

En la Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, se aseguró que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignaran, se comunicaran y se entendieran en el Plan Operativo Electoral; no obstante, se evidenció que algunas de las responsabilidades definidas dentro del marco del proceso electoral, establecidas en entrevista de auditoría, no han sido aún descritas en el POE.

6.1 Acciones Para Abordar Riesgos Y Oportunidades

En la Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, si bien es cierto se definen riesgos de corrupción, que aumentan los efectos deseables del servicio electoral; al planificar

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

el POE, se evidencia que no se consideraron las cuestiones internas y externas definidas, así como las partes interesadas, para determinar los riesgos que podrían impedir asegurar que el sistema de gestión de calidad, pueda lograr los resultados previstos en el proceso electoral de autoridades locales.

7.4 Comunicación

Si bien es cierto, la Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, definieron en su POE el plan de comunicaciones internas y externas a comunicar, revisadas las mismas y según entrevista con los auditados, se estableció que no se registraron algunas de las actividades propias del servicio electoral, que deben ser comunicadas por la Delegación o Registradurías, tales como, calendario electoral, notificación resoluciones trashumancia etc.

8.7 Control De Las Salidas No Conformes

En la Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, no se identificó las salidas NC del proceso; aunque en entrevista con los auditados, se estableció que si conocen el tratamiento que se le debe dar a estas salidas no conformes

7.2.3 Educación y formación de los trabajadores electorales.

ISO / TS 54001: 2019

En la Delegación Departamental del Huila y la Registraduría Especial de Neiva, se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, asignando responsabilidades y autoridades, así como manteniendo y conservando información documentada; no obstante dichas actividades no se puede observar en las actividades y tareas específicas del procedimiento, descritas en el POE, correspondiente al procedimiento de capacitación de los actores del proceso electoral.

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

3.2.21 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de La Guajira y Registraduría Especial de Riohacha

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales y Mecanismos de Participación RAS – Salidas no conformes

1. GENERALIDADES.

Tabla 23. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de La Guajira y Registraduría Especial de Riohacha

Auditoría N° 001		Fecha de Auditoría: 22 de julio de 2019
Dependencia Auditada: Delegación departamental de La Guajira y Registraduría Especial de Riohacha		
Proceso Auditado:	Debates Electorales y Mecanismos de Participación RAS – Salidas no conformes	
Procedimiento Auditado:	<p>POE – PLAN OPERATIVO ELECTORAL DE LA DELEGACIÓN DE LA GUAJIRA</p> <p>DEBATES ELECTORALES: DEPD01 CONFORMACION DEL CENSO ELECTORAL_DEPD02 DESIGNACION JURADOS DE VOTACION_DEPD03 ADMINISTRACION DE PLIEGOS ELECTORALES_DEPD04 CONFORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA DIVIPOLE_DEPD06 CAPACITACIÓN DE LOS ACTORES DEL PROCESO ELECTORAL_DEPD07 INSCRIPCIÓN DE CANDIDATURAS DEPD08 PREPARACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA LOGÍSTICA DEL PUESTO DE VOTACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA VOTACIÓN_DEPD09 ESTABLECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE LOS KITS ELECTORALES</p> <p>MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN: MPPD01 VERIFICACIÓN DE APOYOS_MPPD02 INSCRIPCIÓN DE PROMOTORES O COMITÉS PROMOTORES</p> <p>REGISTRO ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA: RAPD06 SALIDAS NO CONFORMES</p>	
Líder del proceso	DRA. MONICA LILIANA LOUDRY CORRALES – Delegada departamental de La Guajira	
EQUIPO AUDITOR		

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Auditor Líder	LUIS ANDRES MEDINA VELASQUEZ
Auditor Acompañante	JORGE ENRIQUE LEÓN CANCINO
Auditor Acompañante	JOHN ALEXANDER FORERO RAMÍREZ
Observador	BALVINA ROZO MILLAN
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y NTC ISO 9001:2015 en el cumplimiento de los requisitos para los productos y servicios electorales ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales y verificación de cumplimiento de requisitos bajo los criterios de la NTC ISO 9001:2015 al Macroproceso de Registro Civil e Identificación, Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS, procedimiento Salidas No Conformes por parte de la Delegación Departamental de La Guajira y Registraduría Especial de Riohacha
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoria Interna a la Delegación Departamental La Guajira y Registraduría Especial Riohacha (Capital del Departamento) a todos los procesos y procedimientos del macroproceso electoral (Plan Operativo Electoral) y al procedimiento de Salidas No Conformes del Proceso RAS del macroproceso Registro Civil e Identificación con base en los requisitos establecidos en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015.

2. RESUMEN EJECUTIVO.

Se efectuó la auditoria en la Delegación de La Guajira y Registraduría Especial de Riohacha, a todos los procesos y procedimientos del macroproceso electoral (Plan Operativo Electoral) y al procedimiento de Salidas No Conformes del Proceso RAS del macroproceso Registro Civil e Identificación con base en los requisitos establecidos en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015; así:

POE – PLAN OPERATIVO ELECTORAL DE LA DELEGACIÓN DE LA GUAJIRADEL PROCESO DE DEBATES ELECTORALES se verificaron los siguientes procedimientos:

DEPD001 Conformación del censo electoral: Conformar el Censo Electoral para los diferentes certámenes electorales, mediante la inscripción de ciudadanos, la incorporación de cédulas de

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

ciudadanía de primera vez, las actualizaciones producto de las diferentes novedades, con el fin de garantizar el derecho a elegir y ser elegido.

DEPD02 Designación jurados de votación: Conformar la base de datos de ciudadanos que serán designados mediante sorteo, para prestar el servicio como jurados de votación en los procesos electorales y garantizar así el derecho a elegir y ser elegido.

DEPD03 Administración de pliegos electorales: Organización de los pliegos electorales conforme a la normatividad y reglamentación vigente.

DEPD04 Conformación y actualización de la Divipole: Conformar y actualizar la División Política Electoral - Divipole - mediante el estudio previo que permite la habilitación de puestos de votación en todo el territorio nacional con el fin de garantizar el derecho de elegir y ser elegido.

DEPD06 Capacitación de los actores del proceso electoral: Capacitar a los actores del proceso electoral mediante la realización de eventos de formación y construcción de material didáctico con el fin de dar a conocer las actividades y funciones que cada actor debe cumplir en las diferentes etapas del proceso electoral, garantizando así el derecho a elegir y ser elegido.

DEPD07 Inscripción de candidaturas: Suministrar a las agrupaciones políticas el medio que permita la inscripción de sus candidatos a los diferentes cargos y corporaciones de elección popular, previo cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, con el propósito de garantizar el derecho a ser elegido.

DEPD08 Preparación y organización de la logística del puesto de votación para el desarrollo de la votación: Preparar y organizar la logística para el adecuado funcionamiento de los puestos de votación durante la jornada electoral, con el fin de garantizar el derecho a elegir y ser elegido.

DEPD09 Establecimiento y distribución de los kits electorales: Establecer, organizar, armar y distribuir los kits electorales a todas las Delegaciones Departamentales, Registradurías del Estado Civil y puestos de votación en el ámbito nacional e internacional con el objeto de garantizar la realización de los eventos electorales.

Del proceso de MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN se verificaron los siguientes procedimientos:

MPPD01 Verificación de apoyos_mppd02 inscripción de promotores o comités promotores.

Del proceso REGISTRO ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA – RAS, se verificó el siguiente procedimiento:

RAPD06 Salidas no conformes: realizar seguimiento permanente a la producción de los trámites de identificación.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas, muestra preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Una (1)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Tres (3)
Total	Cuatro (4)

3. CONFORMIDADES.

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

4.4.1 La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación en toda la organización, y debe: a) determinar las salidas esperadas de estos procesos.

4.4.2 a)- b) Sistema de gestión de calidad y sus procesos

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.2 POLÍTICA

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

6.2.1 d) Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 f) Comunicarse

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

7.1 RECURSOS

7.1.3.2 Infraestructura para el registro de votantes y el registro de organizaciones y candidatos políticos

7.1.3.3 Infraestructura para las delegaciones electorales

7.1.3.4 Infraestructura para la votación.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

7.1.6 Conocimientos de la organización

7.2 COMPETENCIA

7.2.2 General para el organismo electoral

7.2.3 Educación y formación de trabajadores electorales

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.3 – 7.5.3.1. Control de la información documentada

7.5.3.2 Control de la información documentada

7.5.4.2 Para el registro de votantes

7.5.4.2 Requisitos mínimos de la documentación para el proceso de registro de votantes

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

7.5.4.3 Para el registro de organizaciones políticas y candidatos

7.5.4.4 Para la logística electoral

7.5.4.6 Para el recuento de votos y la declaración de resultados

7.5.4.7 Para la educación electoral.

7.5.4.9 Para la resolución de disputas"

7.5.5 Control de registros

7.5.6 Requisitos mínimos de registros

7.5.6.1 información documentada

7.5.6.2 Para el registro de votantes

7.5.6.3 Para el registro de organizaciones políticas y candidatos

7.5.4.5 Para logística electoral.

7.5.6.5 Para la votación

7.5.6.6 Para el recuento de votos y la declaración de resultados.

7.5.6.7 Para la educación electoral

7.5.6.9 Para la resolución de disputas

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

8.1 a) La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (ver 4.4) necesarios para cumplir con los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en la Cláusula 6, mediante:

a) determinar los requisitos para los productos y servicios;

8.1 b) Planificación y control operacional b) Establecimiento de criterios para procesos y la aceptación de productos y servicios

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1 Comunicación con el cliente

8.2.1 c) Comunicación con el cliente

8.2.3.2 Información Documentada.

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.2 Tipo y alcance del control

8.4.3 Información para los proveedores externos

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 Producción y Prestación del servicio

e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

8.5.4 Preservación

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

8.5.6 Control de los cambios

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

8.7.2 Conservar Información Documentada

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

10. MEJORA

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

10.2.2 No conformidad y acción de mejora

10.3 MEJORA CONTINUA

4. FORTALEZAS

8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio).

Al implementar en la Alta Guajira la tecnología de reconocimiento facial, generó dificultades de identificación con la fotografía que llevaban los ciudadanos; razón por la cual la Registraduría adquirió una cámara y papel fotográfico con el fin de obsequiar en este punto la fotografía al ciudadano, con el propósito de cumplir con los requisitos de la nueva tecnología.

8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio).

Teniendo en cuenta que se tiene presente a las comunidades indígenas para realizarles campañas de identificación, cuyos trámites en algunos casos presentan rechazos, la Delegación ha creado estrategias para comunicar devoluciones o rechazos a la comunidad indígena, publicando listados en lugares visibles para la ciudadanía y brindando información a los líderes de las comunidades.

5. NO CONFORMIDADES.

No se presentan

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

4.2. Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Verificado el numeral 7.3 del POE, referente a partes interesadas, se observó que se encuentra determinado de manera general de acuerdo con el formato PGFT42 publicado en la intranet. Por lo que es importante determinar y registrar de manera detallada las partes interesadas del proceso electoral inherentes la delegación departamental de La Guajira, independientemente si son las mismas que se hayan registrado en otros documentos manejados a nivel nacional.

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Verificado el numeral 7.4 del POE, referente a riesgos, se observó que se encuentra determinado de manera general de acuerdo a los mapas de riesgos por procesos y corrupción publicados en la intranet. Por lo que es importante determinar y registrar de manera detallada los riesgos del proceso electoral inherentes la delegación departamental de La Guajira, independientemente si son las mismas que se hayan registrado en otros documentos manejados a nivel nacional.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Toda vez que los servidores identifican claramente la información documentada del sistema de gestión de calidad de la entidad publicada en la Intranet, es necesario reforzar el conocimiento del portafolio de servicios electorales.

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

Se anexa acta de cierre de la auditoría.

3.2.22 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación departamental de Magdalena y Registraduría especial de Santa Marta

PROCESO AUDITADO: Electoral: debates electorales, Mecanismos de participación ciudadana: Autoridades Locales 27 de octubre De 2019 RAS: Salidas no conformes

1. GENERALIDADES.

Tabla 24. Generalidades Auditoría Delegación departamental de Magdalena y Registraduría especial de Santa Marta

Auditoría N° 06	Fecha de Auditoría: 19/07/2019
Dependencia Auditada: DELEGACIÓN DEPARTAMENTAL DE MAGDALENA Y REGISTRADURÍA ESPECIAL DE SANTA MARTA	
Proceso Auditado:	ELECTORAL: DEBATES ELECTORALES, MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Autoridades Locales 27 de octubre De 2019 RAS: SALIDAS NO CONFORMES

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Procedimiento Auditado:	POE DEBATES ELECTORALES: DEPD001 CONFORMACION DEL CENSO ELECTORAL_ DEPD02 DESIGNACION JURADOS DE VOTACION_ DEPD03 ADMINISTRACION DE PLIEGOS ELECTORALES_ DEPD04 CONFORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA DIVIPOLE_ DEPD06 CAPACITACIÓN DE LOS ACTORES DEL PROCESO ELECTORAL_ DEPD07 INSCRIPCIÓN DE CANDIDATURAS DEPD08 PREPARACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA LOGÍSTICA DEL PUESTO DE VOTACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA VOTACIÓN MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN: MPPD01 VERIFICACIÓN DE APOYOS_ MPPD02 INSCRIPCIÓN DE PROMOTORES O COMITÉS PROMOTORES RAS: Registro y Actualización del Sistema RAPD06.SALIDAS NO CONFORMES
Líder del proceso	HUMBERTO CARRILLO TORRES – GERMAN ENRIQUE GUEVARA CASTAÑEDA
EQUIPO AUDITOR	
Auditor Líder	DIANA MILENA BERMUDEZ GOMEZ
Auditor Acompañante	DELFA DEL PILAR HERRERA MURILLO
Auditor Acompañante	ELIZABETH RUTH LOPEZ CANTERO
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015 en los productos y servicios ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales.
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoria Interna a la Delegación Departamental Magdalena y Registraduría Especial de Santa Marta, a todos los

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

	procesos y procedimientos del Macroproceso electoral (Plan Operativo Electoral) y al procedimiento de Salidas No Conformes del Proceso RAS del Macro proceso Registro Civil e Identificación con base en los requisitos establecidos en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015.
--	---

2. 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.

Es así como, para cumplir con los fines esenciales del Estado, en facilitar la participación de todos los ciudadanos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación, se estableció como función propia del Registrador Nacional del Estado Civil, dirigir y organizar el proceso electoral (Artículo 266 de la Constitución política)

Para ello, la Registraduría Nacional del Estado Civil, 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 Especiales, Municipales y Auxiliares; así como una, para el Distrito Capital de Bogotá.¹

Dicha organización se establece con el fin de garantizar la Democracia en Colombia, y llevar así los diferentes procesos electorales, que para el caso que nos ocupa, corresponde a elecciones de Autoridades Locales, en las cuales el pueblo elige a sus dignatarios regionales, esto es, departamentales, municipales y distritales, los cuales incluye:

- Gobernador departamental
- Diputados a las Asamblea Departamental
- Alcalde Municipal
- Concejales al Concejo Municipal
- Alcalde Mayor de los Distritos o Zonas Metropolitanas
- Concejales al Concejo Distrital
- Ediles a la Junta Administradora Local (J.A.L)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Así las cosas y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 163 de 1994, las elecciones de Gobernadores, alcaldes, Diputados, concejales y ediles o miembros de juntas administradoras locales en Colombia se realizarán el último domingo del mes de octubre del respectivo año y que conforme lo establece la Resolución 14778 del 11 de octubre de 2018, serán el próximo 27 de octubre de 2019.

Ahora bien, es importante señalar que, para los diferentes certámenes electorales en Colombia, se conforma el registro de votantes o censo electoral, que es el instrumento técnico que le permite a la Registraduría planear, organizar, ejecutar y controlar las elecciones en todo el país. Esta base de datos actualiza permanentemente el número exacto de ciudadanos que pueden sufragar.

En consecuencia, y a fin de establecer si la Registraduría Nacional del Estado Civil, garantiza **ciertos criterios en los sistemas electorales, se realizó Auditoría virtual a la Delegación Departamental de Magdalena y Registraduría Especial de Santa Marta, el pasado 19 de julio de 2019, con los respectivos líderes del proceso tanto de la Delegación Departamental como Registradores Especiales, en compañía de sus respectivos colaboradores con quien se llevó las diferentes entrevistas.**

Frente a la citada Circunscripción, se evidenció que el censo electoral del Departamento de Magdalena está conformado por un total de 965851 ciudadanos aptos para votar, a fin de elegir 1 Gobernador, 13 Diputados, 30 alcaldes, 360 concejales y 87 miembros de Juntas Administradoras Locales

Que, para dar cumplimiento a lo anterior, la Delegación Departamental de Magdalena, ubicará trescientos cuarenta (340) puestos de votación, distribuidos en treinta (30) Municipios del Departamento, incluidos dos (02) centros carcelarios y seis (06) puestos censo. Puestos distribuidos en treinta y un (31) Registradurías (02 Registradurías Especiales, 01 Registraduría Auxiliar y 28 Registradurías Municipales)

Ahora bien, conforme lo establece el Artículo 79 del Código Electoral Colombiano, La Registraduría Nacional del Estado Civil, señalará los Municipios con más de veinte mil (20.000) cédulas aptas para votar que deben ser divididos en zonas destinadas a facilitar las inscripciones, votaciones y escrutinios; por tal razón el Departamento de Magdalena cuenta con las siguientes 7 Registradurías Zonificadas:

- Registraduría Especial de Santa Marta
- Registraduría Especial de Ciénaga
- Registraduría Municipal de Aracataca
- Registraduría Municipal de Fundación
- Registraduría Municipal de El Banco
- Registraduría Municipal de Pivijay
- Registraduría Municipal de Plato

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Por todo lo dicho, la organización electoral de la Registraduría Nacional del Estado Civil pretende obtener la certificación internacional, dentro de un marco de gestión de la calidad para los procesos electorales bajo la norma ISO/TS 54001:2019, la cual fue auditada en todos sus requisitos, estableciendo los siguientes hallazgos.

Es de advertir, que la Registraduría Nacional del Estado Civil – Delegación Departamental de Magdalena y Registraduría Especial de Santa Marta, cumplen los requisitos de la norma de gestión de la calidad para los procesos electorales y por tanto, se encuentran preparadas para obtener la respectiva certificación, pues cuenta con una fortaleza en la Organización de procesos electorales desde hace 70 años y la de los funcionarios electorales adscritos a la Delegación Departamental Magdalena y Registraduría Especial de Santa Marta, quienes conocen y dominan el servicio electoral, lo que genera gran posición para asegurar los resultados del proceso electoral del 27 de octubre de 2019- Elecciones de Autoridades Locales.

Finalmente, la presente auditoría también se realizó bajo la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2015, para el Proceso RAS (Registro y Actualización del Sistema) Salidas No Conformes RAPD06, pues como se ha indicado la Registraduría Nacional del Estado Civil tiene como función además de la organización de los procesos electorales, la identificación de las personas, cuyo documento, en el caso de la cédula de ciudadanía es un requisito indispensable para poder votar. (Artículo 114 C.E).

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas, muestra preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Una (1)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Diez (10)
Total	Once (11)

3. FORTALEZAS.

7.1.6 Conocimientos de la Organización.

Los funcionarios electorales adscritos a la Delegación Departamental Magdalena y Registraduría Especial de Santa Marta, conocen y dominan el servicio electoral, lo que genera gran fortaleza para asegurar los resultados del proceso electoral del 27 de octubre de 2019- Elecciones de Autoridades Locales.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

4. CONFORMIDADES

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas Si bien La Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, establecieron las partes interesadas que son pertinentes al SGC, se sugiere verificar con la información de la Matriz de partes interesadas PGFT42.

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO 5.1.1 (d)promoviendo el uso de enfoque a procesos (e) aseguramiento de los recursos.

7.1.6 Conocimientos de la Organización.

7.2 Competencia

7.3 Toma de Conciencia.

Los Delegados Departamentales del Magdalena, así como los Registradores Especiales de Santa Marta, contribuyen a la eficacia del SGC a través de capacitaciones sobre el Sistema de Gestión y sus procedimientos, así como la consecución de recursos para el proceso electoral.

5.1.2 Enfoque al cliente a) – b)

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se determinan, se comprenden y se cumplen los requisitos del cliente, realizando actividades que garanticen su comprensión y cumplimiento. Así mismo, se consideran los riesgos que pueden afectar la conformidad del servicio electoral, gestionando la colaboración de la Fuerza Pública necesaria, para asegurar la seguridad de los puestos de votación en los que se llevaría a cabo la inscripción de cédulas.

5.2 Política

5.2.2 Comunicación de la Política de Calidad

7.3 Toma de Conciencia

7.5 Información Documentada

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se evidencia que se conoce y se ubica la política de calidad.

7.1 Recursos

7.1.2 Personas

7.1.3 Infraestructura

La Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, han considerado las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y lo que se

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

necesita obtener de proveedores externos, por lo que ha gestionado los recursos necesarios ante la Gobernación y Alcaldía de Santa Marta, aunque dicha consecución ha sido limitada. Así mismo, ha determinado la necesidad de personas necesarias para la operación de sus procesos, como la designación de personal supernumerario necesario para la inscripción de cédulas en los puestos de votación y la solicitud de 35 servidores públicos entre facilitadores, apoyos y Registradores Ad-hoc al nivel central.

Por otra parte, ha proporcionado la infraestructura necesaria para la operación de los procesos, a través de tecnologías de la información y comunicación; así como la existencia de 340 puestos de votación en todo el Departamento, acordes a los requisitos.

7.1.3.1 Infraestructura para el proceso de registro electoral y registro de candidatos a) b)

La Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, aseguran la integridad y la disponibilidad de los datos, así como la seguridad de la información, tanto del registro electoral como de candidatos a través de sistemas automatizados. De igual forma, se tiene que el registro electoral que se carga es en línea.

7.1.3.3 Infraestructura para la emisión del sufragio

La Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, tomaron acciones razonables para que las personas con discapacidad y con necesidades especiales puedan acceder a los centros de votación, teniendo que en su mayoría las mesas se ubican en un primer piso.

7.2.2 Educación y capacitación de los miembros de mesas de votación.

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se asegura que los miembros de mesas de votación hayan completado su capacitación de manera satisfactoria a través de la lista de asistencia, la cual es cargada al aplicativo de jurados de votación, tal como lo establece el procedimiento - capacitación de los actores del proceso electoral. Así mismo, se establece que a través del programa Sistema Integral de Capacitación Electoral SICE, se ha invertido en la educación y capacitación continua a todos los actores del proceso.

7.5.2.1.2 Requisitos mínimos de la documentación para el proceso de registro de votantes.

7.5.2.1.1 Generalidades La Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, establece y mantiene un documento que especifica los requisitos que se deben cumplir para que un individuo se registre y la forma de identificación que se solicitará a los individuos al registrarlos para votar o actualizar su información de registro. Inscripciones que cumplen con los requisitos mínimos de documentación a través de la

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

inscripción automatizada E-3 (LISTA DE CIUDADANOS INSCRITOS) y comprobante de inscripción E-4 (contraseña de inscripción).

7.5.2.1.3 Requisitos mínimos de la documentación para el registro de organizaciones políticas y candidatos

7.5.2.1.1 Generalidades.

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se establece y mantiene un documento que especifica los requisitos que debe cumplir un candidato para registrarse ante el órgano electoral. Inscripciones que cumplen con los requisitos mínimos de documentación a través de la inscripción automatizada E-6 (ACTA DE SOLICITUD Y ACEPTACIÓN DE INSCRIPCIÓN DE CANDIDATOS), modificaciones formulario E-7 (ACTA DE MODIFICACIÓN E INSCRIPCIÓN DE LISTA DE CANDIDATOS) y lista definitiva de candidatos E-8 (CONFORMACIÓN DE LISTAS DE CANDIDATOS)

7.5.2.1.4 Requisitos mínimos de la documentación para la logística electoral a) c) f)

7.5.2.1.1 Generalidades

La Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, establece y mantiene un documento que especifica los requisitos que se deben cumplir para configurar el centro de votación; proteger los materiales electorales previos a la apertura del centro de votación, durante y después de la votación; e identifica, selecciona y capacita a los funcionarios electorales.

7.5.2.1.5 Requisitos mínimos de la documentación para la emisión del sufragio a)

7.5.2.1.1 Generalidades

La Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, establece y mantiene un documento que confirma el registro de electores previo a la votación - Censo Electoral, el cual puede ser consultado vía Web, en los puestos de votación el día de elecciones, a través de sistemas como infovotantes o APP. Así mismo, establece un plan padrino con el fin de monitorear los puestos de votación durante las elecciones.

7.5.2.1.7 Requisitos mínimos de la documentación para la educación electoral a)

7.5.2.1.1 Generalidades

La Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, establecen y mantiene un documento que especifica el plan de educación electoral a todos los ciudadanos, a través del Sistema Integral de Capacitación SICE.

7.5.3.5.3 Requisitos mínimos de los registros para el registro de organizaciones políticas y candidatos d) e) f)

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

7.5.3.5.1 Generalidades.

La Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se aseguran el cumplimiento de requisitos mínimos para que cada candidato quede registrado a través de la plataforma de inscripción, generando la lista definitiva de candidatos inscritos con el formulario E-8

7.5.3.5.5 Requisitos mínimos de los registros para la emisión del sufragio.

7.5.3.5.1 Generalidades

La Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se aseguran de que se produce un registro oficial de votación para cada centro de votación como lo es el Certificado electoral.

7.5.3.5.6 Requisitos mínimos de los registros para el escrutinio y declaración de resultados.

7.5.3.5.1 Generalidades.

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se aseguran de que se produce una declaración electoral como registro de salida del proceso, cumpliendo además con los requisitos exigidos en la norma, tales como E-26.

7.5.3.5.9 Requisitos mínimos de los registros para la resolución de conflictos.

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se aseguran la resolución de conflictos a través de la atención de reclamaciones de los testigos en el escrutinio de mesa y en las comisiones escrutadoras, conforme los requisitos de Ley.

8.2.1 Comunicación con el cliente a) b) c) d)

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se asegura la comunicación con el cliente dada la publicación vía Web de los requisitos de servicios electorales y la atención oportuna de PQRSDC's, como se evidencia en el informe mensual al no establecer trámites pendientes, así como la queja resuelta dentro del término al señor ANDY JOSE ACUÑA interpuesta el 28 de julio a través del formulario 21559908 y resuelta mediante correo del 02 de julio de 2019.

Así mismo, se ha proporcionado información relativa al servicio electoral del 27 de octubre de 2019, como el inicio de inscripción de cédulas en los puestos de votación y los nuevos puestos de votación creados.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se asegura proteger y salvaguardar la propiedad del cliente como votos, conservando la cadena custodia y certificando el debido almacenamiento, archivo, fácil acceso y orden según Divipole, así como para el almacenamiento y archivo de las actas E-11.

8.5.4 Preservación.

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se preserva la salida de los votos y documentos electorales durante la prestación del servicio electoral a través de los respectivos formularios E-17 (Recibo de documentos electorales para jurados de votación), E-19 (Recibo de documentos electorales).

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se ha considerado directrices y manejo de sobrantes, urnas y cubículos que se deben dar de baja cumpliendo los requisitos establecidos por el nivel central

8.6 Liberación De Los Productos Y Servicios a)

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se conserva la información documentada sobre la liberación del servicio electoral y la trazabilidad de las personas que autorizan la liberación, esto es, los jurados de votación a través de los formularios E- 11

8.7 Control De Las Salidas No Conformes.

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se identifican las salidas no conformes del servicio electoral, así como su tratamiento.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: (4.4.1)

4.4.2 (b) conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

aplicación a través de la organización, asignando responsabilidades y autoridades, del procedimiento de conformación del censo electoral.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: (4.4.1)

4.4.2 (b) conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, asignando responsabilidades y autoridades, del procedimiento designación jurados de votación.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: (4.4.1)

4.4.2 (b) conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, asignando responsabilidades y autoridades del procedimiento administración de pliegos electorales.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: (4.4.1)

4.4.2 (b) conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, asignando responsabilidades y autoridades del procedimiento de conformación y actualización de la Divipole.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: (4.4.1)

4.4.2 (b) conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

aplicación a través de la organización, asignando responsabilidades y autoridades del procedimiento capacitación de los actores del proceso electoral.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: (4.4.1)

4.4.2 (b) conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, asignando responsabilidades y autoridades del procedimiento preparación y organización de la logística del puesto para el desarrollo de la votación.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: (4.4.1).

4.4.2 (b) conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, asignando responsabilidades y autoridades del procedimiento inscripción de candidaturas.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: (4.4.1).

4.4.2 (b) conservar información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se determinaron los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, asignando responsabilidades y autoridades del procedimiento verificación de apoyos.

8.7 Control de las salidas no conformes 8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlen para prevenir su uso o entrega no intencionada.

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, conocen y aplican el procedimiento de salidas no conformes.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

8.7 Control de las salidas no conformes 8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlen para prevenir su uso o entrega no intencionada.

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se realiza seguimiento a los RC reportados desde el nivel central, dejando trazabilidad en el formato de reporte de irregularidades RAFT 28 del primer trimestre de 2019.

8.7 Control de las salidas no conformes 8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifiquen y se controlen para prevenir su uso o entrega no intencionada.

En la Delegación Departamental de Magdalena, se asegura que las salidas no conformes, se identifican, como se evidencia en los formatos de devolución de material por control de calidad de los meses de enero a junio de 2019.

De igual forma, se establece que conforme a los indicadores RA 13 Devoluciones de material por control de calidad en centro de acopio del departamento y RA 14 Rechazos inherentes al proceso de preparación, correspondientes al primer y segundo trimestre de 2019, estas devoluciones y rechazos se encuentran dentro de un rango bueno.

No obstante, lo anterior, se tiene que la Delegación Departamental ha realizado acciones para mejorar continuamente el cumplimiento de requisitos del producto, socializando y requiriendo el cumplimiento de los lineamientos en materia de identificación y registro civil.

5. NO CONFORMIDADES.

No se evidenció No Conformidades.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

8.1 Planificación y Control Operacional

La Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios del proceso electoral, diseñando el Plan Operativo electoral que asegura la provisión de este servicio. No obstante, los objetivos específicos del POE no describen las metas que se pretenden.

4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto La Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, si bien es cierto, determinaron cuestiones externas e internas en su Plan Operativo Electoral a través de la herramienta

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

DOFA, no todas éstas evidencian las cuestiones que pueden afectar su capacidad para lograr los resultados previstos, para las elecciones del 27 de octubre de 2019 en su Departamento, conforme lo establecido en entrevista de auditoría.

4.3 Determinación del Alcance del sistema de gestión de la calidad

La Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, si bien es cierto tienen disponible y documentado el alcance del sistema de gestión de la calidad, esta debe ser ajustada, a fin de precisar su alcance y los procesos – procedimientos a los que aplica.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos: (4.4.1)

Si bien se establece los procesos necesarios y sus interacciones en la caracterización de procesos de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional, y son conocidos y socializados por la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se evidenció que no se identifican todas las tareas específicas en el Anexo - Plan Operativo Electoral, para dar cumplimiento a las actividades definidas en los procedimientos contenidos en el proceso de Debates Electorales.

5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades En La Organización

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se aseguró que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignaran, se comunicaran y se entendieran en el Plan Operativo Electoral; no obstante, conforme a los diferentes roles y responsabilidades que se señalaron en entrevista de auditoría, se estableció que no todos los roles se encuentran definidos así como sus responsabilidades, como por ejemplo individualizar los coordinadores de área, digitadores, transmisores etc.

6.1 Acciones Para Abordar Riesgos Y Oportunidades.

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, si bien es cierto se realizó taller del mapa de riesgos institucional para la elaboración del POE, no todos los riesgos definidos según lo analizado en entrevista aseguran que el SGC electoral, pueda lograr los resultados previstos en el proceso de autoridades locales, además de no considerar en el mismo, si se pudieran presentar o no riesgos de corrupción, según se visualiza en el POE. No obstante, se estableció que la Delegación cuenta con Riesgos de corrupción en materia electoral, previamente definidos.

7.4 Comunicación.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Si bien es cierto, En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, definieron en su POE el plan de comunicaciones internas y externas a comunicar, revisadas las mismas y según entrevista con los auditados, se estableció que estas no cumplen con todos los requisitos específicos requeridos por la norma como detallar qué comunicar y quién comunica, dado que las comunicaciones de Gobernaciones y Alcaldías no son de su competencia.

7.5.3 Control de la información documentada

En la Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, se evidencia que la Organización Electoral creó la información documentada apropiada para el SGC, como se observa en los procedimientos de debates electorales y mecanismos de participación ciudadana. No obstante, el numeral 10 - información documentada a conservar y mantener del POE (Plan Operativo Electoral), no detalla estos documentos.

De igual forma se establece que los mismos se encuentran disponibles, para su apropiación y uso, algunos de ellos, en las herramientas tecnológicas diseñadas como, inscripción de candidatos y registro de votantes.

9.1 Seguimiento, Medición, Análisis Y Evaluación.

La Delegación Departamental del Magdalena y la Registraduría Especial de Santa Marta, si bien es cierto definieron un plan de trabajo de seguimiento, supervisión y evaluación, las actividades definidas pueden ser ajustadas conforme a lo establecido en entrevista de auditoría.

8.7.1 c) información al cliente

En la Delegación Departamental del Magdalena, se establece que, si bien es cierto se reporta los rechazos semanales y devoluciones a las Registradurías respectivas como se advierte en los correos aportados al grupo auditor, se evidencia que no se tiene registro del informe de seguimiento del tratamiento realizado a las devoluciones y rechazos, tal como se debe registrar en el formato RAFT 43 matriz de control y seguimiento de rechazos y devoluciones Registradurías; no obstante, el formato sólo fue aprobado hasta finales de mayo de 2019.

Así mismo, se tiene que se asegura la comunicación con el cliente a través de la oficina de atención al colombiano en la Registraduría Especial de Santa Marta, lo que permite asegurar en gran medida que se realice las acciones inmediatas frente a los trámites de rechazos definitivos o seguimiento oportuno a los documentos de identificación.

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

- Acta Inicio de Auditoría Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

3.2.23 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación departamental de Meta y Registraduría Especial de Villavicencio

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales y Mecanismos de Participación RAS – Salidas no conformes

1. GENERALIDADES.

Tabla 25. Generalidades Auditoría Delegación departamental de Meta y Registraduría Especial de Villavicencio

Auditoría N°001	Fecha de Auditoría: 23 de julio de 2019
Dependencia Auditada: Delegación departamental de Meta y Registraduría Especial de Villavicencio	
Proceso Auditado:	Debates Electorales y Mecanismos de Participación RAS – Salidas no conformes
Procedimiento Auditado:	<p>POE – PLAN OPERATIVO ELECTORAL DE LA DELEGACIÓN DE META</p> <p>DEBATES ELECTORALES: DEPD01 CONFORMACION DEL CENSO ELECTORAL_DEPD02 DESIGNACION JURADOS DE VOTACION_DEPD03 ADMINISTRACION DE PLIEGOS ELECTORALES_DEPD04 CONFORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA DIVIPOLE_DEPD06 CAPACITACIÓN DE LOS ACTORES DEL PROCESO ELECTORAL_DEPD07 INSCRIPCIÓN DE CANDIDATURAS DEPD08 PREPARACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA LOGÍSTICA DEL PUESTO DE VOTACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA VOTACIÓN_DEPD09 ESTABLECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE LOS KITS ELECTORALES</p> <p>MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN: MPPD01 VERIFICACIÓN DE APOYOS_MPPD02 INSCRIPCIÓN DE PROMOTORES O COMITÉS PROMOTORES</p>

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

	REGISTRO ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA: RAPD06 SALIDAS NO CONFORMES
Líder del proceso	DRA. LINA SUSANA VASQUEZ MILLAN – Delegada departamental de Meta.
EQUIPO AUDITOR	
Auditor Líder	LUIS ANDRES MEDINA VELASQUEZ
Auditor Acompañante	JORGE ENRIQUE LEÓN CANCINO
Auditor Acompañante	JOHN ALEXANDER FORERO RAMÍREZ
Observador	BALVINA ROZO MILLAN
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y NTC ISO 9001:2015 en el cumplimiento de los requisitos para los productos y servicios electorales ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales y verificación de cumplimiento de requisitos bajo los criterios de la NTC ISO 9001:2015 al Macro proceso de Registro Civil e Identificación, Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS, procedimiento Salidas No Conformes por parte de la Delegación Departamental de Meta y Registraduría Especial de Villavicencio.
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna a la Delegación Departamental Meta y Registraduría Especial Villavicencio (Capital del Departamento) a todos los procesos y procedimientos del macroproceso electoral (Plan Operativo Electoral) y al procedimiento de Salidas No Conformes del Proceso RAS del macroproceso Registro Civil e Identificación con base en los requisitos establecidos en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015.

2. RESUMEN EJECUTIVO.

Se efectuó la auditoría en la Delegación de Meta y Registraduría Especial de Villavicencio, a todos los procesos y procedimientos del macroproceso electoral (Plan Operativo Electoral) y al procedimiento de Salidas No Conformes del Proceso RAS del macroproceso Registro Civil e Identificación con base en los requisitos establecidos en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015; así:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

POE–PLAN OPERATIVO ELECTORAL DE LA DELEGACIÓN DE META DEL PROCESO DE DEBATES ELECTORALES se verificaron los siguientes procedimientos:

DEPD001 Conformación del censo electoral: Conformar el Censo Electoral para los diferentes certámenes electorales, mediante la inscripción de ciudadanos, la incorporación de cédulas de ciudadanía de primera vez, las actualizaciones producto de las diferentes novedades, con el fin de garantizar el derecho a elegir y ser elegido.

DEPD02 Designación jurados de votación: Conformar la base de datos de ciudadanos que serán designados mediante sorteo, para prestar el servicio como jurados de votación en los procesos electorales y garantizar así el derecho a elegir y ser elegido.

DEPD03 Administración de pliegos electorales: Organización de los pliegos electorales conforme a la normatividad y reglamentación vigente.

DEPD04 Conformación y actualización de la Divipole: Conformar y actualizar la División Política Electoral - Divipole - mediante el estudio previo que permite la habilitación de puestos de votación en todo el territorio nacional con el fin de garantizar el derecho de elegir y ser elegido.

DEPD06 Capacitación de los actores del proceso electoral: Capacitar a los actores del proceso electoral mediante la realización de eventos de formación y construcción de material didáctico con el fin de dar a conocer las actividades y funciones que cada actor debe cumplir en las diferentes etapas del proceso electoral, garantizando así el derecho a elegir y ser elegido.

DEPD07 Inscripción de candidaturas: Suministrar a las agrupaciones políticas el medio que permita la inscripción de sus candidatos a los diferentes cargos y corporaciones de elección popular, previo cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, con el propósito de garantizar el derecho a ser elegido.

DEPD08 Preparación y organización de la logística del puesto de votación para el desarrollo de la votación: Preparar y organizar la logística para el adecuado funcionamiento de los puestos de votación durante la jornada electoral, con el fin de garantizar el derecho a elegir y ser elegido.

DEPD09 Establecimiento y distribución de los kits electorales: Establecer, organizar, armar y distribuir los kits electorales a todas las Delegaciones Departamentales, Registradurías del Estado Civil y puestos de votación en el ámbito nacional e internacional con el objeto de garantizar la realización de los eventos electorales.

Del proceso de MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN se verificaron los siguientes procedimientos:

MPPD01 Verificación de apoyos_mppd02 inscripción de promotores o comités promotores

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Del proceso REGISTRO ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA – RAS, se verificó el siguiente procedimiento:

RAPD06 Salidas no conformes: realizar seguimiento permanente a la producción de los trámites de identificación.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas, muestra preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Cero (0)
# No conformidades	Una (1)
# Oportunidades de Mejora	Cuatro (4)
Total	Cinco (5)

3. CONFORMIDADES

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

4.4.2 a)- b) Sistema de gestión de calidad y sus procesos

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.2 POLÍTICA

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

6.2.1 d) Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 f) Comunicarse

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

7.1 RECURSOS

7.1.3.2 Infraestructura para el registro de votantes y el registro de organizaciones y candidatos políticos

7.1.3.3 Infraestructura para las delegaciones electorales

7.1.3.4 Infraestructura para la votación.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

7.2 COMPETENCIA

7.2.2 General para el organismo electoral

7.2.3 Educación y formación de trabajadores electorales

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.3 – 7.5.3.1. Control de la información documentada

7.5.3.2 Control de la información documentada

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

7.5.4.2 Para el registro de votantes

7.5.4.2 Requisitos mínimos de la documentación para el proceso de registro de votantes

7.5.4.3 Para el registro de organizaciones políticas y candidatos

7.5.4.4 Para la logística electoral

7.5.4.6 Para el recuento de votos y la declaración de resultados

7.5.4.7 Para la educación electoral.

7.5.4.9 Para la resolución de disputas"

7.5.5 Control de registros

7.5.6 Requisitos mínimos de registros

7.5.6.1 información documentada

7.5.6.2 Para el registro de votantes

7.5.6.3 Para el registro de organizaciones políticas y candidatos

7.5.4.5 Para logística electoral.

7.5.6.5 Para la votación

7.5.6.6 Para el recuento de votos y la declaración de resultados.

7.5.6.7 Para la educación electoral

7.5.6.9 Para la resolución de disputas

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

8.1 a) La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (ver 4.4) necesarios para cumplir con los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en la Cláusula 6, mediante:

a) determinar los requisitos para los productos y servicios;

8.1 b) Planificación y control operacional b) Establecimiento de criterios para procesos y la aceptación de productos y servicios

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1 Comunicación con el cliente

8.2.1 c) Comunicación con el cliente

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3.2 Información Documentada.

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.2 Tipo y alcance del control

8.4.3 Información para los proveedores externos

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 Producción y Prestación del servicio

e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

8.5.2 Identificación y trazabilidad

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

8.5.4 Preservación

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

8.5.6 Control de los cambios

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

8.7.2 Conservar Información Documentada

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

10. MEJORA

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

10.2.2 No conformidad y acción de mejora

10.3 MEJORA CONTINUA

4. NO CONFORMIDADES

Se evidenció incumplimiento a los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2015 y para la especificación técnica NTC ISO 9001: 2015 /TS 54001:2019, la Delegación Departamental del Meta y la Registraduría Especial de Villavicencio, encontrando observaciones que generaron un total de una (01) No Conformidad relacionada a continuación:

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

No se encuentran identificados los riesgos y oportunidades que puedan afectar el desarrollo normal del proceso electoral.

Al preguntar por los riesgos de la Delegación, se mencionó que son los mismos que se encuentran en los mapas de riesgos de Corrupción y por Procesos, sin embargo, al preguntar cuáles son, no se obtuvo respuesta de estos.

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Verificado el numeral 7.3 del POE, referente a partes interesadas, se observó que se encuentra determinado de manera general de acuerdo al publicado en la intranet. Por lo que es importante determinar y registrar de manera detallada las partes interesadas del proceso electoral inherentes la delegación departamental de Meta, independientemente si son las mismas que se hayan registrado en otros documentos manejados a nivel nacional y teniendo en cuenta que se debe monitorear y revisar la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos relevantes.

7.1.6 Conocimientos de la organización

Al preguntar sobre el portafolio de servicios de la Entidad, los servidores no identificaron los servicios electores publicados en la página web de la Entidad, por lo que es necesario que se refuerce la preparación y estudio del y determinar el conocimiento necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios en cuanto al SGC sistema de gestión de calidad de la Entidad.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

7.4 Comunicación

En el No. 6 del POE comunicación del plan, hacen referencia al documento Acta de recibo formularios, el cual no tiene ni medio, ni frecuencia, ni receptor, por lo que no sería pertinente dejarlo dentro de esta matriz al no ser un documento que se comunique, pero si es indispensable que la organización determine las comunicaciones internas y externas relevantes al SGC.

8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio)

La Registraduría Especial de Villavicencio informa que, para los casos de devoluciones de documentos realizados por los ciudadanos, se diligencia el formato RAFT36, conforme a lo establecido en el procedimiento. Sin embargo, informa que el documento original es enviado a sede central. Por lo tanto, es necesario que se deje evidencia documental del formato diligenciado, en el cual se debe registrar el seguimiento realizado a la expedición del documento, y finaliza con el registro de la fecha de entrega de documento al ciudadano.

6. ANEXOS.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

3.2.24 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de Nariño y Registraduría Especial de Pasto

PROCESO AUDITADO: Gestión Electoral. Registro Civil e Identificación

1. GENERALIDADES.

Tabla 26. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Nariño y Registraduría Especial de Pasto

Auditoría N° 001 - INFORME PRELIMINAR		Fecha de Auditoría: 23/07/2019
Dependencia Auditada: Delegación Departamental de Nariño y Registraduría Especial de Pasto		
Proceso Auditado:	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Electoral • Registro Civil e Identificación 	
Procedimiento Auditado:	<ul style="list-style-type: none"> • Debates Electorales DECR01 - Mecanismos de Participación MPCR01 • R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema-RAPD06-Salidas No Conformes 	

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Líder del proceso	Delegados Departamentales de Nariño y Registradores Especiales de Pasto
EQUIPO AUDITOR	
Auditor Líder	Diana del Pilar Ordoñez Franco
Auditor Acompañante	Berenice Polanco Mosquera
T.S. Auditor Acompañante	Marcela Ramírez Avellaneda
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y NTC ISO 9001:2015 en el cumplimiento de los requisitos para los productos y servicios electorales ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales y verificación de cumplimiento de requisitos bajo los criterios de la NTC ISO 9001:2015 al Macroproceso de Registro Civil e Identificación, Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS, procedimiento Salidas No Conformes por parte de la Delegación Departamental de Nariño y Registraduría Especial de Pasto.
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna de Calidad a la Delegación Departamental de Nariño y Registraduría Especial de Pasto, a todos los procesos y procedimientos del Macroproceso Gestión Electoral (Plan Operativo Electoral) con base en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y al Macroproceso Registro Civil e Identificación al Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS al procedimiento Salidas No Conformes, con base en la NTC ISO 9001:2015.

2. RESUMEN EJECUTIVO.

La Auditoría Interna de Calidad (virtual) se realizó el 23 de julio de 2019, iniciando con una reunión de apertura en la que se realizó la presentación de los responsables del proceso a auditar en cabeza de los Delegados Departamentales, Doctor; Roque Alirio Martínez Santos y Claudio de Jesús Pulido Espinal, Registrador Especial de Pasto; Pedro Javier Misas Hurtado, Coordinador Electoral; Ing. Ricardo Lenin Rosas. La auditoría se desarrolló conforme al programa de auditoría, conservando el alcance establecido, como consta en el documento aift14 registro de Auditoría en sitio – Gestión Electoral, que hace parte de los documentos producto de esta auditoría.

El Plan Operativo de Elecciones (POE) es la herramienta en la que desde la delegación departamental, se establecen los lineamientos para la Registraduría Especial y las municipales, contando con un importante apoyo desde la Oficina de Planeación de la delegación, con miras a las elecciones de autoridades locales el próximo 27 de octubre, para lo cual, se han desarrollado Comités

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

de Seguridad y Seguimiento Electoral a nivel municipal y departamental, presentando a partir del balance de los comicios anteriores, las necesidades para el siguiente proceso para cada una de las partes interesada e intervinientes en las elecciones.

Es importante fortalecer el conocimiento en los temas específicos del Sistema de Gestión de Calidad del proceso electoral, teniendo en cuenta que en la auditoría se evidencia que no identifican la relación del proceso electoral con los objetivos específicos de calidad, en el mismo sentido, no se han actualizado con respecto a los procesos, procedimientos y formatos modificados y publicados en la intranet, por lo cual, estos al igual que Plan Operativo de Elecciones tampoco han sido socializados a las registradurías municipales, reflejando conocimiento del POE únicamente en la Oficina de Planeación y Registraduría Especial. Adicionalmente; no diferencian los documentos a conservar y documentos a mantener. Teniendo en cuenta la necesidad de la socialización de las actualizaciones realizadas, es necesario elaborar acciones de mejora.

En cuanto al tema de identificación la auditoría se desarrolló conforme al programa de auditoria, conservando el alcance establecido, como consta en el documento aift14 registro de Auditoria en sitio – Registro Civil e Identificación, formato que hace parte de los documentos producto de la misma.

El alcance de la presente auditoria es el procedimiento R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema-RAPD06-Salidas No Conformes del proceso Registro Civil e Identificación, enfocado en el numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes con base en la NTC ISO 9001:2015.

En el cual se encontraron 14 conformidades dentro de las cuales podemos concluir que se realizan diferentes controles a fin de entregar un producto de calidad a los ciudadanos, por lo anterior se hace un seguimiento a las Registradurías Municipales, desde la Centro de Acopio de la delegación departamental y en las visitas administrativas, dando cumplimiento al numeral *8.7 Control de las Salidas No Conformes*.

Se evidencia la identificación de las salidas no conformes más frecuentes en las fotografías y firmas, motivos de las devoluciones más recientes, las cuales han sido a causa de la implementación del Morpho touch, lo anterior dando cumplimiento al numeral 8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio).

A fin de reducir las salidas no conformes se han realizado capacitaciones con los registradores, se han emitido actos administrativos y seguimientos al cumplimiento de las directrices impartidas por el centro de acopio, además establecen diferentes canales de comunicación con los usuarios para disminuir los documentos pendientes por entregar, dando cumplimiento al numeral 8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas, muestra preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Cero (0)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Cero (0)
Total	Cero (0)

3. FORTALEZAS.

En la auditoría realizada en la Delegación Departamental de Nariño y Registraduría Especial de Pasto al proceso de Gestión Electoral y al proceso de Registro Civil e Identificación, procedimiento R.A.S.- Registro y Actualización del Sistema-RAPD06-Salidas No Conformes, no se encontraron fortalezas

4. CONFORMIDADES.

- 4.1 Comprensión de la organización y su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.4.1 La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación en toda la organización, y debe: a) determinar las salidas esperadas de estos procesos;
- 5.1 Liderazgo y compromiso
- 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
- 7.1.3.2 Infraestructura para el registro de votantes y el registro de organizaciones y candidatos políticos
- 7.1.3.4 Infraestructura para la votación
- 7.1.3.5 Infraestructura para el recuento de votos y la clasificación de resultados
- 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
- 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición
- 7.1.6 Conocimientos de la organización
- 7.2 Competencia
- 7.2.3 Educación y formación de trabajadores electorales
- 7.4 Comunicación
- 7.5 Información documentada
- 7.5.2 Creación y actualización
- 7.5.3 – 7.5.3.1. Control de la información documentada
- 7.5.3 – 7.5.3.2. Control de la información documentada
- 7.5.4.4 Para la logística electoral
- 7.5.4.5 Para la logística electoral
- 7.5.4.7 Para la educación electoral.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

7.5.6.2 Para el registro de votantes

7.5.6.5 Para la votación

8.1 Planificación y control operacional

8.2.1 Comunicación con el cliente

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

10.2 No conformidad y acción correctiva

Se tomaron para la auditoria en el proceso de Gestión Electoral los anteriores numerales relacionados con base en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019.

Macroproceso: Registro Civil e Identificación

R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema-RAPD06-Salidas No Conformes

8.7 Control de las Salidas No Conformes

5. NO CONFORMIDADES.

En el desarrollo de la auditoria al proceso de Gestión Electoral y al proceso de Registro Civil e Identificación, procedimiento R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema-RAPD06-Salidas No Conformes en la Delegación Departamental de Nariño, no se evidenciaron no conformidades.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

En la auditoría realizada al proceso de Gestión Electoral en la Delegación Departamental de Nariño, no se identificaron oportunidades de mejora, se realizaron recomendaciones para fortalecer los conocimientos en las actualizaciones del proceso y socializarlas.

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

Se encuentran en la carpeta del Share Point en la carpeta Nariño, además se anexa el registro de auditoría en sitio y el acta de cierre.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

3.2.25 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación departamental de Norte de Santander y Registraduría especial de Cúcuta.

PROCESO AUDITADO: Gestión Electoral – Mecanismos de Participación y Debates Electorales Registro Civil e Identificación R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema

1. GENERALIDADES.

Tabla 27. Generalidades Auditoría Delegación departamental de Norte de Santander y Registraduría especial de Cúcuta

Auditoría N° 01		Fecha de Auditoría: 22/07/2019
Dependencia Auditada: Delegación Departamental De Norte De Santander y Registraduría Especial De Cúcuta.		
Proceso Auditado:	Gestión Electoral – Mecanismos de Participación y Debates Electorales Registro Civil e Identificación R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema	
Procedimiento Auditado:	Designación Jurados de votación, Administración de pliegos electorales, Conformación y Actualización de la DIVIPOLE, Capacitación de los actores del proceso electoral, Inscripción de candidaturas, Preparación y organización de la logística del puesto de votación para el desarrollo de la votación, Establecimiento y distribución de los kits electorales, Verificación de apoyos, Inscripción de promotores o comités promotores y Salidas no conformes (RAS)	
Líder del proceso	DELEGADOS DEPARTAMENTALES DE NORTE DE SANTANDER	
EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	OLGA SOFIA ACOSTA HERRERA	
Auditor Acompañante	JUAN MANUEL SANTANA OROZCO	
Auditor Acompañante	ALVARO ACERO RIOS	
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015 en los productos y servicios ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales.	
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoria Interna a la Delegación Departamental de Norte de Santander y Registraduría Especial de Cúcuta a todos los procesos	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

	y procedimientos del Macroproceso Electoral (Plan Operativo Electoral) y al procedimiento de Salidas No Conformes del Proceso RAS del Macroproceso Registro Civil e Identificación, con base en los requisitos establecidos en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015.
--	--

2. RESUMEN EJECUTIVO.

La Auditoria se realizó de forma virtual involucrando las diferentes áreas inherentes a los procesos y actividades objeto de Auditoría, 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 sistema para el citado proceso.

Al término del proceso de auditoria virtual, se realizó la reunión de cierre a través de la cual se socializaron las observaciones producto de la recolección y análisis de información, mediante el formato de Registro de Auditoría en Sitio, el cual fue verificado y aprobado por el auditado, de lo cual se generó la respectiva Acta de Cierre.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas, muestra preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Una (1)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Una (1)
Total	

3. FORTALEZAS.

6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades.

La Delegación Departamental abordó los diferentes riesgos que podrían afectar el proceso electoral, principalmente aquellos que atañen al orden público (grupos alzados en armas) con la finalidad de garantizar el derecho al sufragio.

4. CONFORMIDADES.

En el proceso de auditoria realizado en la Delegación Departamental de Norte de Santander y la Registraduría Especial de Cúcuta, se determinó la conformidad de los siguientes requisitos:

4.1 Comprensión de la Organización y su contexto

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión e la calidad

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

5.1 Liderazgo y compromiso

5.2 Política

5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades Organizacionales.

6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.3 Planificación de los cambios

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.6 Conocimientos de la Organización

7.5 Información documentada

8.1 Planificación y Control Operacional

8.2 Requisitos para los productos y servicios.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.5 Producción y Prestación del servicio

8.6 Liberación de los productos y servicio

8.7 Control de las salidas no conformes

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.3 Revisión por la dirección

10.2 No conformidad y acción correctiva

10.3 Mejora continua

8.7 Control de las Salidas No Conformes

5. NO CONFORMIDADES.

En el proceso de auditoria realizado en la Delegación Departamental de Norte de Santander y Registraduría Especial de Cúcuta, no se evidenciaron No Conformidades.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

8.7.2 La organización debe conservar la información documentada

Al tomar una muestra selectiva de las PQRSD que se encontraban abiertas a la fecha relacionadas con el Macroproceso Electoral de la Delegación Norte de Santander, se solicitaron evidencias de gestión y respuesta de dos (2) de ellas, las cuales en principio no fueron aportadas con oportunidad dado que no se tenía claridad de las actuaciones adelantadas por las Registradurías Municipales responsables, lo cual evidencia debilidad en su seguimiento.

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Las evidencias de la auditoría se encuentran disponibles en la herramienta virtual SHAREPOINT, establecida para el ejercicio de la misma.

3.2.26 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación de Putumayo y Registraduría Especial de Mocoa
PROCESO AUDITADO: Gestión Electoral – Mecanismos de Participación y Debates Electorales Registro Civil e Identificación R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema

1. GENERALIDADES.

Tabla 28. Generalidades Auditoría Delegación de Putumayo y Registraduría Especial de Mocoa

Auditoría N° 01		Fecha de Auditoría: 18/07/2019
Dependencia Auditada: Delegación de Putumayo y Registraduría Especial de Mocoa		
Proceso Auditado:	Gestión Electoral – Mecanismos de Participación y Debates Electorales Registro Civil e Identificación R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema	
Procedimiento Auditado:	Conformación del censo electoral Designación jurados de votación Administración de pliegos electorales Conformación y actualización de la Divipole Capacitación de los actores del proceso electoral Inscripción de candidaturas Preparación y organización de la logística del puesto de votación para el desarrollo de la votación Establecimiento y distribución de los kits electorales Verificación de apoyos Inscripción de promotores o comités promotores Salidas No Conformes	
Líder del proceso	Delegados Departamentales del Putumayo y Registradores Especiales.	
EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	MIGUEL ANGEL DIAZ MORENO	
Auditor Acompañante	GERARDO ANDRES SANABRIA MUÑOZ	
Auditor Acompañante	YORDI ANDRES OVIEDO REINA	

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015 en los productos y servicios ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales.
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna a la Delegación Departamental Putumayo y Registraduría Especial de Mocoa a todos los procesos y procedimientos del macroproceso electoral (Plan Operativo Electoral) y al procedimiento de Salidas No Conformes del Proceso RAS del macroproceso Registro Civil e Identificación con base en los requisitos establecidos en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015.

2. RESUMEN EJECUTIVO.

La Auditoría se realizó de forma virtual 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 sistema para el citado proceso.

Al término del proceso de auditoría virtual, 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.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas, muestra preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Una (1)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Dos (2)
Total	Tres (3)

3. FORTALEZAS.

8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio).

La Delegación Departamental, realizó análisis de las causas que generan mayor cantidad de devoluciones o rechazos de los documentos y generó una plantilla en acetato transparente que permitió verificar los requisitos exigidos para la toma de fotografías usadas en la elaboración de los documentos.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

4. CONFORMIDADES.

En el proceso de auditoria realizado en la Delegación Departamental del Putumayo y la Registraduría Especial de Mocoa encuentran las siguientes conformidades:

- 4.1 comprensión de la organización y su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad
- 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos
 - 4.4.3. Justicia e imparcialidad del proceso electoral
- 5.1 liderazgo y compromiso
- 5.2 política
- 5.3 roles, responsabilidades y autoridades en la organización
- 6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 6.2 objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
- 6.3 planificación de los cambios
- 7.1 recursos
 - 7.1.3.2 infraestructura para el registro de votantes y el registro de organizaciones y candidatos políticos
 - 7.1.3.3 infraestructura para las delegaciones electorales
 - 7.1.3.4 infraestructura para la votación
 - 7.1.3.5 infraestructura para el recuento de votos y la clasificación de resultados
 - 7.1.4 ambiente para la operación de los procesos
 - 7.1.5 recursos de seguimiento y medición
 - 7.1.5.2 trazabilidad de las mediciones
 - 7.1.6 conocimientos de la organización
- 7.2 competencia
 - 7.2.2 general para el organismo electoral
 - 7.2.3 educación y formación de trabajadores electorales
- 7.3 toma de conciencia
- 7.4 comunicación
- 7.5 información documentada
 - 7.5.2 creación y actualización
 - 7.5.3 – 7.5.3.1. control de la información documentada
 - 7.5.3.2 Requisitos mínimos de Documentación (R.M.D.)
 - 7.5.3.3 Requisitos mínimos de Documentación (R.M.D.)
 - 7.5.4 requisitos mínimos de documentación
 - 7.5.4.2 para el registro de votantes
 - 7.5.4.3 para el registro de organizaciones políticas y candidatos
 - 7.5.4.4 para la logística electoral
 - 7.5.4.5 para la logística electoral
 - 7.5.4.6 para el recuento de votos y la declaración de resultados
 - 7.5.4.7 para la educación electoral.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

7.5.4.8 para la supervisión del financiamiento de campañas.

7.5.4.9 para la resolución de disputas"

7.5.5 control de registros

7.5.6 requisitos mínimos de registros

7.5.6.2 para el registro de votantes

7.5.6.3 para el registro de organizaciones políticas y candidatos

7.5.4.5 para logística electoral.

7.5.6.5 para la votación

7.5.6.6 para el recuento de votos y la declaración de resultados.

7.5.6.7 para la educación electoral

7.5.6.8 para la supervisión del financiamiento de campañas

7.5.6.9 para la resolución de disputas

8.1 planificación y control operacional

8.2 requisitos para los productos y servicios

8.2.1 comunicación con el cliente

8.2.2 determinación de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3 revisión de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3.2 información documentada.

8.2.3.3 los registros de las revisiones de requisitos deben incluir, además de los requisitos de 7.8.4.1. el seguimiento:

a) cuestiones abordadas durante la revisión;

b) cualquier decisión tomada o acción asignada para asegurar que los requisitos sean completos, no ambiguos y no en conflicto unos con otros.

8.2.4 cambios en los requisitos para los productos y servicios

8.3 diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.2 planificación del diseño y desarrollo

8.3.3 entradas para el diseño y desarrollo

8.3.4 controles del diseño y desarrollo

8.3.5 salidas del diseño y desarrollo

8.3.6 cambios del diseño y desarrollo

8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.2 tipo y alcance del control

8.4.3 información para los proveedores externos

8.5 producción y provisión del servicio

8.5.2 identificación y trazabilidad

8.5.3 propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

8.5.4 preservación

8.5.5 actividades posteriores a la entrega

8.5.6 control de los cambios

8.6 liberación de los productos y servicios

8.7 control de las salidas no conformes

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

8.7.2 control de las salidas no conformes

8.7.3 control de las salidas no conformes

9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.2 satisfacción del cliente

9.1.3 análisis y evaluación

9.2 auditoría interna

9.2.2 auditoría interna

9.2.3 auditoría interna

9.3 revisión por la dirección

9.3.2 entrada de la revisión por la dirección

9.3.3 salidas de la revisión por la dirección

10. mejora

10.2 no conformidad y acción correctiva

10.2.2 No Conformidad y Acción Correctiva

10.3 mejora continua

Registro Civil e Identificación R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema

8.7 Control de las Salidas No Conformes

8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio)

8.7.2 Conservar Información Documentada

5. NO CONFORMIDADES.

En el proceso de auditoria realizado en la Delegación Departamental del Putumayo y la Registraduría Especial de Mocoa no se encontraron “No conformidades” que afecten al sistema de Gestión de Calidad.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

7.2.3 educación y formación de trabajadores electorales

La Delegación Departamental del Putumayo y la Registraduría Especial de Mocoa indicaron que se lleva a cabo el proceso de capacitaciones en materia electoral, pero no cuenta con un sistema de evaluación para la medición del impacto de las capacitaciones frente al trabajo de campo desarrollado, toda vez que desde oficinas centrales no existe una directriz específica del tema.

En atención a lo expuesto en la TS 54001:2019, al respecto del numeral 7.2.3, se indica que el organismo electoral se asegurará de que los trabajadores políticos hayan completado exitosamente la capacitación (ver 7.5.4.4) para su función. Demostrará inversiones regulares en la educación continua y la capacitación de todo el personal.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

10.3 mejora continua.

Se evidenció un proceso de autoevaluación y retroalimentación donde se identifican debilidades, fortalezas y acciones de mejora dentro del proceso electoral en el Departamento, sin embargo, las conclusiones no son documentadas para futuras consultas.

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

Las Evidencias de la auditoria se encuentran disponibles en la herramienta virtual SHAREPOINT, establecida para el ejercicio de auditoria.

3.2.27 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de Quindío y Registraduría Especial de Armenia

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales, Mecanismos de Participación. Procedimiento de Salidas No Conformes (RAPD06) del proceso “Registro y Actualización del Sistema”

1. GENERALIDADES.

Tabla 29. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Quindío y Registraduría Especial de Armenia

Auditoría N° 01		Fecha de Auditoría: 17de Julio de 2019
Dependencia Auditada: Delegación Departamental de Quindío y Registraduría Especial de Armenia.		
Proceso Auditado:	Macroproceso de Electoral: - Debates Electorales - Mecanismos de Participación. Macroproceso de Registro Civil e Identificación: - Procedimiento de Salidas No Conformes (RAPD06) del proceso “Registro y Actualización del Sistema”.	
Procedimiento Auditado:	Procedimiento a Auditar: POE DEBATES ELECTORALES	

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

	DEPD001 CONFORMACION DEL CENSO ELECTORAL DEPD02 DESIGNACION JURADOS DE VOTACION DEPD03 ADMINISTRACION DE PLIEGOS ELECTORALES DEPD04 CONFORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA DIVIPOLE DEPD06 CAPACITACIÓN DE LOS ACTORES DEL PROCESO ELECTORAL DEPD07 INSCRIPCIÓN DE CANDIDATURAS DEPD08 PREPARACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA LOGÍSTICA DEL PUESTO DE VOTACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA VOTACIÓN DEPD09 ESTABLECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE LOS KITS ELECTORALES MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN MPPD01 VERIFICACIÓN DE APOYOS MPPD02 INSCRIPCIÓN DE PROMOTORES O COMITÉS PROMOTORES REGISTRO Y ACTUALIZACION DEL SISTEMA: RAPD06.SALIDAS NO CONFORMES
Líder del proceso	DELEGADOS DEPARTAMENTALES DE QUINDIO Y REGISTRADORES ESPECIALES DE ARMENIA
EQUIPO AUDITOR	
Auditor Líder	EDGAR CUELLAR
Auditor Acompañante	ELVER PEÑA
Auditor Acompañante	MANUEL JOSE LOPEZ ACEVEDO
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y NTC ISO 9001:2015 en el cumplimiento de los requisitos para los productos y servicios electorales ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales y verificación de cumplimiento de requisitos bajo los criterios de la NTC ISO 9001:2015 al Macroproceso de Registro Civil e Identificación, Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS, procedimiento Salidas No Conformes por parte de la Delegación Departamental de Quindío y Registraduría Especial de Armenia.
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna de Calidad a la Delegación Departamental de Quindío y Registraduría Especial de Armenia a todos los procesos y procedimientos del Macroproceso Gestión Electoral (Plan Operativo Electoral) con base en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y al

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

	Macroproceso Registro Civil e Identificación al Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS al procedimiento Salidas No Conformes, con base en la NTC ISO 9001:2015.
--	---

2. RESUMEN EJECUTIVO.

La Auditoría Interna de Calidad se ejecutó de manera virtual mediante video conferencia a la Delegación Departamental de Quindío y Registraduría Especial de Armenia en atención al Memorando de Encargo y Programa de Auditoría, socializados previamente a los auditados mediante correo electrónico Institucional.

Durante el desarrollo del proceso auditor, fue revisada la documentación suministrada por los auditados como evidencia de cumplimiento de los requisitos de la norma de calidad NTC ISO 9001:2015 y TS 54001:2019.

El proceso auditor se ejecutó mediante entrevista con los Delegados Departamentales, Registradores Especiales y servidores de las áreas involucradas en los procesos objeto de auditoria, de lo cual se obtuvo el siguiente resultado preliminar:

Sesenta y seis (66) Conformidades.

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Cero (0)
# No conformidades	Dos (2)
# Oportunidades de Mejora	Una (1)
Total	Tres (3)

El presente, corresponde al informe preliminar de la auditoría interna ejecutada al sistema de gestión de calidad.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas, muestra preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

3. FORTALEZAS.

Durante la ejecución de la auditoría, no se identificaron fortalezas.

4. CONFORMIDADES.

CONTEXTO DE LA ORGANIZACION

- 4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto
- 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad
- 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

4.4.1 Procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad

4.4.2 Información documentada

4.4.3 Justicia e Imparcialidad del proceso electoral

LIDERAZGO.

5.1.1. Liderazgo y Compromiso

5.1.2 Enfoque al cliente

5.2 Política de Calidad Electoral

5.2.1 Establecimiento

5.2.2 Comunicación

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

PLANIFICACION

6. 1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Planificación del Sistema de Calidad Electoral (Gestión del riesgo)

6.1.2 Acciones para abordar riesgos, integración a los procesos y evaluación de la eficacia

6.2.1 Objetivos de la calidad y la planificación para alcanzarlos

6.2.2 Determinación dentro de la Planificación

6.3 Planificación de los Cambios

APOYO

7.1 Recursos

7.1.2 Personas

7.1.3 Infraestructura

7.1.3.1. Infraestructura para el registro electoral y de organizaciones políticas y candidatos

7.1.3.2 Infraestructura para las Delegaciones Electorales (Infraestructura para la logística electoral)

7.1.3.3 Infraestructura para la votación

7.1.3.4. / 7.1.3.5 Infraestructura para el escrutinio y la declaración de resultados

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

7.1.6 Conocimientos de la Organización

7.2 Competencia

7.2.1 Generalidades

7.2.2 General para el Organismo Electoral

7.2.3 Educación y capacitación de los miembros de mesa / Servidores Electorales

7.5.1. General

7.5.2.1 Requisitos mínimos de la documentación para el proceso de registro de votantes

7.5.2.1.3 Requisitos mínimos para el registro de candidatos y organizaciones políticas

7.5.2.1.4 Requisitos mínimos para la logística electoral

7.5.2.1.5 Requisitos mínimos para la emisión del sufragio

7.5.2.1.6 Requisitos mínimos para el escrutinio y declaración de resultados

7.5.3 Control de información documentada

7.5.3.1 Documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

7.5.4.2 Requisitos mínimos para el registro de votantes

7.5.4.3 Requisitos de los registros para el registro de organizaciones políticas y candidatos

7.5.4.4 Requisitos mínimos de los registros para la logística electoral

7.5.4.5 Requisitos mínimos de los registros para la emisión del sufragio

7.5.4.6 Requisitos mínimos de los registros para el escrutinio y declaración de resultados

OPERACION

8.1 Planificación y control operacional

8.2.1 Comunicación con el cliente

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados productos y servicios.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

8.5 Producción y provisión del servicio.

8.5.1 Control de la producción y la provisión del servicio

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externo

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

8.6 Liberación de productos y servicios

8.7 Control de las Salidas No Conformes

8.7.3 Asegurar el control de las no conformidades para evitar la entrega involuntaria

MEJORA

10.1 General

10.2 No Conformidad y Acción Correctiva

5. NO CONFORMES

8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio)

8.7.2 Conservar Información Documentada

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

7.3 *Toma de conciencia.*

Se detectó debilidad en la claridad e interiorización de conceptos básico del Sistema de Gestión de la calidad, cuando la Organización debe asegurarse de que los Servidores que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia del enfoque por procesos, la política de la calidad, los objetivos de la calidad pertinentes, del alcance determinado para el sistema de gestión de la calidad y del alcance del servicio electoral para las elecciones de Autoridades locales de 2019, su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, etc.

7. ANEXOS:

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

3.2.28 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de Risaralda y Registraduría Especial de Pereira

PROCESO AUDITADO: Gestión Electoral

1. GENERALIDADES.

Tabla 30. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Risaralda y Registraduría Especial de Pereira

Auditoría N° 001 - INFORME PRELIMINAR		Fecha de Auditoría: 19/06/2019
Dependencia Auditada: Delegación Departamental de Risaralda y Registraduría Especial de Pereira.		
Proceso Auditado:	Gestión Electoral	
Procedimiento Auditado:	<ul style="list-style-type: none"> • Debates Electorales DECR01 - Mecanismos de Participación MPCR01 • R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema-RAPD06-Salidas No Conformes 	
Líder del proceso	Delegados Departamentales y Registradores Especiales	
EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	Diana del Pilar Ordoñez Franco	
Auditor Acompañante	Berenice Polanco Mosquera	
T.S. Auditor Acompañante	Marcela Ramírez Avellaneda	
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y NTC ISO 9001:2015 en el cumplimiento de los requisitos para los productos y servicios electorales ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales y verificación de cumplimiento de requisitos bajo los criterios de la NTC ISO 9001:2015 al Macroproceso de Registro Civil e Identificación, Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS, procedimiento Salidas No Conformes por parte de la Delegación Departamental de Risaralda y Registraduría Especial de Pereira.	

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna de Calidad a la Delegación Departamental de Risaralda y Registraduría Especial de Pereira, a todos los procesos y procedimientos del Macroproceso Gestión Electoral (Plan Operativo Electoral) con base en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y al Macroproceso Registro Civil e Identificación al Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS al procedimiento Salidas No Conformes, con base en la NTC ISO 9001:2015.
--------------------------------	---

2. RESUMEN EJECUTIVO.

La Auditoría Interna de Calidad (virtual) se realizó el 19 de julio de 2019, iniciando con una reunión de apertura en la que se realizó la presentación de los responsables del proceso a auditar en cabeza de los Delegados Departamentales. La auditoría se desarrolló conforme al programa de auditoria, conservando el alcance establecido, como consta en el documento aift14 registro de Auditoria en sitio – Gestión Electoral, que hace parte de los documentos producto de esta auditoría.

El Plan Operativo de Elecciones (POE) es la herramienta o carta de navegación desde la que la delegación departamental, establece los lineamientos para la Registraduría Especial y las municipales, contando con un importante apoyo desde la Oficina de Planeación, con miras a las elecciones de autoridades locales a celebrarse el próximo 27 de octubre, para lo cual, se han desarrollado Comités de Seguridad y Seguimiento Electoral a nivel municipal y departamental, presentando a partir del balance de los comicios anteriores, las necesidades para el siguiente proceso para cada una de las partes interesada e intervinientes en los elecciones.

Es importante fortalecer el conocimiento en los temas específicos del Sistema de Gestión de Calidad del proceso electoral, teniendo en cuenta que en la auditoría se evidencia que no identifican la relación del proceso electoral con los objetivos específicos de calidad, en el mismo sentido, es importante aclarar que se debe dar más conocimiento al POE dentro de las diferentes registradurías, a fin que todos conozcan la carta de navegación en el tema electoral.

En cuanto al tema de identificación la auditoría se desarrolló conforme al programa de auditoria, conservando el alcance establecido, como consta en el documento aift14 registro de Auditoria en sitio – Registro Civil e Identificación, formato que hace parte de los documentos producto de la misma.

El alcance de la presente auditoria es el procedimiento R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema-RAPD06-Salidas No Conformes del proceso Registro Civil e Identificación, enfocado en el numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes con base en la NTC ISO 9001:2015. Podemos concluir que se realizan diferentes controles a fin de entregar un producto de calidad a los ciudadanos, por lo anterior se hace un seguimiento a las Registradurías Municipales, desde el Centro de Acopio de la delegación departamental y en las visitas administrativas, dando cumplimiento al numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Se evidencia la identificación de las salidas no conformes más frecuentes en las fotografías y firmas, motivos de las devoluciones más recientes, las cuales han sido a causa de la implementación del Morpho touch, lo anterior dando cumplimiento al numeral 8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio).

A fin de reducir las salidas no conformes se han realizado capacitaciones con los registradores, se han emitido actos administrativos y seguimientos al cumplimiento de las directrices impartidas por el centro de acopio, además establecen diferentes canales de comunicación con los usuarios para disminuir los documentos pendientes por entregar, dando cumplimiento al numeral 8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio).

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas, muestra preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Cero (0)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Cero (0)
Total	Cero (0)

3. FORTALEZAS.

No se identificaron

4. CONFORMIDADES.

En el tema del Proceso Electoral se encontraron 26 conformidades referentes a los siguientes numerales:

- 4.1 Comprensión de la organización y su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.4.1 La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación en toda la organización, y debe: a) determinar las salidas esperadas de estos procesos;
- 5.1 Liderazgo y compromiso
- 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
- 7.1.3.2 Infraestructura para el registro de votantes y el registro de organizaciones y candidatos políticos
- 7.1.3.4 Infraestructura para la votación
- 7.1.3.5 Infraestructura para el recuento de votos y la clasificación de resultados

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

- 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
- 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición
- 7.1.6 Conocimientos de la organización
- 7.2 Competencia
- 7.2.3 Educación y formación de trabajadores electorales
- 7.4 Comunicación
- 7.5 Información documentada
- 7.5.2 Creación y actualización
- 7.5.3 – 7.5.3.1. Control de la información documentada
- 7.5.3 – 7.5.3.2. Control de la información documentada
- 7.5.4.4 Para la logística electoral
- 7.5.4.5 Para la logística electoral
- 7.5.4.7 Para la educación electoral.
- 7.5.6.2 Para el registro de votantes
- 7.5.6.5 Para la votación
- 8.1 Planificación y control operacional
- 8.2.1 Comunicación con el cliente
- 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- 10.2 No conformidad y acción correctiva

Se tomaron para la auditoria en el proceso de Gestión Electoral los anteriores numerales relacionados con base en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019.

En cuanto al proceso Macroproceso: Registro Civil e Identificación R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema-RAPD06-Salidas No Conformes 8.7 Control de las Salidas No Conformes, se encontraron 4 conformidades

5. NO CONFORMIDADES.

En la auditoría realizada al proceso de Gestión Electoral en la Delegación Departamental de Risaralda, no se identificaron no conformidades.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

En la auditoría realizada al proceso de Gestión Electoral en la Delegación Departamental de Risaralda, no se identificaron oportunidades de mejora, se realizaron recomendaciones para fortalecer los conocimientos en las actualizaciones del proceso y socializarlas

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

Se encuentran en la carpeta del Share Point en la carpeta Risaralda, además se anexa el registro de auditoría en sitio y el acta de cierre.

3.2.29 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental del San Andres Registraduría Especial de San Andres

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01-

1. GENERALIDADES.

Tabla 31. Generalidades Auditoría Delegación Departamental del San Andres Registraduría Especial de San Andres

Auditoría N° 001		Fecha de Auditoría: 23 de Julio de 2019
Dependencia Auditada: Delegación Departamental del San Andres Registraduría Especial de San Andres		
Proceso Auditado:	Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01-	
Procedimiento Auditado:	Todos los Procedimientos del Macroproceso Electoral y Procedimiento Salidas No Conformes (RAPD06) de Registro Civil e Identificación.	
Líder del proceso	Fernando Rene Rivas Pachón y Cesar Augusto Jaramillo Barreto Delegados Departamentales, Jhon Obed Romero Duarte, Registrador Especial	
EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	Ing. EDWIN JAMES PAEZ MUÑOZ	
Auditor Acompañante	Dr. FELIPE ORLANDO CONTRERAS CORTES	
Auditor TS	Ing. CANDELARIA LUCIA TEHERÁN FONTALVO	

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y NTC ISO 9001:2015 en el cumplimiento de los requisitos para los productos y servicios electorales ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales y verificación de cumplimiento de requisitos bajo los criterios de la NTC ISO 9001:2015 al Macroproceso de Registro Civil e Identificación, Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS, procedimiento Salidas No Conformes por parte de la Delegación Departamental del San Andres y Registraduría Especial de San Andres.
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna de Calidad a la Delegación Departamental de San Andres y Registraduría Especial San Andres, a todos los procesos y procedimientos del Macroproceso Gestión Electoral (Plan Operativo Electoral) con base en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y al Macroproceso Registro Civil e Identificación al Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS al procedimiento Salidas No Conformes, con base en la NTC ISO 9001:2015.

2. RESUMEN EJECUTIVO.

La Auditoría Interna de Calidad Virtual se realizó el 23 de julio de 2019, 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 23 de julio de 2019. El día 23 de julio de 2019, se inicia la Auditoría por medio de entrevista virtual, con los Delegados Departamentales, Fernando Rene Rivas Pachón y Cesar Augusto Jaramillo Barreto; Jhon Obed Romero Duarte, Registrador Especial y los responsables de los procesos auditados (Verificar acta inicio de la auditoría).

Con base en el alcance de la auditoría y lo evidenciado en las dependencias auditadas que muestra el numeral 1 de este documento, se llevó a cabo la verificación del cumplimiento de las actividades relacionadas en los procedimientos cuyo contexto y de acuerdo a las caracterizaciones correspondientes, se evaluó la conformidad del cumplimiento de los criterios y requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 y como prueba piloto virtual el cumplimiento de especificación técnica ISO/TS 54001:2019 con articulación a la NTC ISO 9001:2015.

NTC 9001:2015 y de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, 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.

La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias objetivas de las actividades y resultados de los procesos y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

información documentada en sus dependencias. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

El ejercicio de la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad, se desarrolló con el apoyo del auditor interno acompañante y el auditor TS, quienes, por medio del ejercicio practicado, identificaron algunas oportunidades de mejora a los requisitos especificados, respecto a la operación de los procesos, en su propósito de lograr los objetivos planificados y cumplir con la normativa aplicable.

Los Delegados Departamentales de San Andres y el Registrador Especial de San Andres, responsables de los procesos auditados, con el acompañamiento de los profesionales encargados del área misional de Identificación y Registro Civil y de Electoral, al preguntarles, expresaron con respecto a esta diligencia, no reportar ninguna objeción al resultado de la auditoría interna virtual de calidad.

La auditoría interna virtual a los procesos misionales de Identificación y Registro Civil y Electoral (Ras y Debates Electorales y Mecanismos de Participación, finalizó el día martes 23 de julio del 2019.

El resultado obtenido, fue el siguiente:

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas, muestra (49) preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y (20) a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Cero (0)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Tres (3)
Total	Tres (3)

3. CONFORMIDADES.

Los requisitos exigidos por cada uno de los numerales de la a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y de la norma NTC ISO 9001:2015 que se evaluaron en la Auditoria Interna Virtual de Calidad fueron:

ISO/TS 54001:2019

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Norma NTC ISO 9001:2015

8.7 Control de Salidas No conformes

8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes

8.7.2 Conservar información documentada

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y Compromiso

5.2. Política

5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

7. APOYO

7.1. Recursos

7.2. Competencia

7.3. Toma de Conciencia

7.5. Información documentada

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y Control Operacional

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.5. Producción y provisión del servicio

8.6. Liberación de productos y servicios

4. NO CONFORMIDADES.

No se evidenciaron

5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Al preguntar a los auditados sobre ¿Dónde encontramos definidos los procesos electorales?, ¿En dónde se encuentra la política de calidad en los servicios electorales?, ¿Con qué procesos y que procedimientos cuenta la RNEC en lo electoral? Se evidencio que no conocen detalladamente el contenido de estos documentos. Lo que podría contravenir en numeral **7.1.6 Conocimiento de la organización.** (Pregunta 40)

Al preguntar sobre ¿La Delegación ha identificado riesgos y oportunidades específicos para el proceso electoral? La delegación no identifico en el POE riesgos adicionales para este proceso electoral, sin embargo, en medio de la entrevista evidenciamos que existen riesgos específicos de la delegación que deben ser analizados y evaluados a través del taller de riesgos emitido por la Oficina de Planeación e incluirlos en el POE. Puede materializarse el numeral **6.1.1 Planificación del Sistema de Calidad Electoral (Gestión del riesgo)** (Pregunta 13)

Al preguntar sobre ¿En la eventualidad de presentarse incidentes durante el desarrollo del día de elecciones, en dónde se registran estos casos particulares? El equipo auditado no identifico la

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

utilización de la bitácora como instrumento para registrar los incidentes durante la jornada de votación lo que podría contravenir la norma en su numeral **7.5.4.5 inciso C. Requisitos mínimos de la documentación para la emisión del sufragio.** (Pregunta 31)

6. ANEXOS.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

3.2.30 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental del Santander Registraduría Especial de Bucaramanga

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01-

1. GENERALIDADES.

Tabla 32. Generalidades Auditoría Delegación Departamental del Santander Registraduría Especial de Bucaramanga

Auditoría N° 001		Fecha de Auditoría: 10-11 de Julio de 2019
Dependencia Auditada: Delegación Departamental del Santander Registraduría Especial de Bucaramanga		
Proceso Auditado:	Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01-	
Procedimiento Auditado:	Todos los Procedimientos del Macroproceso Electoral y Procedimiento Salidas No Conformes (RAPD06) de Registro Civil e Identificación.	
Líder del proceso	Orlando Rafael Curiel Polo, Carlos Alberto Beltrán Herrera y Roberto Carlos Miranda Parra.	
EQUIPO AUDITOR		
Auditor Líder	ELCY YUCEIRE MORENO MARTINEZ	
Auditor Acompañante	NICOLLE NATHALIA MONDRAGON GONZALEZ	
Auditor Acompañante	WILLIAM RENE ALBORNOZ ZOSTE	

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Auditor TS	SANDRA LILIANA SÁNCHEZ OLARTE
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y NTC ISO 9001:2015 en el cumplimiento de los requisitos para los productos y servicios electorales ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales y verificación de cumplimiento de requisitos bajo los criterios de la NTC ISO 9001:2015 al Macroproceso de Registro Civil e Identificación, Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS, procedimiento Salidas No Conformes por parte de la Delegación Departamental del Santander y Registraduría Especial de Bucaramanga.
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna de Calidad a la Delegación Departamental del Santander y Registraduría Especial Bucaramanga, a todos los procesos y procedimientos del Macroproceso Gestión Electoral (Plan Operativo Electoral) con base en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y al Macroproceso Registro Civil e Identificación al Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS al procedimiento Salidas No Conformes, con base en la NTC ISO 9001:2015.

2. RESUMEN EJECUTIVO.

La auditoría interna de calidad virtual se realizó el 10 y 11 de julio de 2019, 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 11 de julio del 2019. Se inicia la Auditoría por medio de entrevista virtual, con el Delegado Departamental, Manuel Ricardo Rúaes Realpe y Orlando Vidal Caballero Díaz, Registradoras Especiales de Bucaramanga Edy Aurora Morantes Arias y Marisol Castellanos y los responsables de los procesos auditados.

Con base en el alcance de la auditoría y lo evidenciado en las dependencias auditadas que muestra el numeral 1 de este documento, se llevó a cabo la verificación del cumplimiento de las actividades relacionadas en los procedimientos, cuyo contexto y de acuerdo a las caracterizaciones correspondientes, se evaluó la conformidad del cumplimiento de los criterios y requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015 y el cumplimiento de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 con articulación a la NTC ISO 9001:2015 y 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.

La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias objetivas de las actividades y resultados de los procesos y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada en sus dependencias.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

El ejercicio de la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad se desarrolló con el apoyo de los auditores internos acompañantes, quienes, por medio del ejercicio practicado, identificaron algunas y/o oportunidades de mejora a los requisitos especificados, respecto a la operación de los procesos, en su propósito de lograr los objetivos planificados y cumplir con la normativa aplicable.

Los Delegados Departamentales de Santander y los Registradores Especiales de Bucaramanga, responsables de los procesos auditados, con el acompañamiento de los profesionales encargados del área misional de Identificación y Registro Civil y de Electoral, al preguntarles, expresaron con respecto a esta diligencia, no reportar ninguna objeción al resultado de la auditoría interna virtual de calidad.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas, muestra (95) preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y (20) a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Cero (0)
# No conformidades	Seis (6)
# Oportunidades de Mejora	Dos (2)
Total	Ocho (8)

3. CONFORMIDADES.

Los requisitos exigidos por cada uno de los numerales de la a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y de la norma NTC ISO 9001:2015 que se evaluaron en la Auditoria Interna Virtual de Calidad fueron:

ISO/TS 54001:2019

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos.

Norma NTC ISO 9001:2015

8.7 Control de Salidas No conformes

8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes

8.7.2 Conservar información documentada

5. LIDERAZGO

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

5.1. Liderazgo y Compromiso

5.2. Política

5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

7. APOYO

7.1. Recursos

7.2. Competencia

7.3. Toma de Conciencia

7.5. Información documentada

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y Control Operacional

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.5. Producción y provisión del servicio

8.6. Liberación de productos y servicios

4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Al indagar sobre la comprensión de la Organización y su contexto en la pregunta Nro. 1 de la lista de verificación: ¿Conocen el Plan Estratégico 2015-2019 y su lema, en que documentos lo encontramos, en donde?, se evidenció que en la respuesta dada, no se identifica precisión al respecto en cuanto a la ubicación, su ruta, cuáles y cuantos son los objetivos de calidad, lo que podría incumplir el numeral de la especificación técnica TS 54001:2019, Numeral **4.1 Comprensión de la organización y su contexto**; 4 Objetivos del Plan Operativo Electoral (P.O.E).

En el desarrollo de la entrevista a la pregunta Nro. 40 de la lista de verificación, sobre el análisis de necesidades de los puestos de votación, se evidencia que se encuentra plasmado dentro del Plan Operativo Electoral, (P.O.E), más no fue sustentada mediante la entrevista, lo que podría afectar la especificación técnica TS 54001:2019, Numeral **7.1.3.2 Infraestructura para la Logística Electoral** e Ítem Nro. 7.1 del Plan Operativo Electoral.

5. NO CONFORMIDADES.

Mediante entrevista realizada y lo registrado en el Plan Operativo Electoral (P.O.E), conforme al conocimiento e identificación de cuestiones internas y externas, se evidenció que incumple las directrices emitidas por la oficina de planeación mediante capacitaciones dirigidas a Delegados departamentales, Registradores Especiales, Enlaces de planeación y Coordinadores electorales, en la cual se solicitaba que se revisara la matriz DOFA institucional e identificar debilidades, oportunidades, amenazas y fortalezas con respecto al proceso electoral del 27 de octubre, siendo planteado por la Delegación con base a los procedimientos: incumple con la especificación técnica TS 54001:2019, Numeral **4.1 Comprensión de la organización y de su contexto**.(Pregunta Nro.2).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Los auditados no identifican los instrumentos desarrollados frente al contexto, las necesidades y expectativas y el alcance tal y como se determinan en la especificación técnica TS 54001:2019, mediante el cual se determinan la Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, cuestiones internas y externas y el alcance del sistema electoral es decir incumplimiento del 7.3 (Pregunta Nro. 4).

Revisado el Plan Operativo Electoral y de acuerdo a la entrevista realizada se evidenció que el mismo fue elaborado con procedimientos desactualizados, sin tener en cuenta la directriz emitida mediante correo electrónico expresado por la Oficina de Planeación el día 27 de junio de 2019; incumple con la especificación técnica TS 54001:2019, requisitos 5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización, (Pregunta Nro.20).

Mediante entrevista realizada y lo registrado en el POE conforme a la especificación técnica TS 54001:2019, Numeral **6.1. Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades**, se evidenció que incumple las directrices emitidas por la Oficina de Planeación mediante correo electrónico de fecha 27 de junio de 2019 y capacitaciones dirigidas a Delegados departamentales, Registradores Especiales, Enlaces de planeación y Coordinadores electorales, en la cual se solicitaba “revisar el Mapa de Riesgos por Procesos y de Corrupción, los cuales se encuentran en la página WEB de la RNEC, si considera que hay riesgos adicionales a este proceso electoral en la Circunscripción a su cargo se debe realizar los talleres de riesgos”. (Pregunta Nro.22)

Revisado el Plan Operativo Electoral y de acuerdo a la entrevista realizada se observó que el mismo fue elaborado con procedimientos desactualizados, **incumpliendo el numeral 7.5.2**, al no tener en cuenta la directriz emitida mediante correo electrónico expresado por la Oficina de Planeación el día 27 de junio de 2019; incumple con el Numeral 8 del Plan Operativo Electoral (P.O.E), el cual refiere “diligenciar las casillas que se encuentran en blanco en el formato en Excel adjunto a este correo deben registrar la información de acuerdo a cada uno de los títulos del formato, y listar las actividades específicas que realizan en la Delegación/ Registraduría Distrital y que generan producto, para esto deben consultar en la intranet los procesos y procedimientos que apliquen para la elección (Electoral y de apoyo). (Pregunta Nro. 25)

Al verificar reporte recibido por parte del área de Validación e Individualización de la sede central, (1 trimestre del 2019), con respecto a los rechazos definitivos y los indicadores establecidos en el RANKING DNI, se tomó una muestra de 20 trámites rechazados, 10 documentos para el Centro de Acopio del área de Identificación y 10 para la Registraduría Especial de Bucaramanga, se observó que de acuerdo con la Circular Nro. 10 del mes de julio del 2019, expedida por los señores Delegados Departamentales a los registradores municipales para el tratamiento respectivo de los mencionados rechazos, ya habían transcurrido dos trimestres después, (Pregunta 10): incumple con la Norma de calidad ISO 9001:2015, **Numeral 8.7, No se controlan las Salidas NO Conformes**, requisito 8.7.1 “Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio)” .

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

A continuación, se describe la relación de evidencias solicitada y recibida, con el numeral a que le apunta:

# evidencia	evidencia solicitada	Requisito 54001:2019	ISO/TS
Evidencia 1	Asistencia reunión	4.1	
Evidencia 2	Asistencia de capacitación	4.2	
	Presentación		
Evidencia 3	Circular mediante correo electrónico	4.1	
Evidencia 4	Registro fotográfica presencia de medios de comunicación	4.1	
Evidencia 5	Acta de aprobación del POE	4.2	
Evidencia 6	Circular y plan de inversión	4.4	
Evidencia 7	Indicadores y un cuadro en Excel estadístico	4.4	
Evidencia 8	Registro fotográfico de los comités de seguimiento electoral	4.4.4	
Evidencia 9	Socialización del POE	5.3	
Evidencia 10	Mapa de riesgos	6.1.1	
Evidencia 11	Lista de asistencia	6.1.1	
	Material de capacitación	6.1.1	
Evidencia 12	Cronograma	6.2.1	
Evidencia 13	Plan de capacitación	7.1	
	Evaluación de desempeño		
Evidencia 14	Hoja de vida de un puesto de votación	7.1.3.1	
Evidencia 15	Actas de visita de los puestos bloqueados	7.1.3.2	
Evidencia 16	Correo electrónico de socialización	7.1.6	
Evidencia 17	Lista de asistencia a la capacitación de inscripción de cédulas	7.1.6	
	Evaluación de desempeño		
Evidencia 18	Acta de inducción	7.1.6	
	Resolución autorización de viáticos		
Evidencia 19	5 hojas de vida	7.2	
	Registro de Capacitación		
Evidencia 20	correo electrónico	7,2	
	Registro Fotográfico del resultado.		
Evidencia 21	Registro de Capacitación	7,2	
Evidencia 22	Correo electrónico de socialización CISE	7.2.3	
Evidencia 23	Circular "recomendaciones sobre proceso electoral"	7.3	
Evidencia 24	Screenshot del registro de inscritos al censo	7.5.4.2	

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Evidencia 25	Copia de dos actas de Comité Electoral	7.5.4.2
Evidencia 26	Correo electrónico	7.5.4.3
Evidencia 27	Evidencia de 3 consultas	8.21
Evidencia 28	sitio de almacenamiento	8.5
SALIDAS NO CONFORMES		
Evidencia 29	Cuadro de devoluciones oficio de devoluciones	8.7.1
Evidencia 30	informe ejecutivo mensual, acumulado, acciones	8.7.1
Evidencia 31	Matrices de solución de rechazos.	8.7.1
	Lista de llamas telefónicas	8.7.1
Evidencia 32	Muestra de 10 documentos, acciones de mejora, ranking ras 14	8.7.1
Evidencia 33	Circular sobre fallas de documentos.	8.7.1
Evidencia 34	Tratamiento de registro estadístico	8.7.1
Evidencia 35	Cuadro de consolidado de devoluciones	8.7.1

6. ANEXOS.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

3.2.31 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de Sucre y Registraduría Especial de Sincelajo

PROCESO AUDITADO: Electoral: Debates Electorales DECR01, Mecanismos de Participación MPCR01. R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema-RAPD06-Salidas No Conformes

1. GENERALIDADES.

Tabla 33. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Sucre y Registraduría Especial de Sincelajo

Auditoría N° 001	Fecha de Auditoría:
Dependencia Auditada: Delegación Departamental de Sucre y Registraduría Especial de Sincelajo	16/07/2019
Proceso Auditado:	Electoral: Debates Electorales DECR01, Mecanismos de Participación MPCR01

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

	R.A.S.-Registro y Actualización del Sistema-RAPD06-Salidas No Conformes
Procedimiento Auditado:	Todos los Procedimientos del Macroproceso Electoral y Procedimiento Salidas No Conformes (RAPD06) de Registro Civil e Identificación.
Líder del proceso	LUIS ORLANDO ANAYA CASTILLO CARLOS ADOLFO ROCA
EQUIPO AUDITOR	
Auditor Líder	MÓNICA MUÑOZ CASALLAS
Auditor Acompañante	HENRY JESUS COMBARIZA RODRIGUEZ
Auditor Acompañante	JOSE LUCIANO TORRES CABRERA
Auditor TS	JUAN CAMILO RAMIREZ RODRIGUEZ
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015 en los productos y servicios ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales.
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna a la Delegación Departamental de Sucre y Registraduría Especial de Sincelejo a todos los procesos y procedimientos del macroproceso electoral (Plan Operativo Electoral) y al procedimiento de Salidas No Conformes del Proceso RAS del macroproceso Registro Civil e Identificación con base en los requisitos establecidos en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015.

2. RESUMEN EJECUTIVO.

La auditoría Interna de Calidad a la Delegación Departamental de Sucre y Registraduría Especial de Sincelejo, se realizó de manera virtual, con inicio en reunión de apertura el 16 de julio de 2019 en horario de 8:30 am a 5:00pm pm, desarrollando el proceso de auditoría.

La auditoría desarrolló conforme al programa de auditoría, realizada mediante entrevistas virtuales y verificación de evidencias registradas en archivos enviados a las carpetas digitales en Share Point.

La auditoría fue atendida por los doctores Luis Orlando Anaya Castillo y Carlos Adolfo Roca - Delegados Departamentales, Alfredo Enrique DLuyz Manotas Profesional Universitario de la oficina de planeación, Dorthy Montoya Pérez Profesional Universitario de la oficina jurídica, Jorge Perna Manrique Profesional Universitario Control Interno, Jorge Ortiz Villa Profesional Universitario de la

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

oficina de Control Disciplinario, Melba Villadiego Almanza Técnico Administrativo Coordinadora Electoral, Nadin Cárdenas Wilches Analista de Sistemas, Libia Arrieta Torres Profesional Universitario Centro de Acopio, Jose Jair Castaño Bedoya Registrador Especial Sincelajo, Luz Elena Rojas Lopez Técnico Administrativo Registraduría Especial.

Se auditó el cumplimiento de los requisitos de la especificación de la Norma NTC ISO 9001:2015 y el cumplimiento de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 con articulación a la NTC ISO 9001:2015 y la información documentada del Sistema de Gestión establecida por la Organización., Así como los procedimientos EPD01 Conformación del Censo Electoral, DEPD02 Designación Jurados de votación, DEPD03 Administración de pliegos electorales, DEPD04 Conformación y Actualización de la DIVIPOLE, DEPD06 Capacitación de los actores del proceso electoral, DEPD07, Inscripción de candidaturas, DEPD08 Preparación y organización de la logística del puesto de votación para el desarrollo de la votación, DEPD09 Establecimiento y distribución de los kits electorales. MPPD01 Verificación de apoyos, MPPD02 Inscripción de promotores o comités promotores y RAS: Salidas No Conformes

La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias objetivas de las actividades y resultados de los procesos, verificando en el registro de archivos, de conformidad con las salidas de los procedimientos.

Los Delegados Departamentales de Sucre y los Registradores Especiales en Sincelajo, en compañía de los profesionales de apoyo para los procesos de Identificación, Registro Civil y Electoral, brindaron colaboración a los auditores, con respeto y diligencia, sin reportar ninguna objeción al resultado de la auditoría interna virtual de calidad.

Se dio cumplimiento al objetivo de la auditoria por cuanto esta se desarrolló de acuerdo con lo establecido en el programa de auditoría, la muestra se toma del desarrollo de , articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y (20) a la norma NTC ISO 9001:2015, de lo cual se evidenció en el Plan Operativo electoral POE que tiene estructurado el desarrollo del proceso electoral a realizarse el próximo 27 de octubre de 2019, considerando toda su división Político Administrativa DIVIPOL.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas, muestra preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Cero (0)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Dos (2)
Total	Dos (2)

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

3. FORTALEZAS.

Es una fortaleza de los líderes del proceso, el conocimiento del Sistema de Gestión de Calidad, de los procesos, procedimientos y actividades de los Debates Electorales DECR01, Mecanismos de Participación MPCR01, así como la aplicación de mecanismos acciones de socialización a todos los funcionarios del departamento.

Es una fortaleza en la Delegación departamental el conocimiento de los procesos electorales, de sus los procedimientos, del Plan Operativo de elecciones - POE y su anexo, plataforma del Sistema Integrado de Capacitación Electoral – SICE; del calendario electoral para las elecciones de autoridades locales 2019.

4. CONFORMIDADES.

Se registraron las siguientes conformidades:

En la auditoria se constataron las conformidades a los requisitos de la norma **ISO/TS 54001:2019**, con el sistema en los numerales.:

ISO/TS 54001:2019

4. contexto de la organización

4.1 comprensión de la organización y su contexto

4.2. comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

4.4.3. justicia e imparcialidad del proceso electoral

4.4. sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Norma NTC ISO 9001:2015

8.7 Control de Salidas No conformes

8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes

8.7.2 Conservar información documentada

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y Compromiso

5.2. Política

5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

7. APOYO

7.1. Recursos

7.2. Competencia

7.3. Toma de Conciencia

7.5. Información documentada

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y Control Operacional

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.5. Producción y provisión del servicio

8.6. Liberación de productos y servicios

En consideración a que:

La Delegación del SUCRE cuenta con el Plan Operativo Electoral-POE, herramienta pertinente para el direccionamiento estratégico y lograr los resultados previstos en el sistema de gestión de calidad, en cumplimiento del requisito 4.1 de la Norma ISO/TS 54001:2019, aprobación del Plan Operativo Electoral-POE mediante Acta No. 002 del 28 de junio del 2019, por los Delegados Departamentales del SUCRE

Las cuestiones internas y externas pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la Delegación de SUCRE y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de calidad, en cumplimiento del requisito del ítem 4.1 de la Norma ISO/TS 54001:2019, se evidencia en lo establecido mediante el método de análisis DOFA y registradas en el ítem No. 7.3 del POE de la Delegación del SUCRE, en su contexto interno y externo.

Determinaron las partes interesadas y pertinentes del sistema de gestión de calidad en la Delegación del SUCRE, en cumplimiento del requisito 4.2 de la Norma ISO/TS 54001:2019

Conocen los servicios y productos en materia electoral que entrega la entidad a los usuarios y que se encuentran documentados, en el portafolio de servicios de la página web, en cumplimiento del requisito del ítem 4.2 de la Norma ISO/TS 54001:2019

Conocen los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de calidad para establecer su alcance, en cumplimiento del requisito del ítem 4.3 de la Norma ISO/TS 54001:2019.

Tienen conocimiento de la Política de calidad y de la información documentada del sistema de Gestión de Calidad y son conscientes de ella a través del cumplimiento de sus responsabilidades y respuesta a los requerimientos en las diferentes actividades. En las evidencias registradas en la carpeta virtual de share point, se evidencia que cumple con los objetivos, en la medida que desarrollan e implementan cada una de las actividades previstas en el POE, en el Calendario Electoral y en el anexo PGFT42 del POE, cumpliendo con el requisito del Ítem 6.2 de la Norma ISO/TS 54001:2019.

Asignaron las responsabilidades y las autoridades para los roles electorales pertinentes en cumplimiento del ítem 5.3 de la Norma ISO/TS 54001:2019

Dentro de la planificación del sistema de gestión de calidad de la Delegación del SUCRE, se tuvieron en cuenta las cuestiones internas y externas y necesidades y expectativas de las partes interesadas

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

para la identificación de los riesgos, en cumplimiento del ítem 6.1 de la Norma ISO/TS 54001:2019, evidenciando en el POE, Ítem 7.5

La organización ha determinado y proporciona todos los recursos necesarios para el establecimiento, implantación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión en cumplimiento del Ítem 7.5.1 de la Norma ISO/TS 54001:2019, Evidenciado en las contrataciones de servicios de apoyo a la logística electoral, en la contratación de recurso humano en cargo de supernumerarios para el proceso de octubre 2019, los apoyos logísticos

Se tiene claridad que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, en cumplimiento del requisito del ítem 7.3.1 de la Norma ISO/TS 54001:2019.

Tienen conocimiento y control sobre los requisitos del sistema de información para apoyar el proceso electoral de registro de electores en cumplimiento del requisito del ítem 7.1.3.1 de la Norma ISO/TS 54001:2019.

Se han especificado los requisitos mínimos a tener en cuenta para la seguridad física y la neutralidad de los puestos de votación en cumplimiento del requisito del ítem 7.1.3.2 de la Norma ISO/TS 54001:2019 mediante la ejecución de las actividades programadas del procedimiento Preparación y organización de la logística del puesto de votación para el desarrollo de la votación del Anexo PGFT42 del POE; y se le realiza seguimiento a las diferentes actividades electorales plasmadas en las Actas revisadas y planillas de asistencia de los Comités de Seguimiento Electoral.

Se han desarrollado acciones para que las personas con discapacidad y con necesidades especiales puedan acceder a los puestos de votación, en cumplimiento del requisito del ítem 7.1.3.3 de la Norma ISO/TS 54001:2019, como se constata en las Hojas de Vida.

Existen requisitos mínimos a tener en cuenta para la seguridad física y la neutralidad de los sitios de escrutinio en cumplimiento del requisito del ítem 7.1.3.4 de la Norma ISO/TS 54001:2019, mediante la ejecución de las actividades programadas del procedimiento Preparación y organización de la logística del puesto de escrutinios en la recepción de pliegos electorales, archivo y custodia de los pliegos electorales del Anexo PGFT42 del POE.

Manejan de forma clara en que consiste la determinación y el mantenimiento del ambiente SUCRE (combinación de factores humanos y físicos) para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios electorales, en cumplimiento del Ítem 7.1.4 de la Norma ISO/TS 54001:2019.

Se cumple con las políticas establecidas en el anexo PGFT42 del POE, en cumplimiento del ítem 7.1.5 de la Norma ISO/TS 54001:2019 actividades en la inscripción de cédulas, la inscripción de candidatos,

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

conformación de la DIVIPOL socialización normas inscripción de candidatos y la logística electoral (hojas de vida de los puestos de votación), selección y notificación de jurados de votación.

Tienen el conocimiento de los simulacros planeados y se realiza mediante directrices del nivel central, se prueban los equipos de cómputo, comunicaciones, aplicativos que se requieren en el debate electoral del 27 de octubre de 2017, en cumplimiento del requisito del ítem 7.1.5.2 de la Norma ISO/TS 54001:2019.

Socializaron la operación de los procesos, en cumplimiento del requisito ítem 7.1.5.6 de la Norma ISO/TS 54001:2019, así como los nuevos cambios en los procedimientos electorales. En la elaboración y socialización del POE mediante boletín DDC-062 del 8 de julio de 2019. Implementación de la plataforma del Sistema Integrado de Capacitación Electoral – SICE; Resolución 14778 del 11 de octubre de 2018, el Calendario Electoral para las elecciones de autoridades locales 2019; Resoluciones 2151 y 2275 sobre inscripción de candidaturas; Actas de Autoevaluación de los bimestres de enero-febrero, mar-abril y mayo-junio de 2019.

Se determina la competencia necesaria de las personas que realizan un trabajo que afecta el desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad, en cumplimiento al requisito del ítem 7.2 de la Norma ISO/TS 54001:2019, como se evidencia en el ítem 8 del POE y su anexo PGFT42.

Tienen conocimiento del Sistema de Gestión e Calidad, Aunque orientados en sus actividades en la estrategia de la Entidad y sus objetivos, en cumplimiento del requisito 7.3 de la Norma ISO/TS 54001:2019.

Se han establecido las comunicaciones internas pertinentes al sistema de gestión de calidad, en cumplimiento del requisito 7.4 de la Norma ISO/TS 54001:2019, como se observa en planillas de asisten a reuniones de socialización, colillas de correos electrónicos de envíos de información del sistema de gestión de calidad, socialización del POE, como se encuentra registrador en el del el numeral 6.0 del POE, donde se especifica que se comunica, cuando comunicar, a quien comunicar, cómo comunicar y quien comunica y se evidenció lo importante del instrumento de información CISE con las partes interesadas externas (Actas de seguimiento electoral del 110 de abril y 23 mayo de 2019) Sistema Integrado de Capacitación Electoral, modelo educativo preparado y diseñado por la RNEC, con el apoyo de la MOE, del CNE, con las instrucciones que se dan en el Comité de Garantías del orden Nacional, importante trabajo interdisciplinario.

Conocen los procesos electorales, formularios electorales que están disponibles en la intranet desde el E-1 hasta el E-26 y los establecidos para la delegación hasta el E-3º. En el POE se evidencia en el numeral 10 la documentación a mantener y conservar, el calendario electoral, los instructivos, manuales y código electoral, en cumplimiento del requisito 7.5 de la Norma ISO/TS 54001:2019

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Conocen los formatos estandarizados en el Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se identifican con códigos, título, fecha de expedición, sujetos a control por parte del nivel central, disponibles en la intranet y se actualizan permanentemente, en cumplimiento del requisito 7. 2..1.1 de la Norma ISO/TS 54001:2019.

En cuanto a los registros presentados como evidencias de algunas de las actividades realizadas de los procedimientos electorales, como Actas, reuniones, están debidamente estandarizadas, codificadas y firmadas, cumpliéndose con el requisito del ítem 7. 2..1.1 de la Norma ISO/TS 54001:2019.

Saben que para el registro de votantes se utilizan los formatos del procedimiento Conformación del Censo Electoral, como el Formulario E-3: Formulario de Inscripción de ciudadanos y el Formulario E-4: Comprobante de trámite de inscripción de ciudadanos, formularios que especifican los requisitos mínimos que debe cumplir un ciudadano y la forma de identificación para ser registrado para votar, en cumplimiento del requisito 7.5.2.1.2 de la Norma ISO/TS 54001:2019.

Tienen conocimiento, que para el registro de votantes se utilizan formatos del procedimiento Inscripción de Candidaturas y otros utilizados en la inscripción de grupos significativos de ciudadanos, en cumplimiento del requisito 7.5.2.1.3 de la Norma ISO/TS 54001:2019.

Están al corriente en que para el día de las elecciones se deben utilizar formatos del procedimiento preparación y organización de la Logística del puesto para el Desarrollo de la votación, en cumplimiento del requisito 7.5.2.1.4 de la Norma ISO/TS 54001:2019.

Tienen claro que para el día de las elecciones deben utilizar formatos establecidos en el sistema para la emisión del sufragio, disponibles en puesto de votación para el desarrollo de las mismas, entre los cuales se encuentran el censo electoral o registro de electores previo a la votación y de electores en cada una de las mesas E-10 en cumplimiento del requisito 7.5.2.1.5 de la Norma ISO/TS 54001:2019.

Realizan el escrutinio municipal, y declaran los resultados utilizando los formatos del procedimiento Administración de Pliegos Electorales en cumplimiento del requisito 7.5.2.1.6 de la Norma ISO/TS 54001:2019. Se proporciona la información de los productos y servicios electorales, las consultas y la retroalimentación respectiva, en cumplimiento del requisito 8.2.1 de la Norma ISO/TS 54001:2019. Se verifican los aspectos tratados en los comités de Seguimiento Electoral, mediante los requerimientos que realizan los diferentes actores del proceso, registrados en las Actas revisadas de los Comités de Seguimiento Electoral, como la del 10 de abril, 23 de mayo, 22 de marzo de 2019.

Se realizó el análisis y evaluación a través de las reuniones de comités de seguimiento electoral, al cumplimiento de las diferentes actividades de los procedimientos electorales, en cumplimiento del requisito del ítem 9.1 de la Norma ISO/TS 54001:2019, mediante el control de las actividades establecidas en el POE en el ítem 9 de seguimiento y supervisión, donde se determina el avance

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

realizado y el control al avance de lo realizado en el anexo PGFT42 del POE y en las Actas revisadas y planillas de asistencia de los Comités de Seguimiento Electoral, como la del 10 de abril, 23 de mayo, de 2019.

Las PQRSDC's, son atendidas diariamente, en tal sentido se cumplen con las necesidades y expectativas, en desarrollo de las actividades contempladas en el calendario electoral dando cumplimiento los requisito del ítem 9.1.2 de la Norma ISO/TS 54001:2019, y también en este mismo sentido al procedimiento de preparación y organización de la logística de puesto, para el desarrollo de la votación se tiene previsto la aplicación de una encuesta de atención y satisfacción al colombiano frente a la jornada electoral.

La delegación Departamental de Sucre determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y aumenta la satisfacción del mismo, en cumplimiento del requisito establecido en el ítem 10.1 de la Norma ISO/TS 54001:2019, evidenciado en las Actas de los comités de Seguimiento electoral, así como en las actas revisadas y planillas de asistencia de los Comités de Seguimiento Electoral.

5. NO CONFORMIDADES.

No se presentó ninguna no conformidad

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

Durante la entrevista, el equipo auditor indago respecto a la tomando de conciencia respecto al Sistema de Gestión e Calidad, detectando carencia en conocimiento en política de calidad y sus objetivos. Aunque orientados en sus actividades en la estrategia de la Entidad y sus objetivos, en cumplimiento del requisito **7.3** de la Norma ISO/TS 54001:2019.

Las salidas no conformes con sus requisitos en la Delegación del SUCRE, se identifican, se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada y se conserva la información documentada, en cumplimiento del requisito de la Norma ISO/TS 54001:2019, ítem **8.7.2** y el procedimiento RAPD06, sin embargo se evidencio que no se realiza el registro del formato RAT 43 como se indica en la política de operación del procedimiento, pe a la falta de este registro, se evidencio mediante comunicados y correos el control y seguimiento de la devolución de material por control de calidad , el RANKING INDICADOR RA14.

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

3.2.32 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de Tolima y Registraduría Especial de Ibagué

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales. Mecanismos de Participación, Procedimiento de Salidas No Conformes (RAPD06) del proceso “Registro y Actualización del Sistema”.

1. GENERALIDADES.

Tabla 34. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Tolima y Registraduría Especial de Ibagué

Auditoría N° 01		Fecha de Auditoría: 10 y 11 de julio de 2019
Dependencia Auditada: Delegación Departamental de Tolima y Registraduría Especial de Ibagué		
Proceso Auditado:	<p>Macroproceso de Electoral:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Debates Electorales - Mecanismos de Participación. <p>Macroproceso de Registro Civil e Identificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de Salidas No Conformes (RAPD06) del proceso “Registro y Actualización del Sistema”. 	
Procedimiento Auditado:	<p>Procedimiento a Auditar: POE</p> <p>DEBATES ELECTORALES DEPD01 CONFORMACION DEL CENSO ELECTORAL DEPD02 DESIGNACION JURADOS DE VOTACION DEPD03 ADMINISTRACION DE PLIEGOS ELECTORALES DEPD04 CONFORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA DIVIPOLE DEPD06 CAPACITACIÓN DE LOS ACTORES DEL PROCESO ELECTORAL DEPD07 INSCRIPCIÓN DE CANDIDATURAS DEPD08 PREPARACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA LOGÍSTICA DEL PUESTO DE VOTACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA VOTACIÓN DEPD09 ESTABLECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE LOS KITS ELECTORALES</p> <p>MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN MPPD01 VERIFICACIÓN DE APOYOS MPPD02 INSCRIPCIÓN DE PROMOTORES O COMITÉS PROMOTORES</p>	

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

	REGISTRO Y ACTUALIZACION DEL SISTEMA: RAPD06.SALIDAS NO CONFORMES
Líder del proceso	DELEGADOS DEPARTAMENTALES DEL TOLIMA Y REGISTRADORES ESPECIALES
EQUIPO AUDITOR	
Auditor Líder	EDGAR CUELLAR
Auditor Acompañante	ELVER PEÑA
Auditor Acompañante	MANUEL JOSE LOPEZ ACEVEDO
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y NTC ISO 9001:2015 en el cumplimiento de los requisitos para los productos y servicios electorales ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales y verificación de cumplimiento de requisitos bajo los criterios de la NTC ISO 9001:2015 al Macroproceso de Registro Civil e Identificación, Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS, procedimiento Salidas No Conformes por parte de la Delegación Departamental de Tolima y Registraduría Especial de Ibagué.
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna de Calidad a la Delegación Departamental de Tolima y Registraduría Especial de Ibagué a todos los procesos y procedimientos del Macroproceso Gestión Electoral (Plan Operativo Electoral) con base en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y al Macroproceso Registro Civil e Identificación al Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS al procedimiento Salidas No Conformes, con base en la NTC ISO 9001:2015.

2. RESUMEN EJECUTIVO.

La Auditoría Interna de Calidad se ejecutó de manera virtual a la Delegación Departamental de Tolima y Registraduría Especial de Ibagué en atención al Memorando de Encargo y Programa de Auditoría, socializados previamente a los auditados.

Durante el desarrollo del proceso auditor, fue revisada la documentación suministrada por los auditados como evidencia de cumplimiento de los requisitos de la norma de calidad NTC ISO 9001:2015 y TS 54001:2019.

El proceso auditor se ejecutó mediante entrevista con los Delegados Departamentales, Registradores Especiales y servidores de las áreas involucradas en los procesos objeto de auditoría, resultado del cual se encuentra detallado en el Registro de Auditoría en Sitio.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

En resumen, se identificaron 48 Conformidades, 5 Oportunidades de Mejora y 1 Fortaleza. El presente, corresponde al informe preliminar de la auditoría interna ejecutada al sistema de gestión de calidad.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas, muestra preguntas orientadoras articuladas a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y a la norma NTC ISO 9001:2015, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Una (1)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Una (1)
Total	Dos (2)

3. FORTALEZAS.

7.1.3.3 Infraestructura para la emisión del sufragio; se destaca la Capacitación en lenguaje de señas a un grupo de servidores.

4. CONFORMIDADES.

4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.4.1 La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación en toda la organización.

4.4.3. Justicia e imparcialidad del proceso electoral

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

7.1 Recursos

7.1.3.2 Infraestructura para la logística electoral

7.1.3.4 Infraestructura para el escrutinio de votos y declaración de resultados

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

7.1.6 Conocimientos de la organización

7.2 Competencia

7.2.2 Educación y capacitación. General para el organismo electoral

7.2.3 Educación y formación de trabajadores electorales

7.3 Toma de conciencia

7.4 Comunicación

7.5.2 Creación y actualización

7.5.3.2 Para control de la información documentada, la organización debe

7.5.4 Requisitos mínimos de documentación

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

- 8.1 Planificación y Control Operacional
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios
- 8.4.2 Tipo y alcance del control
- 8.4.3 Información para los proveedores externos
- 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
- 8.5.4 Preservación
- 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
- 8.6 Liberación de los productos y servicios
- 8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes
- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- 9.1.2 Satisfacción del cliente?
- 9.1.3 Análisis y evaluación
- 9.2 Auditoría interna
- 9.2.2 La organización debe
- 9.3 Revisión por la dirección
- 9.3.2 Entrada de la revisión por la dirección
- 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección
- 10. Mejora
- 10.3 Mejora continua

5. NO CONFORMIDADES.

Durante el desarrollo de auditoria no se identificaron no conformidades

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

7.1.6 Conocimiento de la organización.

Desconocimiento del alcance determinado para el sistema de gestión de calidad y del alcance del servicio electoral para las elecciones de Autoridades locales de 2019.

Debilidad en el conocimiento de la red de Macroprocesos y procesos determinados como necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.

Imprecisión en el conocimiento y entendimiento de la Política de calidad del sistema de gestión de la calidad.

Desconocimiento de la planificación de los cambios cuando la Entidad determine la necesidad de realizarlos al sistema de gestión de la calidad.

Desconocimiento en la identificación de información documentada y su clasificación entre la información documentada a mantener y la información documentada a conservar.

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

3.2.33 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental del Valle del Cauca Registraduría Especial de Cali

PROCESO AUDITADO: Todos los Procesos

1. GENERALIDADES.

Tabla 35. Generalidades Auditoría Delegación Departamental del Valle del Cauca Registraduría Especial de Cali

Auditoría N° 01		Fecha de Auditoría: 08 – 12 abril de 2019
Dependencia Auditada: Delegación Departamental del Valle del Cauca Registraduría Especial de Cali		
Proceso Auditado:	Todos los Procesos	
Procedimiento Auditado:	Todos los Procedimientos	
Líder del proceso	Carlos Alberto Torres Luna y Patricia Rico Rojas Alma Milena del Pilar Marmolejo Camacho y José Francisco Daza Silva	
EQUIPO AUDITOR		
Auditor Coordinador	Nelson Alfonso Campo Valencia	
Auditor Acompañante	Yolanda Patricia Peña Hernández	
Auditor TS	Luis Andrés Medina Velásquez	
Auditor Acompañante	Silvia Constanza Vargas Liévano	
Auditor Acompañante	Sachiko Bibiana Iizuka Hernández	
Objeto de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna de Calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil cuyo alcance es la Inscripción en el Registro Civil, identificación, expedición de Tarjeta de Identidad y Cédula de Ciudadanía con base en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y a los procedimientos del Macroproceso de Electoral (NTC ISO/TS 17582:2014).	
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna de Calidad a los procesos ejecutados en la Delegación Departamental del Valle del Cauca y Registraduría Especial de Cali con base en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO/TS 17582:2014).	

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

2. RESUMEN EJECUTIVO.

La Auditoría Interna de Calidad realizada a todos los procesos en general de la Delegación Departamental del Valle del Cauca y Registraduría Especial de Cali, se inició el lunes 8 de abril de 2019 a las 2:00 p.m., con la presencia de los Delegados Departamentales, Los Registradores Especiales de Cali y los líderes de los procesos, quienes, acompañados de todos los responsables y profesionales de apoyo, aprobaron el plan de trabajo y firmaron el acta de inicio AIFT12 (Ver anexo 1).

Con base en el alcance de la auditoría y lo evidenciado en las dependencias auditadas que muestra el numeral 1 de este documento, se llevó a cabo la verificación del cumplimiento de las actividades relacionadas en los procedimientos cuyo contexto y de acuerdo a las caracterizaciones correspondientes, se evaluó la conformidad del cumplimiento de los criterios y requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 y el cumplimiento de la NTC ISO/TS 17582:2018 articulada a la NTC ISO 9001:2015, considerando lo siguiente:

Como parte del desarrollo del programa de auditoría de la Entidad y con el fin de determinar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, la información y recursos utilizados corresponden a: los requisitos de Sistema de Gestión ISO 9001:2015 y NTC ISO/TS 17582:2018, información documentada del Sistema de Gestión establecida por la Entidad para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la Entidad 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 la toma de la muestra de algunas actividades de los procesos electorales, minimizándose la asociación de la incertidumbre, dado que, no fue posible verificar toda la información documentada soporte en cada una de sus dependencias. El equipo auditor manejó la información documentada suministrada por los profesionales de apoyo de los procesos, en forma confidencial bajo la responsabilidad del coordinador de la auditoría, la cual será eliminada una vez se entregue el informe final a la Oficina de Control Interno.

Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta. Dentro del componente del direccionamiento estratégico el Macroproceso tiene bien definido y articulado a la Planeación su objetivo estratégico y/o de calidad con énfasis en el contexto organizacional, en el logro de los resultados deseados en mejora de la satisfacción de los clientes (colombianos) y bajo un enfoque basado en procesos y en riesgos.

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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

La auditoría fue coordinada por el Auditor Nelson Alfonso Campo Valencia, quien junto con los Auditores Silvia Constanza Vargas Liévano, Sachiko Bibiana Iizuka Hernández, Yolanda Patricia Peña Hernández y Luis Andrés Medina Velásquez, evaluaron y revisaron el cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001-2015 y la NTC ISO/TS 17582:2018, en conjunto con los Delegados Departamentales, Registradores Especiales de la Registraduría Especial de Cali y los coordinadores de cada Dependencia de la Delegación Departamental (Ver Anexo 2), revisando para cada caso las evidencias y hallazgos encontrados en la Lista de verificación AIFT13 (Ver Anexo 3).

El Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14 (Ver Anexo 4) fue diligenciado con el análisis de los hallazgos encontrados en la Lista de Verificación consolidando así las Fortalezas, Conformidades, Observaciones y No Conformidades encontradas durante el desarrollo de la Auditoría Interna realizada, resaltando que la información solicitada por el Equipo Auditor y registrada en la lista de verificación, fue brindada por el Auditado de forma diligente, clara, precisa y fundamentada con la base legal y documental de cada uno de los procesos, lo que facilitó de manera significativa la recolección, compilación y análisis de las evidencias presentadas.

Respecto a la auditoría realizada a la Delegación Departamental del Valle del Cauca y Registraduría Especial de Cali con base en la NTC ISO/TS 17582:2018 se realizó también bajo muestreo de evidencias objetivas de las actividades realizadas con el esquema del proceso electoral 2018 Presidente I y II vuelta, por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible en términos de tiempo y lugar, verificar en su totalidad la información documentada en sus dependencias.

El resultado obtenido en las diferentes visitas realizadas fue el siguiente:

Registraduría Especial de Cali

Se visitó la Registraduría Especial de Cali donde se evaluó el cumplimiento de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO/TS 17582:2018. Esta visita se caracterizó, por la revisión de evidencias específicas objetivas que comprobaran el estado de cumplimiento del SGC en la misma.

Se comprobó, que existe debilidad en la ejecución de actividades de control, seguimiento y tratamiento a la operación de los procesos, que permitan generar evidencias tangibles durante el desarrollo de los mismos, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos exigidos.

Se evidenció, que existen falencias frente a la administración del archivo de los documentos que contienen la información de propiedad perteneciente al colombiano, que se encuentra en custodia por la RNEC, tales como: originales de RC, tarjetas alfabéticas de preparación de C.C. primera de vez, rectificación y tarjetas decadactilares.

Se encontró, que existen bases de datos alternas, con imágenes y documentos antecedentes de los originales de Inscripción del Registro Civil con Copias no controladas de antecedentes de Registros Civiles.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

El sitio dispuesto para el almacenamiento, custodia y preservación de los originales de Registro Civil y sus antecedentes no cumple con las condiciones para garantizar su conservación.

Delegación Departamental del Valle

Se realizó visita al Centro de Acopio de la Delegación Departamental del Valle, que tuvo la finalidad de realizar un recorrido al mismo, permitiendo conocer y verificar las evidencias de todo el proceso concerniente al proceso RAS y CDS.

Durante el recorrido se evidenció el cumplimiento de los diferentes requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2015, sin encontrar hallazgos que generen una no conformidad/observación.

Durante la visita realizada se encontró que el sitio dispuesto para el almacenamiento, custodia y preservación de los Documentos de Identificación no cumple con las condiciones para garantizar su mantenimiento y conservación. Se evidenció el incumplimiento de las directrices y la normatividad dispuesta en el proceso de Gestión Documental y lo estipulado en las Tablas de Retención documental.

Por otro lado, el Equipo Auditor para revisar la base documental y procedimental de los diferentes procesos que operan en la Delegación Departamental del Valle y la Registraduría Especial de la ciudad de Cali; realizó una técnica de muestreo estadístico con enfoque basado en atributos y evidencias, que tuvo como propósito dar cumplimiento a los objetivos de la auditoría y la revisión de la documentación contenida en los procesos de cada Macroproceso con miras al cumplimiento de la NTC ISO 9001-2015 y la NTC ISO/TS 17582:2018.

A través del trabajo de campo, se constituyó la evidencia documental de las No conformidades y oportunidades de mejora, que se dejaron durante el desarrollo de la Auditoría (Ver Anexo 6).

Respecto a lo anterior, se realizaron ocho (08) muestreos en la Delegación Departamental del Valle y la Registraduría Especial de la ciudad de Cali, que evaluaron y analizaron el Macroproceso de Planeación y Direccionamiento Estratégico, Gestión Administrativa y Financiera, Identificación y Electoral, en los cuales se evidenció un incumplimiento a los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO/TS 17582:2018, encontrando observaciones que ameritaron no conformidades y oportunidades de mejora citadas en el punto 5 y 6 del presente informe.

La Auditoría Interna finalizó el día 12 de abril del presente año a las 5:00 p.m., en las instalaciones de la Delegación Departamental del Valle en la ciudad de Cali, junto con los responsables de los procesos y del equipo auditor, donde el auditado mostró una significativa aceptación y receptividad frente a las no conformidades y oportunidades de mejora formuladas por los auditores, así como un claro interés en formular y ejecutar acciones de mejora frente a las mismas, manifestando el valioso interés de garantizar el mejoramiento continuo de los procesos a su cargo. (Ver Anexo 5).

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes, muestra que de las (260) preguntas orientadoras articuladas a la NTC ISO 9001:2015, se encuentra el resultado de (50) preguntas orientadoras de la especificación técnica NTC ISO/TS 17582:2018, donde en su totalidad correspondieron a (25) requisitos generales, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Cero (0)
# No conformidades	Cuatro (04)
# Oportunidades de Mejora	Siete (7)
Total	

**** Es importante anotar que se auditaron 25 requisitos generales de la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2015, lo que corresponde a 244 conformidades de acuerdo al Registro de Auditoría en sitio AIFT14

3. FORTALEZAS.

En la Oficina de Cobro Coactivo, se pudo evidenciar que los trámites relacionados con el procedimiento sancionatorio y de cobro coactivo correspondiente a las 4 elecciones generales de la vigencia de 2018 relacionado con el monitoreo de la caducidad, notificación de mandamientos de pago, prescripción, sanción de exoneración y certificación de no sanción para los 3.460 jurados de votación sancionados se encuentra al día.

Se evidenció que en la Oficina de Talento Humano se realiza un desplazamiento por parte de sus servidores a las Registradurías Municipales más lejanas, con el fin de involucrarlos en las actividades de la delegación relacionados con los planes y programas, asimismo se resalta la digitalización de los derechos de petición junto con su respectiva respuesta dentro de los términos establecidos, tratándose de un proceso muy organizado.

Desarrollo del aplicativo Sistema de Información y Producción Estadística - SIPEC, que permite obtener de carácter inmediato información estadística de la producción de Registro Civil y Material Decadactilar, como herramienta de control y seguimiento.

Desarrollo por parte del equipo de ingenieros del centro de acopio, de una solución tecnológica a la cual denominaron "Sistema Integrado de Información de la Registraduría Nacional del Estado Civil"- SIRNEC, que permite llevar un control de la información estadística de rechazos, devoluciones, comunicación y retroalimentación con el cliente, tratamiento, seguimiento, control de seriales utilizados y reporte de indicadores RAFT 06, RAFT 13, RAFT 14, RAFT 29, RAFT30 de la Registraduría Especial, Registradurías Auxiliares y las 42 Registradurías Municipales de la Delegación Departamental del Valle del Cauca.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

En relación con la solución tecnológica anterior, el equipo auditor sugirió a los Delegados Departamentales y al equipo de Ingenieros del Centro de Acopio, informar a las diferentes dependencias competentes en la sede central, para que dicho desarrollo sea replicado a nivel nacional, situación que permitiría fortalecer la planificación y control operacional de los productos de identificación ofrecidos al colombiano con mayor eficacia.

La Delegación Departamental de Valle y la Registraduría Especial de Cali, con base en el calendario electoral para los períodos de elecciones generales, mecanismos de participación ciudadana y elecciones atípicas; formula su plan de trabajo integral con la creación adicional de un comité de apoyo logístico conformado en conjunto con las Secretarías Departamentales, Municipales y con la participación de la empresa privada EMCALI; cuya finalidad es la de realizar el control y seguimiento y de igual forma la de garantizar la apropiación de los recursos y de la logística requerida para el desarrollo de los procesos.

4. CONFORMIDADES.

Para los requisitos exigidos por los numerales de la NTC ISO 9001:2015 que se evaluaron en la Auditoría Interna de Calidad realizada a la Delegación Departamental del Valle y la Registraduría Especial de Cali, se evidenció un total de (244) Conformidades, para los (25) requisitos generales de la norma auditados con base en lo reportado en la lista de verificación de auditoría interna-AIFT13.

5. NO CONFORMIDADES.

Se evidenció incumplimiento a los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2015 y para la especificación técnica NTC ISO/TS 17582:2018, encontrando observaciones que generaron un total de ocho (08) no conformidades relacionadas así:

Al evaluar el cumplimiento de lo establecido en el Manual de Servicio a los colombianos (SCMN01) y el protocolo de atención a los colombianos (SCPT01), el equipo auditor durante el recorrido realizado a las instalaciones de la Registraduría Especial de Cali encontró, que no se estaba prestando continuidad en el servicio de atención, preparación y realización de trámites de documentos de identidad durante el mediodía ya que los puestos de trabajo se encontraban sin el (los) servidor (es) público (s) encargado(s) de estas tarea(s). Adicionalmente, se recibió queja verbal por parte de los siguientes colombianos: Flor Alicia Jojoa C.C. 66.813.279, Cristian Gustavo Castro C.C. 1.144.101.148, Yadira Largacha Murillo C.C. 38.473.618 y Eliana Caicedo Nossa C.C. 31.289.514, quienes refirieron que se encontraban desde las 8:30 de la mañana para dar solución a un trámite inicial que presentaba un rechazo temporal y no habían sido atendidos. El auditor coordinador al efectuar la revisión de lo requerido por la norma NTC ISO 9001:2015, evidenció la afectación de la conformidad del requisito **8.5 “Control de la Producción y de la Provisión del Servicio”**.

En la dependencia correspondiente a la Gestión Jurídica de la Delegación Departamental del Valle, el equipo auditor al verificar la plataforma virtual correspondiente a los registros de las conciliaciones y procesos de defensa judicial evidenció atraso en el reporte de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Nº 1069 de 2015. El equipo auditor al efectuar la revisión de lo requerido por la norma NTC ISO 9001:2015, comprobó la afectación de la conformidad del requisito **7.5.3 Control de la Información documentada**

En la Registraduría Especial de Cali, el equipo auditor evidenció que no existe espacio físico para el almacenamiento, aseguramiento y custodia de las tarjetas alfabéticas de preparación de los documentos de identificación, así como del archivo de los registros civiles originales y de sus documentos antecedentes. Adicionalmente, durante el recorrido se encontró un recaudo del Banco Popular con fecha 8 de julio de 2016 con el PIN No. 265428169 a nombre de Carmen Emilia Barrientos por un valor de \$ 39.150, un Registro Civil de Nacimiento con el NUIP 1006464809 Serial No. 59338084 a nombre de Rosero Torres Michael Sebastián de la notaria 1 de Tuluá Valle, el cual se encontraba totalmente laminado y un segundo Registro Civil de Nacimiento con el NUIP 1109549923 Serial No. 44012216 a nombre de Sanchez Nataly de la Notaria 4 de Cali; documentos sin ningún tipo de control y custodia. Lo anterior incumple lo establecido en el procedimiento RAPD01-Inscripción en el Registro Civil y afecta la conformidad del requisito de la NTC ISO 9001:2015, **7.5.3 Control de la información documentada**

En la Delegación Departamental del Valle del Cauca y la Registraduría Especial de Cali, el equipo auditor evidenció que los medios y el control que emplean para la consulta, archivo, almacenamiento de la información documentada, presenta incumplimiento de las directrices y la normatividad dispuesta en el proceso de Gestión Documental de acuerdo al procedimiento GDP02 "Administración de archivos", y lo estipulado en las Tablas de Retención Documental. Durante el recorrido realizado en las Dependencias de: Cobro Coactivo, Recaudos, Registro Civil, Oficina de Atención al colombiano y Grupo Jurídico, se encontraron documentos con fecha de preparación de 2019 y años anteriores propios de cada área disgregados encima de los escritorios de trabajo, en cajas de cartón deterioradas dispersas en los pisos de las oficinas, como también documentos embalados y archivados en cajas que carecen de una secuencia lógica del sistema de archivo y que por su ubicación podrían ocasionar un accidente laboral, afectando así la conformidad de los requisitos del numeral de la NTC ISO 9001:2015 **7.5.3.2 numeral d "Información documentada"**.

El equipo auditor en su recorrido por las instalaciones de la dependencia encargada de atención al colombiano en trámites del registro civil de la Registraduría Especial de Cali, encontró una caja que contenía copias no controladas de registros civiles y sus documentos antecedes, la cual se encontraba a la mano de cualquier servidor público y/o persona ajena la Entidad, situación que incumple lo establecido en el procedimiento CDPO2-Expedición de copias de Registros Civiles. Al evaluarse lo requerido, se pudo evidenciar afectación de la conformidad de los requisitos del numeral de la NTC ISO 9001:2015, **7.5.3.2 numeral d "Información documentada"**.

En la Registraduría Especial de Cali, el equipo auditor al verificar el cumplimiento del procedimiento RAP01-Inscripción en el Registro Civil", constató que en uno de los computadores que utiliza el servidor público que atiende los servicios de Registro Civil, aparecía información documentada en

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

medio magnético con la existencia de más de 480 archivos correspondientes a inscripción de registros civiles y sus documentos antecedentes del año 2019, situación que compromete la integridad, confidencialidad y custodia de la propiedad perteneciente a los colombianos e incumplimiento a lo dispuesto en la Resolución N° 4173 del 20 de mayo de 2016, relacionada con las políticas de seguridad de la información. Con base en lo anterior se deduce la afectación de la conformidad de los requisitos del numeral de la de la NTC ISO 9001:2015, **8.5.3 “Propiedad perteneciente a los clientes y proveedores externos”**.

En la Registraduría Especial de Cali, el equipo auditor evidenció incumplimiento en lo establecido en el procedimiento RAPD06 "Salidas no Conformes", con relación a:

- Carencia de seguimiento y comunicación con el colombiano que permita llevar a cabo un tratamiento cuando la solicitud de preparación de tarjeta de identidad y/o cédula de ciudadanía, es rechazada o devuelta.
- Incumplimiento frente al archivo y custodia del material decadactilar físico devuelto por el Centro de Acopio, ya que se pudo evidenciar un faltante de cinco (5) tarjetas decadactilares recibidas en la Registraduría y que corresponden a solicitudes de colombianos que, para continuar con su ciclo de producción, requieren un tratamiento y solución al proceso.
- Dada la situación anterior, se afecta la conformidad de los requisitos de los numerales de la de la NTC ISO 9001:2015, **8.7 “Control de salidas no conformes”**.

Al evaluar el cumplimiento del procedimiento DEPD01-Censo Electoral, se explicó por parte del Coordinador de Electoral al equipo auditor, que en la Delegación Departamental del Valle no se llevó a cabo la realización del acta de cierre de inscripción de cédula de ciudadanía en lo referente las elecciones presidenciales I y II vuelta 2018. El auditor coordinador y sus acompañantes al efectuar la revisión de lo establecido en la actividad N° 8 del anterior procedimiento, evidenció la afectación de la conformidad de los requisitos de la Especificación Técnica NTC ISO/TS 17582:2014 articulada al numeral de la NTC ISO 9001:2015, **8.7 “Control de salidas no conformes”**

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA

En la Delegación Departamental del Valle del Cauca, en la dependencia que realiza las actividades relacionadas con la Gestión Jurídica, no se presentaron evidencias objetivas documentadas al equipo auditor, que demuestren la realización del control, seguimiento, medición, análisis y evaluación a los avances de las convocatorias a conciliación de los procesos judiciales radicados en los diferentes Despachos Judiciales, situación que podría afectar la conformidad del requisito **4.4 “Sistema de Gestión de la Calidad y de sus Procesos”** de la norma NTC ISO 9001:2015.

Al evaluar el cumplimiento del procedimiento Administración y Control de Bienes Inmuebles- GRPD02, el equipo auditor en su recorrido por las instalaciones de las dependencias de la Registraduría Especial de Cali y de la Delegación Departamental solicitó información documentada que mostrara el inventario de necesidades reportadas ante la sede central relacionado con la infraestructura,

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

evidencia objetiva que no fue suministrada. Al efectuarse la revisión de lo requerido por la norma NTC ISO 9001:2015, se determinó que la situación anterior podría afectar la conformidad de los requisitos del numeral **7.1.3 “Recursos Infraestructura”**

Al verificar el cumplimiento del procedimiento RAPD06-Salidas No Conformes, en la Registraduría Especial de Cali, no se mostró evidencia documental sobre la realización de actividades planificadas para la mitigación de los rechazos y devoluciones de los trámites de documentos de identidad, razón por la cual, el equipo auditor determinó que la situación anterior podría afectar la conformidad del requisito de la norma NTC ISO 9001:2015, **8.1 “Planificación y Control, Operacional”**

En la Delegación Departamental del Valle del Cauca al verificar los resultados de la encuesta web de atención y satisfacción del colombiano frente a la atención de la Registraduría Nacional del Estado Civil-SCFT09, no se presentó al equipo auditor información documentada que mostrara las acciones a tomar respecto a los resultados de la encuesta. La evaluación de los auditores estableció que podría generar afectación directa a la conformidad del requisito de la norma NTC ISO 9001:2015, **8.2.1 Comunicación con el cliente**

En la Delegación Departamental del Valle del Cauca al verificar el cumplimiento de lo establecido en la circular DRN-OCI-092 del 15 de junio de 2016-Directrices para la implementación y operación del sistema de control interno en el nivel desconcentrado, el equipo auditor al revisar el Plan de Mejoramiento por Procesos evidenció en el contenido del mismo acciones de control con metas ya cumplidas desde la vigencia de 2018 sin que se haya depurado o actualizado. La evaluación respectiva de los auditores determinó que la presente situación podría afectar la conformidad del requisito **7.3 Toma de conciencia** de la norma NTC ISO 9001:2015

Al evaluar lo establecido en el procedimiento RAPD01-Inscripción en el Registro Civil, en la Delegación Departamental del Valle del Cauca, se realizó un muestreo aleatorio de los envíos correspondientes al mes de marzo de 2019, para la cual, no se presentó evidencia objetiva y documentada sobre la realización de actividades que permitan garantizar el cumplimiento del envío de las primeras copias de Registro Civil los 10 días hábiles de cada mes. Con base en lo anterior, el equipo auditor determinó que esta situación podría afectar la conformidad del requisito de la norma NTC ISO 9001:2015 **4.4 “Sistema de Gestión de la Calidad y de sus Procesos”**

En la Registraduría Especial de Cali, el equipo auditor al verificar el cumplimiento del procedimiento RAPD06-Salidas No Conformes y de la Matriz de Control de Tratamiento y Seguimiento de Rechazos-RAFT43, se solicitó el registro documental donde se realiza el monitoreo y control a los rechazos y devoluciones de los documentos de identidad, evidencia que no fue suministrada. El auditor al efectuar la revisión de lo requerido determinó que esta situación podría afectar la conformidad del requisito de la norma NTC ISO 9001:2015, **8.7 “Control de la Salidas No Conformes”**.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

En la Delegación Departamental del Valle, el equipo auditor al verificar el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento SCPD01-Atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, P.Q.R.S.D.C's, efectuó un muestreo aleatorio, revisando las peticiones N°: VDC23, VDC27, VDC1190 y VDC1728, encontrando que se generaron respuestas a las mismas fuera de los términos establecidos por la Ley. Los auditores al efectuar la revisión y valoración de lo requerido en el procedimiento y teniendo en cuenta que no se tenían trámites pendientes, se determinó que la situación anterior podría afectar la conformidad del requisito de los numerales de la norma NTC ISO 9001:2015, **8.7.1 Control de las salidas no conformes**

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DEL RESULTADO DE LA AUDITORÍA AL MACROPROCESO ELECTORAL, BAJO LOS CRITERIOS DE LA NTC ISO/TS 17582:2018.

Mediante una entrevista en sitio realizada al 100% de los servidores de la Delegación Departamental del Valle y de la Registraduría Especial de Cali, se logró evidenciar el conocimiento técnico y profesional sobre el Sistema de Gestión de Calidad; situación que facilita que el desarrollo operativo del proceso se lleve a cabo de manera eficiente y de conformidad con los requisitos especificados.

El equipo auditor recomienda lo siguiente:

Realizar una revisión técnica y operativa a los procedimientos para su actualización.

Los servidores públicos de la Delegación Departamental del Valle y Registraduría Especial de Cali que intervienen en la operación de los procesos electorales, conocen cuales son los mecanismos de seguridad que se establecen para la de operatividad de los procesos, sin embargo es necesario documentarlos y establecerlos en conjunto con la sede central, como parte del cumplimiento de las actividades electorales, y que estas actividades operativas presenten un enfoque basado en riesgos y oportunidades.

Revisar el portafolio de servicios electorales y de los formatos "E-Electorales" establecidos actualmente para el desarrollo de las elecciones, esto con el fin de que en la toma de decisiones se determine la oportunidad de articularlos o no al sistema de gestión de calidad con la codificación exigida.

La Comunicación e Información Documentada, respeto al mantenerla y conservarla debe estar especificada en los procedimientos, así como la documentación electoral mínima del proceso.

En temas relacionados con la competencia, la educación y capacitación de los integrantes de las mesas de votación (jurados de votación) y demás actores del proceso, la medición del impacto de estas capacitaciones debe ser documentada, dejando evidencia de las mismas junto con las acciones inmediatas a novedades encontradas, para controlar y/o dar solución a efectos no deseados.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Informar a través del Macroproceso en Electoral a las Delegaciones Departamentales, Registradurías Especiales, Auxiliares y Municipales, sobre cuáles son la totalidad de productos ofrecidos y que de acuerdo a la Especificación Técnica NTC ISO/TS 17582:2018 cuáles se pueden identificar como “Salidas No Conformes”, toda vez que los servidores de la Delegación Departamental del Valle y de la Registraduría Especial de Cali desconocen de este tema en particular.

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

3.2.34 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación departamental de Vaupés y Registraduría Especial de Mitú

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales y Mecanismos de Participación

1. GENERALIDADES.

Tabla 36. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Vaupés y Registraduría Especial de Mitú

Auditoría N° 01	Fecha de Auditoría: 08 y 09 de julio 2017
Dependencia Auditada: Delegación departamental de Vaupés y Registraduría Especial de Mitú	
Proceso Auditado:	Debates Electorales y Mecanismos de Participación
Procedimiento Auditado:	POE – PLAN OPERATIVO ELECTORAL DE LA DELEGACIÓN DE VAUPÉS DEBATES ELECTORALES: DEPD001 CONFORMACION DEL CENSO ELECTORAL_DEPD02 DESIGNACION JURADOS DE VOTACION_DEPD03 ADMINISTRACION DE PLIEGOS ELECTORALES_DEPD04 CONFORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA DIVIPOLE_DEPD06 CAPACITACIÓN DE LOS ACTORES DEL PROCESO ELECTORAL_DEPD07 INSCRIPCIÓN DE CANDIDATURAS DEPD08 PREPARACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA LOGÍSTICA DEL PUESTO DE VOTACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

	<p>VOTACIÓN_DEPD09 ESTABLECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE LOS KITS ELECTORALES</p> <p>MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN: MPPD01 VERIFICACIÓN DE APOYOS_MPPD02 INSCRIPCIÓN DE PROMOTORES O COMITÉS PROMOTORES</p> <p>REGISTRO ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA: RAPD06 SALIDAS NO CONFORMES</p>
Líder del proceso	Dr. Héctor Efraín Méndez Baquero – Delegado Departamental de Vaupés. Mijerlandi Medina Zuleta – Coordinadora Electoral
EQUIPO AUDITOR	
Auditor Líder	Luis Andrés Medina Velásquez
Auditor Acompañante	Jorge Enrique León Cancino
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y NTC ISO 9001:2015 en el cumplimiento de los requisitos para los productos y servicios electorales ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales y verificación de cumplimiento de requisitos bajo los criterios de la NTC ISO 9001:2015 al Macroproceso de Registro Civil e Identificación, Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS, procedimiento Salidas No Conformes por parte de la Delegación Departamental de Vaupés y Registraduría Especial de Mitú.
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna a la Delegación Departamental Vaupés y Registraduría Especial Mitú (Capital del Departamento) a todos los procesos y procedimientos del macroproceso electoral (Plan Operativo Electoral) y al procedimiento de Salidas No Conformes del Proceso RAS del macroproceso Registro Civil e Identificación con base en los requisitos establecidos en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

2. 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.

Para ello, la Registraduría Nacional del Estado Civil, se organiza en dos niveles; el nivel central con competencia nacional, y el nivel desconcentrado, cuya competencia está limitada a una circunscripción territorial; ambas con participación en la construcción de los planes, programas y proyectos generadas de la administración, así como en su ejecución. Dicha organización se establece con el fin de garantizar los procesos de identificación en todo el territorio nacional, así como el desarrollo de los diferentes procesos electorales.

Dentro de la estructura establecida para el diseño del POE, se referencian los procesos electorales de la vigencia 2019 que corresponde a elecciones de Autoridades Locales, en las cuales se elige a los dignatarios regionales, dentro de los cuales se incluye Gobernador departamental, Diputados a las Asamblea Departamental, Alcalde Municipal, Concejales al Concejo Municipal, Alcalde Mayor de los Distritos o Zonas Metropolitanas, Concejales al Concejo Distrital, Ediles a la Junta Administradora Local (J.A.L), que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 163 de 1994, se realizarán el último domingo del mes de octubre del respectivo año y que conforme lo establece la Resolución 14778 del 11 de octubre de 2018, serán el próximo 27 de octubre de 2019.

En consecuencia y en el marco de las auditorías internas a celebrarse en la vigencia 2019, se evalúa la adecuada aplicación de los procedimientos de los Macroproceso de Electoral e Identificación en diferentes Delegaciones Departamentales y Registradurías Especiales, involucrando el grupo de auditores de la entidad, dando un voto de confianza a los equipos para la ejecución de dicha labor y a su vez permitiendo a la entidad garantizar que el conocimiento de los procesos internos sea fortalecido.

Para el desarrollo de dicha actividad se llevó a cabo la evaluación de los documentos de referencia, para este caso el POE (Plan Operativo Electoral) y su relación directa con el desarrollo de las actividades de los procesos electorales y las Salidas No Conformes del proceso RAS (Registro y Actualización del Sistema) de Identificación.

En el ejercicio 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 sistema para el citado proceso. En esta oportunidad y en el contexto de auditoria virtual se auditan la Delegación Departamental de Vaupés y Registraduría Especial de Mitú, a todos los procesos y procedimientos del macroproceso electoral (Plan Operativo Electoral) y al procedimiento de Salidas No Conformes

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

del Proceso RAS del macroproceso Registro Civil e Identificación con base en los requisitos establecidos en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y NTC_ISO 9001:2015; así:

PROCESO DE DEBATES ELECTORALES se verificaron los siguientes procedimientos:

- DEPD001 Conformación del censo electoral: Conformar el Censo Electoral para los diferentes certámenes electorales, mediante la inscripción de ciudadanos, la incorporación de cédulas de ciudadanía de primera vez, las actualizaciones producto de las diferentes novedades, con el fin de garantizar el derecho a elegir y ser elegido.
- DEPD02 Designación jurados de votación: Conformar la base de datos de ciudadanos que serán designados mediante sorteo, para prestar el servicio como jurados de votación en los procesos electorales y garantizar así el derecho a elegir y ser elegido.
- DEPD03 Administración de pliegos electorales: Organización de los pliegos electorales conforme a la normatividad y reglamentación vigente.
- DEPD04 Conformación y actualización de la Divipole: Conformar y actualizar la División Política Electoral - Divipole - mediante el estudio previo que permite la habilitación de puestos de votación en todo el territorio nacional con el fin de garantizar el derecho de elegir y ser elegido.
- DEPD06 Capacitación de los actores del proceso electoral: Capacitar a los actores del proceso electoral mediante la realización de eventos de formación y construcción de material didáctico con el fin de dar a conocer las actividades y funciones que cada actor debe cumplir en las diferentes etapas del proceso electoral, garantizando así el derecho a elegir y ser elegido.
- DEPD07 Inscripción de candidaturas: Suministrar a las agrupaciones políticas el medio que permita la inscripción de sus candidatos a los diferentes cargos y corporaciones de elección popular, previo cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, con el propósito de garantizar el derecho a ser elegido.
- DEPD08 Preparación y organización de la logística del puesto de votación para el desarrollo de la votación: Preparar y organizar la logística para el adecuado funcionamiento de los puestos de votación durante la jornada electoral, con el fin de garantizar el derecho a elegir y ser elegido.
- DEPD09 Establecimiento y distribución de los kits electorales: Establecer, organizar, armar y distribuir los kits electorales a todas las Delegaciones Departamentales, Registradurías del Estado Civil y puestos de votación en el ámbito nacional e internacional con el objeto de garantizar la realización de los eventos electorales.
- Del proceso de MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN se verificaron los siguientes procedimientos:
 - MPPD01 Verificación de apoyos_mppd02 inscripción de promotores o comités promotores
- Del proceso REGISTRO ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA – RAS, se verificó el siguiente procedimiento:
 - RAPD06 Salidas no conformes: realizar seguimiento permanente a la producción de los trámites de identificación.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

A través de dicho ejercicio se identifican los niveles de riesgo que tiene la entidad y se evalúan los controles que permiten mitigarlos, transferirlos o eliminarlos, atendiendo de igual forma los requerimientos de los sistemas de Gestión de Calidad 54001:2019 y NTC_ISO 9001:2015 que tienen como objetivo primordial el mejoramiento continuo y la optimización de la gestión de las Delegaciones y Registradurías frente al desarrollo de las actividades propias de los procesos.

Al término de la auditoría en mención y a través de la reunión de cierre se socializaron las observaciones, producto de la recolección y análisis de información solicitada como soporte y evidencia objetiva, que fueron verificadas durante la ejecución de la auditoría permitiendo corroborar las respuestas dadas por los auditados, por lo anteriormente descrito se procede a la generación de la respectiva acta de cierre de auditoría.

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes, muestra que de las (260) preguntas orientadoras articuladas a la NTC ISO 9001:2015, se encuentra el resultado de (50) preguntas orientadoras de la especificación técnica NTC ISO/TS 54001:2018, donde en su totalidad correspondieron a (25) requisitos generales, para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Cero (0)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Cuatro (4)
Total	Cuatro (4)

3. CONFORMIDADES.

- 4.1 Comprensión de la organización y su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad
- 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

La delegación departamental de Vaupés y la Registraduría Especial de Mitú determinaron las cuestiones externas e internas en su Plan Operativo Electoral a través de la herramienta DOFA, en las que se evidencian las cuestiones que pueden afectar su capacidad para lograr los resultados previstos, para las elecciones del 27 de octubre de 2019 en su Departamento. Adicionalmente determinan la aplicabilidad del SGC y de esta forma establecen los límites y alcances propuestos, encontrando así información documentada al respecto.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

- 4.1 Comprensión de la organización y su contexto
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad
- 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos.

La delegación departamental de Vaupés y la Registraduría Especial de Mitú determinaron las cuestiones externas e internas en su Plan Operativo Electoral a través de la herramienta DOFA, en las que se evidencian las cuestiones que pueden afectar su capacidad para lograr los resultados previstos, para las elecciones del 27 de octubre de 2019 en su Departamento. Adicionalmente determinan la aplicabilidad del SGC y de esta forma establecen los límites y alcances propuestos, encontrando así información documentada al respecto.

- 5.1 Liderazgo y compromiso
- 5.2 Política
- 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

Los Delegados Departamentales de Vaupés y los Registradores Especiales de Mitú, fortalecen a través de capacitaciones sobre el Sistema de Gestión y sus procedimientos promoviendo la eficacia del SGC. Así mismo gestionan de manera oportuna recursos para el proceso electoral.

- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

- 6.3 Planificación de los cambios.

Según informan los señores Delegados Departamentales, en el plan operativo electoral – POE -de la delegación del Vaupés, se encuentra registradas las acciones para realizar el seguimiento a los riesgos de la delegación; las cuales se encuentran descritas en los mapas de riesgos por procesos y corrupción de la Entidad. A estos mapas de riesgos le realizan seguimiento trimestral, conforme a las directrices de la Entidad y son reportados a la oficina de Control Interno de sede central. Los servidores de la delegación del Vaupés identifican el procedimiento SGPD03 - Gestión del cambio y la innovación publicado en la intranet.

- 7.1 Recursos
 - 7.1.3.2 infraestructura para el registro de votantes y el registro de organizaciones y candidatos políticos
 - 7.1.3.3 infraestructura para las delegaciones electorales
 - 7.1.3.4 infraestructura para la votación
 - 7.1.3.5 infraestructura para el recuento de votos y la clasificación de resultados
 - 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
 - 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición
 - 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones
 - 7.1.6 conocimientos de la organización

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

7.2 competencia

7.2.2 general para el organismo electoral

7.2.3 educación y formación de trabajadores electorales

7.3 toma de conciencia

7.4 comunicación

7.5 información documentada

7.5.2 creación y actualización

7.5.3 – 7.5.3.1. control de la información documentada

7.5.3.2 Requisitos mínimos de Documentación (R.M.D.)

7.5.3.3 Requisitos mínimos de Documentación (R.M.D.)

7.5.4 Requisitos mínimos de documentación

7.5.4.2 para el registro de votantes

7.5.4.3 para el registro de organizaciones políticas y candidatos

7.5.4.4 para la logística electoral

7.5.4.5 para la logística electoral

7.5.4.6 para el recuento de votos y la declaración de resultados

7.5.4.7 para la educación electoral.

7.5.4.8 para la supervisión del financiamiento de campañas.

7.5.4.9 para la resolución de disputas"

7.5.5 control de registros

7.5.6 requisitos mínimos de registros

7.5.6.2 para el registro de votantes

7.5.6.3 para el registro de organizaciones políticas y candidatos

7.5.4.5 para logística electoral.

7.5.6.5 para la votación

7.5.6.6 para el recuento de votos y la declaración de resultados.

7.5.6.7 para la educación electoral

7.5.6.8 para la supervisión del financiamiento de campañas

7.5.6.9 para la resolución de disputas

Los Delegados Departamentales informan que, al tiempo de la auditoría virtual, se lleva a cabo el registro de votantes para las elecciones de autoridades locales 2019, en todos los puestos de votación del departamento, y no presentan novedad. Labor que se llevará a cabo hasta el 14 de julio de 2019. Adicionalmente, informan que los puestos de votación de la Delegación del Vaupés cuentan con la infraestructura necesaria y requerida para cumplir con el normal desarrollo de las próximas elecciones a llevarse a cabo en el mes de octubre de 2019. Es importante informar que las mesas de votación quedan ubicadas en el primer piso de los lugares habilitados como puestos de votación.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

De igual manera, las instalaciones de la Delegación del Vaupés y Registraduría Especial de Mitú cuentan actualmente con un ambiente adecuado para la prestación del servicio de atención a los colombianos y para los servidores de la entidad, sin novedades en la infraestructura e instalaciones.

Los Delegados Departamentales informan que los servidores de la entidad conocen e identifican sobre las labores asignadas a cada uno de ellos, que están en continua capacitación, conforme a las necesidades de información que demanden los ciudadanos y los servidores, así como las nuevas directrices de la entidad.

La comunicación entre servidores en la Delegación del Vaupés y Registraduría Especial de Mitú, se realiza mediante reuniones, y de igual manera por correo electrónico divulgando resoluciones y circulares emitidas del nivel central. De igual manera la información electoral se divulga entre los diferentes organismos del departamento en los comités de seguimiento electoral, organizados por la Secretaría del departamento y la Administración Departamental, evidenciados en las actas.

Frente a la información documentada, en la Delegación del Vaupés se tiene conocimiento de las nuevas tablas de retención documental, emitidas por el nivel central, las cuales son la base de organización documental. De igual manera informan que en el plan operativo electoral de la Delegación del Vaupés quedó registrado el tratamiento de los archivos electorales, el cual se realizará de acuerdo a las instrucciones emitidas por la Registraduría Delegada en lo Electoral mediante circular, en la cual establecerán los lineamientos referentes al manejo del archivo documental producido en cada uno de las comisiones escrutadoras, la Delegación Departamental adelantará las gestiones necesarias para que los Registradores del Estado Civil de esta Circunscripción utilicen y den aplicación al protocolo en cuanto a la organización de los archivos documentales electorales de las elecciones de Autoridades Locales del 27 de octubre de 2019.

8.1 Planificación y control operacional

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3 revisión de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3.2 Información documentada.

8.2.3.3 los registros de las revisiones de requisitos deben incluir, además de los requisitos de 7.8.4.1.

El seguimiento:

- a) cuestiones abordadas durante la revisión;
- b) cualquier decisión tomada o acción asignada para asegurar que los requisitos sean completos, no ambiguos y no en conflicto unos con otros.

8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.2 tipo y alcance del control

8.4.3 información para los proveedores externos

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

8.5 producción y provisión del servicio

8.5.2 identificación y trazabilidad

8.5.3 propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

8.5.4 preservación

8.5.5 actividades posteriores a la entrega

8.5.6 control de los cambios

8.6 liberación de los productos y servicios

De acuerdo a lo preguntado sobre los requisitos de los servicios electorales, ofrecidos por la entidad, los servidores de la Delegación del Vaupés manifiestan conocimiento del portafolio de servicios publicado en la página web. De igual manera, identifican la actualización de los procedimientos del macroproceso electoral, publicados en la Intranet; los cuales, manifiestan los servidores de la Delegación del Vaupés; estos procedimientos y actividades se encuentran descritos en el plan operativo electoral – POE - de la delegación departamental de Vaupés, se describen las tareas a llevar a cabo por cada actividad.

Frente al control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, estos son verificados por los supervisores de los contratos y se suscribe una certificación de cumplimiento de las labores.

Los servidores de la Delegación Departamental del Vaupés identifican claramente, la atención brindada al colombiano, referente al cumplimiento de los requisitos de cada servicio, como es el caso de la consulta del formulario E-4 en la página web de la Entidad para el ciudadano que registre su cédula, y la solución por ciudadanos omitidos del censo electoral, durante el desarrollo de las elecciones.

9.1 seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.2 satisfacción del cliente

9.1.3 análisis y evaluación.

Los Delegados Departamentales de Vaupés, realizan seguimiento a la satisfacción del cliente en cuestiones de identificación, mediante las encuestas de satisfacción, de las cuales se analizan y evalúan trimestralmente, y se remite el correspondiente informe a la sede central.

De igual manera realizará seguimiento y supervisión a través del cumplimiento de las actividades del Plan Operativo Electoral, el calendario electoral, las actas de los comités de seguimiento electoral con el fin de identificar desviaciones del sistema y corregirlas inmediatamente.

10. mejora

10.2 no conformidad y acción correctiva

10.2.2 No Conformidad y Acción Correctiva

10.3 mejora continua

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Actualmente se han presentado los planes de mejoramiento oportunamente a la sede central.

4. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

Requisito 4.4.3	Justicia e imparcialidad del proceso electoral La delegación informa que no han tenido acompañamiento de observadores internacionales.
Requisito 7.3	Objetivos de calidad y planificación para lograrlos. No fue respondido de manera clara cuál es el objetivo estratégico electoral con el que cuenta la entidad.
Requisito 7.4 Comunicación	Se observa que en el plan de comunicación del POE No. 6, hace falta incluir como medio de comunicación vía satelital, la cual es muy utilizada en la Delegación ante la deficiente conectividad de los medios electrónicos.
Requisito 4.4.1	La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación en toda la organización, y debe: a) determinar las salidas esperadas de estos procesos. Se debe tener más claridad sobre la información documentada, se menciona las actividades, pero no se detalla actividades claves dentro del proceso como lo es Preparar y organizar la logística del puesto para el desarrollo de la votación
Requisito 7.3 Toma de Conciencia	Se realiza capacitaciones a los supernumerarios para realizar la toma de conciencia del trabajo en la entidad. Desarrollan una metodología de preguntas de calidad hacia los servidores con la que repasan temas diversos del sistema de gestión de calidad. Sin embargo, se debe reforzar la capacitación sobre el sistema de gestión de calidad en lo electoral.

5. NOTAS PARA SEDE CENTRAL

Requisito 7.1.3.5 Infraestructura para el recuento de votos y la clasificación de resultados

Se informa en la entrevista que el plan de desarrollo del servicio electoral no es conocido en la Delegación. Se debe verificar en la Sede Central

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Requisito 9.1.2 Satisfacción del cliente.

Se debe verificar en la Sede Central, se evidencia que no hay una medición de satisfacción a los actores electorales.

Requisito 8.7. Control de las salidas no conformes.

Se debe verificar en la Sede Central; toda vez que no identifican los productos y/o servicios sujetos a no conformidad en la Entidad.

6. ANEXOS.

Los documentos anexos que soportan resultados de la auditoría se encuentran en la carpeta de control interno en el Sharepoint.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

3.2.35 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental del Vichada Registraduría Especial de Puerto Carreño

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01-

1. GENERALIDADES.

Tabla 37. Generalidades Auditoría Delegación Departamental del Vichada Registraduría Especial de Puerto Carreño

Auditoría N° 001		Fecha de Auditoría: 04- 05 de Julio de 2019
Dependencia Auditada: Delegación Departamental del Vichada Registraduría Especial de Puerto Carreño		
Proceso Auditado:	Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01-	
Procedimiento Auditado:	Todos los Procedimientos del Macroproceso Electoral y el Procedimiento de Salidas No Conformes (RAPD06) de Registro Civil e Identificación.	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Coordinador del proceso	Luz Mery Escobar Gomez Fernando Sánchez Amórtegui.
EQUIPO AUDITOR	
Auditor Líder	Sachiko Bibiana Iizuka Hernández
Auditor Acompañante	Silvia Constanza Vargas Liévano
Auditor Acompañante	Luz Angélica Zacipa Ardila
Auditor TS	Héctor Alfonso Montero Álvarez
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y NTC ISO 9001:2015 en el cumplimiento de los requisitos para los productos y servicios electorales ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales y verificación de cumplimiento de requisitos bajo los criterios de la NTC ISO 9001:2015 al Macroproceso de Registro Civil e Identificación, Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS, procedimiento Salidas No Conformes por parte de la Delegación Departamental del Vichada y Registraduría Especial de Puerto Carreño .
Alcance de la Auditoría	Realizar la Auditoría Interna de Calidad a la Delegación Departamental del Vichada y Registraduría Especial Puerto Carreño a todos los procesos y procedimientos del Macroproceso Gestión Electoral (Plan Operativo Electoral) con base en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y al Macroproceso Registro Civil e Identificación al Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS al procedimiento Salidas No Conformes, con base en la NTC ISO 9001:2015.

2. RESUMEN EJECUTIVO.

En las instalaciones de la Registraduría Nacional del Estado Civil - Oficinas Centrales ubicadas en la ciudad de Bogotá, dio inicio el día 04 de julio de 2018 a las 9:00 a.m., la Auditoría Interna de Calidad virtual que evaluó la conformidad de los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2015 e ISO/TS 54001: 2019 de la Delegación Departamental de Vichada y la Registraduría Especial de Puerto Carreño, se realizó la apertura con la presentación de inicio en la cual se expuso a los Delegados Departamentales del Luz Mery Escobar Gomez y Fernando Sánchez Amórtegui, el Registrador Especial Carlos Iván Córdoba Rubio y los coordinadores del Macroproceso Electoral e identificación de la delegación, la programación establecida para la misma (Anexo1).

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

La auditoría fue coordinada por la Auditora Sachiko Bibiana Iizuka Hernández, en compañía con los Auditores Internos Silvia Constanza Vargas Liévano, Luz Angélica Zacipa Ardila y el Auditor Observador TS Héctor Alfonso Montero Álvarez, quienes evaluaron y revisaron el cumplimiento de los requisitos exigidos por los diferentes numerales de la NTC ISO 9001-2015 e ISO/TS 54001: 2019 en compañía de los Delegados Departamentales, Registrador Especial de Registraduría Especial de Puerto Carreño y los coordinadores de los Macroprocesos Misionales en la Delegación Departamental (Ver Anexo 2), así mismo, dejando para cada caso las evidencias y hallazgos correspondientes en la Lista de verificación (Ver Anexo 3).

El diligenciamiento del Registro en Sitio (Ver Anexo 4), que consolidó el resultado de los hallazgos encontrados en el desarrollo de la Auditoría, fue efectuado resaltando que la información solicitada por el Equipo Auditor y registrada en la Lista de verificación, fue brindada por el Auditado de forma diligente, clara, precisa y fundamentada con la base legal y documental de cada uno de los procesos, lo que facilitó de manera significativa la recolección, compilación y análisis de las evidencias presentadas.

Con base en el alcance de la auditoría y lo evidenciado en los procesos auditados que muestra el numeral 1 de este documento, se llevó a cabo la verificación del cumplimiento de las actividades relacionadas en el Plan Operativo Electoral y los procedimientos, fue evaluada la conformidad del cumplimiento de los criterios y requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 e ISO/TS 54001:2019 con articulación a la NTC ISO 9001:2015.

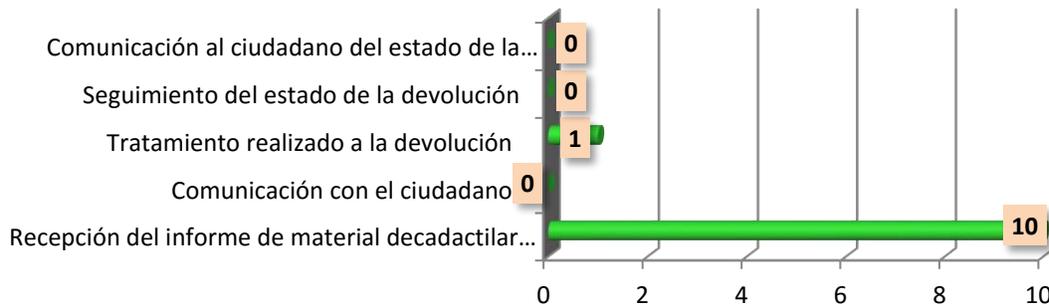
De acuerdo con el programa de auditoría de la Entidad y con el fin de determinar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, la información y recursos utilizados corresponden a: los requisitos de Sistema de Gestión NTC ISO 9001:2015 y Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, la información documentada del Sistema de Gestión establecida por la Entidad para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la Entidad suscriba y documentos de origen externo aplicables.

La auditoría se realizó bajo la toma de muestra de evidencia objetiva de las actividades y resultados de los procesos y por ello se minimizó la asociación de la incertidumbre, razón por la cual no fue posible verificar toda la información documentada soporte en cada una de las dependencias.

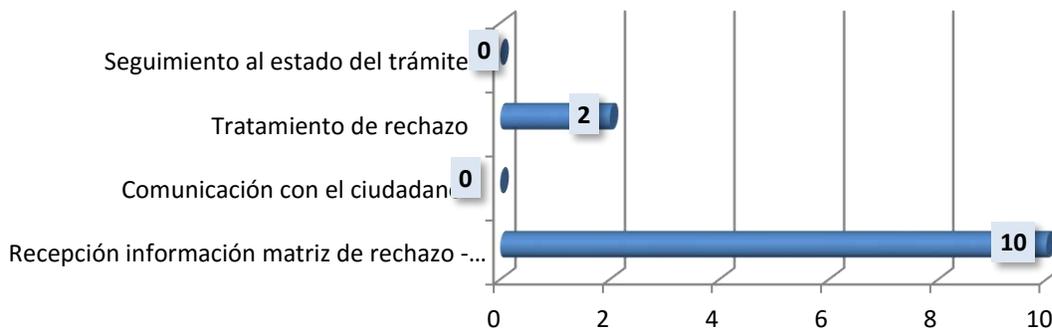
La auditoría realizó una técnica de muestreo estadístico con enfoque basado en atributos y evidencias, las cuales fueron remitidas a través del sistema de información Sharepoint que tuvo como propósito recolectar las evidencias que dan cumplimiento a los objetivos de la auditoría y la revisión de la documentación contenida en los procesos de cada Macroproceso, con miras al cumplimiento de los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2015 y Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019. Este trabajo de campo constituyó la evidencia documental de la observación que se dejó en el desarrollo de la Auditoría. Los resultados obtenidos del muestreo estadístico elaborado en la Auditoría Virtual realizada a la Delegación Departamental de Vichada y la Registraduría Especial de Puerto Carreño fueron los siguientes:

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

**DEVOLUCIONES DOCUMENTOS DE IDENTIDAD
2019: TOTAL 10%**



**RECHAZOS DOCUMENTOS DE IDENTIDAD
2019 TOTAL 20%**



El equipo auditor manejó la información documentada suministrada por los profesionales de apoyo de los procesos, en forma confidencial bajo la responsabilidad del Auditor Coordinador de la auditoría, la cual será eliminada una vez se entregue el informe final a la Delegación Departamental y a la Oficina de Control Interno.

Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.

Respecto a los recursos de apoyo electorales, tales como las personas y la infraestructura se consideran en ellos, 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.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Aunado a lo anterior, la auditoría virtual realizada a la Delegación Departamental del Vichada y Registraduría Especial Puerto Carreño con base en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y los requisitos exigidos por NTC ISO 9001:2015, se ejecutó también bajo verificación de las evidencias presentadas de las actividades realizadas con el esquema del proceso electoral formulado, para las elecciones del próximo 27 de octubre de 2019.

Durante la auditoría, fue evidenciado el cumplimiento de los diferentes requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2015, sin encontrar hallazgos que generen una (1) no conformidad en lo relacionado con el control de las salidas no conformes del proceso Registro Actualizado del Sistema-RAS.

Por otro lado, el Equipo Auditor para revisar la base documental y procedimental de los diferentes procesos y procedimientos electorales que operan en la Delegación Departamental del Vichada y la Registraduría Especial de Puerto Carreño ; realizó una técnica de muestreo estadístico con enfoque basado en atributos y evidencias, que tuvo como propósito dar cumplimiento a los objetivos de la auditoría y la revisión de la documentación contenida en los procesos con miras al cumplimiento de la NTC ISO 9001:2015 y la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019.

Este trabajo constituyó la evidencia documental de las, fortalezas y oportunidades de mejora, que se dejaron durante el desarrollo de la Auditoría.

La Auditoría Interna finalizó el día 05 de julio del presente año a las 12:00 p.m., en las instalaciones de Oficinas Centrales de la Registraduría Nacional del Estado Civil en la ciudad de Bogotá, los resultados preliminares fueron comunicados de forma virtual por medio de video conferencia al auditado por parte del equipo auditor, donde el auditado mostró una significativa aceptación y receptividad frente a las observaciones formuladas por los auditores y un claro interés en formular y ejecutar acciones de mejora frente a las mismas, manifestando el valioso interés de garantizar el mejoramiento continuo de los Macroprocesos a su cargo. (Ver Anexo 5)

Los resultados obtenidos y registrados en las diferentes actas diligenciadas con los soportes debidamente firmados por los participantes, 142 requisitos evaluados y articulados con la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y a la norma NTC ISO 9001:2015, las cuales fueron realizadas de acuerdo a para lo cual se generó el siguiente resultado general así:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Uno (1)
# No conformidades	Uno (1)
# Oportunidades de Mejora	Cero (0)
Total	Dos (2)

3. FORTALEZAS.

7.2.2. General para el Organismo Electoral

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

La Delegación Departamental del Vichada con el fin de garantizar el cumplimiento y la capacitación de los Jurados de Votación, reprograma jornadas adicionales con los jurados de votación faltantes de acuerdo con el monitoreo a los listados de asistencia.

4. CONFORMIDADES.

Los requisitos exigidos por cada uno de los numerales de la a la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, y de la norma NTC ISO 9001:2015 que se evaluaron en la Auditoria Interna de Calidad fueron:

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y Compromiso

5.2. Política

5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

7. APOYO

7.1. Recursos

7.2. Competencia

7.3. Toma de Conciencia

7.5. Información documentada

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y Control Operacional

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.5. Producción y provisión del servicio

8.6. Liberación de productos y servicios

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

9.2. Auditoría Interna

9.3. Revisión por la Dirección

10. MEJORA

10.2. No conformidad y Acción Correctiva

10.3. Mejora Continua

Para el proceso Registro Actualizado del Sistema-RAS, procedimiento Salidas No Conformes-RAPD06, se evaluó el requisito 8.7 Control de las Salidas No Conformes.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Se evidenció un total de (142) Conformidades, para los requisitos generales especificados anteriormente.

5. NO CONFORMIDADES.

En la Delegación Departamental de Vichada se evidenció la inexistencia de una matriz de control, análisis y seguimiento, que permita realizar el tratamiento, manejo y acciones de mejora formuladas frente a los rechazos y devoluciones del Centro de Acopio, al interior de la Delegación Departamental de Vichada, así como tampoco cuenta con los mecanismos de comunicación, análisis y seguimiento al colombiano.

Incumpliendo lo estipulado en el numeral de la norma **8.7. SALIDAS NO CONFORMES**, 8.7.1. Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio) y 8.7.2. Conservar información documentada

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La construcción del Plan Operativo Electoral conforme a los parámetros establecidos desde la sede central por la Oficina de Planeación y con base en la actualización de los procesos y procedimientos del Macroproceso en Electoral, se pudo evidenciar el compromiso, toma de conciencia y fortalecimiento de los conocimientos de la Organización en la gestión de los productos y servicios electorales al interior de la Delegación Departamental y Registraduría Especial de Puerto Carreño.

El equipo auditor consideró como generador de valor agregado a esta auditoría que los servidores objeto de Auditaje de la Delegación Departamental del Vichada y de la Registraduría Especial de Puerto Carreño, presentan conocimiento en la operación de los procesos electorales, donde la gestión del conocimiento, las habilidades experienciales, sus competencias y demás atributos son de gran fortaleza gracias al tiempo de trabajo y experticia en los diferentes eventos electorales que han desarrollado, lo anterior como motivador de los servidores que recién se vinculan a la Delegación y por ende los resultados favorables que se generan en el ejercicio de las auditorías.

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07

3.2.36 DEPENDENCIA AUDITADA: Registraduría Distrital y Registraduria Auxiliar de Teusaquillo.

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales-DECR01, Mecanismos de Participación-MPCR01 y Registro Actualizado del Sistema-RAS-RACR01

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Tabla 38. Generalidades Auditoría Registraduría Distrital y Registraduría Auxiliar de Teusaquillo.

Auditoría N° 01		Fecha de Auditoría: 30 al 31 de Julio de 2019	
Dependencia Auditada: Registraduría Distrital.			
Proceso Auditado:	<p>Macroproceso de Electoral:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Debates Electorales - Mecanismos de Participación. <p>Macroproceso de Registro Civil e Identificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de Salidas No Conformes (RAPD06) del proceso "Registro y Actualización del Sistema". 		
Procedimiento Auditado:	<p>Procedimiento a Auditar: POE</p> <p>DEBATES ELECTORALES DEPD001 CONFORMACION DEL CENSO ELECTORAL DEPD02 DESIGNACION JURADOS DE VOTACION DEPD03 ADMINISTRACION DE PLIEGOS ELECTORALES DEPD04 CONFORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA DIVIPOLE DEPD06 CAPACITACIÓN DE LOS ACTORES DEL PROCESO ELECTORAL DEPD07 INSCRIPCIÓN DE CANDIDATURAS DEPD08 PREPARACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA LOGÍSTICA DEL PUESTO DE VOTACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA VOTACIÓN DEPD09 ESTABLECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE LOS KITS ELECTORALES</p> <p>MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN MPPD01 VERIFICACIÓN DE APOYOS MPPD02 INSCRIPCIÓN DE PROMOTORES O COMITÉS PROMOTORES</p> <p>REGISTRO Y ACTUALIZACION DEL SISTEMA: RAPD06.SALIDAS NO CONFORMES</p>		
Líder del proceso	Registradores Distritales		
EQUIPO AUDITOR			
Auditor Líder	EDGAR CUELLAR		
Auditor Acompañante	WILLIAM RENE ALBORNOZ ZOSTE		
Auditor Acompañante	MANUEL JOSE LOPEZ ACEVEDO		
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y NTC ISO 9001:2015 en el cumplimiento de los requisitos para los productos y servicios electorales ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales y verificación de		

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

	<p>cumplimiento de requisitos bajo los criterios de la NTC ISO 9001:2015 al Macroproceso de Registro Civil e Identificación, Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS, procedimiento Salidas No Conformes por parte de la Registraduría Distrital.</p>
Alcance de la Auditoría	<p>Realizar la Auditoría Interna de Calidad a la Registraduría Distrital en los procesos y procedimientos del Macroproceso Gestión Electoral (Plan Operativo Electoral) con base en la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 y al Macroproceso Registro Civil e Identificación al Proceso Registro y Actualización del Sistema-RAS al procedimiento Salidas No Conformes, con base en la NTC ISO 9001:2015.</p> <p>La Auditoria in situ, se realizará involucrando las diferentes áreas inherentes a los procesos y actividades objeto de Auditoría por medio de los sistemas de información de la entidad, recolección y consolidación de información pertinente para su análisis y emisión de informe independiente, objetivo y sistemático sobre los resultados obtenidos.</p>

2. RESUMEN EJECUTIVO.

La auditoría Interna de Calidad programada y ejecutada los días 30 y 31 de julio de 2019 a la Registraduría Distrital y Auxiliar de Teusaquillo, se realizó en sitio para la ejecución de trabajo de campo, iniciando con reunión de apertura el 30 de julio de 2019. El horario para el desarrollo del proceso auditor se estableció de 8:30 a 17:00 horas.

La auditoría se ejecutó conforme al programa diseñado para tal fin y realizada mediante entrevistas a los Líderes de Proceso y a sus colaboradores, incluyendo a la Registradora Auxiliar en Teusaquillo, quienes atendieron el proceso y suministraron las evidencias consideradas para cumplimiento de los requisitos, las cuales para su verificación se registraron (cargaron) en carpeta digital dispuesta en el Share Point.

La auditoría fue atendida por los doctores Clemencia Castellanos Cuesto y Carlos Antonio Coronel Hernandez como Registradores Distritales de Bogotá, D.C., Mauricio Llanos Ayala como Coordinador Electoral, Emily Gamboa Martinez, Coordinadora de Registro Civil e Identificación, María Victoria Gaona, Registradora Auxiliar en Teusaquillo y los Servidores, Sandy Adriana Torres Borda y Luis Andres Medina Velásquez.

Se auditó el cumplimiento de requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015 y de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, tomando como fundamento de comprobación los resultados y verificados en el Plan Operativo Electoral diseñado para los próximos comicios electorales a celebrarse el 27 de octubre de 2019, las caracterizaciones de los

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Procesos Debates Electorales y Mecanismos de Participación y sus procedimientos: Conformación del Censo Electoral (EPD01), Designación Jurados de votación (DEPD02), Administración de pliegos electorales (DEPD03), Conformación y Actualización de la Divipole (DEPD04), Capacitación de los actores del proceso electoral (DEPD06), Inscripción de candidaturas DEPD07, Preparación y organización de la logística del puesto de votación para el desarrollo de la votación (DEPD08), Establecimiento y distribución de los kits electorales DEPD09. Verificación de apoyos (MPPD01), Inscripción de promotores o comités promotores MPPD02 y RAS: Salidas No Conformes RAPD06

La auditoría se efectuó mediante verificación aleatoria de evidencias de las actividades y resultados de los procesos.

Los Registradores Distritales como líderes y responsables de los procesos, al igual que sus colaboradores como un grupo de trabajo, manifestaron y ofrecieron absoluta colaboración y diligencia en desarrollo del proceso auditor, sin manifestar alguna réplica al resultado de la auditoría interna de calidad.

Como resultado de la Auditoría Interna de Calidad, se obtuvo el siguiente resultado:

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Cero (0)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Seis (6)
Total	Seis (6)

3. FORTALEZAS.

No se evidenciaron fortalezas.

4. CONFORMIDADES.

En desarrollo de la auditoria se consideraron las siguientes conformidades respecto de requisitos de la norma **ISO/TS 54001:2019**:

- 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos
 - 4.4.2 Información documentada
 - 4.4.3 Justicia e Imparcialidad del proceso electoral
- 5.1.2 Enfoque al cliente
- 6 Planificación
 - 6. 1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
 - 6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

6.1.2 La organización deberá planificar

6.1.2 Planificación del Sistema de Calidad Electoral (Gestión del riesgo)

6.1.2 Acciones para abordar riesgos, integración a los procesos y evaluación de la eficacia

6.2.1 Objetivos de la calidad y la planificación para alcanzarlos

6.3 Planificación de los Cambios

7.1.2 Personas

7.1.3 Infraestructura

7.1.3.2 Infraestructura para el registro de votantes y el registro de organizaciones y candidatos políticos

7.1.3.3 Infraestructura para las delegaciones electorales.

7.1.3.4 Infraestructura para la votación

7.1.3.5 Infraestructura para el escrutinio y la declaración de resultados

7.1.3.4. / 7.1.3.5 Infraestructura para el escrutinio y la declaración de resultados

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

7.1.5 Monitoreo y medición de recursos 7.1.5.1 General

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

7.1.6 Conocimientos de la Organización

7.2 Competencia

7.2.2 General para el Organismo Electoral

7.2.3 Educación y capacitación

7.4 Comunicación

7.5 Información Documentada

7.5.2.1.6 Requisitos mínimos de la documentación para la solución de conflictos

7.5.3 Control de información documentada

7.5.3.1 Documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad

7.5.4.2 Requisitos mínimos para el registro de votantes

7.5.4.3 Requisitos de los registros para el registro de organizaciones políticas y candidatos

7.5.4.4 Requisitos mínimos de los registros para la logística electoral

7.5.4.5 Requisitos mínimos de los registros para la emisión del sufragio

7.5.4.6 Requisitos mínimos de los registros para el escrutinio y declaración de resultados

7.5.4.7 Para la educación electoral

7.5.4.8 Para la supervisión del financiamiento de campañas

7.5.4.9 Para la resolución de disputas

7.5.5 Control de registros

7.5.6.2 Para el registro de votantes

7.5.6.4 Para logística electoral

7.5.6.5 Para la votación

8.1 Planificación y control operacional

8.2.1 Comunicación con el cliente

8.2.2 Comunicación con el cliente

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados productos y servicios.

8.2.3.2 Información Documentada.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

8.4.2 Tipo y alcance del control

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

8.4.3 Información para los proveedores externos

8.5 Producción y Provisión del Servicio

8.5.2 Identificación y trazabilidad

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

8.5.4 Preservación

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

8.5.6 Control de los cambios

8.6 Liberación de los Productos y Servicios

Proceso: RAS - Procedimiento: Salidas No Conformes

8.7.1 Prevención de la entrega involuntaria o el uso de salidas no conformes (Todas las etapas de la producción y de la prestación del servicio)

8.7.2 Conservar Información Documentada

5. NO CONFORMIDADES.

No se presentó, No Conformidad

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

Verificado el cumplimiento de requisitos en el Plan Operativo Electoral, se observaron y efectuaron las siguientes apreciaciones:

- Requisito 4.1 Contexto de la Organización
 - a. En el numeral 7.2.1 “Debilidades” se identifica como tal, la contratación del personal asignado como Delegado de puesto por muy corto tiempo, no identificando claramente la debilidad como tal.
 - b. En el numeral 7.2.3 “fortalezas” al referirse a la creación de protocolos, estos deben estar formalmente adoptados o implementado en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Requisito 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - c. En cuanto al numeral tercero, es pertinente especificar a qué alcance se hace referencia.
- Requisito 5.3 Roles organizacionales, responsabilidades y autoridades
 - d. En el numeral 5 “Roles y Responsabilidades” presenta entre las responsabilidades de la Oficina de Control Interno, diseñar estrategias de seguimiento, actividad que correspondería a la Oficina de Planeación. Así mismo, a la Oficina de Planeación se designó la responsabilidad de ejercer, medición, seguimiento, control y evaluación del POE, actividades que se refieren a la Oficina de Control Interno.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

De acuerdo a entrevistas realizadas a funcionarios diferentes a los responsables en la Registraduría Auxiliar de Teusaquillo y a la Coordinación de Identificación y Registro Civil, se evidenciaron las siguientes debilidades:

- Requisito 4.3 Determinación del alcance del SGC
Requisito 7.3 Toma de Conciencia
Imprecisión en el conocimiento y entendimiento del alcance determinado para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Requisito 5.2.2 Comunicación de la Política de calidad.
Requisito 7.3 Toma de Conciencia
Imprecisión en el conocimiento y entendimiento de la Política de calidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Requisito 7.3 Toma de Conciencia
Imprecisión en el conocimiento de los objetivos de calidad.

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Cero (0)
# No conformidades	Cero (0)
# Oportunidades de Mejora	Seis (6)
Total	Seis (6)

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoria Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoria Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07
- Evidencias allegadas a la plataforma Share Point disponibles en plataforma.

3.2.37 DEPENDENCIA AUDITADA: Delegación Departamental de Antioquia y Registraduría Especial de Medellín.

PROCESO AUDITADO: Debates Electorales-DECR01 y Mecanismos de Participación MPCR01.

Tabla 39. Generalidades Auditoría Delegación Departamental de Antioquia y Registraduría Especial de Medellín.

Auditoría N° 01	Fecha de Auditoría: 05/08/2019 y 06/08/2019
Dependencia Auditada: Delegación Departamental de Antioquia	

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Registraduría Especial de Medellín	
Proceso Auditado:	Macroproceso: Gestión Electoral <ul style="list-style-type: none"> • Debates Electorales • Mecanismos de Participación
Procedimiento Auditado:	<ul style="list-style-type: none"> – Conformación del Censo Electoral-DEPD01 – Designación Jurados de Votación-DEPD02 – Conformación y Actualización de la DIVIPOLE-DEPD04 – Capacitación de los Actores del Proceso Electoral-DEPD06 – Inscripción de Candidaturas-DEPD07 – Preparación y Organización de la Logística del Puesto para el Desarrollo de la Votación-DEPD08 – Establecimiento y Distribución de los KITS Electorales-DEPD09
Líder del proceso	Delegada: Dra. MARÍA LIDIA USTARIZ MARTÍNEZ Delegado: Dr. DANIEL EDUARDO MOLANO PIAMBA Coordinadora Electoral: Dra. SANDRA PATRICIA ARBOLEDA RODRÍGUEZ Control Interno: Dr. JOSÉ FERNANDO RODRIGUEZ GOEZ Registrador Especial de Medellín: Dr. BORIS POLO PADRÓN Registradora Especial de Medellín: Dra. ALMA MILENA MARMOLEJO Coordinador Electoral de la Especial de Medellín: Dr. VÍCTOR JARAMILLO
EQUIPO AUDITOR	
Auditor Líder	Dra. ISABEL ARAIZA
Auditor	Dr. ALFONSO SILVA
Auditor Acompañante	Dra. SANDRA SÁNCHEZ
Auditor Acompañante	Dra. MARCELA RAMÍREZ
Experto Técnico	Dr. YOUSSEF SEFAIR SILVA Dr. ALFREDO POSADA
Objeto de la Auditoría	Determinar el grado de implementación de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 en el cumplimiento de los requisitos para los productos y servicios electorales ofrecidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil a la población, organizaciones políticas y sociales y verificación de cumplimiento de los requisitos al Macroproceso de Gestión Electoral.
Alcance de la Auditoría	Los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad Electoral pertenecientes al Macroproceso de Gestión Electoral.

2. RESUMEN EJECUTIVO.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Se llevó a cabo la auditoría interna en la Delegación Departamental de Antioquía y la Registraduría Especial de Medellín para valorar el grado de implementación de los procesos pertenecientes al Macroproceso de Gestión Electoral, considerando como referencia las elecciones de 2019. Asimismo, se evaluó el diseño e implementación del Plan Operativo Electoral (POE) en la Delegación y el despliegue hacia la Registraduría Especial.

En términos generales, los funcionarios de las citadas sedes tienen un amplio conocimiento de los procesos electorales, los requisitos legales y reglamentarios, así como las necesidades y expectativas de las diferentes partes interesadas y dan cumplimiento a lo establecido. En el diseño de los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad, como procedimientos y POE, se observan inconsistencias en algunos apartados y el POE no incluye algunas particularidades que la Sede realiza y agregan valor. Los requisitos establecidos en la Norma Técnica ISO/TS 54001 se cumplen en su mayoría, no obstante falta precisar y/o declarar su cumplimiento total en los documentos del Sistema y comunicarlo a los funcionarios.

3. FORTALEZAS.

F: Se cuenta con diferentes aplicativos Web que permiten verificar el cumplimiento de requisitos y realizar los procesos de forma eficiente, transparente y dinámica. Entre los aplicativos auditados están:

- Actualización del Censo Electoral.
- Ingreso y actualización de las Hojas de Vida del Puesto de Votación.
- Inscripción de candidatos vinculada con el ANI para validación de información.
- Inscripción de empresas para la carga de jurados, sorteo de jurados y seguimiento.
- SICE.

4. NO CONFORMIDADES.

NC: Se identificaron diversos registros que no cumplen con los requisitos mínimos (ver requisito 7.5.6.1) y no cuentan con fechas de aprobación o firmas, por ejemplo:

- Formato de asistencia a eventos de formación y capacitación código PTFT38 VERSIÓN 0
- Cambios en la estructura de la zonificación, Municipio de Barbosa, DEFT04 V.1

NC: No se mostró un mecanismo para controlar la información documentada de origen externo requerida para la planificación y operación del Sistema de Gestión de Calidad, como lo señala el requisito 7.5.3.2.

NC. No se tienen claramente identificadas todas las salidas no conformes de los procesos electorales donde se generan (Censo electoral, Kits de votación y Logística electoral). En este mismo sentido, cuando se presentan se corrigen, pero no se atienden con una acción correctiva. Ejemplos:

- El Formato E-12, Autorización de Voto, se ubica como una salida no conforme, pero solo se corrige. Tampoco establecen cuantos formatos E-12 constituyen una salida no conforme.
- No se identifican las salidas no conformes para los kits de votación, solo se tiene conocimiento de qué hacer en caso de que sucediera para corregirlo.
- No se identifica como salida no conforme la apertura tardía de las mesas de votación, aunque se corrija.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

NC. En el POE se definen actividades y plazos distintos a los establecidas en los procedimientos electorales, resoluciones y/o circulares, lo que genera conflicto en su verificación. Por ejemplo, en el procedimiento “Conformación y actualización de la DIVIPOLE” los tiempos que establece la actividad 5 del apartado de procedimiento es de 20 días, cuando el POE marca en la misma actividad del 1/07/2018 al 30/08/2018.

NC. Los documentos no están cambiando de versión cuando se actualizan, solo cambian la versión cuando el formato se modifica, por lo que no cumple el requisito 7.5.2. creación y actualización de información documentada, así como del 7.5.4.1 requisitos mínimos de la documentación.

NC. Si bien la ley y otros documentos regulatorios establecen requisitos de quienes deben ejecutar los roles de los procesos electorales, el PDSE no establece la formación, experiencia o habilidades específicas para estos puestos, por ejemplo, la capacitación que deben recibir los jurados como una actividad de formación para poder cumplir su labor (requisito 7.2.2.)

NC: Los roles y responsabilidades del POE no incluyen o hacen referencia a responsabilidades específicas y críticas para el servicio electoral (requisito 7.2.1), por ejemplo, a las señaladas para el delegado de puesto en la cartilla correspondiente.

NC. No se considera en la planificación del proceso de debates electorales la Gestión de infraestructura tecnológica, como el SIOE (plataforma para la carga de los jurados que las empresas presentan y el posterior seguimiento), las hojas de vida de los puestos de votación, etc.

5. OBSERVACIONES.

OBS. Existen documentos y actividades que se realizan en la Delegación y en las Registradurías Especiales que permiten atender necesidades específicas, controlar y dar seguimiento a los procesos, pero que no están documentadas, controladas y que no forman parte del Sistema de Gestión de Calidad. Por ejemplo:

- La identificación impresa de los jurados en cada mesa de votación, el día de las elecciones.
- “Cuadro plan de contingencia” que se elabora para cada puesto de votación; sin embargo, no se incluye en el POE, ni está controlado.
- La malla de control de los delegados de puesto.
- Listas de chequeo DEFT48, DEFT49 y DEFT50.

OBS: La matriz de riesgo del POE no incluye ningún riesgo respecto la distribución de kits, a pesar de que sí se menciona en las amenazas.

6. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

OM: Incluir a las partes involucradas operativas de las delegaciones departamentales en el diseño y definición del POE.

OM: Una vez definidos los criterios y tratamiento del recurso E-12 como No Conformidad y/o Servicio No Conforme, valorar su inclusión en el POE para facilitar el conocimiento de los funcionarios y quienes operan el día de la votación respecto al tema.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

HALLAZGOS POR PROCESO.

- **PROCESO: CONFORMACIÓN DE CENSO**

OM: Evaluar si la definición de un indicador departamental en función del porcentaje de errores del censo atribuibles a la Registraduría agrega valor al análisis y mejora del proceso.

- **Proceso: CONFORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA DIVIPOLE**

OM. Valorar la factibilidad de homologar un formato para los proyectos de zonificación.

- **Proceso: CAPACITACIÓN DE LOS ACTORES DEL PROCESO ELECTORAL**

OBS. No se mostró el Cronograma de capacitación electoral en la Registraduría Departamental y en el POE no se establecen las fechas de la actividad “Capacitar a los actores del proceso electoral”.

- **Proceso: INSCRIPCIÓN DE CANDIDATURAS**

OM. Valorar la inclusión en el POE de las actividades particulares que la Delegación definió para mejorar su proceso, como: 1) agendamiento de citas para la inscripción de candidatos, la primera para revisar el cumplimiento de requisitos y la segunda para el evento protocolario, y 2) la reunión con las partes interesadas para informar de requisitos y proceso para el registro de candidatos.

- **Proceso: PREPARACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA LOGÍSTICA DEL PUESTO PARA EL DESARROLLO DE LA VOTACIÓN.**

NC. No se cuenta con información documentada a mantener que dé cumplimiento a los requisitos mínimos de los documentos para la logística electoral (ver requisito 7.5.4.4 inciso a). Los documentos que dan orientación para este proceso no son mantenidos como información documentada, por ejemplo: 1) La cartilla para los delegados de puesto y 2) la presentación para la capacitación a los delegados acerca de este tema que es donde se describe la configuración de la mesa de votación.
OM. Valorar la necesidad de contar con un registro que valide la entrega y conformidad de los kits, por parte de los delegados de puesto a los jurados de votación.

- **REGISTRADURÍA ESPECIAL MEDELLÍN**

OBS. Al realizar la auditoría en la Registraduría Especial, el personal entrevistado respondió haciendo referencia a la tarea y/o registro, pero no a los documentos del Sistema de Gestión de Calidad como procedimientos, POE, PDSE, etc.

- **TOMA DE CONCIENCIA**

OM. De 9 encuestas realizadas para valorar el conocimiento de la política de calidad, objetivos y su contribución a la política, sólo una se identificó con todos los elementos correctamente respondidos, 3 respondieron de forma parcial y los demás solamente la copiaron.

Observación	Cantidad
# Fortalezas	Uno (1)
# No conformidades	Nueve (9)
# Oportunidades de Mejora	Diez (10)
Total	Veinte (20)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

7. ANEXOS.

- Programa de Auditoría Interna-AIFT03
- Acta Inicio de Auditoría Interna-AIFT12
- Lista de Verificación-AIFT13
- Registro de Auditoría en Sitio-AIFT14
- Acta de Cierre de Auditoría Interna-AIFT11
- Asistencia a reuniones-SGFT07
- Evidencias allegadas a la plataforma Share Point disponibles en plataforma.

3.3. CONCLUSIONES GENERALES

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

Como resultado general se presentan los siguientes hallazgos:

Tabla 40. Principales Hallazgos en el proceso de auditoría 2019

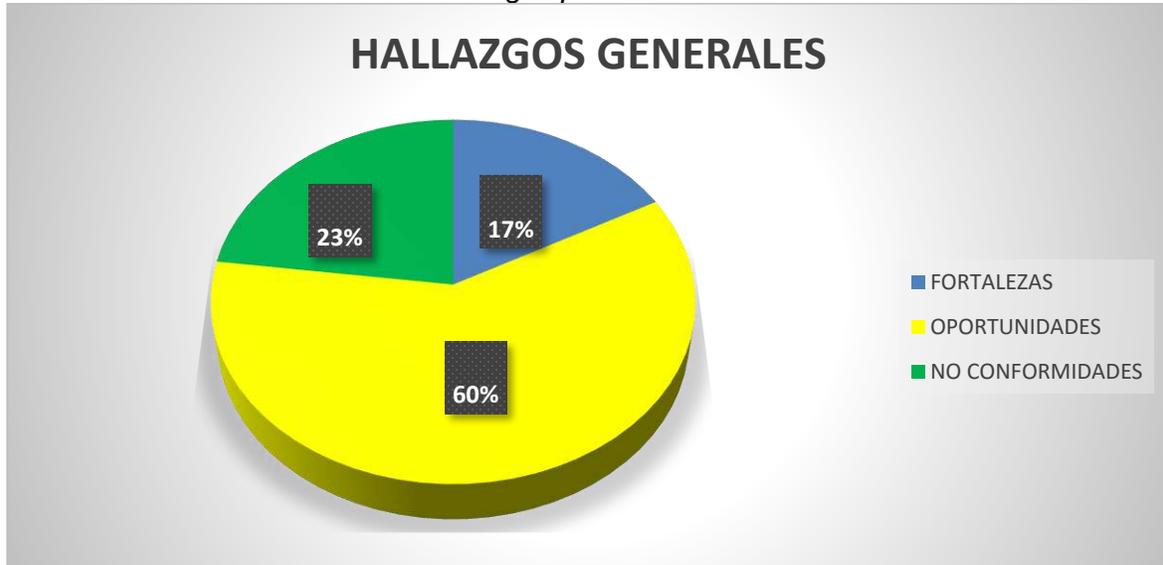
HALLAZGOS	FRECUENCIA	%
FORTALEZAS	29	20,1
OPORTUNIDADES	102	70,8
NO CONFORMIDADES	39	27,1

Fuente: Resultados Auditoría Interna 2019

La distribución porcentual de los resultados en términos generales se presenta a continuación, mostrando el mayor peso porcentual para las oportunidades de mejora y en segundo término para las No Conformidades.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

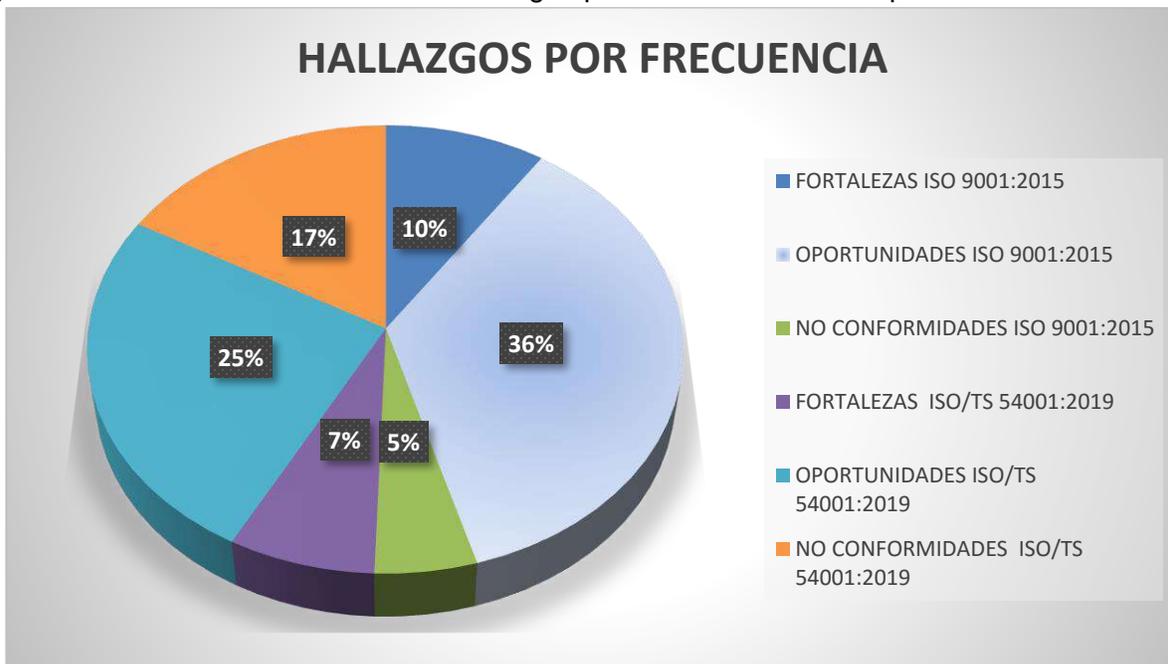
Figura 1. Distribución General de los Hallazgos proceso de auditoria 2019.



Fuente: Resultados Auditoría Interna 2019

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

Figura 2. Distribución General de los Hallazgos por Norma usada en el proceso de auditoria 2019



Fuente: Resultados Auditoría Interna 2019

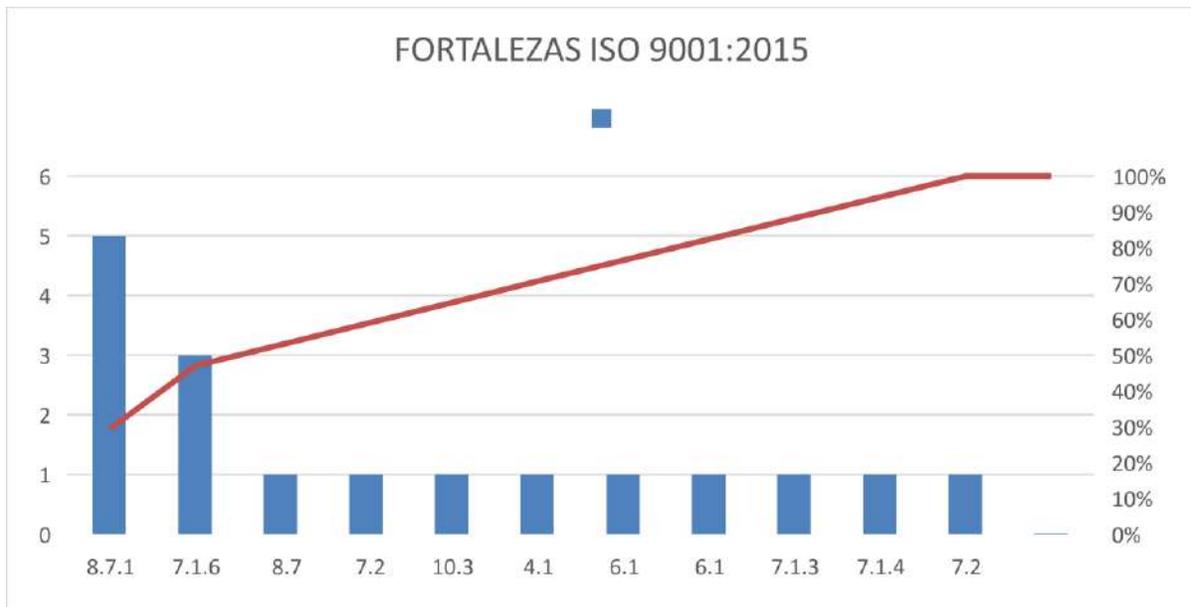
	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Los resultados muestran que los auditores con ayuda de las preguntas orientadoras lograron identificar numerales de la norma para implementar acciones de mejora o sencillamente para establecer algunas fortalezas. Se denota que las oportunidades de mejora son las más señaladas en los informes de auditoría.

A continuación, se presenta una serie de gráficas que pretende ilustrar los requisitos más relevantes en cada uno de los tipos de hallazgo, teniendo en cuenta cada norma a través de la cual se realizó el proceso de auditoría.

FORTALEZAS

Figura 3. Requisitos de ISO 9001:2015 destacados en las Fortalezas

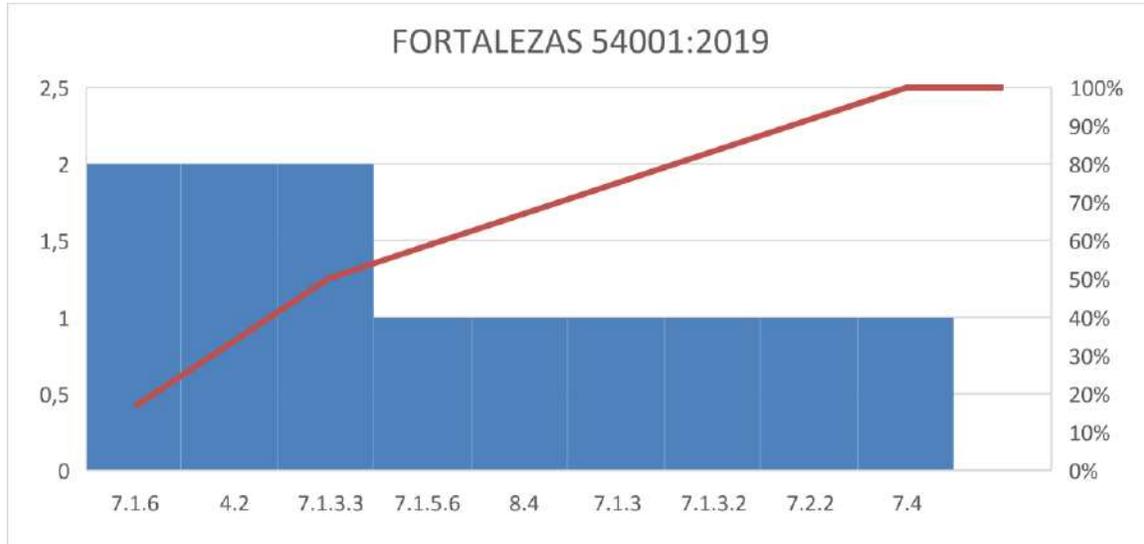


Fuente: Resultados Auditoría Interna 2019

Los requisitos que se presentan con mayor frecuencia son: Control de salidas no conformes, Conocimiento de la organización, así como se resalta la competencia que tienen los colaboradores en cada una de las delegaciones.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Figura 4. Requisitos de la ISO TS 54001 destacados en las Fortalezas



Fuente: Resultados Auditoría Interna 2019

En la aplicación de la Norma técnica ISO TS 54001:2019, se precisa dentro de las fortalezas el Conocimiento que tienen los colaboradores, la identificación y entendimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y la infraestructura para las delegaciones electorales con las que cuenta la Registraduría

OPORTUNIDADES

Figura 5. Requisitos de ISO 9001:2015 destacados en las Oportunidades



 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Fuente: Resultados Auditoría Interna 2019

Los auditores señalan como una oportunidad de mejora que los colaboradores en cada delegación mejoren su conocimiento sobre la Registraduría. Igualmente, se debe trabajar en el control de las salidas no conformes y la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Igualmente, vale la pena señalar que con motivo de la auditoría realizada por el ente certificador ICONTEC, para la No conformidad relacionada con el requisito 8.5.6 que señala: “No se evidencia la conservación de la información documentada que describa los resultados de la Revisión de los cambios para asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos”; la Registraduría Nacional del Estado Civil, programó dentro de sus acciones correctivas realizar seguimiento a dichas acciones en el formato de autoevaluación bimestral con el objetivo de garantizar la prestación y continuidad del servicio. El nivel central verificó el cumplimiento de las directrices y de las acciones de continuidad del servicio, a través de las auditorías internas de calidad (presencial o virtual)

En atención a las observaciones efectuadas por la Comisión Auditora de gestión de la calidad, en lo relacionado con la corrección se realizó el seguimiento, el cual presenta una ejecución del 100%.

Con relación a la No conformidad relacionada con el requisito 9.2.2.a) que reza “Aunque la organización ha mantenido periódicamente su programa de auditorías internas, no se consideraron cambios que afectan la organización, por ampliación de sedes”, dentro de las acciones correctivas se ejecutaron las siguientes acciones:

- Se realizó el análisis de metodologías para la identificación de muestras multisitio.
- El programa de Auditoría de la vigencia 2019, programó y ejecuto: Auditorías Internas de Calidad en 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 Norma Técnica ISO 9001:2015, en las Delegaciones Departamentales de Meta, Huila y Boyacá del 29 al 31 de enero de 2019.

Se realizó auditoría interna in situ del 8 al 12 de abril en la delegación departamental del Valle del Cauca en donde se verificó la conformidad de los requisitos de la Norma Técnica ISO 9001:2015 a la inscripción en el registro civil, identificación y expedición de tarjeta de identidad y cédula de ciudadanía, e igualmente se realizó auditoría a los procesos del Macro Procesos de Electoral bajo Especificación Técnica 17582:2014.

- Auditorías Internas de Calidad (virtual) a la prestación de servicios electorales en 27 Delegaciones Departamentales (Amazonas, Arauca, Caldas, Caquetá, Casanare, Cauca, Cesar, Chocó, Córdoba, Guainía, Guajira, Guaviare, Magdalena, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Meta, Boyacá, Huila, Quindío, Risaralda, San Andrés y Providencia, Santander, Sucre, Tolima, Vaupés y Vichada) y sus Registradurías Especiales; con base en los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO/ TS 54001:2019. En el Macroproceso de Identificación se verificó en el Proceso de Registro y Actualización del Sistema el Procedimiento de Salidas

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

No Conformes RAPD06, dichas auditorías se programaron y ejecutaron del 04 al 24 de julio de 2019.

- Auditorías Internas de Calidad (in situ) a los procesos ejecutados a nivel central (Macroproceso Electoral bajo Norma Iso 9001:2015) y en las Delegaciones Departamentales de Cundinamarca, Atlántico, Antioquia y Registraduría Distrital (bajo Norma Iso 9001:2015__TS/54001:2019), las cuales culminaron en el mes de agosto, el ciclo de auditorías se realizó de manera escalonada en los meses de enero, abril, julio y agosto.

Figura 6. Requisitos de la ISO TS 54001 destacados en las Oportunidades



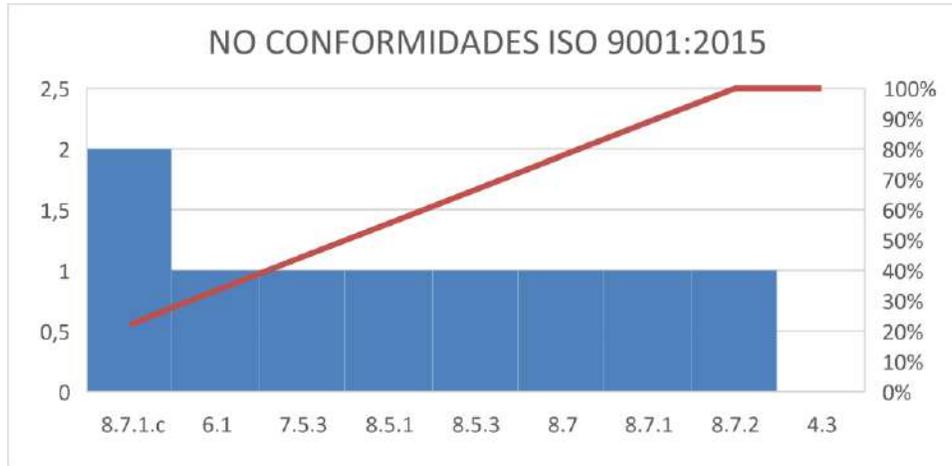
Fuente: Resultados Auditoría Interna 2019

Se señaló por parte de la auditoría la importancia de educar y formar a los trabajadores electorales asegurando el adecuado desempeño de sus actividades, y de esta manera la satisfacción de los ciudadanos. Se establecen requerimientos mínimos de documentación, y se señala específicamente en la emisión de los votos, así como la importancia de establecer las acciones necesarias para abordar los riesgos y oportunidades en la entidad.

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

NO CONFORMIDADES

Figura 7. Requisitos de ISO 9001:2015 destacados en las No conformidades



Fuente: Resultados Auditoría Interna 2019

Son identificadas como No conformidades el control de las salidas no conformes acorde a los requisitos establecidos (si no se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada), identificando la información con el cliente como herramienta importante para su manejo. Adicionalmente, se identificaron como No conformidades las acciones para abordar los riesgos y oportunidades y el control de la información documentada.

Figura 8. Requisitos de la ISO TS 54001 destacados en las No conformidades



Fuente: Resultados Auditoría Interna 2019

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Se identificó como No conformidad las acciones para abordar los riesgos y oportunidades, la toma de conciencia por parte de los colaboradores, la monitorización del personal con respecto a la conciencia de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad electoral. Por otra parte, se resalta la importancia de la Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, para emprender las acciones de mejora necesarias en cada una de las delegaciones.

Como parte del análisis realizado, se presentará a continuación una tabla que permite identificar en cada delegación los numerales de la norma que están presentes acorde al proceso de auditoría. En la *Tabla 39* se refleja Amazonas, Arauca con sus dos auditorías, Atlántico, Bolívar, Boyacá con sus dos auditorías, Caldas y Caquetá. Ninguna de estas delegaciones territoriales presenta una No conformidad, pero sí un importante número de oportunidades de mejora.

Tabla 41. Requisitos de la Norma por Delegación Grupo 1

DELEGACIONES	No FORTALEZAS	No OPORTUNIDADES	No NO CONFORMIDADES	NUMERALES ISO 9001:2015			NUMERALES 54001:2019		
				FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	NO CONFORMIDADES	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	NO CONFORMIDAD
Delegación Departamental del Amazonas, Registraduría Especial de Leticia	2	3	0	8.7.1 7.1.6				6.1 7.2.3 7.5.4.5	
Delegación Departamental del Arauca Registraduría Arauca	0	0	0						
Delegación Departamental de Arauca Registraduría Especial de Arauca	0	0	0						
Delegación Departamental del Atlántico Registraduría Especial de Barranquilla	3	4	0	8.7.1 7.1.4 8.7	4.4 6.1 7.1.6 8.7.1				
Delegación Departamental de Bolívar y Registraduría Especial de Cartagena	2	2	0	7.2 8.7.1	4.4			7.2.3	
Delegación Departamental de Boyacá, Registraduría Especial de Tunja	2	2	0	7.1.3 10.3	7.5.3 8.7.1				
Delegación Departamental de Boyacá, Registraduría Especial de Tunja	2	1	0	4.1 6.1	8.7				
Delegación Departamental de Caldas Registraduría Especial de Manizales	0	4	0					4.2 8.1 8.7.1 7.5.4.5	
Delegación Departamental del Caquetá Registraduría Especial de Florencia	0	2	0		7.3 8.7				

Fuente: Resultados Auditoría Interna 2019

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

En el siguiente grupo de acuerdo a la *Tabla 40* se encuentran las delegaciones de Casanare, Cauca, Cesar, Chocó, Córdoba, Cundinamarca, Registraduría delegada electoral, Guainía y Guaviare. En este grupo se presentan No Conformidades relacionadas con los numerales 6.1, 4.2, 7.3, 7.4, 7.2.2, etc. en Cauca, Córdoba y en Guainía. Arauca en sus dos auditorías no cuenta con hallazgos.

Tabla 42. Requisitos de la Norma por Delegación Grupo 2

DELEGACIONES	No FORTALEZAS	No OPORTUNIDADES	No NO CONFORMIDADES	NUMERALES ISO 9001:2015			NUMERALES 54001:2019		
				FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	NO CONFORMIDADES	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	NO CONFORMIDAD
Delegación Departamental de Casanare Registraduría Especial de Yopal	0	5	1		4.2 7.1.6 6.1 7.4 10.3	8.7.1.c			
Delegación Departamental de Cauca Registraduría Especial de Popayan	2	0	6				4.2 7.1.6		4.2 4.4 7.3 6.1 7.1.6 7.2.3
Delegación Departamental del Cesar Registraduría especial de Valledupar	0	2	0		9.1 7.3				
Delegación Departamental del Chocó Registraduría Especial de Quibdó	0	4	0					4.2 4.1 8.7 7.5.4.5	
Delegación Departamental de Córdoba Registraduría Especial de Montería	0	1	5		8.7.1				7.2.2 6.1 7.4 8.6 7.1.3.1
Delegación Departamental de Cundinamarca Registraduría Especial de Soacha	0	0	0						
Registraduría Delegada en lo Electoral	6	0	0	7.2			4.2 7.1.3 7.1.3.2 7.1.6 8.4		
Delegación Departamental de Guainía Registraduría Especial de Inirida	1	2	3				7.4	7.1.6 7.2.3	4.2 7.3 6.1
Delegación Departamental de Guaviare Registraduría Especial de San Jose de Guaviare	1	2	0				7.1.5.6	7.2.3 6.1	

Fuente: Resultados Auditoría Interna 2019

A continuación, y en concordancia con la *Tabla 41* se encuentran las delegaciones de Huila con sus dos auditorías, Guajira, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Putumayo y Quibdó. Se observa que en todas las Delegaciones se presentan oportunidades de mejora excepto en Nariño que no tuvo hallazgos

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Tabla 43. Requisitos de la Norma por Delegación Grupo 3

DELEGACIONES	No FORTALEZAS	No OPORTUNIDADES	No NO CONFORMIDADES	NUMERALES ISO 9001:2015			NUMERALES 54001:2019		
				FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	NO CONFORMIDADES	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	NO CONFORMIDAD
Delegación Departamental de Huila Registraduría especial de Neiva	0	3	0		7.3 10.3 7.5.3.2				
Delegación Departamental de Huila Registraduría especial de Neiva	1	9	1	7.1.6	4.1 4.2 7.1.6 5.2.2 5.3 6.1 7.4 8.7	8.7.1.c		7.2.3	
Delegación Departamental de la Guajira Registraduría Especial de Riohacha	1	3	0	8.7.1	4.2 6.1 8.2.3				
Delegación Departamental de Magdalena Registraduría Especial de Santa Marta	1	10	0	7.1.6	8.1 4.1 4.3 4.4 5.3 6.1 7.4 7.5.3 9.1 8.7.1.c				
Delegación Departamental de Meta Registraduría Especial de Villavicencio	0	4	1		4.2 7.1.6 7.4 8.7.1	6.1			
Delegación Departamental de Nariño Registraduría Especial de Pasto	0	0	0						
Delegación Departamental de Norte de Santander Registraduría Especial de Cúcuta	1	1	0	6.1	8.7.2				
Delegación de Putumayo y Registraduría Especial de Mocoa	1	2	0	8.7.1	10.3			7.2.3	
Delegación Departamental de Quindío Registraduría Especial de Armenia	0	1	2		7.3	8.7.1 8.7.2			

Fuente: Resultados Auditoría Interna 2019

De acuerdo con la Tabla 7 en este grupo se encuentran las delegaciones de Risaralda, San Andrés, Santander, Sucre, Tolima, Valle del Cauca, Vaupés, Vichada, Antioquia y Registraduría Distrital. En este grupo Santander y Valle presentan No conformidades relacionadas con 6.1, 7.3, 5.3, 8.7, entre otros. La Delegación de Antioquia presenta No conformidades relacionadas con 7.5.6.1, 7.5.3.2, 7.5.2, 7.5.4.1, 7.2.2 y 7.2.1. Llama la atención que Risaralda y la Registraduría Distrital no cuentan con ningún hallazgo.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Tabla 44. Requisitos de la Norma por Delegación Grupo 4

DELEGACIONES	No FORTALEZAS	No OPORTUNIDADES	No NO CONFORMIDADES	NUMERALES ISO 9001:2015			NUMERALES 54001:2019		
				FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	NO CONFORMIDADES	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	NO CONFORMIDADES
Delegación Departamental de Risaralda Registraduría Especial de Pereira	0	0	0						
Delegación Departamental de San Andres Registraduría Especial de San Andres	0	3	0		7.1.6 6.1.1			7.5.4.5	
Delegación Departamental de Santander Registraduría Especial de Bucaramanga	0	2	6					4.1 7.3 5.3 6.1 7.5.2 8.7.1	
Delegación Departamental de Sucre Registraduría Especial de Sincelejo	0	2	0					7.3 8.7.2	
Delegación Departamental de Tolima Registraduría Especial de Ibagué	1	1	0		7.1.6		7.1.3.3		
Delegación Departamental del Valle del Cauca Registraduría Especial de Cali	0	7	4		4.4 7.1.3 8.1 8.2.1 7.3 8.7 8.7.1	7.5.3 8.5.3 8.7 8.5.1			
Delegación Departamental de Vaupés Registraduría Especial de Mitú	0	4	0					4.4.3 7.3 7.4 4.4.1	
Delegación Departamental de Vichada Registraduría Especial de Puerto Carreño	1	0	1				7.2.2		8.7
Registraduría Distrital y Registraduría Auxiliar de Teusaquillo	0	6	0		4.3 7.3 5.2.2 7.3			4.1 7.2.1 7.2.3 4.3	
Delegación Departamental de Antioquia Registraduría Especial de Medellín	1	10	9	7.1.3.3				4.1 7.2.1 7.2.3 4.3 7.1.6 9.1.3 7.3 7.5.5	7.5.6.1 7.5.3.2 7.5.2 7.5.4.1 7.2.2 7.2.1
TOTAL	28	102	39	17	59	9	11	27	21

Fuente: Resultados Auditoría Interna 2019

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

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

Tabla 45. Requisitos No Conformes por proceso

DELEGACIONES	PROCESO	NO CONFORMIDADES
Delegación Departamental de Córdoba Registraduría Especial de Montería	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	7.2.2 General para el organismo electoral
		6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades
		7.4 Comunicación
		8.6 Lanzamiento de productos y servicios
Delegación Departamental del Chocó Registraduría Especial de Quibdó	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.2 Entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas
		4.1 Entender la organización y su contexto
		8.7 Control de resultados no conformes
		7.5.4.5 Para la emisión de votos
Delegación Departamental de Caldas Registraduría Especial de Manizales	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.2 Entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas
		8.1 Planificación operativa y control
		8.7.1 La organización debe garantizar que los productos que no cumplan con sus requisitos se identifiquen y controlen para evitar su uso o entrega involuntaria.
		7.5.4.5 Para la emisión de votos

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

DELEGACIONES	PROCESO	NO CONFORMIDADES
Delegación Departamental de Cauca Registraduría Especial de Popayán	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.2 Entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas
		4.4 El sistema de gestión de la calidad y sus procesos
		7.3 Conocimiento
		6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades
		7.1.6 Conocimiento organizacional
Delegación Departamental de Guainía Registraduría Especial de Inírida	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.2 Entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas
		7.3 Conocimiento
		6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades
Delegación Departamental de Vichada Registraduría Especial de Puerto Carreño	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	8.7 Control de resultados no conformes

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

DELEGACIONES	PROCESO	NO CONFORMIDADES
Delegación Departamental de Huila Registraduría Especial de Neiva	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	8.7.1 La organización debe garantizar que los productos que no cumplan con sus requisitos se identifiquen y controlen para evitar su uso o entrega involuntaria.
		La organización tratará los resultados no conformes de una o más de las siguientes maneras:
		c) informar al cliente;
Delegación Departamental de Guaviare Registraduría Especial de San Jose de Guaviare	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	7.2.3 Educación y capacitación de trabajadores políticos
		6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades
Delegación Departamental de Santander Registraduría Especial de Bucaramanga	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.	4.1 Entender la organización y su contexto
		7.3 Conocimiento
		5.3 Roles, responsabilidades y autoridades organizacionales
		6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades
		7.5.2 Creación y actualización
8.7.1 La organización debe garantizar que los productos que no cumplan con sus requisitos se identifiquen y controlen para evitar su uso o entrega involuntaria.		
Delegación Departamental del Valle del	Debates Electorales, Mecanismos	7.5.3 Control de la información documentada

	PROCESO	AUDITORÍA INTERNA	CÓDIGO	AIFT15
	FORMATO	INFORME DE AUDITORÍA INTERNA	VERSIÓN	1

DELEGACIONES	PROCESO	NO CONFORMIDADES
Cauca Registraduría Especial de Cali	de participación Ciudadana, Registro y Actualización del sistema.	8.5.3 Propiedad de clientes o proveedores externos
		8.7 Control de resultados no conformes
		8.5.1 Control de producción y prestación de servicios
Delegación Departamental de Antioquia Registraduría Especial de Medellín	Debates Electorales, Mecanismos de participación Ciudadana.	7.5.6.1 General
		7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización deberá abordar las siguientes actividades, según corresponda
		7.5.2 Creación y actualización
		7.5.4.1 General
		7.2.2 General para el organismo electoral
		7.2.1 General

Como producto de las auditorias y de las evaluaciones a los indicadores de gestión reportados en el Tablero de Control, encuestas de satisfacción de los servicios electorales, atención o percepción; formatos de autoevaluación, seguimiento, control y evaluación; informes de seguimiento, control y evaluación de la gestión y los resultados; informes de revisión por la dirección, los responsables de los procesos plantearon las acciones de mejora para sus procesos y servicios electorales.

Se observa que el Sistema de Gestión de Calidad ha sido producto de mejoramiento continuo, toda vez que se han generado actualizaciones en los procedimientos de los procesos, y se han identificado acciones de mejoramiento a las cuales los responsables de los procesos le han formulado tratamiento, dado que se formularon los planes de mejoramiento.



JUAN MANUEL VARGAS AYALA
Jefe de Oficina de Control Interno