



**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

Contenido

Contenido0

1. OBJETIVO.....3

2. ALCANCE3

3. RESULTADOS Y LOGROS6

3.1 DESARROLLO DE LA AUDITORIA.....10

3.2 RESULTADOS DE LA AUDITORIA.....10

3.3 CONCLUSIONES GENERALES.....11

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

Índice de Tablas

Tabla 1. Resumen Delegaciones y Procesos Auditados	3
Tabla 2. Equipo de Auditoría por Delegación Departamental	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3. Principales Hallazgos en el proceso de auditora 2019.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4. Requisitos de la Norma por Delegación Grupo 1	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5. Requisitos de la Norma por Delegación Grupo 2	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6. Requisitos de la Norma por Delegación Grupo 3	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 7. Requisitos de la Norma por Delegación Grupo 4	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 8. Requisitos No Conformes por proceso	¡Error! Marcador no definido.

	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 **¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 2.** Distribución General de los Hallazgos por Norma usada en el proceso de auditoria 2019**¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 3.** Requisitos de ISO 9001:2015 destacados en las Fortalezas.....**¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 4.** Requisitos de la ISO TS 54001 destacados en las Fortalezas ...**¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 5.** Requisitos de ISO 9001:2015 destacados en las Oportunidades **¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 6.** Requisitos de la ISO TS 54001 destacados en las Oportunidades **¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 7.** Requisitos de ISO 9001:2015 destacados en las No conformidades **¡Error! Marcador no definido.**
- Figura 8.** Requisitos de la ISO TS 54001 destacados en las No conformidades **¡Error! Marcador no definido.**

 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 auditoria 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 Registraduria 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 y Procesos Auditados

DELEGACIONES	PROCESO
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.
Delegación Departamental del Arauca Registraduría Arauca	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.
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.
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.
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.

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

	conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.
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.
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.
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.
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.
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.
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.
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.
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
Registraduría Delegada en lo Electoral	Debates electorales- DECR01, Mecanismos de participación MPCR01.
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.

 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	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.
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
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
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
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.
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.
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
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 .
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
Delegación Departamental de Risaralda Registraduría Especial de Pereira	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no

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

	conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.
Delegación Departamental de San Andres Registraduría Especial de San Andres	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema.
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.
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
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.
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.
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.
Registraduría Distrital Registraduría Auxiliar de Teusaquillo	Debates Electorales, Mecanismos de participación, Procedimiento de salidas no conformes (RAPD06) del proceso Registro y Actualización del sistema
Delegación Departamental de Antioquia Registraduría Especial de Medellín	Debates Electorales, Mecanismos de participación.

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:

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

- 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

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 Andres Sanabria Muñoz
	Auditor Acompañante	Yordi Andres Oviedo Reina
5. Boyacá (Sitio)	Auditor Líder	Nelson Alfonso Campo Valencia
	Auditor Acompañante	William René Albornoz Zoste
6. Boyacá	Auditor Líder	Olga Sofia 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 Sofia Acosta Herrera
	Auditor Acompañante	Juan Manuel Santana Orozco
	Auditor Acompañante	Alvaro Acero Ríos
9. Casanare	Auditor Líder	Diana Milena Bermúdez Gomez
	Auditor Acompañante	Elizabeth Ruth Lopez Cantero
	Auditor Acompañante	Delfa Pilar Herrera Murillo
10. Cauca	Auditor Líder	Yolanda Patricia Peña Hernández

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

	Auditor Acompañante	Luz Angelica Zacipa Ardila
	Auditor Acompañante	Silvia Constanza Vargas Liévano
	Auditor TS	Marcela Ramirez Avellaneda
11. Cesar	Auditor Líder	Mónica Muñoz Casallas
	Auditor Acompañante	Henry Jesus 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 Martinez
	Auditor Acompañante	Nicolle Nathalia Mondragon Gonzalez
	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 Andres Sanabria Muñoz
	Auditor Acompañante	Yordi Andres Oviedo Reina
17. Guainía	Auditor Líder	Mónica Muñoz Casallas
	Auditor Acompañante	Henry Jesus Combariza Rodríguez
18. Huila (Sitio)	Auditor Líder	Edgar Cuellar
	Auditor Acompañante	Yolanda Patricia Peña Hernández
19. Huila	Auditor Líder	Diana Milena Bermúdez Gomez
	Auditor Acompañante	Delfa Del Pilar Herrera Murillo
	Auditor Acompañante	Elizabeth Ruth Lopez Cantero
20. Guajira	Auditor Líder	Luis Andres Medina Velasquez
	Auditor Acompañante	Jorge Enrique León Cancino
	Auditor Acompañante	John Alexander Forero Ramírez
	Observador	Balvina Rozo Millan
21. Magdalena	Auditor Líder	Diana Milena Bermúdez Gomez
	Auditor Acompañante	Delfa Del Pilar Herrera Murillo
	Auditor Acompañante	Elizabeth Ruth Lopez Cantero
22. Meta	Auditor Líder	Luis Andres Medina Velasquez
	Auditor Acompañante	Jorge Enrique León Cancino
	Auditor Acompañante	John Alexander Forero Ramírez
	Observador	Balvina Rozo Millan
23. Nariño	Auditor Líder	Diana Del Pilar Ordoñez Franco
	Auditor Acompañante	Berenice Polanco Mosquera

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

	T.S. Auditor Acompañante	Marcela Ramírez Avellaneda
24. Norte de Santander	Auditor Líder	Olga Sofia Acosta Herrera
	Auditor Acompañante	Juan Manuel Santana Orozco
	Auditor Acompañante	Alvaro Acero Rios
25. Putumayo	Auditor Líder	Miguel Angel Diaz Moreno
	Auditor Acompañante	Gerardo Andres Sanabria Muñoz
	Auditor Acompañante	Yordi Andres Oviedo Reina
26. Quindío	Auditor Líder	Edgar Cuellar
	Auditor Acompañante	Elver Peña Peña
	Auditor Acompañante	Manuel Jose Lopez Acevedo
27. Risaralda	Auditor Líder	Diana Del Pilar Ordoñez Franco
	Auditor Acompañante	Berenice Polanco Mosquera
	T.S. Auditor Acompañante	Marcela Ramírez Avellaneda
28. San Andres	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 Martinez
	Auditor Acompañante	Nicolle Nathalia Mondragon Gonzalez
	Auditor Acompañante	William Rene Albornoz Zoste
	Auditor TS	Sandra Liliana Sánchez Olarte
30. Sucre	Auditor Líder	Mónica Muñoz Casallas
	Auditor Acompañante	Henry Jesus Combariza Rodriguez
	Auditor Acompañante	Jose Luciano Torres Cabrera
	Auditor TS	Juan Camilo Ramirez Rodriguez
31. Tolima	Auditor Líder	Edgar Cuellar
	Auditor Acompañante	Elver Peña Peña
	Auditor Acompañante	Manuel Jose Lopez 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

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

	Auditor Acompañante	Manuel Jose Lopez 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
	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

En el documento Informe Consolidado de la Auditoría de Calidad 2019, se relaciona la información resultante del desarrollo de la auditoría por Delegación y por proceso de forma detallada, 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. Para el caso de este informe ejecutivo se presentan las conclusiones generales para la toma de decisiones de la alta Gerencia.

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

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:

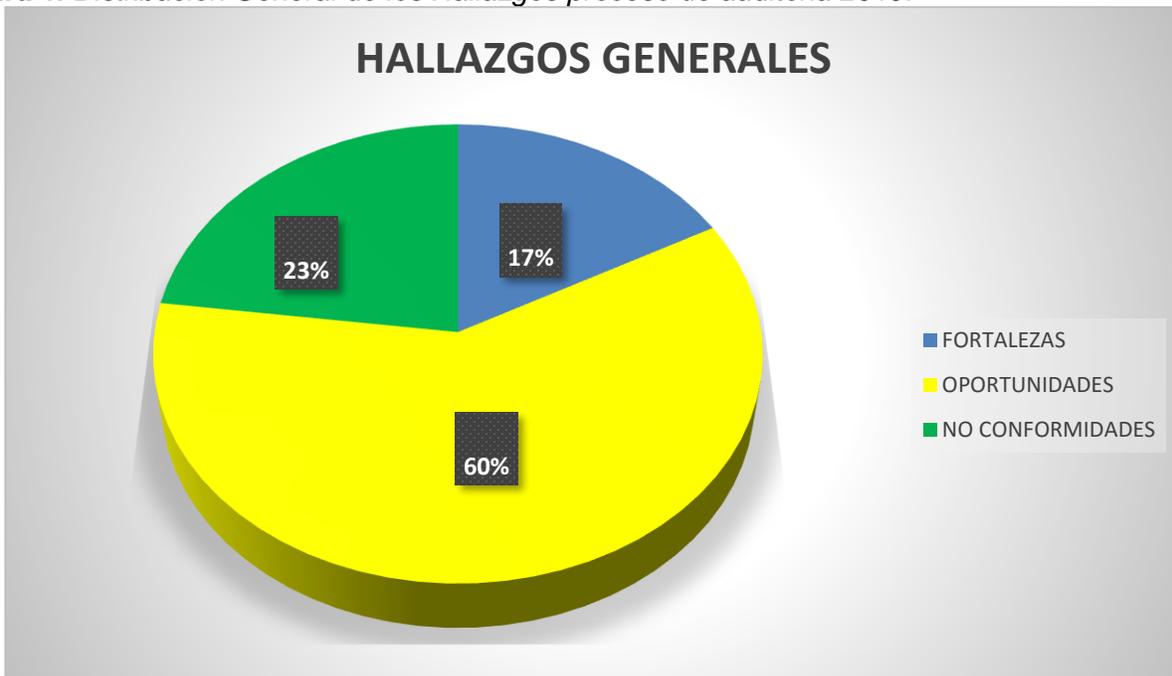
Tabla 3. Principales Hallazgos en el proceso de auditoría 2019

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.

Figura 1. Distribución General de los Hallazgos proceso de auditoría 2019.

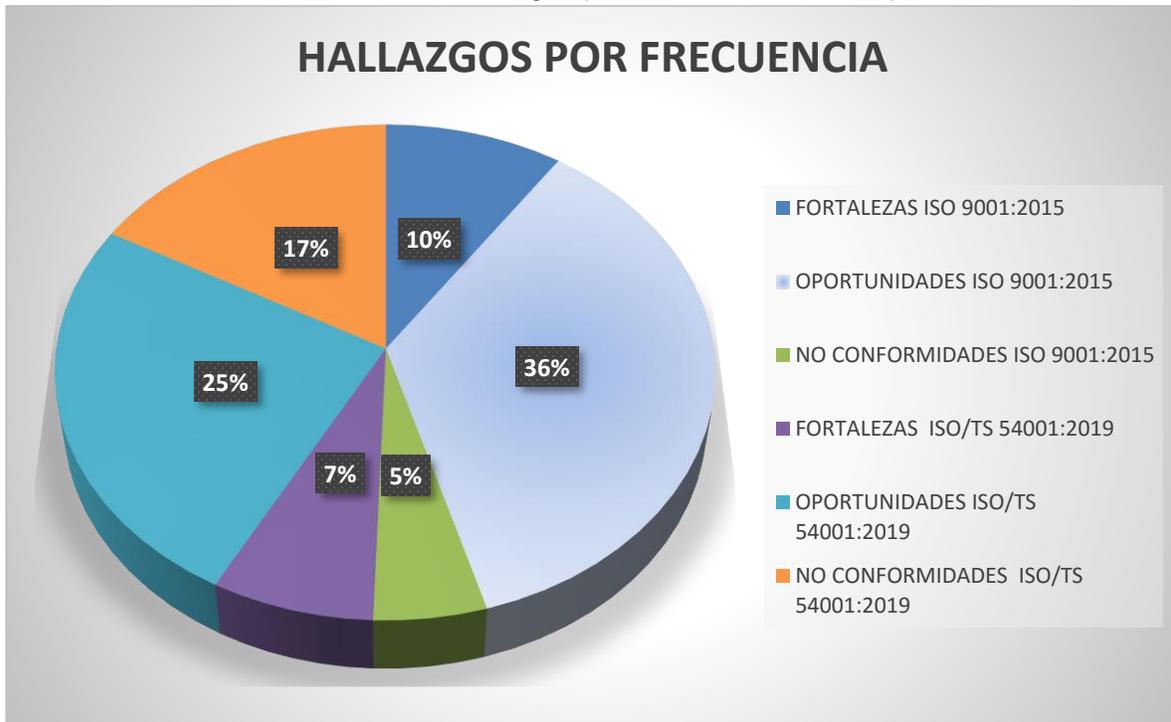


Fuente: Resultados Auditoría Interna 2019

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

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

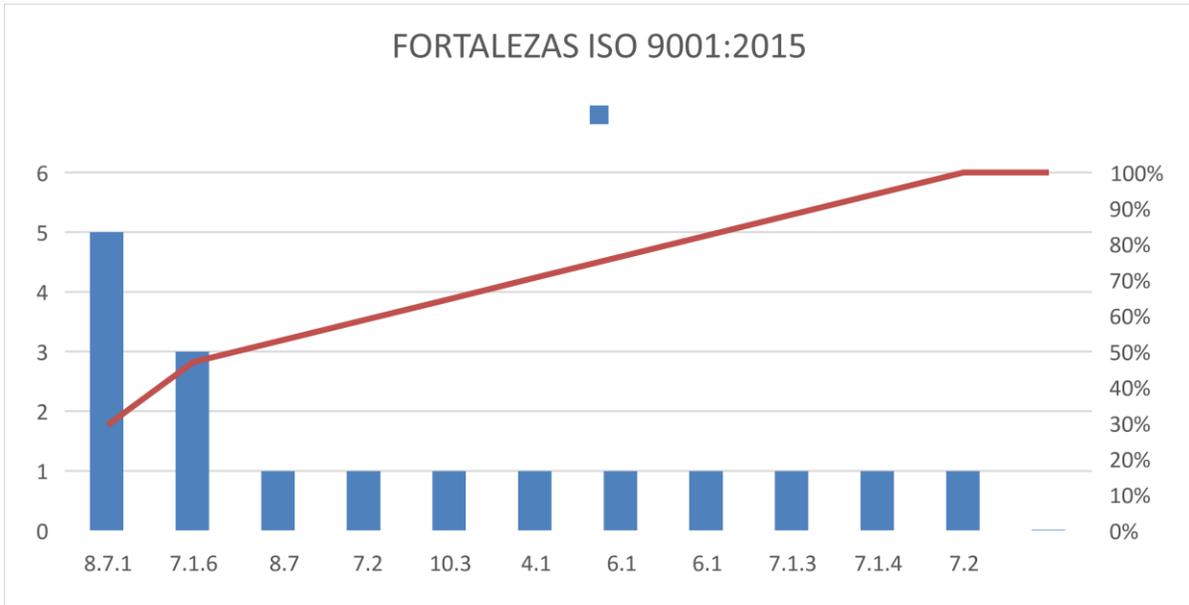
Los resultados muestran que los auditores con ayuda de las preguntas orientadoras lograron identificar numerales de la norma para implementar acciones de mejora o sencillamente para establecer algunas fortalezas. Se denota que las oportunidades de mejora son las más señaladas en los informes de auditoría.

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.

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

FORTALEZAS

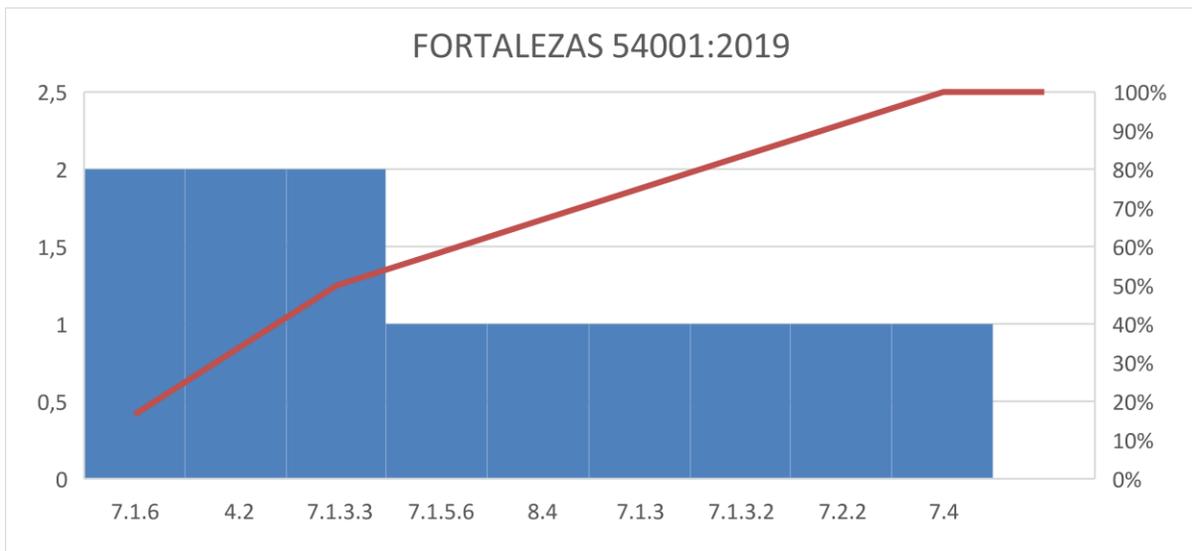
Figura 3. Requisitos de ISO 9001:2015 destacados en las Fortalezas



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.

Figura 4. Requisitos de la ISO TS 54001 destacados en las Fortalezas



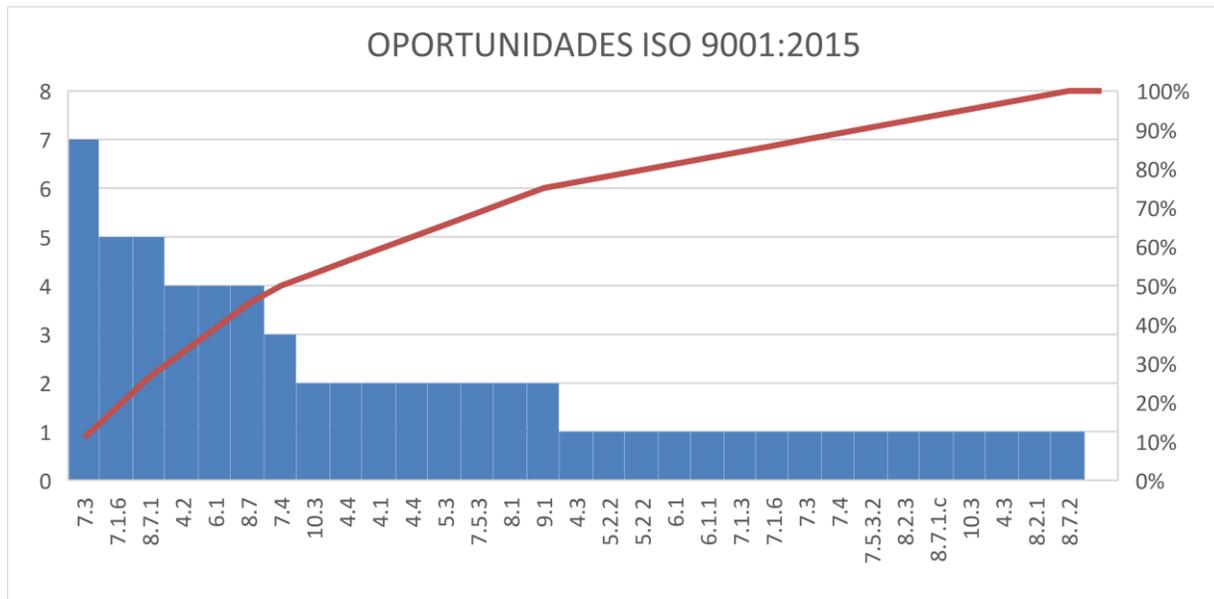
Fuente: Resultados Auditoría Interna 2019

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

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



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%.

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

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:

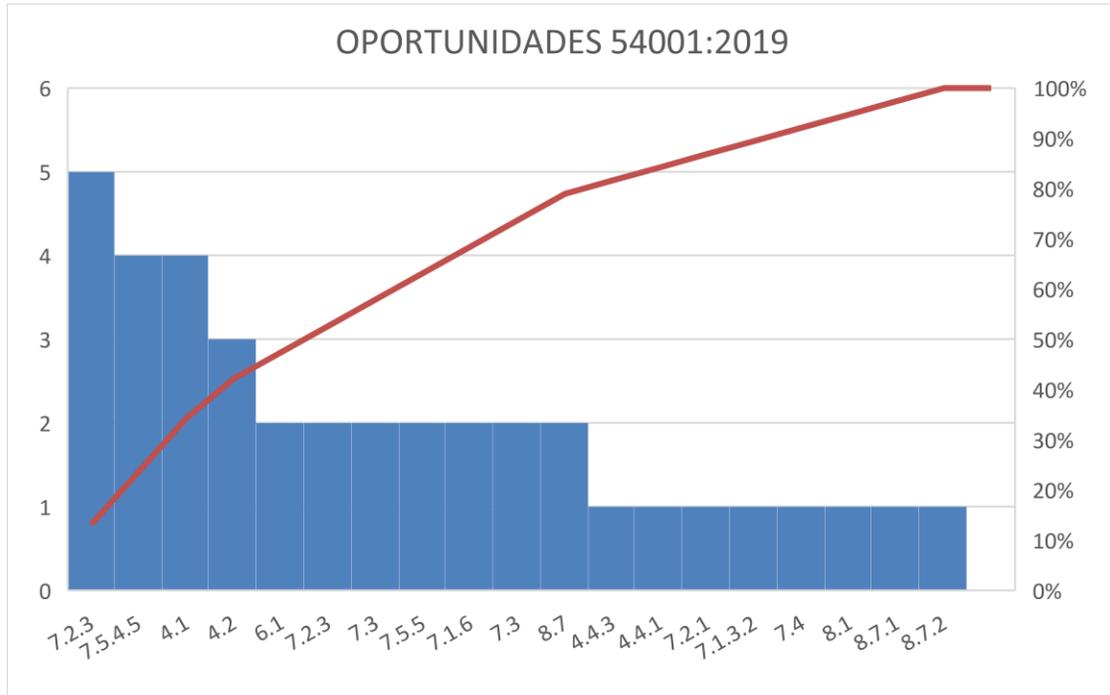
- Se realizó el análisis de metodologías para la identificación de muestras multisitio.
- El programa de Auditoria de la vigencia 2019, programó y ejecuto: Auditorías Internas de Calidad en la Registraduría Nacional del Estado Civil cuyo alcance es la Inscripción en el Registro Civil, identificación 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 auditoria interna in situ del 8 al 12 de abril en la delegación departamental del Valle del Cauca en donde se verifico 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 auditoria 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 No Conformes RAPD06, dichas auditorias 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.

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

Figura 6. Requisitos de la ISO TS 54001 destacados en las Oportunidades



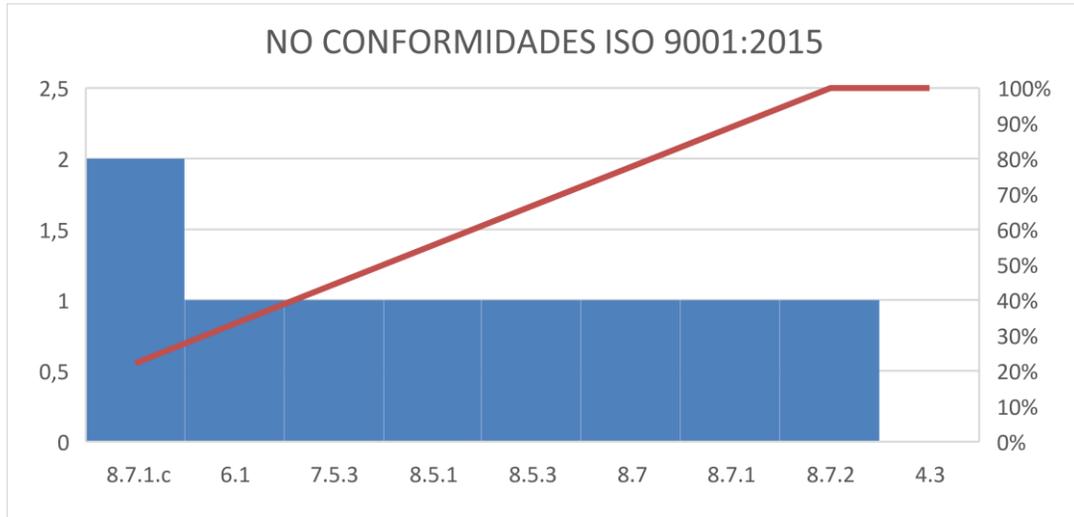
Fuente: Resultados Auditoría Interna 2019

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

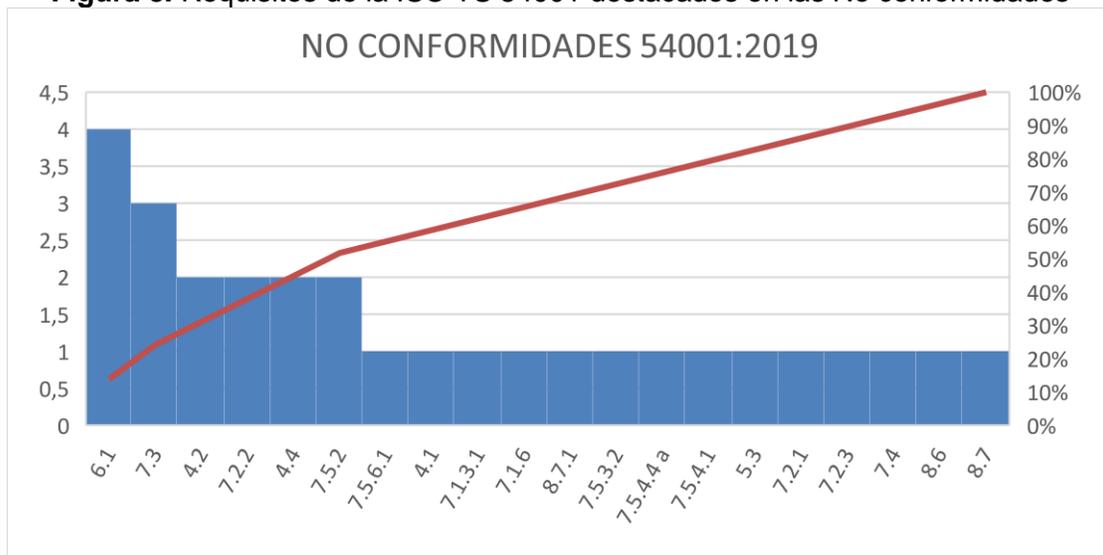
Figura 7. Requisitos de ISO 9001:2015 destacados en las No conformidades



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 4. 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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	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 5. 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

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

Tabla 6. 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 Esoecial 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 7. 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.

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

Tabla 8. 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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	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