

PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL-PDSE





**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

EQUIPO DIRECTIVO

ALEXANDER VEGA ROCHA
Registrador Nacional del Estado Civil

JOSÉ DARÍO CASTRO URIBE
Secretario General

KATHERINE TAYLOR FLÓREZ
Secretario Privado

NICOLÁS FARFÁN NAMÉN
Registrador Delegado en lo Electoral

DIDIER ALBERTO CHILITO VELASCO
Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación

ROBERTO CARLOS CADAVID
Director Nacional de Censo Electoral

LUDIS EMILSE CAMPO VILLEGAS
Directora Nacional de Gestión Electoral

DANIEL ENRIQUE PARADA GÓMEZ
Director Nacional de Identificación

RODRIGO PÉREZ MONROY
Director Nacional de Registro Civil

JOSÉ FERNANDO FLÓREZ RUIZ
Jefe de la Oficina de Planeación

LUIS FRANCISCO GAITÁN PUENTES
Jefe de la Oficina Jurídica

JAVIER FELIPE SÁNCHEZ IREGUI
Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa

LILIA AURORA ROMERO LARA
Jefe de la Oficina de Control Interno

JUAN ANDRÉS URREA HERNÁNDEZ
Jefe de la Oficina de Control Disciplinario

ALEJANDRO ALBERTO CAMPO VALERO
Gerente de Informática

CLAUDIA ELPIDIA PIEDRAHITA MACÍAS
Gerente del Talento Humano

SABRINA CAJIAO CABRERA
Gerente Administrativa y Financiera

DILY MARINA MAESTRE ZABALA
Directora Administrativa

SONIA FAJARDO MEDINA
Directora Financiera

AURA HELENA PEÑAS FELIZZOLA
Coordinadora del Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales (CEDAE)

JOHNNATAN FRANCISCO TRUJILLO HERNÁNDEZ
Coordinador del Grupo de Asuntos Internacionales

**REGISTRADORES DISTRITALES
DELEGADOS DEPARTAMENTALES
REGISTRADORES ESPECIALES
REGISTRADORES AUXILIARES DE BOGOTÁ**

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN DEL REGISTRADOR NACIONAL.....	4
OBJETIVO	5
1. ALCANCE	5
1.1 ALCANCE ORGANIZACIONAL.....	5
1.2 ALCANCE FÍSICO (INSTALACIONES).....	6
1.3 ALCANCE DE PROCESOS	6
1.4 CLIENTES ELECTORALES.....	6
1.5 SERVICIOS ELECTORALES.....	7
1.6 NO APLICABILIDAD DE REQUISITOS (EXCLUSIONES)	8
2. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	9
2.1 MATRIZ DE REFERENCIAS NORMATIVAS EXTERNAS.....	9
2.2. MATRIZ DE REFERENCIAS NORMATIVAS INTERNAS	12
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	13
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	13
4.1 CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS.....	13
4.2 PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS.....	14
4.3 PROCESOS DEL SGCE	14
5. LIDERAZGO	15
5.1 POLÍTICA DE CALIDAD	15
5.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	16
5.3 ROLES Y RESPONSABILIDADES	16
6. PLANIFICACIÓN	19
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES	20
6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	20
6.2.1 PLANIFICACIÓN, LOGRO Y MONITOREO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD	20
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.....	21
7. APOYO	21
7.1 RECURSOS.....	21
7.1.2 PERSONAS.....	23
7.1.3 INFRAESTRUCTURA	24
7.1.3.1 GENERALIDADES	24
7.1.3.2 INFRAESTRUCTURA PARA EL PROCESO DE REGISTRO ELECTORAL Y DE REGISTRO DE ORGANIZACIONES POLÍTICAS Y CANDIDATOS.....	25
7.1.3.3 INFRAESTRUCTURA PARA LA LOGÍSTICA ELECTORAL.....	26
7.1.3.4 INFRAESTRUCTURA PARA LA EMISIÓN DEL VOTO.....	27
7.1.3.5 INFRAESTRUCTURA PARA EL CONTEO DE VOTOS Y DECLARACIÓN DE RESULTADOS.....	27
7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS.....	28
7.1.4. A REQUISITOS DE ALMACENAMIENTO	29
7.1.4. B. COLOCACIÓN Y SEPARACIÓN MÍNIMA DE MESAS DE VOTACIÓN	29
7.1.4. C. INFRAESTRUCTURA FÍSICA	29
7.1.4. D. ACCESO PARA PERSONAS DISCAPACITADAS O CON NECESIDADES ESPECIALES.....	29
7.1.4. E. INGRESO Y SALIDA PUESTOS DE VOTACIÓN	29
7.1.4. F. ETIQUETADO DE MESAS DE VOTACIÓN.....	29
7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	30
7.1.5.1 GENERALIDADES.....	30
7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES	30
7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.....	30

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

7.2. COMPETENCIA	31
7.2.2. GENERALIDADES PARA EL ORGANISMO ELECTORAL	31
7.2.3. EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LOS JURADOS DE VOTACIÓN	32
7.3. TOMA DE CONCIENCIA	32
7.4. COMUNICACIÓN	33
7.4.1 COMUNICACIÓN INTERNA	33
7.4.2 COMUNICACIÓN EXTERNA	33
7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	34
7.5.1 GENERALIDADES.....	34
7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	34
7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	34
7.5.4. REQUISITOS MÍNIMOS DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA A MANTENER POR PROCESO ELECTORAL.....	34
7.5.5. REQUISITOS MÍNIMOS DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA A CONSERVAR POR PROCESOS ELECTORALES	38
8. OPERACIÓN	39
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.....	39
8.2. REQUISITOS PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	37
8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE ELECTORAL.....	39
8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	39
8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	47
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO.....	47
8.3.2 PLANIFICACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO	47
8.3.2.1 ACTIVIDAD DE DISEÑO Y DESARROLLO	48
8.3.2.2 ETAPAS DEL PROCESO REQUERIDAS.....	48
8.3.3 ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO.....	52
8.3.4 CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO	53
8.3.5 SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	53
8.3.6 CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO	54
8.3.7 VERIFICACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO	54
8.3.8 VALIDACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO	54
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	54
8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS	54
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	55
8.5.1 CONTROL DE PROVISIÓN DEL SERVICIO ELECTORAL	55
8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	55
8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS	56
8.5.4 PRESERVACIÓN	56
8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA.....	56
8.5.6 CONTROL DE CAMBIOS.....	57
8.6. LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	57
8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.....	57
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	59
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	59
9.1.1 GENERALIDADES.....	59
9.2 AUDITORÍA INTERNA.....	60
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	61
10. MEJORA	62
10.1 GENERALIDADES	62
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.....	62
10.3 MEJORA CONTINUA	63

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

PRESENTACIÓN DEL REGISTRADOR NACIONAL

El Plan de Desarrollo del Servicio Electoral (PDSE) de la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC) es el documento maestro para la planificación, infraestructura, operación, desempeño, auditoría y mejoramiento de los servicios electorales a nuestro cargo. En él se documenta cómo la Entidad cumple con los requisitos de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019, que establece el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para los Organismos Electorales.

La Especificación Técnica nos exige y nos permite desarrollar el marco conceptual, metodológico, de buenas prácticas y criterios para brindar nuestros servicios electorales a los colombianos, fortalecer la oportunidad en la prestación de servicios y velar por la transparencia, confianza e imparcialidad que nos ha caracterizado siempre.

La RNEC fue creada a partir de la Ley 89 del 16 de diciembre de 1948. Sus más de 70 años de experiencia la consolidan hoy como una organización estatal comprometida con la democracia y la participación de los ciudadanos, con un carácter técnico e independiente de los debates. Para ello, son fundamentales la dedicación y compromiso de nuestros funcionarios y directivos.

La Entidad lidera todas las actividades relacionadas con la garantía de los procesos y servicios electorales, tanto las que están a su propio cargo, como las de otras autoridades del Estado colombiano. En ello, sin duda alguna, es importante el libre examen de las autoridades disciplinarias y penales; de los Partidos, Movimientos y grupos de ciudadanos; de las organizaciones civiles, así como de la comunidad internacional. No obstante, la evaluación más importante es la de los colombianos, en particular, al momento de divulgar rápidamente los resultados electorales y publicar los principales documentos para el soporte de su proceso. Esta información es de acceso inmediato a través de los diferentes medios digitales.

El presente documento es fruto del trabajo disciplinado y oportuno de los directivos y funcionarios de la Registraduría Delegada en lo Electoral, Oficina de Planeación, Gerencia de Informática y Gerencia del Talento Humano, con la asistencia técnica del Instituto Internacional de Acreditación Electoral (IEAB) de la Organización de Estados Americanos (OEA) y el acompañamiento de la Oficina de Control Interno. Resalto, además, muy complacido, la participación de la Registraduría Distrital y de las Delegaciones Departamentales.

Registrador nacional del estado civil

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

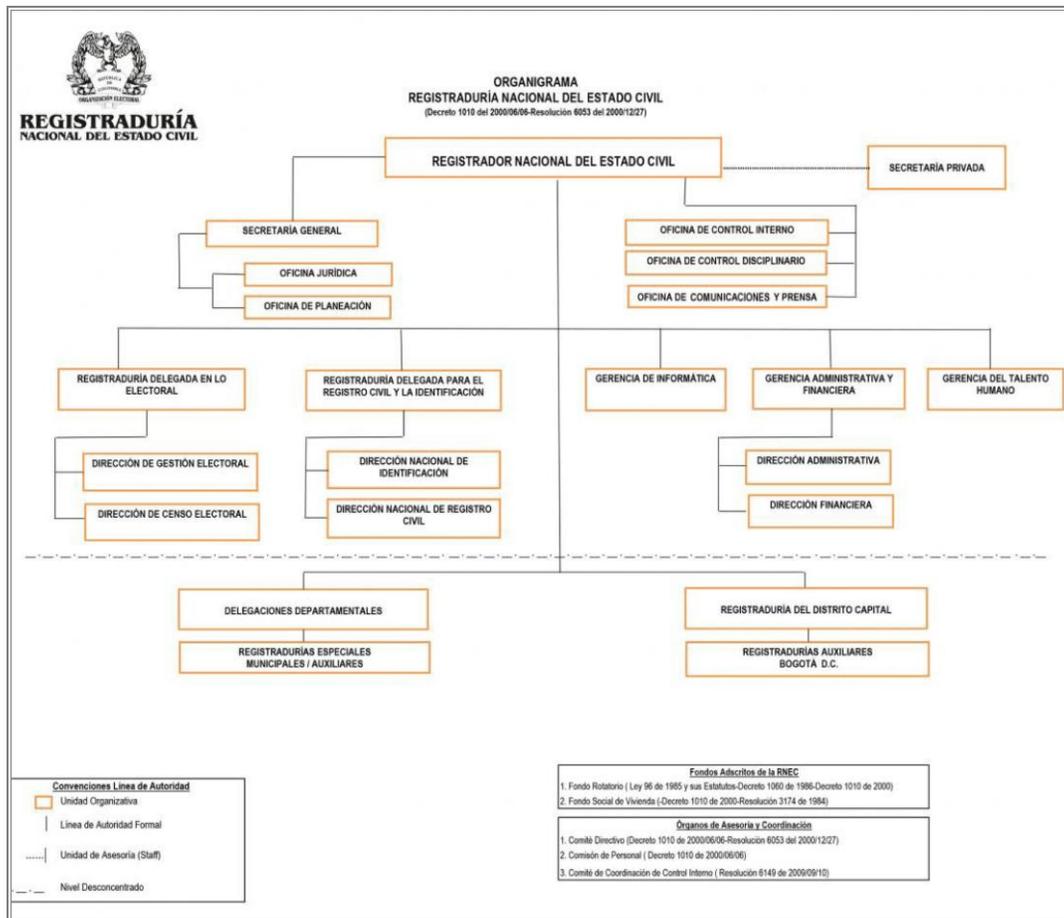
OBJETIVO

Impartir las directrices necesarias para gestionar las elecciones de una manera transparente, oportuna, confiable e imparcial en la planificación, diseño, desarrollo y entrega de los servicios electorales prestados por la RNEC en el ámbito nacional, en el marco del SGC bajo los requisitos de la especificación técnica ISO/TS 54001:2019.

1. ALCANCE

De conformidad con el requisito 4.3., el alcance del sistema de gestión de calidad electoral es el siguiente:

1.1 ALCANCE ORGANIZACIONAL



 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

1.2 ALCANCE FÍSICO (INSTALACIONES)

Sujeto al alcance organizativo especificado en 1.1, las instalaciones físicas dentro del alcance del SGC en materia electoral son las siguientes:

- Dependencias del Nivel Central (contenidas en el numeral 1.1.).
- Registraduría Distrital y sus 23 Registradurías Auxiliares.
- Las 32 Delegaciones Departamentales del país.
- Las 45 Registradurías Especiales del país.

1.3 ALCANCE DE PROCESOS

En la siguiente tabla, se describen los 5 procesos electorales de la Especificación Técnica ISO/TS 54001:2019 aplicables a la RNEC y su respectivo equivalente en términos de los procedimientos electorales del SGC de la RNEC:

Procesos electorales ISO TS/ 54001:2019	Procesos RNEC	Procedimientos RNEC
Registro de votantes	Debates Electorales	Conformación del Censo Electoral
Registro de agrupaciones políticas y candidatos	Debates Electorales	Inscripción de candidaturas
	Mecanismos de Participación	Inscripción de Promotores o Comités Promotores Verificación de apoyos
Logística electoral	Debates Electorales	Conformación y actualización de la Divipole
		Establecimiento y distribución de los kits electorales
		Capacitación a los actores del proceso electoral
		Designación de jurados de votación
		Administración de pliegos electorales
Emisión del voto	Debates Electorales	Conformación Censo Electoral
		Establecimiento y distribución de los kits electorales
		Preparación y organización de la logística del puesto para el desarrollo de la votación
Educación electoral	Debates Electorales	Capacitación a los actores del proceso electoral

1.4 CLIENTES ELECTORALES

Los clientes del SGC de la RNEC son los que ejercen el derecho de participar, elegir y ser elegido. También se incluyen como clientes los Partidos y Movimientos Políticos, Grupos

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

Significativos de Ciudadanos, Movimientos Sociales, Listas de Jóvenes Independientes, Promotores del Voto en Blanco y Comités Promotores, y Procesos y Prácticas Organizativas.

Los Partidos y Movimientos Políticos son registrados ante el Consejo Nacional Electoral (CNE) de conformidad con el artículo 265 de la Constitución Política, por lo cual en el servicio de registro no son considerados clientes de la RNEC.

La RNEC garantiza el cumplimiento de los derechos fundamentales de los clientes electorales en el SGC y sus procesos mediante el cumplimiento de la legislación nacional aplicable y de los convenios internacionales suscritos por el Estado colombiano.

1.5 SERVICIOS ELECTORALES

No.	Nombre del servicio/producto	Alcance	Tipo de Democracia
1	<u>Organizar las elecciones ordinarias</u> 1.1. Inscripción de ciudadanos. 1.2. Registro de Grupos Significativos de Ciudadanos, Movimientos Sociales, Listas de Jóvenes Independientes y Promotores o Comités Promotores del voto en blanco. 1.3. Inscripción de candidatos. 1.4. Acreditación de testigos Electorales. 1.5. Consulta del lugar de votación vía web. 1.6. Boletines informativos de resultados preliminares.	Nacional	Representativa
2	<u>Inscripción de Mecanismos de Participación Ciudadana</u> 2.1. Inscripción de Promotor y Comités Promotores. 2.2. Acreditación de testigos Electorales. 2.3. Consulta del lugar de votación vía web. 2.4. Boletines informativos de resultados preliminares.	Nacional	Participativa
3	<u>Organizar las elecciones nuevas o complementarias</u> 3.1. Inscripción de candidatos. 3.2. Registro de Grupos Significativos de Ciudadanos, Movimientos Sociales y Promotores o Comités Promotores del voto en blanco. 3.3. Boletines informativos de resultados preliminares.	Nacional	Representativa
4	<u>Organizar las elecciones para las consultas partidistas e interpartidistas:</u> 4.1. Inscripción de candidatos. 4.2. Acreditación de testigos Electorales.	Nacional	Representativa

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

	4.2. Boletines informativos de resultados preliminares.		
5	Apoyar las elecciones de Jueces de Paz*	Nacional	Representativa
6	Apoyar las elecciones a solicitud de entidades públicas y privadas*	Nacional	Representativa

*La RNEC prestará el apoyo en la realización de este tipo de eventos electorales por requerimiento expreso de los interesados y según las reglas y recursos acordados por la RNEC.

Los servicios de infraestructura logística que son proporcionados a los miembros de las Comisiones Escrutadoras y al CNE en apoyo a su atribución legal de escutar en las elecciones de Presidente y Vicepresidente de la República, Senado de la República y Cámara de Representantes, Alcaldías, Gobernación, Asambleas Departamentales, Concejos Municipales, Juntas Administradoras Locales y Consejos de Juventud no son considerados servicios electorales a cargo de la RNEC; por lo cual, no forman parte del alcance del SGCE de la RNEC.

1.6 NO APLICABILIDAD DE REQUISITOS (EXCLUSIONES)

ISO/TS 54001 Cláusulas y subcláusulas no aplicables en el SGCE		
Referencia	Título	Justificación
7.5.4.6	Determinación del alcance del SGC – Recuento de votos y declaración de resultados.	No aplica debido a que el escrutinio y la declaración oficial de los resultados están a cargo del CNE, según el numeral 8 del artículo 256 de la Constitución Política. Por lo anterior, no aplica el siguiente requisito: “7.5.4.6 Requisitos mínimos de la documentación para el escrutinio y declaración de resultados”.
7.5.6.6	Determinación del alcance del SGC – Recuento de votos y declaración de resultados.	No aplica debido a que el escrutinio y la declaración oficial de resultados están a cargo del CNE, según el numeral 8 del artículo 256 de la Constitución Política. Por lo anterior, no aplica el siguiente requisito: “7.5.4.6 Requisitos mínimos de la documentación para el escrutinio y declaración de resultados”.
7.5.4.8	Determinación del alcance del SGC – Fiscalización del financiamiento de campañas electorales	No es aplicable en razón a que la Constitución Política (artículos 109 y 265), la Ley 130 de 1994 (artículos 37, 38 y 39) y la Ley 1475 de 2011 (título II), le confieren al CNE todo lo relativo a la fiscalización de la financiación de campañas electorales. Por lo anterior, no aplica el siguiente requisito: “7.5.4.8 Requisitos mínimos de la documentación para la Fiscalización del financiamiento de campañas electorales”.
7.5.6.8	Determinación del alcance del SGC – Fiscalización del	No es aplicable en razón a que la Constitución Política (artículos 109 y 265), la Ley 130 de 1994 (artículos 37,

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

	financiamiento de campañas electorales	38 y 39) y la Ley 1475 de 2011 (título II), le confieren al Consejo Nacional Electoral todo lo relativo a la fiscalización de la financiación de campañas electorales. Por lo anterior, no aplica el siguiente requisito: "7.5.6.8 Requisitos mínimos de registros para escrutinio y declaración de resultados" .
7.5.4.9	Determinación del alcance del SGC – Resolución de conflictos electorales	No aplica debido a que la resolución de conflictos está a cargo del CNE, según el numeral 8 del artículo 256 de la Constitución Política. Por lo anterior, no aplica el siguiente requisito: "7.5.4.9 Requisitos mínimos de la documentación para la Resolución de conflictos" .
7.5.6.9	Determinación del alcance del SGC – Resolución de conflictos electorales	No aplica debido a que la resolución de conflictos está a cargo del CNE, según el numeral 8 del artículo 256 de la Constitución Política. Por lo anterior, no aplica el siguiente requisito: "7.5.6.9 Requisitos mínimos de registros para Resolución de conflictos" .

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos referenciados son indispensables para brindar los servicios electorales descritos en este documento.

2.1 MATRIZ DE REFERENCIAS NORMATIVAS EXTERNAS

Referencia	Asunto
Constitución Política de Colombia de 1991	
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966	<i>Tratado internacional ratificado mediante la Ley 74 de 1968.</i>
Convención Americana sobre Derechos Humanos de 1978	<i>Tratado internacional ratificado mediante la Ley 16 de 1972.</i>
Convenio No. 169 sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes de 1989	<i>Tratado internacional ratificado mediante la Ley 21 de 1991.</i>
Convención sobre los Derechos Políticos de la Mujer de 1952	<i>Tratado internacional ratificado mediante la Ley 35 de 1986.</i>
Decreto 2241 de 1986	<i>Por el cual se adopta el Código Electoral.</i>
Ley 62 de 1988	<i>Por la cual se modifica la Ley 96 de 1985 y el Decreto número 2241 de 1986 (Código Electoral).</i>
Ley 6 de 1990	<i>Por la cual se reforma el Decreto 2241 de 1986 (Código Electoral) y se dictan otras disposiciones.</i>
Ley 65 de 1993	<i>Por la cual se expide el Código Penitenciario y Carcelario.</i>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

Ley 130 de 1994	<i>Por la cual se dicta el estatuto básico de los partidos y movimientos políticos, se dictan normas sobre su financiación y la de las campañas electorales y se dictan otras disposiciones.</i>
Ley 131 de 1994	<i>Por la cual se reglamenta el voto programático y se dictan otras disposiciones.</i>
Ley 134 de 1994	<i>Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.</i>
Ley 136 de 1994	<i>Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.</i>
Ley 163 de 1994	<i>Por la cual se expiden algunas disposiciones en materia electoral.</i>
Ley 403 de 1997	<i>Por la cual se establecen estímulos para los sufragantes.</i>
Ley 497 de 1999	<i>“Por la cual se crean los jueces de paz y se reglamenta su organización y funcionamiento”.</i>
Ley 594 de 2000	<i>Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.</i>
Ley 649 de 2001	<i>Por la cual se reglamenta el artículo 176 de la Constitución Política de Colombia.</i>
Ley 892 de 2004	<i>Por la cual se establecen nuevos mecanismos de votación e inscripción para garantizar el libre ejercicio de este derecho, en desarrollo del artículo 258 de la Constitución Nacional.</i>
Ley 996 de 2005	<i>Por medio de la cual se reglamenta la elección de Presidente de la República, de conformidad con el artículo 152 literal f) de la Constitución Política de Colombia, y de acuerdo con lo establecido en el Acto Legislativo 02 de 2004, y se dictan otras disposiciones.</i>
Ley 1070 de 2006	<i>Por medio de la cual se reglamenta el voto de extranjeros residentes en Colombia.</i>
Ley 1134 de 2007	<i>Por la cual se organiza el concurso de méritos para la elección del Registrador Nacional del Estado Civil, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 266 de la Constitución Nacional.</i>
Ley 1227 de 2008	<i>Por la cual se establece la participación obligatoria de las instituciones educativas públicas y privadas en los procesos electorales y se dictan otras disposiciones.</i>
Ley 1437 de 2011	<i>Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.</i>
Ley 1475 de 2011	<i>Por la cual se adoptan reglas de organización y funcionamiento de los partidos y movimientos políticos, de los procesos electorales y se dictan otras disposiciones.</i>
Ley 1551 de 2012	<i>Por la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.</i>
Ley 1617 de 2013	<i>Por la cual se expide el Régimen para los Distritos Especiales.</i>
Ley 1618 de 2013	<i>Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.</i>
Ley 1622 de 2013	<i>Por medio de la cual se expide el estatuto de ciudadanía juvenil y se dictan otras disposiciones.</i>
Ley 1757 de 2015	<i>Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.</i>
Ley 1864 de 2017	<i>Mediante la cual se modifica la ley 599 de 2000 y se dictan otras disposiciones para proteger los mecanismos de participación democrática.</i>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado: 15/07/2020

Ley 1885 de 2018	<i>Por la cual se modifica la ley estatutaria 1622 de 2013 y se dictan otras disposiciones.</i>
Ley 1909 de 2018	<i>Por medio de la cual se adoptan el estatuto de la oposición política y algunos derechos a las organizaciones políticas independientes.</i>
Decreto 1010 de 2000	<i>Por el cual se establece la organización interna de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se fijan las funciones de sus dependencias; se define la naturaleza jurídica del Fondo Social de Vivienda de la Registraduría Nacional del Estado Civil; y se dictan otras disposiciones.</i>
Decreto 1794 de 2007	<i>Por el cual se establece la participación de los estudiantes de educación superior como jurados de votación en los procesos electorales del país.</i>
Decreto 2163 de 2012 del Ministerio del Interior	<i>Por el cual se conforma y reglamenta la Comisión Consultiva de Alto Nivel de Comunidades Negras, Raizales y Palanqueras y se dictan otras disposiciones.</i>
Decreto 2821 de 2013 del Ministerio del Interior	<i>Por el cual se crea y reglamenta la Comisión para la Coordinación y Seguimiento de los Procesos Electorales.</i>
Decreto 1620 de 2017 del Ministerio del Interior	<i>Por el cual se modifica el Título 1 de la Parte 3 del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, para modificar el capítulo 4 sobre Circunscripción internacional, y adicionar un capítulo sobre procesos electorales en el exterior.</i>
Resolución No. 447 de 1997 del Consejo Nacional Electoral	<i>Por la cual se reglamenta las misiones de observadores internacionales de los procesos electorales.</i>
Resolución No. 0330 del 30 mayo de 2007	<i>Por medio la cual se establece el procedimiento para el registro de libros y presentación de informes de ingresos y gastos de campañas electorales y consultas populares internas de los partidos y movimientos políticos con personería jurídica y se dictan otras disposiciones.</i>
Resolución No. 0920 de 2011 del Consejo Nacional Electoral	<i>Por medio de la cual se regula la promoción del voto en blanco.</i>
Resolución No. 4138 de 2015 del Consejo Nacional Electoral	<i>Por la cual se reglamenta la actividad de los testigos electorales y funcionamiento de los organismos de observación electoral.</i>
Resolución No. 1706 de 2019 del Consejo Nacional Electoral	<i>Por medio de la cual se dictan medidas para garantizar la transparencia de los escrutinios, el uso eficiente de los recursos públicos destinados al proceso electoral.</i>
Resolución No. 1707 de 2019 del Consejo Nacional Electoral	<i>Por la cual se reglamenta la actividad de los testigos electorales, auditores de sistemas, y el reconocimiento y funcionamiento de los organismos de observación electoral.</i>
Resolución 2151 de 2019 del Consejo Nacional Electoral	<i>Por medio de la cual se dictan algunas medidas operativas para la implementación de las listas de candidatos en coalición para corporaciones públicas.</i>
Resolución 19153 de 2019 del Consejo Nacional Electoral	<i>Por la cual se reglamenta la incorporación de las cédulas de ciudadanía que se expidan por primera vez mediante las Estaciones</i>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

	<i>Integradas de Servicios EIS, al Censo Electoral donde declare el ciudadano tener su residencia electoral.</i>
Resolución 10592 de 2021 de la Registraduría Nacional del Estado Civil	<i>Por la cual se adoptan medidas especiales para la actualización y vigilancia del censo electoral, la inscripción de candidatos y se establece el procedimiento para la organización y dirección de la elección de los representantes adicionales a la Cámara por las dieciséis (16) Circunscripciones Transitorias Especiales de Paz en los períodos 2022–2026 y 2026–2030.</i>
Sentencia C-169/01 de la Corte Constitucional	<i>Revisión constitucional del proyecto de ley número 025/99 Senado y 217/99 Cámara, “por la cual se reglamenta el artículo 176 de la Constitución Política de Colombia” (Tarjeta electoral circunscripciones especiales).</i>
Sentencia C-230A-08 de la Corte Constitucional	<i>Declara inexecutable algunos artículos del Código Electoral.</i>
Sentencia T-473/03	<i>Implementación del sistema braille en las tarjetas electorales</i>
Sentencia C-353/94 de la Corte Constitucional	<i>Revisión Constitucional del proyecto de ley estatutaria No. 214 de 1994 Cámara y 183 de 1994 Senado " Por la cual se expiden algunas disposiciones en materia electoral.</i>
Sentencia 11001-03-28-000-2012-00054-00 del Consejo de Estado.	<i>Acción de simple nulidad promovida en contra de la Resolución No. 757 del 4 de febrero de 2011 modificada por la Resolución No.7545 de 25 de agosto del mismo año, ambas, expedidas por el Registrador Nacional del Estado Civil por medio de las cuales se reglamenta el procedimiento de presentación y revisión de firmas para inscripción de candidatos de agrupaciones significativas de ciudadanos.</i>
Sentencia 11001-03-28-000-2014-00099-00 del Consejo de Estado	<i>Decidir las demandas acumuladas contra la resolución 2528 de 2014 expedida por el Consejo Nacional Electoral, en cuanto declaró la elección del señor Moisés Orozco Vicuña como representante a la Cámara por la circunscripción especial de afrodescendientes, para el período 2014 – 2018.</i>
Sentencia 11001-03-28-000-2018-00019-00 del Consejo de Estado.	<i>Dictar sentencia dentro del proceso de nulidad electoral promovido contra la elección de los Representantes a la Cámara por el Departamento de Santander para el período 2018-2022, la cual consta en el formulario E-26 CA de 19 de marzo de 2018 – Coaliciones.</i>
Sentencia 11001-03-28-00-2014-00117-00	<i>Se declara la nulidad de la elección de los senadores de la república por el Partido Liberal, Opción Ciudadana Y Centro Democrático y se declara la elección de los tres primeros candidatos inscritos en la lista del Movimiento MIRA.</i>
Sentencia de Unificación 150 de 2021 de la Corte Constitucional mediante sentencia	<i>Sanción del proyecto de acto legislativo que creó las 16 circunscripciones transitorias Especiales de Paz para la Cámara de Representantes en los períodos 2018-2022 y 2022-2026</i>

2.2. MATRIZ DE REFERENCIAS NORMATIVAS INTERNAS

Las resoluciones, circulares, memorandos y demás normatividad emitida por la entidad y/o la respectiva circunscripción en materia electoral, se dejarán como anexo a los Planes Operativos de Elecciones-POE.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para efectos de este documento aplican los términos, definiciones y siglas o acrónimos, que se encuentran contenidos en los procedimientos que hacen parte de los procesos misionales denominados Debates Electorales y Mecanismos de Participación.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS

El contexto institucional se elaboró a través de herramientas de planeación estratégica ya familiares en el campo, tales como el análisis de factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales (PESTEL) (Sammut-Bonnici y Galea, 2014a; Ho, 2014; Yingfa y Hong, 2010) y del análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) (Madsen, 2016; Sammut-Bonnici y Galea, 2014b, Helms y Nixon, 2010; Pickton y Wright, 1998).

El análisis de los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales (PESTEL) permitió establecer los principales factores determinantes del macroentorno de la RNEC. Estos se clasificaron según temáticas específicas y, a su vez, dentro de cada una de ellas, se identificaron hallazgos sobre cómo estos factores impactan o podrían impactar a la entidad. El informe detallado de este análisis se puede consultar en el “Anexo 1: Análisis PESTEL de la RNEC” del Plan estratégico que se encuentra publicado en el siguiente enlace: https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/plan_estrategico_anexo_1.pdf

El contexto interno y externo de la RNEC, se evaluó en el nivel central y en el nivel desconcentrado. El nivel central se evaluó a través de dos instrumentos: el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (análisis FODA) y la matriz de problemas y soluciones. De esta manera, se evaluaron cada uno de los diez macroprocesos de la RNEC, el Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales (CEDAE) y el Grupo de Asuntos Internacionales. El nivel desconcentrado se evaluó solo mediante el análisis FODA de cada una de las dependencias que lo conforman: sus treinta y dos Delegaciones Departamentales y la Registraduría Distrital (Bogotá). El informe detallado de este análisis se puede consultar en el “Anexo 2: Análisis del contexto estratégico de la RNEC” del Plan estratégico que se encuentra publicado en el siguiente enlace: https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/plan_estrategico_anexo_2.pdf

Además del análisis FODA, se realizó un análisis de los informes de seis encuestas internas que se les hicieron a los ciudadanos que solicitaron o requirieron servicios de la RNEC durante el año 2019, a saber: servicio de identificación (una encuesta: “Escucha al ciudadano”), servicio electoral (tres encuestas: a ciudadanos, a candidatos y a todos los actores el día de la jornada electoral), atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas (PQRSDC) (una encuesta) y prestación de servicios a través de los diferentes canales de atención (una encuesta). El análisis consistió en establecer un balance en cuanto al grado de satisfacción e insatisfacción con la atención

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

recibida por parte de los ciudadanos que respondieron dichas encuestas. El informe detallado de este análisis se puede consultar en el “Anexo 3: Análisis de las evaluaciones internas y externas de la RNEC” del plan estratégico que se encuentra publicado en el siguiente enlace: https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/plan_estragico_anexo_3.pdf

El contexto se revisa en el Comité Directivo, cada vez que ocurran cambios relevantes en las cuestiones internas y externas que afecten el SGC.

4.2 PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS

Las partes interesadas se identifican y consolidan en la matriz establecida para tal fin desde el nivel central, a partir de las diferentes fuentes y metodologías de obtención de información y es aplicable en todo el territorio nacional. Esta información se encuentra consolidada en la *Matriz de usuarios y partes interesadas*. La RNEC ha identificado para los procesos electorales sus partes interesadas, a través de la Matriz de Usuarios y Partes Interesadas (**PGFT42**), definiendo los requisitos legales, organizacionales, así como las obligaciones de servicios y la identificación de necesidades, demandas y expectativas.

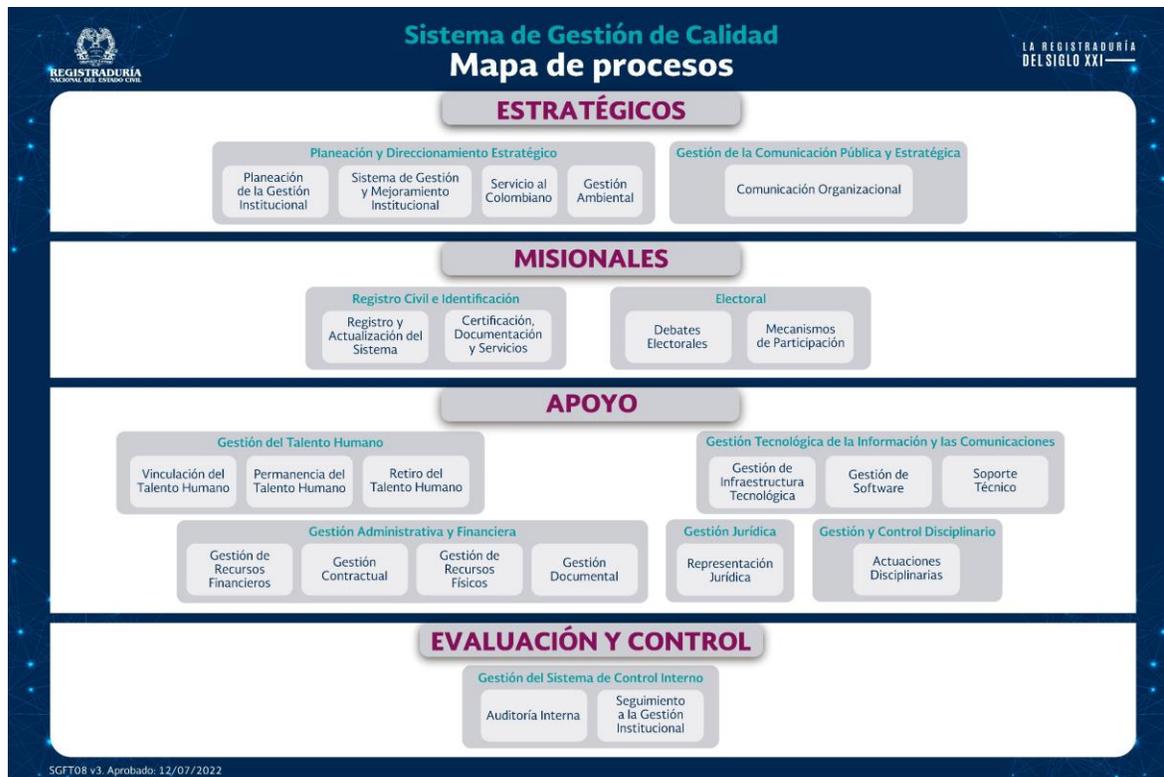
Para el seguimiento y revisión de las partes interesadas la RNEC ha establecido dentro de la matriz de Usuarios y Partes Interesadas quién, cómo y cuándo se realizará. La evidencia del seguimiento y revisión será aportada por el responsable del macroproceso electoral.

4.3 PROCESOS DEL SGC

La RNEC estableció, dentro del mapa de procesos del SGC, dos procesos electorales. En el siguiente mapa de procesos se pueden observar los dos procesos respectivamente: *Debates electorales* y *Mecanismos de participación ciudadana*, así como los procesos de dirección y apoyo.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020



Respecto a la ISO TS/54001:2019, a la RNEC le son aplicables 5 procesos de los 8 que contiene la especificación. A continuación, se observan los 5 procesos aplicables y su relación directa con los procesos y procedimientos de la RNEC.

Procesos electorales ISO TS/ 54001:2019	Procesos RNEC
Registro electoral	Debates Electorales
Registro de agrupaciones políticas y candidatos	Debates Electorales
	Mecanismos de Participación
Logística electoral	Debates Electorales
Emisión del voto	Debates Electorales
Educación electoral	Debates Electorales

5. LIDERAZGO

5.1 POLÍTICA DE CALIDAD

Constitucional y legalmente la RNEC es la entidad encargada de identificar a las personas, llevar su registro civil y organizar los procesos electorales en el país, para lo cual cuenta con un sistema de gestión de la calidad orientado al cumplimiento de la misión institucional de manera eficiente, eficaz y efectiva de acuerdo con las necesidades y expectativas de los colombianos, promoviendo valores cívicos y democráticos, mediante la asignación de

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

recursos, la innovación tecnológica de los sistemas de información, la cultura del mejoramiento continuo con un talento humano competente y comprometido.

Dentro del alcance del Plan de Desarrollo del Servicio Electoral, solo se consideran los temas relativos a la organización de los procesos electorales en el país.

5.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

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

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

5.3 ROLES Y RESPONSABILIDADES

Los roles y responsabilidades del SGC fueron definidos por el registrador nacional del estado civil en la Resolución No. 1002 del 26 de enero de 2018 así:

Instancia/responsable	ROL
Comité Directivo	Revisa el estado del SGCE, determina su alcance y los cambios para la adecuación.
	Revisión del SGCE.
Comité de Control Interno	Aprueba la revisión de los procesos, los riesgos institucionales y establece las directrices del mejoramiento institucional.
Oficina de Planeación	Administra el SGCE, programa y gestiona los cambios en el SGCE, revisa técnicamente los procesos y procedimientos puestos a su disposición por las áreas, realiza el control documental, publica en intranet y web los documentos del SGCE, consolida la medición, seguimiento y análisis del SGCE y del desempeño institucional derivado de este.
Oficina de Control Interno	Elabora el Plan de Auditoría que incluye las auditorías internas de calidad, lidera las auditorías internas de calidad y la elaboración de los planes de mejoramiento.
	Implementan y mantienen el SGCE.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

<p>Jefe de Oficina Registrator Delegado Gerente Director</p>	Lideran y revisan los procesos y procedimientos a su cargo, controlan la aplicación de procesos, procedimientos y los formatos del SGCE a su cargo.
	Hacen la medición, seguimiento y análisis del desempeño y el mejoramiento a su cargo.
	Gestión del conocimiento experiencial.
	Participar en la Identificación, consolidación, priorización y tratamiento de los riesgos. Así como, en el seguimiento, monitoreo y control de los mismos.
	Atender oportunamente los requerimientos que realice la Registraduría Distrital y las Delegaciones Departamentales en materia de talento humano, administrativa y financiera y tecnológica; para garantizar el adecuado ambiente para la operación de los procesos.
<p>Registrator Distrital Delegado Departamental</p>	Implementan y mantienen el SGCE.
	Controlan la aplicación de procesos, procedimientos y los formatos del SGCE a su cargo.
	Hacen la medición, seguimiento y análisis del desempeño y el mejoramiento a su cargo.
	Gestión del conocimiento experiencial.
	Participar en la Identificación, consolidación, priorización y tratamiento de los riesgos, así como en el seguimiento, monitoreo y control de los mismos.
	Elaborar el informe de revisión del sistema de gestión de calidad de su jurisdicción en lo correspondiente a: PQRSDC, satisfacción del cliente, salidas no conformes y planes de mejoramiento.
	Infraestructura
	Mantener en orden las sedes donde se llevan a cabo los procesos de Registro civil e identificación y electoral.
	Coordinar las acciones orientadas a lograr el adecuado funcionamiento y operatividad de las sedes de su circunscripción.
	Gestionar el transporte y logística requerida para la prestación de servicios de identificación y electoral.
	Tecnología
	Garantizar el adecuado uso de equipos (software y hardware).
	Asegurar la protección de las bases de datos utilizadas para el desarrollo de los procesos misionales.
	Informar inmediatamente al responsable del proceso correspondiente en el nivel central, cualquier evento o suceso de infraestructura tecnológica que afecte el cumplimiento de los servicios de identificación y Electoral.
	Riesgos laborales

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

	Identificar los riesgos asociados al puesto de trabajo, actos y/o condiciones inseguras, con el fin de atender oportunamente estas novedades e implementar acciones preventivas, correctivas o de mejora, aplicando los principios de la gestión y prevención de riesgos laborales.
Registrador Especial Registrador Municipal Registrador Auxiliar	Implementan y mantienen el SGCE.
	Controlan la aplicación de procesos, procedimientos y los formatos del SGCE a su cargo.
	Hacen la medición, seguimiento y análisis del desempeño y el mejoramiento a su cargo.
	Participar en la Identificación, consolidación, priorización y tratamiento de los riesgos, así como, en el seguimiento, monitoreo y control de los mismos.
	Registradores Especiales: Elaborar el informe de revisión del sistema de gestión de calidad de su jurisdicción en lo correspondiente a: PQRSDC, satisfacción del cliente, salidas no conformes y acciones de mejora.
	Tecnología
	Garantizar el adecuado uso de equipos (software y hardware).
	Asegurar la protección de las bases de datos utilizadas para el desarrollo de los procesos misionales.
Informar inmediatamente al Registrador Distrital o Delegado Departamental, cualquier evento o suceso que afecte el cumplimiento de los procesos misionales.	
Coordinadores de Grupos Servidores públicos Supernumerarios Contratistas de prestación de servicios	Implementan y mantienen el SGCE. Aplican los procesos, procedimientos y formatos del SGCE.
Supervisor e interventor	Ejercen el control sobre la ejecución de los contratos y evalúa el desempeño de los proveedores externos a través de los informes de supervisión e interventoría.
Otros	Serán asignados de acuerdo con las normas, comités o por asignación de los líderes de procesos, teniendo en cuenta actividades y/o funciones que deban ser avocadas de acuerdo con los objetivos de los procesos.

En la Resolución 6620 de 2019 la RNEC definió otros roles y responsabilidades específicos para la prestación de los servicios electorales:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

Instancia/responsable	ROL
Registrador delegado en lo electoral Registradores distritales Delegados departamentales Registradores municipales Registradores auxiliares Delegados del registrador del estado civil	Ejercerán los roles y responsabilidades en el servicio electoral establecidos en la legislación en materia electoral, las normas que establecen la estructura, organización interna y el Manual de Funciones de la RNEC, así como los procesos y procedimientos del Macroproceso Electoral.
Coordinadores electorales Apoyos de informática Personal temporal de apoyo	Ejercerán las funciones establecidas en los correspondientes actos administrativos, manuales, instructivos o directrices que definen estos roles y responsabilidades
Transmisores y receptores vinculados a las firmas	Ejercerán las funciones establecidas en el correspondiente instrumento de contratación y las directrices que les impartan.

En la Resolución 4000 de 2018 se definen los roles y responsabilidades para la determinación y administración de los riesgos. Además, para desempeñar los empleos de acuerdo con los niveles administrativos, la Resolución 14293 de 2022 (y las que lo adicionan o modifiquen), se adoptó el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de planta de personal de la RNEC, teniendo en cuenta la identificación del empleo, área funcional, propósito del empleo, funciones esenciales, conocimientos básicos esenciales, competencias comportamentales, requisitos, experiencia, educación y equivalencias.

Adicionalmente, la Resolución 19127 de 2022 definió los roles y responsabilidades los directivos y servidores de la Registraduría Nacional del Estado Civil en el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y finalmente, en el Memorando No. 26 de 14 de octubre de 2022 de la Dirección de Gestión Electoral y la Oficina de Planeación, se definieron los roles y responsabilidades en materia de gestión ambiental de las Delegaciones Departamentales, Registradurías del Estado Civil y demás actores del proceso electoral

6. PLANIFICACIÓN

En la Comisión para la Coordinación y Seguimiento de los Procesos Electorales que existe a nivel nacional, departamental y municipal el registrador Delegado en lo Electoral, los registradores Distritales y los delegados Departamentales les expresan a las autoridades de los distintos niveles de gobierno a la Procuraduría General de la Nación, a la Fiscalía General de la Nación y a la Fuerza Pública aquellas cuestiones internas y externas, riesgos y demás factores que pueden llegar a afectar el proceso electoral como un proceso de Estado. Las actas son elaboradas por el Ministerio del Interior en el orden nacional y los secretarios de gobierno en el orden departamental y municipal.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

En la planificación del SGC de la RNEC se han considerado las cuestiones externas e internas y oportunidades, de acuerdo con lo descrito en el numeral 4.1. y las partes interesadas referenciadas en el numeral 4.2. Esta planificación del SGC de la RNEC incluye la planificación de todos los procesos electorales, según el alcance descrito en el numeral 1.3 y 4.3 de este PDSE.

En cuanto a los riesgos, con el fin de asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados, y lograr la mejora continua, la RNEC cuenta con las matrices de riesgos estratégicos (véase <https://intranet.registraduria.gov.co/?-Mapas-de-Riesgos-Estrategicos->) de procesos para el nivel central y desconcentrado, (véase https://intranet.registraduria.gov.co/?-Mapa-de-riesgos-institucional_564-) y de corrupción para el nivel central y desconcentrado (véase <https://intranet.registraduria.gov.co/?-Mapa-de-riesgos-anticorrupcion->). Mediante estas matrices se integran e implementan las acciones en los procesos del SGCE y se evalúa la eficacia de estas.

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

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

Ver la Matriz de Identificación, Calificación y Seguimiento de Oportunidades Institucionales: <https://intranet.registraduria.gov.co/?-Matriz-de-identificacion-calificacion-y-seguimiento-de-oportunidades->. Y ver la herramienta administrada por la Oficina de Planeación.

En cumplimiento del requisito 6.1.3 b, la RNEC en todos sus procesos y en la planificación protege los derechos fundamentales de los clientes electorales mediante el cumplimiento de la legislación nacional y convenios internacionales a los cuales está suscrito la República de Colombia.

6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

La RNEC definió el siguiente objetivo de calidad en materia electoral: Fortalecer la democracia mediante reformas legales estratégicas, el posicionamiento del nuevo sistema democrático juvenil y la adopción de un enfoque diferencial.

6.2.1 PLANIFICACIÓN, LOGRO Y MONITOREO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Para la planificación, logro y monitoreo de los objetivos de calidad descritos, la RNEC en el nivel central cuenta con una formulación estratégica contenida en el Plan Estratégico y en el plan de acción para dichos objetivos. El seguimiento a los objetivos estratégicos se realiza

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado: 15/07/2020

de forma semestral y esta información se consolida anualmente en el Informe de Gestión Institucional (**SGFL01**) que se publica en la página web de la RNEC con corte a 31 de enero de cada vigencia y que corresponde al año inmediatamente anterior.

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

La RNEC cuenta con el procedimiento de *Gestión del Cambio y la Innovación* (**SGPD03**), con base en el cual el Comité Directivo, de conformidad con el numeral 5.3, determina de manera planificada los cambios a realizarse en el SGC considerando a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales; b) la integridad del sistema de gestión de la calidad; c) la disponibilidad de recursos; d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7. APOYO

7.1 RECURSOS

La RNEC determina los recursos financieros necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC y para su operación eficaz, mediante la elaboración del anteproyecto de presupuesto de gastos, con base en el procedimiento *Elaboración anteproyecto de presupuesto* (**PGPD01**) a través del cual se proyectan las necesidades en materia de bienes y servicios para el normal funcionamiento y en el caso de la ocurrencia de un evento electoral, según las fechas establecidas en la Constitución Política y la Ley, se solicita un presupuesto adicional para su realización (véase: Ley Orgánica de Presupuesto, Ley del Presupuesto General de la Nación, Decreto de Liquidación^[1]).

Para la determinación y provisión de los recursos electorales, la RNEC considera las necesidades en materia de bienes, servicios y de personal para atender la logística del proceso electoral, partiendo de variables como el Censo Electoral, el número de puestos de votación, mesas y comisiones escrutadoras. Es importante resaltar que, para el caso de las necesidades para las elecciones nuevas o complementarias, o mecanismos de participación no previstas, se elabora la proyección inicial en el anteproyecto de presupuesto de gastos y también se le solicita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público el presupuesto mediante un memorando que contiene la justificación jurídica, técnica y económica del total de recursos necesarios y el Ministerio, finalmente define el monto de los recursos con los cuales se realizará el correspondiente proceso electoral.

En concreto, las actividades que se realizan para la elaboración del presupuesto necesario para el desarrollo de un evento electoral, así como los cálculos y proyecciones adoptados para definir lo que debe solicitarle al Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP), son las siguientes:

[1] Esta Ley y el Decreto son de vigencia anual y son aprobados en el último trimestre del año.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

A) Etapa de planeación: durante esta etapa se deben llevar a cabo las siguientes actividades:

- 1- Definir el tipo de elección a realizar (Congreso de la República - presidente y vicepresidente de la República – Concejos municipales y locales de juventud- autoridades territoriales - nuevas y complementarias o mecanismos de participación ciudadana).
- 2- Solicitar a la Dirección de Censo Electoral la DIVIPOLE proyectada para establecer el número de mesas de votación a instalar para cada elección y poder definir los criterios y las cantidades a requerir en las diferentes etapas del proceso.
- 3- Solicitar a la DCE y DGE de la RDE las necesidades de bienes, servicios y personal para cada elección, lo cual debe realizarse teniendo en cuenta el histórico de elecciones anteriores, las mejoras tecnológicas y las novedades que surgen de las lecciones aprendidas para establecer mejores prácticas.
- 4- Realizar la proyección presupuestal conforme los lineamientos establecidos por el MHCP, utilizando datos históricos de elecciones, indexaciones y cotizaciones. Para el caso del personal que se requiere vincular y las necesidades de viáticos y gastos de viaje para el desarrollo de las diferentes actividades, se debe solicitar a la Gerencia de Talento Humano la proyección de estos costos conforme la matriz de necesidades que presente la RDE.
- 5- Elaborar el documento de solicitud de recursos, el cual contiene la justificación jurídica, técnica y financiera.
- 6- Radicar ante la Gerencia Administrativa y Financiera para el trámite correspondiente ante el MHCP.

B) Etapa de estructuración. Para el desarrollo de esta etapa se debe tener en cuenta lo siguiente:

- 1- Solicitar a la Gerencia Administrativa y Financiera, una vez aprobados los recursos por parte del MHCP, la inclusión del proceso de contratación en el Plan Anual de Adquisiciones mediante el formato GCPD01 Elaboración y Registro de Plan Anual de Adquisiciones.
- 2- Elaborar los estudios previos para la adquisición de bienes y servicios para cada elección (ordinarias, atípicas y mecanismos de participación), de conformidad con el formato GCPD02 Estudios previos y análisis del sector.
- 3- Radicar los Estudios previos en la Gerencia Administrativa y Financiera para los tramites precontractuales y contractuales del mismo.
- 4- Revisar y dar respuesta por parte de los comités evaluadores designados, a las observaciones que sean presentadas al proceso de selección.
- 5- Evaluar por parte de los comités evaluadores de las propuestas allegadas al proceso de selección.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

C) **Etapas de ejecución:** una vez es adjudicado el proceso y suscrito el respectivo contrato, se deben realizar las siguientes actividades:

- 1- Supervisar las obligaciones contractuales.
- 2- Elaborar informes de ejecución.
- 3- Tramitar los pagos de las facturas allegadas, de conformidad con lo establecido en el contrato.
- 4- Elaborar el Acta de recibo definitivo a satisfacción de los bienes y servicios contratados, junto con el balance de ejecución para posterior liquidación.

7.1.2 PERSONAS

La RNEC vincula y distribuye entre las dependencias las personas necesarias para el desarrollo de la misión institucional, la implementación eficaz del SGC y para la correcta operación y control de sus procesos, realizando las actividades establecidas en el procedimiento *Vinculación de Servidores Públicos (VTPD01)* y de conformidad con lo dispuesto en la Ley 573 de 2000 y los Decretos 1010, 1011, 1012, 1013 de 2000, y la Ley 1350 de 2009, a través de los cuales se determinó la organización interna de la Entidad, la planta de personal, la nomenclatura, clasificación y requisitos para desempeñar los empleos, el sistema de remuneración salarial, y se reglamentó el Sistema de Carrera Administrativa Especial de la RNEC y se dictaron normas que regulan la Gerencia Pública respectivamente.

Asimismo, y con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, las políticas y los programas de la entidad, el registrador nacional del estado civil puede crear y organizar con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo. En el acto de creación de tales grupos, se determinan las actividades que deberán desarrollar y las consiguientes responsabilidades.

En periodos electorales, la RNEC, en cabeza de la Gerencia de Talento Humano, determina las necesidades adicionales de personal para brindar estos servicios. Para ello, dicha Gerencia solicita la Divipole a la Registraduría Delegada en lo Electoral (véase el procedimiento de *Conformación y Actualización de la Divipole (DEPD04)*) y el Censo Electoral (véase el procedimiento *Conformación del Censo Electoral (DEPD01)*), con el objeto de calcular, según el número de mesas y puestos de votación, la cantidad de servidores a vincular en el territorio nacional, y envía a las Delegaciones Departamentales y Registraduría Distrital el proyecto de resolución con el número total de servidores a vincular. De igual forma para realizar el coste del personal a vincular se realizan las actividades descritas en el procedimiento *Proyección de Costos para la Provisión del Empleo (VTPD02)*.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

En el caso de los procesos electorales que son subcontratados, la responsabilidad de determinar el personal requerido para la prestación del servicio recaerá en el contratista (véase el proceso de *Gestión Contractual (GCCR01)*).

Por último, para el caso de los ciudadanos que prestan el servicio de jurados de votación, véase el procedimiento de *Designación jurados de votación (DEPD02)*.

7.1.3 INFRAESTRUCTURA

7.1.3.1 GENERALIDADES

La infraestructura de la RNEC está compuesta por los elementos físicos, tecnológicos y servicios de apoyo (transporte) requeridos para el desarrollo de la votación.

En cuanto a la infraestructura física, la RNEC y su FRR cuenta con un total de 1215 sedes, de las cuales 150 sedes son propias, 888 sedes arrendadas y 177 sedes en comodato: la Gerencia Administrativa y Financiera es la responsable de administrar los bienes muebles, inmuebles e insumos (véanse *Administración y control bienes muebles (GRPD01)* y *Administración y control bienes inmuebles (GRPD02)*, *Administración de insumos (GRPD05)* y *Administración del parque automotor (GRPD06)*); y los registradores del estado civil son los responsables de la consecución de puestos de votación en su respectiva circunscripción electoral (véase procedimiento de *Conformación y actualización de la Divipole (DEPD04)*). Además, los registradores del estado civil son los responsables de gestionar ante las entidades territoriales la dotación de bienes muebles y/o insumos requeridos para la elección.

Por otra parte, en cuanto a infraestructura tecnológica y de comunicaciones es responsabilidad de la Gerencia de Informática garantizar la adquisición y mantenimiento del hardware y software de la entidad (véase los procedimientos de *Adquisición, alistamiento y asignación de bienes informáticos (GIPD01)*, *Administración infraestructura tecnológica (GIPD02)*, *Desarrollo o adquisición de software (GSPD01)* y *Administración técnica de software (GSPD02)*).

En materia electoral, la RNEC cuenta con hardware y software para la inscripción de ciudadanos, autorización del voto, plataforma de Censo Electoral, y la verificación de apoyos. La Dirección de Censo Electoral será la encargada de estos (véanse procedimientos de *Conformar el Censo Electoral (DEPD01)* y *Verificación de apoyos (MPPD01)*).

En los casos en los que la RNEC determine el uso obligatorio de un software para la actualización de la Divipole, el registro de Comités Inscriptores o Promotores, la inscripción de candidaturas, designación de jurados de votación, designación de testigos electorales y delegados de puesto, la Dirección de Gestión Electoral será la responsable del mismo (véanse los procedimientos de *Conformación y actualización de la Divipole (DEPD04)*,

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

Designación jurados de votación (DEPD02), Inscripción de candidaturas (DEPD07) y Preparación y organización de la logística del puesto para el desarrollo de la votación (DEPD08).

Para la verificación del inventario arriba mencionado, la RNEC desarrolló la *Matriz de Infraestructura electoral y propiedad de los clientes o proveedores externos (DEFT51)*.

El transporte del kit electoral a las Delegaciones, Registradurías y puestos de votación será responsabilidad de la Registraduría Delegada en lo Electoral y la Gerencia Administrativa y Financiera, y se hará conforme a lo establecido en el procedimiento *Establecimiento y distribución de los kits electorales (DEPD09)*.

En lo relacionado con el transporte de los pliegos electorales, los registradores del estado civil serán responsables de gestionarlo ante las Entidades Territoriales para su traslado de los puestos de votación a los sitios de escrutinios designados por la RNEC.

El transporte de los apoyos ciudadanos de los Comités Inscriptores y Promotores será responsabilidad de la Dirección de Censo Electoral, quien definirá a través de actos administrativos el medio y la forma que se utilizará en las elecciones ordinarias. Para el caso de los Mecanismos de Participación Ciudadana y las elecciones nuevas o complementarias será responsabilidad de la Gerencia Administrativa y Financiera (véase procedimiento de *Administración de correspondencia (GDPD03)*).

7.1.3.2 INFRAESTRUCTURA PARA EL PROCESO DE REGISTRO ELECTORAL Y DE REGISTRO DE ORGANIZACIONES POLÍTICAS Y CANDIDATOS

La RNEC debe garantizar la integridad y disponibilidad inmediata de la información relacionada con el Censo Electoral a través de la consulta en esta base de datos, de conformidad con las disposiciones legales. De igual forma, pone a disposición de la ciudadanía, a través de la publicación en la página web de la entidad, el potencial electoral nacional y por departamentos, el cual es actualizado constantemente. En este mismo sentido, se publica el número de inscripciones realizadas en cada puesto de votación, el certificado de inscripción (Formulario E-4) y el puesto de votación donde el ciudadano podrá ejercer el derecho al voto (véase el procedimiento de *Conformación del Censo Electoral (DEPD01)*).

La RNEC asegura, con el apoyo de la Gerencia de Informática y de la Coordinación de Acceso a la Información y Protección de Datos, el diseño, configuración, distribución de los datos, soluciones de almacenamiento y planes de contingencia de manera que se garantice la seguridad, integridad y disponibilidad de la información con el proceso denominado *Soporte técnico (STCR01)*.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

En materia de protección de los datos personales del votante, la RNEC cumple con lo establecido en el *Manual interno sobre políticas para la protección de datos personales del Macroproceso Electoral (DEMN06)*, aplicable en el nivel central y desconcentrado.

Asimismo, la RNEC asegura la integridad y disponibilidad inmediata de la información relacionada con el registro de los Grupos Significativos de Ciudadanos, Movimientos Sociales, Listas de Jóvenes Independientes y Comités Promotores del voto en blanco, la inscripción de Mecanismos de Participación Ciudadana y la verificación de apoyos a través de la conservación de los originales en las Registradurías del Estado Civil, las Delegaciones Departamentales y la Registraduría Delegada en lo Electoral, según sea el caso, así como las copias digitales de la misma, en las bases de datos de las direcciones de Gestión Electoral y Censo Electoral, con el apoyo de la Gerencia de Informática (procedimiento de *Gestión de bases de datos (STPD03)*) y la Gerencia Administrativa y Financiera procedimiento de *Administración de archivo (GDPD02)*.

La RNEC, en segundo lugar, actualiza el diseño de los formularios y actas relacionadas con el registro, inscripción y verificación de las actividades y clientes arriba mencionados a través de cada uno de los procedimientos del macroproceso Electoral. En cuanto a la disponibilidad de estos, la Dirección de Gestión Electoral se encarga, por un lado, de oficiar a la Oficina de Comunicaciones y Prensa para que sean publicados en la página web los documentos para el registro y, por el otro lado, de enviar directamente a las agrupaciones políticas los formularios para la recolección de apoyos.

Con respecto a la inscripción de candidatos, se garantiza igualmente la integridad y disponibilidad inmediata de la información aportada por las agrupaciones políticas, mediante la conservación de los documentos originales según el procedimiento *Administración de archivo (GDPD02)* y copias digitales en las bases de datos de la Dirección de Gestión Electoral (procedimiento de *Gestión de bases de datos (STPD03)*).

En cuanto a la información consignada en los formularios y actas tanto de ciudadanos como de candidatos, la RNEC garantiza la protección y confidencialidad conforme a lo estipulado en el *Manual interno sobre políticas para la protección de datos personales del Macroproceso Electoral (DEMN06)*.

7.1.3.3 INFRAESTRUCTURA PARA LA LOGÍSTICA ELECTORAL

Para la seguridad de los puestos de votación, la Fuerza Pública garantiza, por mandato constitucional y legal, la seguridad física de cada uno de los puestos de votación y las Registradurías del Estado Civil, durante el desarrollo del proceso electoral. La RNEC, en coordinación con los jurados de votación, testigos electorales, observadores electorales, la Fuerza Pública y las Mesas de Justicia, garantizan la neutralidad a través del cumplimiento de la normatividad electoral relacionada y aplicable en los puestos de votación.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

Con respecto al equipamiento para el proceso electoral, la RNEC, en cumplimiento de la normatividad electoral vigente, dota de los elementos y documentos necesarios para su desarrollo, según lo estipula el procedimiento *Establecimiento y distribución de los kits electorales (DEPD09)*.

7.1.3.4 INFRAESTRUCTURA PARA LA EMISIÓN DEL VOTO

La RNEC asegura que la infraestructura sea adecuada para el acceso de las personas con discapacidad y adultos mayores. En concreto los puestos de votación deben contar con los requisitos mínimos de accesibilidad, previstos en las resoluciones, circulares o memorandos que emita la entidad para tal propósito. De ser necesario, los registradores del estado civil gestionan el aprovisionamiento a través de los Entes Territoriales de los elementos necesarios tales como: rampas, pasamanos y senderos libres de obstáculos que impidan el libre movimiento de dicha población dentro del puesto de votación (véase el procedimiento de *Conformación y actualización Divipole (DEPD04)* y *Preparación y organización de la logística del puesto para el desarrollo de la votación (DEPD08)*).

7.1.3.5 INFRAESTRUCTURA PARA EL CONTEO DE VOTOS Y DECLARACIÓN DE RESULTADOS

La RNEC gestiona y fija, mediante resolución, los sitios para el desarrollo de los escrutinios zonales, auxiliares, municipales y departamentales y en donde se garantice la accesibilidad de la audiencia.

Para la seguridad de los puestos de votación y las comisiones escrutadoras, la Fuerza Pública asegura, por mandato constitucional y legal, la seguridad física de estas instalaciones durante los escrutinios de los votos. Igualmente, la RNEC asegura la neutralidad habilitando el acceso a los testigos electorales, observadores electorales, organismos de control, mesas de justicia y los candidatos o sus representantes. Asimismo, asegura la neutralidad al publicar las actas de escrutinios en los recintos donde se desarrollan los escrutinios y la página web de la Entidad durante el proceso de los escrutinios.

La RNEC, asegura, con el acompañamiento de la Fuerza Pública, tanto en los traslados como en los sitios, el debido almacenamiento y custodia de los kits electorales y documentos electorales resultantes del día de la votación y el escrutinio, en los puestos de votación, Comisiones Escrutadoras, Delegaciones Departamentales y Registradurías del Estado Civil, de acuerdo con lo estipulado en los procedimientos de *Establecimiento y distribución de los kits electorales (DEPD09)* y *Administración de los pliegos electorales (DEPD03)*.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

DIVULGACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA VOTACIÓN

Para las elecciones ordinarias, la RNEC, en cada departamento efectúa el procesamiento electrónico de datos “preconteo”, que comprende la consolidación preliminar de los votos, a partir de las actas de escrutinio suscritas por los jurados de cada mesa de votación, proceso que genera por cada departamento archivos planos consolidados del nivel territorial y que son divulgados en las salas de prensa que determine la Registraduría Nacional para cada uno de los procesos electorales; asimismo, mediante correos electrónicos se envían a los registradores Municipales los boletines informativos generados. Paralelamente, los archivos planos de cada departamento son transmitidos de forma cifrada mediante un canal seguro al proceso de verificación nacional, donde se comprueba la estructura y consistencia de esta información, para ser divulgados en la página web de la entidad y en las salas de prensa mencionadas.

7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

Con el fin de determinar, proporcionar y mantener el entorno necesario para la operación del proceso electoral, la entidad cumple con los requisitos establecidos en el Decreto 1072 de 2015 por medio del cual se expide el “Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo”, el cual tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones. Adicionalmente, la Resolución 4667 de 2000 adopta la política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST determinando los roles, responsabilidades y autoridad dentro de este sistema, así como el alcance de este.

Para la verificación del cumplimiento de lo anterior, la RNEC realiza inspecciones planeadas a las sedes de trabajo propias y de los contratistas en las cuales se desarrollan actividades pre electorales, propias del proceso electoral y poselectoral, en las cuales se controla el cumplimiento de requisitos como señalización de emergencia, planes de emergencia, puestos de trabajo, iluminación, ventilación, seguridad física, entre otros; las evidencias de estas inspecciones se encuentran registradas en los informes de Seguridad y Salud en el Trabajo que reposan en la carpeta de ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para los puestos de votación, la RNEC se apoya en lo establecido en el Decreto 2821 de 2013 "Por el cual se crea y reglamenta la Comisión para la Coordinación y Seguimiento de los Procesos Electorales" y promover, a través de la autoridad competente, las acciones preventivas en relación con la seguridad de los sufragantes y los puestos de votación; es así como se coordina con las autoridades que hacen parte del Sistema Nacional para la Prevención y atención de Desastres (Policía, Bomberos, Defensa Civil, Cruz Roja) su presencia y acompañamiento en los puestos de votación.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

En cuanto a las condiciones físicas mínimas que deben cumplir los puestos de votación, la RNEC toma como referentes los requisitos mínimos para un puesto de trabajo establecidos en el Decreto 1072 de 2015 en cuanto temperatura, calor, humedad, luz, flujo de aire, higiene, ruido y verifica su cumplimiento mediante la consulta de la hoja de vida de los puestos de votación en el aplicativo de la Divipole.

7.1.4. A REQUISITOS DE ALMACENAMIENTO

La RNEC asegura el debido almacenamiento y custodia de los kits y documentos electorales resultantes del día de la votación y el escrutinio, en los puestos de votación, en las Delegaciones Departamentales y en las Registradurías del Estado Civil de acuerdo con lo estipulado en los procedimientos de *Establecimiento y distribución de los kits electorales (DEPD09)*, *Administración de pliegos electorales (DEPD03)*, y *Administración de archivo (GDPD02)*. En cuanto, a la documentación conservada en medio magnético véase el numeral 7.1.3.2

7.1.4.B. COLOCACIÓN Y SEPARACIÓN MÍNIMA DE MESAS DE VOTACIÓN

La RNEC dispone de directrices, instructivos y manuales, en los cuales se describen los elementos mínimos que se deben cumplir en cuanto a la colocación y distancia de las mesas de votación para garantizar el voto secreto de la ciudadanía.

7.1.4.C. INFRAESTRUCTURA FÍSICA

Ver los títulos de Infraestructura, en concreto, el numeral 7.1.3.3 para la logística electoral.

7.1.4.D. ACCESO PARA PERSONAS DISCAPACITADAS O CON NECESIDADES ESPECIALES

Ver los títulos de Infraestructura, en concreto, el numeral 7.1.3.4.

7.1.4.E. INGRESO Y SALIDA PUESTOS DE VOTACIÓN

La RNEC dispone de directrices, manuales y presentaciones donde se describen los elementos mínimos a cumplir en cuanto al ingreso y la salida hacia y desde el centro de votación, tanto para electores como para el personal interviniente en el proceso.

7.1.4.F. ETIQUETADO DE MESAS DE VOTACIÓN

La RNEC dispone de directrices, manuales y presentaciones donde se describen la forma de identificar las mesas de votación.

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

7.1.5.1 GENERALIDADES

La RNEC adoptó, mediante la Resolución 2772 del 26 de marzo de 2021, el sistema de medición, seguimiento, control y evaluación de la gestión y resultados de la RNEC donde se establecen los siguientes métodos: indicadores, encuestas de satisfacción de productos, servicios, atención o percepción; formatos de autoevaluación, seguimiento, control y evaluación; informes de seguimiento, control y evaluación de la gestión y los resultados; auditorías internas y el tablero de control que se constituye en la herramienta donde se consolidan todos los indicadores y estadísticas de la RNEC.

En los procesos y procedimientos que hacen parte del SGC, de igual forma se cuenta con los controles y registros producto del desarrollo de las actividades propias de los servicios electorales a prestar y que facilitan el monitoreo y revisión de todos los recursos empleados para el cumplimiento de los objetivos de estos.

7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES

La RNEC asegura que los equipos se encuentran ajustados con el objetivo de garantizar el registro de los resultados de la votación, con la realización de simulacros previos al día del evento electoral, como se especifica en el numeral 8.4.7., la verificación del software (véase *Administración técnica de software (GSPD02)* y *Apoyo técnico a software (STPD01)*). Lo anterior aplica para los softwares de propiedad de la RNEC; en el caso de que el software sea proveído por un tercero, aplica lo dispuesto en el numeral 8.4.7 y lo descrito en la *Matriz de infraestructura electoral y propiedad de los clientes o proveedores externos (DEFT51)*.

7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

La RNEC ha identificado los conocimientos asociados a los procesos misionales y de apoyo, con el fin de lograr la conformidad de los productos y servicios a través de la *Matriz de conocimientos asociados a los procesos (SGFT20)*. También ha documentado los conocimientos básicos para el desempeño de las funciones en la *Guía del Registrador (PTGU01)*, *Guía del Delegado Departamental* y *el Registrador Distrital (PTGU02)* y en el *Manual de Funciones y competencias* (Resolución 3711 de 2020).

Asimismo, como resultado de la ejecución de los POE y del análisis y evaluación de sus resultados, se genera información de lecciones aprendidas que serán entrada para la planificación del diseño y desarrollo de nuevos POE.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

7.2. COMPETENCIA

La RNEC asegura la competencia del personal vinculado, con base en el nivel educativo y la experiencia requeridos para el ejercicio de las funciones de los diferentes empleos, garantizando de esta forma la entrega de productos y servicios acordes con los requisitos de calidad establecidos en el SGC.

La RNEC determina los requisitos de competencia para el desarrollo de una actividad o rol al interior de un área o dependencia, garantizando que sus servidores se encuentren calificados (conocimiento, formación, experiencia y competencias técnicas y/o instrumentales) y cualificados (actitudes y sus rasgos diferenciadores como atributos y cualidades) para ejecutar tareas específicas, teniendo en cuenta las funciones de los empleos; razón por la cual, son capacitados al interior de la entidad. Estos requisitos se encuentran determinados en la Resolución 3711 de 2020 “Por la cual se adopta el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la RNEC y sus fondos adscritos”.

En el Macroproceso *Gestión del Talento Humano*, durante el proceso de vinculación de servidores, se verifican los requisitos de educación, experiencia, mediante los documentos aportados por los aspirantes con la confirmación de los títulos obtenidos ante las instituciones educativas correspondientes.

Se conserva información documentada, donde se proporciona evidencia de la competencia de los servidores de acuerdo con los requisitos del cargo asignado. Esta documentación se encuentra en las historias laborales de cada servidor público, bajo los parámetros del Archivo General de la Nación y de las Tablas de Retención Documental.

Igualmente, la Gerencia del Talento Humano implementa el *Plan Institucional de Formación y Capacitación – PIFC*, cuyo objetivo es fomentar en los funcionarios de la Organización Electoral la capacitación y formación, promoviendo una actitud proactiva, generando el fortalecimiento de competencias, conocimientos, valores y sentido de pertenencia.

7.2.2. GENERALIDADES PARA EL ORGANISMO ELECTORAL

La RNEC realiza el nombramiento del personal profesional mediante las reglas de convocatoria, reclutamiento, pruebas, conformación de listas de elegibles, provisión de empleo y período de prueba de los empleos de carrera, contenidas en los artículos 25 al 41 de la Ley 1350 de 2009, la cual establece el sistema especial de carrera de la RNEC. También realiza los nombramientos del personal profesional de libre nombramiento y remoción y los provisionales de los empleos de carrera en el marco de las regulaciones establecidas en esta misma Ley.

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

La RNEC cumple con la convocatoria pública para selección de personal supernumerario que apoya los procesos electorales, de conformidad con lo ordenado en el párrafo del artículo 32 de la Ley 996 de 2005, que dispone: *“ARTÍCULO 32. VINCULACIÓN A LA NÓMINA ESTATAL. Se suspenderá cualquier forma de vinculación que afecte la nómina estatal, en la Rama Ejecutiva del Poder Público, durante los cuatro (4) meses anteriores a la elección presidencial y hasta la realización de la segunda vuelta, si fuere el caso. Se exceptúan de la presente disposición, los casos a que se refiere el inciso segundo del artículo siguiente. PARÁGRAFO. Para efectos de proveer el personal supernumerario que requiera la Organización Electoral, la Registraduría organizará los procesos de selección y vinculación de manera objetiva a través de concursos públicos de méritos.”*, el cual fue Declarado exequible condicionado por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-1153-05 del 2005 en el siguiente sentido: *“En cuanto al párrafo de esta misma disposición, el mismo se declara EXEQUIBLE, en el entendido de que la Registraduría adoptará un procedimiento ágil y eficaz para la selección del personal supernumerario.”*

ROLES NECESARIOS PARA EJECUTAR LOS PROCESOS ELECTORALES

En lo relacionado a los roles para ejecutar los procesos electorales véase el numeral 5.3.

El nivel educativo de formación, habilidades o experiencias asociadas que se necesitan para ejecutar cada rol dentro de los procesos electoral están determinados en el *Manual de funciones y competencias* para cada empleo de la RNEC.

7.2.3. EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LOS JURADOS DE VOTACIÓN

De conformidad con la normatividad electoral vigente, los jurados de votación no están obligados a asistir a las capacitaciones sobre las funciones a desempeñar el día de la votación; sin embargo, la RNEC determina que los jurados que asistan y completen los tiempos asignados para su capacitación, hayan completado exitosamente esta.

Por otro lado, los jurados de votación que no asisten a la capacitación formal, reciben formación a través de las plataformas que para tal fin disponga la entidad y en el sitio, el día de la elección, mediante capacitaciones sobre sus funciones descritas en la cartilla de jurados de votación y los plegables y la documentación pertinente relacionada en los procedimientos de *Capacitación a los actores del proceso electoral (DEPD06)* y *Preparación y organización de la logística del puesto para el desarrollo de la votación (DEPD08)*.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

Los encargados de los procesos son responsables de la implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGC de la RNEC y deben liderar todo el proceso concerniente a la interiorización y sensibilización tanto de la política, como de los objetivos de calidad en cada uno de sus procesos y su contribución a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

mejora del desempeño, así como las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC. La Oficina de Planeación realiza talleres, videoconferencias y cursos virtuales sobre el SGC planificado e implementado a nivel central y desconcentrado y brinda la debida asesoría. Como constancia de estas actividades se diligencia los formatos de actas de reunión y lista de asistencias diseñados para tal fin.

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

Para dar seguimiento al grado en el cual el personal de la RNEC contribuye al logro de los objetivos de calidad, se aplica el procedimiento de auditoría interna.

7.4. COMUNICACIÓN

Igualmente, la RNEC expidió la Resolución No. 2197 de 2009 “*Por la cual se adopta la política de información y comunicación pública de la RNEC*” en la que se establecen los lineamientos para la política de información, niveles de responsabilidad, se adopta la política de comunicación lineamientos de la política y estrategias

En la caracterización de los procesos se ha definido la información qué debe ser comunicada y los responsables de hacerlo para lo cual se cuenta con una *Matriz de información a comunicar (COFT05)* por cada uno de los procesos de la RNEC y que describe la información a comunicar, origen de la información, frecuencia de la comunicación y los usuarios internos y/o externos a quien se comunica la información. Dicha información debe ser comunicada por los canales institucionales, correo electrónico, memorando interno, intranet, web, comunicados de prensa, entre otros.

En los POE, además, se incluye una sección donde se determina la comunicación interna y externa a llevar dentro la ejecución del plan.

7.4.1 COMUNICACIÓN INTERNA

A través del *Macroproceso de Gestión de Comunicación Pública y Estratégica* y su proceso de *Comunicación Organizacional (COCR01)*, se asegura que la comunicación al interior de la RNEC sea oportuna, veraz y objetiva, en aras de fortalecer la gestión de la entidad, el cumplimiento y logro de los objetivos institucionales y estratégicos.

7.4.2 COMUNICACIÓN EXTERNA

La comunicación externa se efectúa de acuerdo con la política de comunicación de la RNEC, expedida por acto administrativo (véase *Manual imagen corporativa* y la *Matriz de información a comunicar (COFT05)*).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1 GENERALIDADES

La documentación del SGC de la RNEC en los servicios electorales está constituida por:

- El Manual de Calidad de la RNEC.
- Plan Estratégico RNEC 2019:2023: “La Registraduría del siglo XXI”.
- Plan de Desarrollo del Servicio Electoral (PDSE), nivel central.
- Plan Operativo de Elecciones (POE) nivel desconcentrado, Registraduría Distrital y Delegaciones Departamentales.
- Manual de acuerdos de nivel de servicios.
- Los procesos y procedimientos documentados correspondientes a la Red de Macroprocesos misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación y control, en los aspectos pertinentes al servicio electoral.
- Los registros que evidencian la conformidad con los requisitos de los colombianos.

7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Se expidió el procedimiento para la elaboración y control de documentos y registros, el cual describe los pasos que deben seguir los responsables de Macroprocesos para la elaboración, revisión, actualización y aprobación de documentos, con el fin de controlar los cambios y la versión de estos.

7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El control de documentos que se ejerce por la Oficina de Planeación y por cada responsable de proceso, permite prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y la disposición de los documentos para su consulta a través de la Intranet.

La RNEC, además, asegura que las agrupaciones políticas y los observadores electorales tengan acceso a la documentación electoral a través de su publicación y entrega requerida por estos, bajo las restricciones expuestas en el *Manual interno de caracterización sobre políticas para la protección de datos personales (DEMN06)* y la normatividad vigente relacionada.

7.5.4. REQUISITOS MÍNIMOS DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA A MANTENER POR PROCESO ELECTORAL

Matriz de documentación a mantener por proceso electoral	
Procesos electorales	Documentos por mantener

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

ISO TS/ 54001:2019	Requisitos y/o instrucciones	
Inscripción de cédulas de ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> - Tener la cédula de ciudadanía vigente y ser mayor de 18 años. - Cédula de Ciudadanía de última generación, amarilla con hologramas o digital, al momento de realizar la inscripción. - Ser ciudadano colombiano por nacimiento o por adopción o residir en el exterior. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento Conformación del Censo Electoral (DEPD01) - Formulario E-3 - Formulario E-4
Inscripción de cédulas de ciudadanía en el exterior	<ul style="list-style-type: none"> - Ser ciudadano colombiano por nacimiento o por adopción y residir en el exterior. - Tener la cédula de ciudadanía vigente y ser mayor de 18 años: Cédula de ciudadanía de última generación, amarilla con hologramas o el pasaporte, al momento de realizar la inscripción. - La inscripción solo puede hacerse dentro de los periodos señalados. - Solo es posible votar para elecciones de carácter nacional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento Conformación del Censo Electoral (DEPD01) - Formulario E-3 - Formulario E-4
Inscripción de candidaturas	<ul style="list-style-type: none"> - Para ser Presidente o Vicepresidente de la República: Ser colombiano por nacimiento, ciudadano en ejercicio y mayor de treinta años (artículos 191 y 204, Constitución Política de Colombia). - Para ser Senador de la República: Ser colombiano de nacimiento, ciudadano en ejercicio y mayor de treinta años de edad en la fecha de la elección (artículo 172, Constitución Política de Colombia). - Para ser Representante a la Cámara: Ser ciudadano en ejercicio y tener más de veinticinco años de edad en la fecha de la elección (artículo 177, Constitución Política de Colombia). - Para ser Diputado: Ser ciudadano en ejercicio, no haber sido condenado a pena privativa de la libertad, con excepción de los delitos políticos o culposos y haber residido en la respectiva circunscripción electoral durante el año inmediatamente anterior a la fecha de la elección. (artículo 299 de la Constitución Política, Modificado por el artículo 3 del Acto Legislativo 01 de 2007). 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento Inscripción de candidaturas (DEPD07) - Formulario E-6 - Formulario E-7 - Formulario E-8

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

	<ul style="list-style-type: none"> - Para ser Alcalde Mayor de Bogotá: Ser colombiano de nacimiento, ciudadano en ejercicio y mayor de treinta años de edad en la fecha de la elección y haber residido en el Distrito durante los tres (3) años anteriores a la fecha de la inscripción. (artículo 36 del Decreto 1421 de 1993). - Para ser alcalde municipal: (artículo 86 de la Ley 136 de 1994) Ser ciudadano colombiano en ejercicio, haber nacido o ser residente en el respectivo municipio o de la correspondiente área metropolitana durante un (1) año anterior a la fecha de la inscripción de la candidatura o durante un período mínimo de tres (3) años consecutivos en cualquier época; - Para partidos y movimientos políticos con personería jurídica, contar con el aval otorgado por el representante legal o por quien él delegue; en este último caso, debe anexar el acto (resolución, carta o poder) mediante el cual el representante legal delegó esta función. - Para Grupos Significativos de Ciudadanos, Movimientos Sociales y Comités Promotores del voto en blanco, haber registrado ante la correspondiente autoridad electoral un comité integrado por 3 ciudadanos; allegar las firmas que se aporten como apoyo a las candidaturas según la corporación o cargo; y póliza de seriedad de la candidatura. - Presentar las fotografías de los candidatos: Dos (2) fotografías en blanco y negro 3x4 fondo claro, donde el tamaño de la cara ocupe 2/3 de alto (2.7 cms.), deben ser originales, no reproducciones reticuladas. - Formulario oficial establecido por la Registraduría Nacional del Estado Civil para la Inscripción de Listas y Constancia de aceptación de candidatos E-6 según corresponda al cargo o corporación, circunscripción y fecha de elección. (artículo 36 del Decreto 1421 de 1993). 	
Logística electoral	<ul style="list-style-type: none"> - Las instrucciones para la configuración del puesto de votación se encuentran en el Manual de delegados de puesto y en la presentación de delegados de puesto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cartilla de delegados de puesto. - Presentación de delegados de puesto

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

	<ul style="list-style-type: none"> - Las instrucciones para la compra transparente de materiales electorales se encuentran en el Manual de contratación. - Las instrucciones sobre la seguridad de los materiales electorales en los puestos de votación, durante y después de la votación, se encuentra en el procedimiento de Preparar y organizar la logística del puesto del día de la votación y en el Manual de delegados de puesto. - La identificación, selección y capacitación de los funcionarios electorales se encuentra en el procedimiento de vinculación del Talento Humano, capacitar a los actores del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de contratación de (GCMN01) - Procedimiento de Preparación y organización de la logística del puesto para el desarrollo de la votación (DEPD08) - Procedimiento de Capacitación a los actores del proceso (DEPD06) - Procedimiento Vinculación del talento humano (VTCR01) - Procedimiento Designación jurados de votación (DEPD02)
Emisión del voto	<ul style="list-style-type: none"> - El monitoreo del puesto de votación el día de la votación y el registro de los incidentes se encuentra en la lista de chequeo proporcionado al delegado de puesto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de Preparación y organización de la logística para el desarrollo de la votación (DEPD08)
Conteo de votos y declaración de resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Las instrucciones sobre la publicación de los resultados de las elecciones se encuentran detallado en los actos administrativos y memorandos emitidos por la Gerencia de Informática. 	
Educación electoral	<ul style="list-style-type: none"> - En el documento del Plan de Capacitación y Educación Electoral se detalla el propósito, la estrategia, el enfoque, responsabilidades y cronograma tanto para la capacitación de los actores del proceso electoral como de la ciudadanía en general. 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Capacitación y Educación Electoral (DEDC01).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

7.5.5. REQUISITOS MÍNIMOS DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA A CONSERVAR POR PROCESOS ELECTORALES

Procesos electorales ISO TS/ 54001:2019	Documentos por conservar
Registros del Censo Electoral	<ul style="list-style-type: none"> - Formulario E-10 - Formulario E-11 - Formulario E-12
Registro de Grupos Significativos de Ciudadanos, Movimientos Sociales, Listas de Jóvenes Independientes, Comités Promotores del Voto en Blanco y candidatos	<ul style="list-style-type: none"> - Formulario de Registro Grupos Significativos de Ciudadanos, Movimientos Sociales, Listas de Jóvenes Independientes y Comités Promotores del Voto en Blanco. - Actas de registro Grupos Significativos de Ciudadanos, Movimientos Sociales, Listas de Jóvenes Independientes y Comités Promotores del Voto en Blanco. - Formulario E-6, E-7 y E-8 y sus anexos.
Registros para la logística electoral	<ul style="list-style-type: none"> - Base de datos de Censo Electoral. - Lista de jurados de votación. - Formulario E-1. - Formulario E-10. - Formulario E-11. - Manual de delegados. - Presentación de delegados. - Lista de chequeo del delegado de puesto - Lista de asistencia de la capacitación de jurados.
Registros de emisión del sufragio	<ul style="list-style-type: none"> - Formulario E-11
Registro de escrutinio y declaración de resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Formulario E-14 de claveros y/o delegados. - Formulario E-24 - Formulario E-26 - Certificación cumplimiento del umbral o porcentaje de votación para tener derecho a la financiación estatal
Registro de educación electoral	<ul style="list-style-type: none"> - Véase el numeral 7.2.3

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Los instrumentos de planificación y control operacional de la RNEC son el PDSE y el POE.

8.2. REQUISITOS PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE ELECTORAL

La RNEC proporciona la información relativa a los servicios electorales prestados y habilita todos los canales para la recepción de quejas, reclamos y comentarios del cliente electoral según lo dispuesto en los procedimientos de *Atención y Servicio a los colombianos a través de diferentes canales (SCPD02)* y *Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas PQRSDC (SCPD01)*.

En cuanto a la comunicación expedita de resultados electorales, la Gerencia de Informática y la Oficina de Comunicaciones y Prensa deben publicar a través de los diferentes canales oficiales de la RNEC, todas las actas que reflejen los resultados de los distintos niveles de escrutinio (véanse los procedimientos *Administración de pliegos electorales (DEPD03)* y *Comunicación externa (COPD01)*).

La Dirección de Gestión Electoral, las Delegaciones Departamentales y las Registradurías del Estado Civil, como se expone en el procedimiento *Administración pliegos electorales (DEPD03)*, deben responder y entregar la información electoral solicitada por los ciudadanos.

La comunicación entre los servidores y los ciudadanos debe ceñirse a los criterios del SGC, al *Manual del servicio a los colombianos* y el *Protocolo de atención a los colombianos*.

Por último, como se establece en el *Manual de Calidad norma ISO 9001: 2015*, las fuentes de información que actualmente permiten realizar seguimiento a la satisfacción del cliente en la RNEC son los resultados de encuestas de opinión externas, los resultados de la encuesta trimestral de escucha al ciudadano, los resultados del estudio de caracterización a los colombianos que acceden a los servicios y trámites que presta la RNEC, y los resultados de las encuestas virtuales de satisfacción y retroalimentación en la atención a colombianos que acceden a servicios y trámites en la RNEC y de satisfacción de PQRSDC.

8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La RNEC, en aras de la planificación, implementación y control de los procesos, determina los requisitos del servicio electoral a prestar. Los requisitos constitucionales y legales, de calidad, expectativas y demandas del cliente electoral, se encuentran relacionadas en el *Manual de acuerdos del nivel de servicios (SGMN02)*, en el *Portafolio de trámites y servicios*

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

publicado en la página web de la entidad (<https://www.registraduria.gov.co/-Tramites-electorales-.html>) y en *la Matriz de usuarios y partes interesadas (PGFT42)*.

Los requisitos organizacionales de los productos y servicios se describen en los procedimientos de los 2 procesos del Macroproceso Electoral, bajo el título de políticas de operación. A continuación, se enlistan dichas políticas:

Procedimientos	Políticas de operación
Conformación y actualización de la Divipole	<ul style="list-style-type: none"> • La Registraduría Nacional del Estado Civil propenderá por utilizar herramientas tecnológicas disponibles y/o software para el desarrollo del procedimiento. • Para realizar la actualización de la Divipole, se deben acatar los lineamientos impartidos por el registrador delegado en lo electoral a través de actos administrativos. • Los delegados departamentales y registradores del estado civil deberán socializar en las Comisiones para la Coordinación y Seguimiento de los Procesos Electorales y Comités Organizadores de la Elección de Juventud los proyectos de modificación a la Divipole. • Los delegados departamentales y registradores del estado civil, al momento de realizar el proyecto de actualización de la Divipole, deberán garantizar la accesibilidad a los puestos de votación a las personas con discapacidad y adultos mayores. • Para la entrega de información electoral, deberá consultarse el Manual interno sobre políticas para la protección de datos personales del Macroproceso Electoral - DEMN06.
Conformación del Censo Electoral	<ul style="list-style-type: none"> • El Censo Electoral será consultado en cualquier tiempo, pero no se podrá expedir copia de él, pues hace parte, por ley, de la reserva documental de la Registraduría Nacional del Estado Civil. • La inscripción de cédulas de ciudadanía requiere la presencia obligatoria del ciudadano titular de la misma y la imposición de la huella dactilar. • El Censo Electoral es depurado permanentemente; por lo tanto, deberá ser certificado para cada proceso electoral o mecanismos de participación ciudadana. • La depuración del Censo Electoral correspondiente a la información de los miembros activos de la fuerza pública se realizará con base en la información certificada por las Fuerzas Militares y de Policía. • La actualización del Censo Electoral con respecto a las novedades de ANI se realizará de acuerdo con la

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

	<p>actualización que la Dirección Nacional de Identificación realice en la base de datos de ANI.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Registraduría Nacional del Estado Civil establecerá los mecanismos necesarios de publicidad y logística para la actualización de la información de los puestos de votación. • La suspensión de incorporación al Censo electoral de cédulas de primera vez se realizará cuatro meses antes de la elección, con el fin de elaborar las listas de sufragantes. • La Dirección de Censo Electoral convocará mesas de trabajo con el Consejo Nacional Electoral, los entes de control y las agrupaciones políticas, con el objetivo de advertir sobre la posible inscripción irregular de ciudadanos en el país. • La Dirección de Censo Electoral deberá contrastar los nombres y números de cédula de las sentencias de interdicción y resoluciones de revocatoria de inscripción, con el Archivo Nacional de Identificación. • La Entidad facilitará el procedimiento de expedición de la Autorización del Voto – Formulario E-12, a través de los medios tecnológicos disponibles. • Los Formularios E-12 expedidos y que no cumplan con los requisitos formales para su expedición, serán puestos a disposición de la Oficina de Control Disciplinario de la Entidad para que se realice la respectiva investigación. • La Entidad diseñará y pondrá a disposición de las agrupaciones políticas una encuesta web de atención y satisfacción del proceso de inscripción de ciudadanos. • Por razones de seguridad, los formularios electorales con identificaciones alfanuméricas E-1 y siguientes, serán de uso restringido para el control y posterior liberación, bajo la responsabilidad de la Registraduría Delegada en lo Electoral. • Para las elecciones de Consejos Municipales y Locales de Juventud, a los formularios electorales con identificación alfanumérica, E-1 y siguientes se les agregará la letra J para facilitar su identificación. • Para la entrega de información electoral, deberá consultarse el Manual interno sobre políticas para la protección de datos personales del Macroproceso Electoral - DEMN06.
Inscripción de candidaturas	<ul style="list-style-type: none"> • La Registraduría Nacional del Estado Civil facilitará la inscripción de las agrupaciones políticas mediante la disposición de equipos, software o herramientas tecnológicas disponibles y material pedagógico para la ciudadanía y los funcionarios electorales. • Los lineamientos para el registro, entrega de los apoyos y la verificación de estos, de los comités inscriptores o promotores, así como para la inscripción de candidatos, se establecerán mediante la expedición oportuna de un acto administrativo (resoluciones, circulares y/o memorandos).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

	<ul style="list-style-type: none"> • Los formularios de registro de comités inscriptores y promotores, con sus respectivas actas serán aprobados por la Dirección de Gestión Electoral con el visto bueno de la Registraduría Delegada en lo Electoral. Del original firmado se guardará copia en la Dirección de Gestión Electoral. • Los formularios de recolección de apoyos con sus respectivas actas serán diseñados por la Dirección de Gestión Electoral y aprobados por la Dirección de Censo Electoral - Coordinación de Verificación de Firmas. Del original firmado se guardará copia en la Coordinación de verificación de firmas. • La inscripción de agrupaciones políticas está sujeta a la verificación de los requisitos formales, los cuales se encuentran relacionados en el manual de inscripción de candidatos. • La Registraduría Nacional del Estado Civil propenderá por facilitar el proceso de inscripción de candidaturas a las personas con discapacidad. • La Registraduría Nacional del Estado Civil propenderá por la realización de reuniones de socialización sobre lo concerniente a la inscripción de candidaturas con las entidades del Estado intervinientes, las agrupaciones políticas y la sociedad civil. • La Registraduría Nacional del Estado Civil actualizará los manuales de inscripción de candidaturas por cada elección ordinaria.
<p>Designación jurados de votación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Para la designación de los jurados de votación mediante sorteo en los municipios, se convoca a los Organismos de Control y agrupaciones políticas con el propósito de hacer el procedimiento público y transparente. En la diligencia, se efectúa un simulacro que permite visualizar cómo la herramienta tecnológica distribuye a los jurados de manera heterogénea, por cada una de las mesas y posteriormente se realiza el sorteo definitivo. • Los registradores del estado civil buscarán los medios más expeditos y efectivos para la notificación de citación de jurado de votación a cada una de las empresas, instituciones educativas y agrupaciones políticas. • Las resoluciones de exoneraciones con reemplazo se deben realizar dentro los diez (10) días calendario antes de la jornada electoral. • Es de carácter obligatorio el cargue del cronograma de capacitación de los jurados de votación en el software para efectos de notificación de la fecha, hora y lugar de la misma. • Para cada proceso electoral se designará un porcentaje de jurados en calidad de remanentes.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

	<ul style="list-style-type: none"> • El software de designación de jurados de votación garantizará el acceso al mismo a las agrupaciones políticas con el fin de ejercer control sobre el procedimiento. Las agrupaciones en mención solamente tendrán acceso a aquella información no reservada. • Por razones de seguridad, los formularios electorales con identificación alfanumérica, E-1 y siguientes, serán de uso restringido para el control y posterior liberación, bajo la responsabilidad de la Registraduría Delegada en lo Electoral. • Para las elecciones de Consejos Municipales y Locales de Juventud, a los formularios electorales con identificación alfanumérica, E-1 y siguientes se les agregará la letra J para facilitar su identificación. • Para la entrega de información electoral, deberá consultarse el Manual interno sobre políticas para la protección de datos personales del Macroproceso Electoral - DEMN06.
Capacitación a los actores del proceso electoral	<ul style="list-style-type: none"> • Las capacitaciones presenciales deberán enfocarse en metodologías prácticas para fortalecer el desempeño de los actores del proceso electoral. • La Entidad propenderá por realizar capacitaciones a todos los actores del proceso electoral. • En las capacitaciones presenciales y en el material didáctico se deberá hacer hincapié en el trato a las personas con discapacidad y adultos mayores. • La Entidad, en coordinación con las Entidades y la sociedad civil, publicará y difundirá la información relativa a las etapas del proceso electoral y sus especificidades a través del Sistema Integral de Capacitación Electoral - SICE-. • La Entidad conformará una base de facilitadores electorales y registradores <i>ad hoc</i> a nivel nacional con el fin de prepararlos y actualizarlos permanentemente en materia electoral y pedagógica. • Una vez culminadas las capacitaciones se realizarán encuestas de desempeño de manera selectiva con el fin de retroalimentar el proceso de capacitación electoral, con relación a la pedagogía, pertinencia del material utilizado y la labor del facilitador electoral. • La Dirección de Gestión Electoral solicitará a la Gerencia de Informática las capacitaciones sobre el software de escrutinio y el preconteo. • La Entidad, a solicitud del Consejo Nacional Electoral, capacitará a los observadores electorales acreditados en los asuntos que estos requieran de las etapas del proceso electoral. • La Dirección de Gestión Electoral Coordinará con la Gerencia de Talento Humano y la Gerencia Administrativa

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

	<p>y Financiera lo pertinente a la ejecución del cronograma de capacitaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para las elecciones de Consejos Municipales y Locales de Juventud, a los formularios electorales con identificación alfanumérica, E-1 y siguientes se les agregará la letra J para facilitar su identificación.
<p>Establecimiento y distribución de los kits electorales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los kits municipales deberán estar, en cada Registraduría del Estado Civil, mínimo cinco (5) días antes de la elección. • Los kits de mesa llegarán a los puestos de votación el día del evento electoral en los municipios zonificados. • Los kits de mesa en los municipios no zonificados llegarán a las Registradurías del Estado Civil como mínimo un día antes, para ser distribuidos a los puestos de votación. • Los kits departamentales deberán estar, en cada Delegación Departamental, mínimo cinco (5) días antes de la elección. • Los kits didácticos solo se enviarán para las elecciones ordinarias, para las demás elecciones se contemplará el uso de estos, según la asignación presupuestal. • Los kits electorales (cajas y documentos) deberán estar codificados de acuerdo con el tipo de kit, documento y por el departamento, municipio, zona, puesto y mesa, según sea el caso. • Los delegados Departamentales y los registradores del estado civil deberán disponer de un espacio adecuado para el almacenamiento, conservación y custodia de los kits electorales. • Por razones de seguridad, los formularios electorales con identificación alfanumérica, E-1 y siguientes, serán de uso restringido para el control y posterior liberación, bajo la responsabilidad de la Registraduría Delegada en lo Electoral. • Para la entrega de información electoral, deberá consultarse el Manual interno sobre políticas para la protección de datos personales del Macroproceso Electoral - DEMN06.
<p>Preparación y organización de la logística del puesto para el desarrollo de la votación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El registrador del estado civil deberá garantizar la gestión de todos los aspectos logísticos relacionados con el buen desarrollo del proceso de votación ante las autoridades correspondientes. • El registrador del estado civil deberá solicitar a los rectores de las instituciones educativas el listado de estudiantes mayores de edad que podrán prestar el servicio durante la jornada electoral en los términos previstos en la Ley 1227 de 2008.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

	<ul style="list-style-type: none"> • El delegado del registrador del estado civil no debe asesorar a los jurados de votación frente a la interpretación de las marcaciones o validez de los votos ni intervenir en las decisiones que tomen estos ya que son de su exclusiva competencia. • Los delegados del registrador del estado civil deberán garantizar las condiciones óptimas del puesto de votación antes de su apertura, conforme a lo estipulado en el Manual de delegados de Puesto. • Los delegados del registrador del estado civil deberán garantizar la prelación de las personas con discapacidad y adultos mayores y su libre acceso en el puesto de votación, así como tener disponible el material diseñado para esta población. • El registrador del estado civil determinará la hora en la cual se le entregará el formulario E-18 a los jurados remanentes que no fueron requeridos para prestar el servicio como jurados de votación. • La distribución de las mesas, urnas y cubículos deberá garantizar en todos los casos el derecho al voto secreto. • Los delegados del registrador del estado civil deberán estar atentos, visibles y disponibles para resolver cualquier inquietud logística generada durante el proceso de las votaciones. • Los delegados del registrador del estado civil deberán permitir el acceso a los medios de comunicación para realizar tomas panorámicas o paneos, siempre y cuando no se vulnere el derecho al voto secreto ni se obstruya la labor de los actores del proceso electoral. • Los delegados del registrador del estado civil deberán disponer de un espacio para la instalación de las Mesas de Justicia en todos los puestos de votación del territorio nacional. • Los delegados del registrador del estado civil deben propender por la permanencia de los seis (6) jurados de votación durante toda la jornada.
<p>Administración de pliegos electorales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los delegados departamentales y registradores del estado civil coordinarán y socializarán oportunamente en los Comités de Seguimiento Electoral la logística para el traslado de los pliegos electorales y documentos resultantes del evento electoral. • Siempre que los testigos electorales acreditados ante la Comisión Escrutadora, los apoderados y/o candidatos, soliciten información parcial o total del escrutinio, los secretarios de la Comisión entregarán en medio magnético los logs de seguridad del sistema. • La Entidad conservará en un lugar seguro la imagen de los discos de los equipos utilizados durante el escrutinio.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

	<ul style="list-style-type: none"> • La Entidad pondrá a disposición de las Comisiones Escrutadoras un sobre para introducir los votos escrutados en la respectiva instancia, como medida de transparencia en la cadena de custodia. • La Entidad escaneará y proyectará los formularios E-14 de Claveros para la verificación pública de los datos ingresados al aplicativo durante el escrutinio, como medida de transparencia. • La Entidad entregará a la información resultante del proceso de votación a quien así lo solicite, conforme a lo estipulado en el Manual interno de caracterización sobre política y procedimientos para la protección de datos personales. • Por razones de seguridad, los formularios electorales con identificación alfanumérica, E-1 y siguientes, serán de uso restringido para el control y posterior liberación, bajo la responsabilidad de la Registraduría Delegada en lo Electoral. • Para la entrega de información electoral, deberá consultarse el Manual interno sobre políticas para la protección de datos personales del Macroproceso Electoral - DEMN06.
Verificación de apoyos	<ul style="list-style-type: none"> • Para el desarrollo de la verificación de los apoyos presentados por los promotores de iniciativas ciudadanas se deberá tener en cuenta lo establecido en el Instructivo de Verificación de Apoyos. • Para el desarrollo de la verificación de los apoyos se hace necesario realizar el análisis técnico de las firmas presentadas; actividad que debe ser efectuada por grafólogos ya sea contratados por la entidad o solicitados a las entidades oficiales o los de la Organización Electoral. • El registrador del estado civil correspondiente no podrá certificar el cumplimiento de los requisitos constitucionales y legales de la verificación de los apoyos presentados, cuando el promotor no haya entregado los estados contables dentro del plazo contemplado en la Ley 1757 de 2015 o cuando los estados contables reflejen que la campaña excedió los toques individuales y generales de financiamiento permitidos por el Consejo Nacional Electoral. • Para la entrega de información electoral, deberá consultarse el Manual interno sobre políticas para la protección de datos personales del Macroproceso Electoral - DEMN06.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

Inscripción de Promotores o Comités Promotores	<ul style="list-style-type: none"> • El “Formulario de Inscripción del Promotor o el Comité Promotor para un Mecanismo de Participación Ciudadana” deberá estar disponible en la página web de la entidad. • El “Formulario de Inscripción del Promotor o el Comité Promotor para un Mecanismo de Participación Ciudadana” podrá ser solicitado por cualquier ciudadano, ya sea en nombre propio, o en representación de una organización social, partido o movimiento político. • La solicitud de inscripción del Promotor y/o Comité Promotor de uno de los mecanismos de participación podrá radicarse ante la Registraduría del Estado Civil correspondiente, por cualquier ciudadano, en nombre propio o en nombre de una organización social, partido o movimiento político. • La RNEC deberá verificar que los ciudadanos que se pretenden constituir como promotores de la iniciativa, sean ciudadanos en ejercicio y que la información registrada en el formulario corresponde a los nombres y número de identificación que se encuentran en la base de datos del Archivo Nacional de Identificación -ANI. • Para la entrega de información electoral, deberá consultarse el Manual interno sobre políticas para la protección de datos personales del Macroproceso Electoral - DEMN06.
--	--

8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La RNEC, a través de sus procesos y procedimientos, describe los requisitos normativos, las políticas de operación, la base documental, los responsables y controles de las actividades respectivas. Para la revisión y cambios del SGC, los responsables serán los relacionados en el numeral 5.3.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO

8.3.2 PLANIFICACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO

EN MATERIA DE INSCRIPCIÓN DE CANDIDATURAS Y CAPACITACIÓN A LOS ACTORES DEL PROCESO ELECTORAL

La RNEC determinó que la planificación del diseño y desarrollo del servicio electoral, con relación al proceso de *Debates Electorales*, aplica para los servicios de inscripción de candidaturas y la capacitación a los actores del proceso electoral. En el primer caso, dichas actividades se desarrollan en las actividades 6 (entradas), 7 y 8 (verificación) y 9 (validación) del procedimiento de *Inscripción de candidaturas (DEPD07)*.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

Por otra parte, para la planificación del diseño y desarrollo del servicio de educación a los ciudadanos, la RNEC describe las entradas, verificación y validación en el *Plan Institucional de Capacitación y Educación Electoral (DEDC01)*.

Esta planificación es revisada, aprobada y actualizada según se requiera para garantizar que cuando se proporcionen los servicios electorales, se incluyan todos los recursos, procesos, material de apoyo, personal y las herramientas requeridas y apropiadas para operar de manera eficiente y efectiva, y así asegurar el logro de los resultados planificados.

EN MATERIA DE PRECONTEO Y DIGITALIZACIÓN

Para la planificación del diseño y desarrollo de las actividades de preconteo y digitalización de los formularios electorales E-11 y E-14, la Gerencia de Informática define la estructura del equipo interdisciplinario de trabajo con los siguientes parámetros: perfiles, roles y responsabilidades, con el fin de establecer los recursos internos y externos de orden técnico, económico y recurso humano. Posteriormente se define el cronograma componentes técnicos **(GSFT04)** en el cual se especifican las actividades y subactividades a desarrollar en materia de preconteo y digitalización.

Esta planificación es revisada, aprobada, y actualizada según se requiera, para garantizar las actividades antes descritas, para operar de manera eficaz, y así asegurar el logro de los resultados planificados.

El control de la planificación se realiza a través del cronograma actividades anexo a este documento.

8.3.2.1 ACTIVIDAD DE DISEÑO Y DESARROLLO

Para el diseño y desarrollo del POE en el orden nacional, se tienen las siguientes actividades, sin ser limitativas:

Actividad	Responsables	Información documental producida por conservar
Elaborar el Calendario Electoral	Director de Gestión Electoral	Calendario Electoral
Directrices para elaborar el Plan Operativo Electoral	Delegado en lo Electoral Jefe de la Oficina de planeación	Acta, memorando, circular, según corresponda.
Elaborar el Plan Operativo en el formato establecido	Delegados departamentales y registradores especiales	Plan Operativo Electoral

8.3.2.2 ETAPAS DEL PROCESO REQUERIDAS

Una vez realizadas las actividades anteriores, para cada servicio electoral, se determinan los procesos y procedimientos aplicables descritos a continuación:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado: 15/07/2020

- 1) Para el servicio electoral a prestar en las elecciones ordinarias, son aplicables los siguientes procesos y procedimientos:

Procesos	Procedimientos aplicables
Debates Electorales	<ul style="list-style-type: none"> • Conformación y actualización de la Divipole (DEPD04) • Conformación del Censo Electoral (DEPD01) • Inscripción de candidaturas (DEPD07) • Designación jurados de votación (DEPD02) • Capacitación a los actores del proceso electoral (DEPD06) • Establecimiento y distribución de los kits electorales (DEPD09) • Preparación y organización de la logística del puesto para el desarrollo de la votación (DEPD08) • Administración de pliegos electorales (DEPD03)
Vinculación del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Vinculación del talento humano (VTCR01)
Permanencia del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Trámites de viáticos y gastos de viajes por comisión de servicios (PTPD04)
Gestión de recursos físicos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de seguros (GRPD03)
Gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de archivo (GDPD02)
Gestión contractual	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión contractual (GCCR01)
Sistema de Gestión y mejoramiento institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y control de documentos y registros (SGPD01)
Gestión de infraestructura tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de la infraestructura tecnológica (GIPD02)
Gestión de software	<ul style="list-style-type: none"> • Administración técnica de software (GSPD02)
Soporte técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo técnico a software (STPD01) • Apoyo técnico a infraestructura tecnológica remota y en sitio (STPD02) • Gestión de bases de datos (STPD03)
Comunicación organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación externa (COPD01) • Comunicación interna (COPD02)
Servicio al colombiano	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas PQRSDC (SCPD01) • Atención y servicio a los colombianos a través de diferentes canales (SCPD02)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

- 2) Para el servicio electoral a prestar en las elecciones nuevas y complementarias son aplicables los siguientes procesos y procedimientos:

Procesos	Procedimientos aplicables
Debates Electorales	<ul style="list-style-type: none"> • Conformación del Censo Electoral (DEPD01) • Inscripción de candidaturas (DEPD07) • Designación jurados de votación (DEPD02) • Capacitación a los actores del proceso electoral (DEPD06) • Establecimiento y distribución de los kits electorales (DEPD09) • Preparación y organización de la logística del puesto para el desarrollo de la votación (DEPD08) • Administración de pliegos electorales (DEPD03)
Vinculación del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Vinculación del talento humano (VTCR01). Sujeto a la disponibilidad de recursos.
Permanencia del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Trámites de viáticos y gastos de viajes por comisión de servicios (PTPD04)
Gestión de recursos físicos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de seguros (GRPD03)
Gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de archivo (GDPD02)
Gestión contractual	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión contractual (GCCRO1)
Sistema de Gestión y mejoramiento institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y control de documentos y registros (SGPD01)
Gestión de infraestructura tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de la infraestructura tecnológica (GIPD02)
Gestión de software	<ul style="list-style-type: none"> • Administración técnica de software (GSPD02)
Soporte técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo técnico a software (STPD01) • Apoyo técnico a infraestructura tecnológica remota y en sitio (STPD02) • Gestión de bases de datos (STPD03)
Comunicación organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación externa (COPD01) • Comunicación interna (COPD02)
Servicio al colombiano	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas PQRSDC (SCPD01) • Atención y servicio a los colombianos a través de diferentes canales (SCPD02)

- 3) Para el servicio electoral a prestar en los Mecanismos de Participación Ciudadana (en particular, la revocatorias al mandato, consultas populares, referendos y plebiscitos) y consultas populares partidistas e interpartidistas, son aplicables los siguientes procesos y procedimientos:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

Procesos	Procedimientos aplicables
Debates Electorales	<ul style="list-style-type: none"> • Conformación del Censo Electoral (DEPD01) • Designación jurados de votación (DEPD02) • Capacitación a los actores del proceso electoral (DEPD06) • Establecimiento y distribución de los kits electorales (DEPD09) • Preparación y organización de la logística del puesto para el desarrollo de la votación (DEPD08) • Administración de pliegos electorales (DEPD03)
Vinculación del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Vinculación del talento humano (VTCR01). Sujeto a la disponibilidad de recursos.
Permanencia del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Trámites de viáticos y gastos de viajes por comisión de servicios (PTPD04)
Gestión de recursos físicos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de seguros (GRPD03)
Gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de archivo (GDPD02)
Gestión contractual	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión contractual (GCCRO1)
Sistema de Gestión y mejoramiento institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y control de documentos y registros (SGPD01)
Gestión de infraestructura tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de la infraestructura tecnológica (GIPD02)
Gestión de software	<ul style="list-style-type: none"> • Administración técnica de software (GSPD02)
Soporte técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo técnico a software (STPD01) • Apoyo técnico a infraestructura tecnológica remota y en sitio (STPD02) • Gestión de bases de datos (STPD03)
Comunicación organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación externa (COPD01) • Comunicación interna (COPD02)
Servicio al colombiano	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas PQRSDC (SCPD01) • Atención y servicio a los colombianos a través de diferentes canales (SCPD02)

- 4) Para el servicio electoral a prestar en los Mecanismos de Participación Ciudadana, en particular, cabildo abierto e iniciativas legislativa y normativa, son aplicables los siguientes procesos y procedimientos:

Procesos	Procedimientos aplicables
Mecanismos de Participación	<ul style="list-style-type: none"> • Inscripción de promotores o comités promotores (MPPD02) • Verificación de apoyos (MPPD01)

- 5) Para el servicio electoral a prestar en los jueces de paz, son aplicables los siguientes procesos y procedimientos:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

Procesos	Procedimientos aplicables
Debates Electorales	<ul style="list-style-type: none"> • Conformación del Censo Electoral (DEPD01) • Designación jurados de votación (DEPD02)

- 6) Para el servicio electoral a prestar entidades públicas o privadas, se prestará el apoyo en la realización de este tipo de eventos electorales por requerimiento expreso de los interesados y según las reglas y recursos acordados por la RNEC.

8.3.3 ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO EN MATERIA DE INSCRIPCIÓN DE CANDIDATURAS Y CAPACITACIÓN A LOS ACTORES DEL PROCESO ELECTORAL

Para la planificación de la prestación de los servicios electorales, se consideran las siguientes entradas:

- Información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares.
- Recomendaciones y sugerencias del servicio electoral prestado por parte de las agrupaciones políticas, Procuraduría General de la República, observadores nacional e internacional, organismos multilaterales, y sociedad civil.
- Recomendaciones y sugerencias del servicio electoral realizado por parte de los funcionarios de la RNEC (validación).
- Censo Electoral de la elección inmediatamente anterior.
- Requisitos legales y reglamentarios:
- Normatividad electoral vigente aplicable a los dos servicios a prestar, referenciados en la base legal del Plan Operativo Electoral.
- Calendario Electoral.
- Requisitos funcionales y de desempeño (no aplican para las elecciones de Jueces de paz y apoyo a las entidades).
- Presupuesto asignado para la elección en cuestión.
- Cantidad de mesas de votación
- Cantidad de sufragantes por mesa.
- Cantidad de puestos de votación a habilitar.
- Cantidad de comisiones escrutadoras.
- Cantidad de jurados de votación.
- Cantidad de personal supernumerario a contratar.
- Cantidad y ubicación de estaciones biométricas.
- Cantidad de desarrollos tecnológicos requeridos.

EN MATERIA DE PRECONTEO Y DIGITALIZACIÓN

- Información proveniente de las elecciones anteriores.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

- Solicitudes de los diferentes actores (agrupaciones políticas, entes de control organizaciones nacionales e internacionales del proceso electoral.
- Evaluación integral de los requisitos legales, técnicos y administrativos, a efectos de que sean incorporados en caso de existir modificaciones.
- Pronunciamientos administrativos y jurisprudenciales de procesos electorales anteriores.
- Directrices institucionales de la Organización Electoral.
- Informes de la auditoría realizadas al proceso electoral.
- Mapa de riesgos y planes de continuidad y contingencia.

8.3.4 CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO

EN MATERIA DE INSCRIPCIÓN DE CANDIDATURAS Y CAPACITACIÓN A LOS ACTORES DEL PROCESO ELECTORAL

El control de la planificación se realiza a través de los controles establecidos en el procedimiento de *Inscripción de candidaturas (DEPD07)*, en el de *Capacitación a los actores del proceso (DEPD06)* y en el documento *Plan de institucional de capacitación y educación electoral (DEDC01)*.

EN MATERIA DE PRECONTEO Y DIGITALIZACIÓN

El control de la planificación se realiza a través del seguimiento del cumplimiento a las actividades establecidas en el cronograma componentes técnicos (GSFT04).

8.3.5 SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

El resultado producto del diseño y desarrollo es la planificación de cada servicio electoral en cuestión, que se describe en los POE y en el *Plan de institucional de capacitación y educación electoral (DEDC01)*.

El contenido del plan operativo de elecciones es el siguiente:

1. **INTRODUCCIÓN**
2. **ALCANCE DEL SERVICIO ELECTORAL**
3. **OBJETIVOS**
 - 3.1 Objetivo general
 - 3.2 Objetivos específicos
4. **LECCIONES APRENDIDAS**
5. **ROLES Y RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DEL PLAN OPERATIVO ELECTORAL -POE**
5. **COMUNICACIÓN DEL PLAN**
6. **INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO ELECTORAL**
 - 6.1 Datos, estadísticas e infraestructura
 - 6.2 Contexto interno y externo

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

- 6.3 Matriz Partes Interesadas
- 6.4 Análisis de riesgos
7. **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, CALENDARIO ELECTORAL E HITOS**
8. **SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO**
9. **CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO**
10. **CONTROL DE CAMBIOS DEL FORMATO**

El contenido del *Plan de institucional de capacitación y educación electoral (DEDC01)* deberá estar dividido en dos secciones: capacitación y educación electoral. Tendrá, como mínimo, objetivos, antecedentes, ámbitos de aplicación, metodologías y materiales, así como los recursos para la implementación y los roles y responsabilidades.

EN MATERIA DE PRECONTEO Y DIGITALIZACIÓN

El resultado producto del diseño y desarrollo es un documento previo que contiene, especificaciones técnicas, legales y administrativas exigidas para cumplir a cabalidad con el servicio.

8.3.6 CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La revisión y control de los cambios en la planificación del diseño y desarrollo, se evidencia mediante la información documentada a conservar en el numeral 8.3.2. cuando se dé el cambio.

Los cambios en el diseño y desarrollo se pueden presentar por aspectos normativos, técnicos y/o económicos; en caso de presentarse estos cambios se procederá a realizar una mesa técnica con los responsables y en caso de ser necesario se elaborará un acta con su registro de asistencia correspondiente.

8.3.7 VERIFICACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO

La verificación de la planificación del diseño y desarrollo se lleva a cabo a través de la aprobación del POE por parte de los registradores distritales y delegados departamentales responsables de la ejecución del plan.

8.3.8 VALIDACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO

La validación de la planificación del diseño y desarrollo se lleva a cabo a través de los simulacros que se realicen durante la ejecución del POE, así como también, los resultados del análisis y evaluación de la información de la ejecución de un POE en cuestión. Ello se considera como información de validación para el siguiente proceso electoral.

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

Véase el proceso de *Gestión contractual (GCCRO1)* de la RNEC para todo lo concerniente a lo contratación de bienes y servicios necesarios para organizar y asegurar los servicios electorales.

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 CONTROL DE PROVISIÓN DEL SERVICIO ELECTORAL

EN MATERIA DE INSCRIPCIÓN DE CANDIDATURAS Y CAPACITACIÓN A LOS ACTORES DEL PROCESO ELECTORAL

La RNEC lleva a cabo la provisión de los servicios electorales bajo condiciones controladas en materia de disponibilidad de información documentada, disponibilidad y uso de los recursos y actividades de seguimiento y medición, uso de infraestructura y designación de personal competente, de conformidad con lo descrito en los numerales 7, 8.1, y 9 del presente PDSE.

EN MATERIA DE PRECONTEO Y DIGITALIZACIÓN

Se encuentra a cargo de la Gerencia de Informática de la RNEC y comprende los procesos de transmisión, recepción mesa a mesa, digitalización de FRT, interpretación, verificación, validación, consolidación de la información y expedición de resultados electorales a nivel de comunas, localidades, municipios, distritos y departamentos, así como el seguimiento al avance del proceso y la generación de archivos para los módulos de verificación y divulgación de resultados electorales nacionales.

Las características del servicio a prestar, las actividades a desempeñar, los resultados a alcanzar, los recursos de seguimiento y medición, la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos y la designación de personas competentes y la validación para alcanzar los resultados, acciones para prevenir errores y las actividades de liberación entrega y posterior a la entrega del servicio se registrarán en el documento previo producto de la planificación de diseño y desarrollo.

Por último, conforme a las resoluciones expedidas por el CNE en materia de acreditación, derechos, deberes y obligaciones de los observadores electorales nacionales e internacionales, la RNEC pone a disposición de estos el personal e infraestructura electoral durante las tres etapas del debate electoral para asegurar la accesibilidad, debida capacitación y el respectivo monitoreo del proceso.

8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La identificación y trazabilidad en la ejecución del servicio electoral se encuentra en los registros de los procesos y procedimientos, en sus puntos de control, documento previo y actos administrativos y en el seguimiento específico a los POE.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

Para identificar, verificar, salvaguardar propiedad del cliente, la RNEC cuenta con una *Matriz de Infraestructura electoral y propiedad de los clientes (DEFT51)* y también cuenta con el *Manual interno de caracterización sobre políticas para la protección de datos personales (DEMN06)*.

En el caso de pérdida o destrucción de la información del cliente, la entidad atiende lo dispuesto en materia de denuncia ante la autoridad competente conforme a lo estipulado en el Código de Procedimiento Penal y de reconstrucción de esta, si aplica, de acuerdo con lo establecido en la Ley 594 de 2000 (Ley General Archivo) y la Sentencia T-398/2015, sobre la reconstrucción del archivo público.

En todo caso, la RNEC comunicará al cliente, a través de oficio y de los medios disponibles, sobre los hechos y los correctivos o actuaciones adelantadas por el funcionario responsable del procedimiento.

Para identificar, verificar, salvaguardar y proteger la propiedad del proveedor externo, la RNEC establece cláusulas en los contratos donde se determina el responsable y la forma de hacerlo. Y también se establecen las garantías por pérdida, daño o robo y la forma de realizar su respectivo trámite.

8.5.4 PRESERVACIÓN

La RNEC asegura que las salidas de sus productos y servicios durante su provisión se preserven mediante la custodia, organización y debido almacenamiento de la documentación producto del servicio electoral prestado, como se describe en los procedimientos de *Establecimiento y distribución de los kits electorales (DEPD09)*, actividades 10, 11, 12 y 13, *Administración de pliegos electorales (DEPD03)*, actividades 4, 5, 7 y 8, y en el proceso de *Gestión documental (GDCR01)*. Además, en la *Matriz de infraestructura electoral y propiedad de los clientes o proveedores externos (DEFT51)*, se identifica cómo se asegura la preservación de los documentos electorales arrojados por los sistemas de información de la entidad.

8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

Entrega de información electoral certificada (véase el procedimiento de *Administración de pliegos electorales (DEPD03)*) y disposición final del material electoral (véase el procedimiento de *Administración de archivo (GDPD02)*).

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

8.5.6 CONTROL DE CAMBIOS

La RNEC revisa y controla los cambios en la prestación de sus servicios electorales, en los procesos y procedimientos y en el POE, asegurándose con eso de la continuidad con la conformidad con los requisitos para la prestación de los servicios. En los casos en los que el cambio en los servicios requiera de la construcción de nuevos procesos o procedimientos, estos se deberán relacionar el PDSE y se llevará a cabo de acuerdo lo establecido en el procedimiento de *Gestión del Cambio y la Innovación (SGPD03)*.

La RNEC conserva la información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan los cambios y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión en la sección de cambios que se incluye en el PDSE, en los procesos y procedimientos y en el POE.

8.6. LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

La RNEC implementa las disposiciones planificadas en los procesos y procedimientos descritos en los POE y verifica los requisitos del servicio electoral en cuestión.

La liberación de los servicios electorales se lleva a cabo según las disposiciones planificadas, excepto cuando por virtud de una autoridad competente y cuando así se requiera del cliente es necesario modificar la planificación del servicio a prestar.

La información documentada sobre la liberación de los servicios se conserva conforme a lo dispuesto en los POE.

8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

La RNEC, en la revisión de sus procesos, procedimientos, trámites y servicios electorales, Identificó las 4 siguientes salidas no conformes:

1. Omisión del censo electoral de un ciudadano habilitado para ejercer el derecho al voto.

Se considera una salida no conforme cuando por error de la RNEC se omite del Censo Electoral a un ciudadano habilitado para ejercer el derecho al voto y estas omisiones superen un 0.5 % del total del Censo Electoral Nacional. Esta estadística reposa en el aplicativo para la expedición del E-12, relacionado en el procedimiento de *Confirmación del Censo Electoral (DEPD01)*. Cuando no supere el porcentaje establecido se identifica como una no conformidad.

El análisis y tratamiento de la no conformidad y/o salida no conforme, se encuentra descrito en las actividades 17 y 18 del procedimiento *Confirmación del Censo Electoral (DEPD01)* y el *Instructivo para la expedición del formulario E-12 (DEIN07)*.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

2. No apertura de una mesa de votación por motivos de orden público o fuerza mayor.

Se considera una salida no conforme cuando no sea posible la apertura del 3 % de las mesas con respecto al total de las mesas de votación habilitadas en el orden nacional para el proceso electoral en cuestión en los casos establecidos en el numeral 15 del artículo 7 del Decreto 2821 de 2013 del Ministerio del Interior, es decir, por motivos de orden público y en casos de fuerza mayor. Esta estadística será recabada de la bitácora del delegado de puesto, relacionada en el procedimiento de *Preparación y organización de la logística del puesto para el desarrollo de la votación (DEPD08)*. Cuando no supere el porcentaje establecido se identifica como una no conformidad.

El tratamiento para la corrección de la no conformidad y/o salida no conforme, compete a los registradores del estado civil, a través de la Comisión para la Coordinación y Seguimiento de los Procesos Electorales a nivel Distrital y Municipal y con la preaprobación de los delegados departamentales y registradores distritales y la aprobación de la Dirección de Gestión Electoral. En todo caso, los registradores del estado civil modificarán la resolución que fijó los puestos de votación en virtud de lo dispuesto en la Ley 6ª de 1990.

3. No entrega del kit de mesa o el material no cumple los requisitos o criterios de aceptación.

Se considera una salida no conforme la no entrega del kit mesa en las mesas de votación o cuando el material contenido en ellos no cumple los requisitos o criterios de aceptación, y superen el 0.5 % del total de los kits de mesa necesarios para el desarrollo de las votaciones a nivel Nacional. Esta estadística será recabada de la bitácora del delegado de Puesto, relacionada en el procedimiento de *Preparación y organización de la logística del puesto para el desarrollo de la votación (DEPD08)*. Cuando no supere el porcentaje establecido se identifica como una no conformidad.

Para el tratamiento de la no conformidad y/o salida no conforme, los registradores distritales y registradores del estado civil consultarán al registrador delegado en lo electoral.

4. Ciudadano con discapacidad no pueda ejercer el derecho al voto, infraestructura no cuenta con los ajustes razonables de accesibilidad.

Se considera una salida no conforme, cuando un ciudadano con discapacidad no pueda ejercer el derecho al voto, en tanto que la infraestructura electoral no cuenta con los ajustes razonables de accesibilidad y se identifique el 0.5 % del total de las personas con discapacidad relacionadas en el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad administrada por el Ministerio de Salud y Protección Social; esta estadística será recabada de la bitácora del delegado de puesto, relacionada en el

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

procedimiento de *Preparación y organización de la logística del puesto para el desarrollo de la votación (DEPD08)*. Cuando no supere el porcentaje establecido se identifica como una no conformidad.

Para el tratamiento de la no conformidad, una vez verificada la situación por parte del delegado de puesto, se activará el protocolo de traslado de la urna establecido mediante acto administrativo de la Registraduría Delegada en lo Electoral.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1 GENERALIDADES

La RNEC adoptó mediante la Resolución 2772 del 26 de marzo de 2021 el sistema de medición, seguimiento, control y evaluación de la gestión y resultados de la RNEC, donde se establecen los siguientes métodos: indicadores, encuestas de satisfacción de productos, servicios, atención o percepción; formatos de autoevaluación, seguimiento, control y evaluación; informes de seguimiento, control y evaluación de la gestión y los resultados; auditorías internas y el tablero de control que se constituye en la herramienta donde se consolidan y se realiza seguimiento de forma mensual, bimestral, trimestral y semestral y anual a todos los indicadores de procesos y estadísticas de la RNEC.

En la herramienta diseñada por la Oficina de Planeación para el registro y ejecución del objetivo estratégico, se registra el seguimiento del indicador estratégico.

Para el proceso de debates electorales se cuenta con los siguientes indicadores:

- Depuraciones del Censo Electoral.
- Jurados de votación capacitados.
- Autorizaciones al voto por omisión en el Censo Electoral.
- Hojas de vida de los puestos de votación actualizados y creados.
- Jurados de votación que asistieron a prestar el servicio.
- Jurados de votación remanentes que prestaron el servicio.
- Verificación de apoyos de grupos Significativos de Ciudadanos y/o Comités Promotores del Voto en Blanco.

Para el proceso de Mecanismos de Participación Ciudadana se cuenta con los siguientes indicadores:

- Mecanismos de participación Ciudadana inscritos.
- Apoyos verificados de los Mecanismos de Participación Ciudadana.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

Todas las especificaciones de los indicadores se encuentran en la correspondiente hoja de vida del indicador que podrá ser consultada en el *Manual de indicadores de gestión (SGMN03)*, en el tablero de control y en la herramienta del plan estratégico.

En particular, para los POE se cuenta con una estructura conformada por los procesos y procedimientos y sus controles, mediciones y seguimientos, para el cumplimiento de las actividades propuestas en los mismos, así como también para el seguimiento y la medición, se toman en cuenta los hitos críticos, los cronogramas establecidos y el calendario electoral. Mediante la supervisión e interventoría a los contratos, se hace la evaluación permanente al desempeño de los proveedores externos. En los casos de incumplimiento la RNEC establece las sanciones y multas contractuales correspondientes.

La RNEC monitorea el grado en el cual se cumplen las necesidades y expectativas del cliente a través de la realización de encuestas virtuales sobre los trámites de inscripción de candidatos, inscripción de ciudadanos y del día de la votación.

Por otra parte, se adoptó la Resolución No. 12966 del 9 de noviembre de 2021, “*Por la cual se actualiza la adopción del sistema de informes, reportes y actas de seguimiento y evaluación del nivel desconcentrado de la Registraduría Nacional del Estado Civil - RNEC*”.

9.2 AUDITORÍA INTERNA

La Auditoría Interna proporciona servicios de aseguramiento y asesoría independientes y objetivos, concebidos para agregar valor y mejorar las operaciones de la RNEC, con base en un equipo humano de alto desempeño, cumpliendo parámetros de calidad y adoptando los estándares y Normas de Auditoría, aportando un enfoque sistémico y disciplinado para evaluar y mejorar la eficiencia de los procesos, con el fin de aumentar la confianza en nuestros clientes, entes de control, y demás partes interesadas.

La Oficina de Control Interno conforma los equipos de auditores y realiza anualmente auditorías internas y/o en otros periodos de acuerdo con las necesidades específicas, de forma presencial o virtual, para establecer si el SGC:

1. Determina el nivel de conformidad de los requisitos normativos, y los de especificación técnica ISO/TS 54001:2019 y los relacionados con las actividades de la prestación del servicio electoral.
2. Comprueba la eficacia de los procesos en el logro de sus resultados y el cumplimiento de los requisitos aplicables (Legales, reglamentarios, normativos, contractuales y de la RNEC).
3. Identifica el cumplimiento de las actividades de mejoramiento planeadas y desarrolladas en la RNEC.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

4. Evalúa la compatibilidad y la alineación de los objetivos del sistema de gestión con la dirección estratégica de la RNEC.

La Jefatura de la Oficina de Control Interno realizará la planificación general en un programa anual de auditoría que contiene las actividades a desarrollar por el equipo de auditores, el cual es presentado al Comité de Coordinación de Control Interno para su aprobación. En el procedimiento de *Auditoría Interna al Sistema de Gestión (AIPD01)*, del proceso *Auditoría Interna*, se encuentra la metodología para su realización, los criterios y los objetivos de estas. Además, la RNEC considera evaluar si su SGCE, dentro de las auditorías internas que realiza, está conforme con obligaciones legales internacionales para elecciones democráticas, en los casos que aplique.

Para participar en actividades del programa anual de auditoría se debe ser auditor certificado en ISO 9001:2015 o auditor certificado en ISO/TS 17582: 2014 o ISO 54001:2019, en los términos establecidos en el procedimiento **AIPD01**. Esto garantiza la formación, experiencia y competencia necesaria.

La RNEC podrá contratar o hacer convenios de asistencia técnica de ejercicios específicos de revisión documental con organismos internacionales, Organismos Electorales de otros países certificados, entidades, empresas y personas expertas en sistema de gestión de calidad regulados por la ISO/TS 54001:2019, y bajo la dirección, la metodología y el criterio que definan conjuntamente el jefe de la Oficina de Planeación y el jefe de la Oficina de Control Interno.

Para la realización de las auditorías internas de calidad y la revisión documental del SGC de la RNEC, la entidad podrá incluir expertos externos bajo la dirección alcance y criterio de auditoría que establezca el jefe de la Oficina de Control Interno.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El registrador Nacional y el Comité Directivo efectúan anualmente la revisión al SGC y/o después de la ejecución de un servicio electoral específico, sí el registrador Nacional lo considera pertinente, con el fin de asegurarse sobre su adecuación, conveniencia y eficacia de acuerdo con la planeación y dirección estratégica. El resultado de dicha revisión se comunica a todos los responsables del SGCE.

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

- a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGCE.
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGCE, incluidas las tendencias relativas a:
 - La satisfacción de los usuarios y la retroalimentación de las partes interesadas.
 - Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.

	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

- Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios electorales.
- Las no conformidades y acciones correctivas.
- Los resultados de seguimiento y medición.
- Los resultados de las auditorías.
- Desempeño de los proveedores externos.

d) Adecuación de los recursos.

e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

f) Oportunidades de Mejora.

Nota: El registrador nacional definirá los apartes de la Revisión por la Dirección que se incluirán en la rendición de cuentas anual. Y, en todo caso, se incluirán en el informe de rendición de cuentas que se realiza de forma anual por el registrador nacional del estado civil y este informe es publicado en la página web de la entidad.

10. MEJORA

10.1 GENERALIDADES

Como producto de las auditorías 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 plantean acciones de mejora para sus procesos y servicios electorales.

10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Cuando se establezca una no conformidad (incumplimiento de un requisito) en la operación regular o en la ejecución de un servicio electoral específico, la entidad reacciona y, cuando sea aplicable controlarla, corrige y hace frente a las consecuencias de esta. Por lo tanto, se evalúan las acciones para eliminar las causas que dieron origen a la no conformidad, mediante su revisión y análisis y determinación de la existencia de No conformidades similares o que potencialmente puedan ocurrir; estableciendo la eficacia de la acción correctiva (acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir), mientras que la corrección (acción para eliminar una no conformidad detectada) puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva. Con la acción correctiva, se va a la causa de la no conformidad y con la corrección se puede trabajar antes, durante o después de que se genere la no conformidad.

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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

10.3 MEJORA CONTINUA

La RNEC efectúa el mejoramiento continuo del SCG como resultado de las revisiones, modificaciones y actualizaciones de sus procesos y procedimientos mediante ajustes operativos, administrativos, tecnológicos y legales. Igualmente, como producto de la revisión por la dirección, la alta dirección determina qué aspectos podrían mejorarse en el SCG de la entidad, los responsables de los procesos a nivel central y desconcentrado son los encargados de implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados por la administración, la mejora continua de los procesos, y establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad.

A través de los planes de mejoramiento que contiene las actividades que se implementarán con el fin de subsanar las causas que dieron origen a la no conformidad, y las demás oportunidades de mejora identificadas durante la auditoría. Este plan deberá ser elaborado por los responsables del proceso y estará sujeto a seguimiento por parte del auditor interno. En el procedimiento de *Planes de Mejoramiento (SIPD01)* del proceso *Seguimiento a la Gestión Institucional*, se encuentra la metodología para su realización, los criterios y los objetivos de estas.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
Nuevo	Cástulo Morales Payares Jefe de Oficina de Planeación. Juan Manuel Vargas Ayala Jefe de Control Interno. Jaime Hernando Suárez Bayona Registrador Delegado en lo Electoral. Youssef Sefair Silva Gerente de Informática.	26/06/2019	0
Se ajustaron los siguientes requisitos del documento: 4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos. 5.2.2. Comunicación de la política de calidad. 6. Planificación se incluyó el numeral 6.1.3 b relacionado con la protección de derechos fundamentales de los clientes 7.1.1. Recursos financieros. 7.1.2. Persona. 7.1.3. Infraestructura. 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos. 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición. 7.2. Competencia 7.2.2. Generalidades para el órgano electoral. 7.3. Toma de conciencia. 7.4. Comunicación 7.5. Información documentada 8. Operación 9.2. Auditoría Interna 9.3. Revisión por la dirección. 10. Mejora	Cástulo Morales Payares Jefe de Oficina de Planeación. Juan Manuel Vargas Jefe de la Oficina de Control Interno. Jaime Hernando Suárez Bayona Registrador Delegado en lo Electoral. Youssef Sefair Silva Gerente de Informática. Miguel Castelblanco Gordillo Gerente de Talento Humano. Sonia Fajardo Medina Directora Financiera.	23/08/2019	1
Se ajustaron los siguientes elementos y requisitos del documento: Listado de Directivos Presentación del Registrador 1.5 Servicios electorales 2.1 Referencias normativas externas 4.1 Cuestiones internas y externas. 4.2 Partes interesadas 4.3 Procesos del SGC 5.2 Comunicación de la política de calidad. 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades. 6.2 Objetivos de calidad. 6.2.1 Planificación, logro y monitoreo de los objetivos de calidad. 7.1.6 Conocimientos de la organización. 7.2 Competencia. 7.4.1 Comunicación interna. 7.5.1 Generalidades. 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios 9.1.1 Generalidades.	José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación Nicolás Farfán Namén Registrador Delegado en lo Electoral	15/07/2020	2

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

<p>Se ajustaron los siguientes elementos y requisitos del documento: Listado de Directivos 1.5 Servicio electoral 5.3 Roles y responsabilidades 7.1 Recursos 7.1.3.1 Generalidades 7.1.4 Ambiente 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo 9.1.1 Generalidades 8.3.2.1 Actividades de diseño y desarrollo</p>	<p>José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación Nicolás Farfán Namén Registrador Delegado en lo Electoral</p>	<p>16/09/2021</p>	<p>3</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Se eliminó, de la base legal, la Resolución 777 de 2021 relativa a las medidas que se debían adoptar por la pandemia. - Se incluyó, en la base legal, las resoluciones 1706 del CNE, Resolución de CITREP de la RNEC y la sentencia de la Corte Constitucional que ordenó la creación de las 16 circunscripciones. - Se cambió la imagen del mapa de procesos. - Se incluyó el acto administrativo que estableció los roles y responsabilidades en materia ambiental en los procesos electorales. - Se incluyó, en el numeral 7.1., el procedimiento de planeación y consecución de los recursos para los debates electorales. - Se incluyó, en el numeral 7.1.3.3. a los jurados de votación como uno de los actores que colaboran en garantizar la neutralidad en los puestos de votación. - Se incluyó, en el numeral 7.1.3.5. la publicación de las actas de escrutinio en los recintos en donde se desarrolla esta actividad. En este numeral, se determinaron las salas de prensa en donde se realiza la divulgación de los resultados electorales. - Se incluyo, en el numeral 7.1.4., la Resolución que adoptó el SG-SST - Se modificó el texto en numeral 8.2.1 relativas a las comunicaciones que realiza la Dirección de Gestión Electoral 	<p>José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación Nicolás Farfán Namén Registrador Delegado en lo Electoral</p>	<p>26/10/2022</p>	<p>4</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	PLANEACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	CÓDIGO	PGDC03
	DOCUMENTO	PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL - PDSE	VERSIÓN	2

Aprobado:15/07/2020

<ul style="list-style-type: none"> - Se modificaron los tratamientos de las salidas no conformes de lo numerales 1, 2 y 4 del numeral 8.7. - Se actualizó la resolución de adopción del sistema de informes, reportes y actas de seguimiento y evaluación del nivel desconcentrado. 			
---	--	--	--

ELABORÓ: Ligia Libaní Guerrero Gómez Profesional universitario Juan Camilo Ramírez Rodríguez Profesional especializado Héctor Alfonso Montero Álvarez Profesional especializado Sandra Liliana Sánchez Profesional especializado	REVISÓ: Sandra Liliana Sánchez Profesional Especializado Oficina de Planeación	APROBÓ: Comité Directivo
FECHA: 21/10/2022	FECHA: 21/10/2022	FECHA: 26/10/2022