

	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

1. OBJETIVO

Identificar, controlar, dar tratamiento y hacer seguimiento de las salidas no conformes, para garantizar que el usuario reciba un producto que cumpla con los requisitos de ley y los estándares de calidad establecidos en la RNEC.

2. ALCANCE

Inicia desde la identificación de las salidas no conformes de los procedimientos, RAPD01 “Inscripción en el registro civil” y RAPD03 “Preparación y expedición de tarjetas de identidad y cédulas de ciudadanía”, del Macroproceso de Registro Civil e Identificación, continúa con el análisis, tratamiento y control, para finalizar con la liberación del producto, que cuente con la garantía de cumplimiento de los requisitos de calidad, legalidad en su expedición y de las disposiciones planificadas.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Nivel central y desconcentrado.

4. BASE DOCUMENTAL

- Registro Civil de Nacimiento, Matrimonio y Defunción.
- Formato de Cedulación y tarjeta de identidad
- Formato Producción de autenticación de Firmas C.A.I.C., (CDFT01)
- RAMN02 - Manual Directrices Centro de Acopio.
- RAMN04 - Manual de Funcionamiento Estación Integrada de Servicios (EIS)
- RAMN05 - Manual Técnico de Validación e Individualización
- RAFT06 - Devolución de material por control de calidad.
- RAFT07 - Formatos de cedulación y tarjeta de identidad anulada o dañada.
- RAFT09 - Autorización de reprocesos.
- RAFT36 - Producto y/o salida no conforme.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

- RAFT43 - Matriz de Control, seguimiento de rechazos y devoluciones.
- RAFT45 – Reseña de Plena Identidad - Estación Integrada de Servicios - EIS
- GAPD02 – Gestión Integral de Residuos.
- GAMN01 – Manual del Sistema de Gestión Ambiental

5. BASE LEGAL

Norma (número y fecha)	Directriz legal
Constitución Política de Colombia de 1991	La Función Administrativa expresa que el Estado Colombiano estará en Función de la Ciudadanía de manera ágil, eficiente y eficaz.
Ley 1955 De 2019 “Por El Cual Se Expide El Plan Nacional De Desarrollo 2018-2022 Pacto Por Colombia, Pacto Por La Equidad	Artículo 333
CONPES Consejo Nacional de Política Económica y Social 3975 de 2019, definió la “POLÍTICA NACIONAL PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL E INTELIGENCIA ARTIFICIAL”	Que tiene como objetivo potenciar la generación de valor social y económico en Colombia mediante el uso estratégico de tecnologías digitales en el sector público y privado, impulsando la productividad y favoreciendo a los ciudadanos, igualmente, genera los habilitadores para la transformación sectorial con el fin de aprovechar y enfrentar esos retos derivados de la Cuarta Revolución Industrial (4RI), y dentro del cual, se establecieron objetivos específicos, entre otros los de: “ <i>OE 1. Disminuir las barreras que impiden la incorporación de tecnologías digitales en el sector privado y en el sector público para facilitar la transformación digital del país. OE 2. Crear condiciones habilitantes para la innovación digital en los sectores público y privado con el propósito que sea un mecanismo para el desarrollo de la transformación digital.</i> ”

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

Decreto 1260 de 1970 “Por el cual se expide el Estatuto del Registro del Estado Civil de las personas”.	Se establecen los lineamientos sobre la anulación, modificación, corrección de los Registros Civiles (Aplica todo el Decreto).
Decreto 1010 de junio de 2000 “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.”	Sección III Capítulo 5 Funciones por dependencia de la RNEC en el nivel central. Art. 38, 39 y 40. Capítulo 6 Función de RNEC en el nivel desconcentrado, art. 46 y 47
Resolución No. 2527 de 26 de enero de 2022: Por la cual se reorganiza la atención de población vulnerable en la Registraduría Nacional del Estado Civil y se suprime el Grupo Interno de Trabajo “Unidad de Atención a Población Vulnerable UDAPV”	Toda la disposición
Norma NTC ISO 9001: 2015	Numeral 8.7 Control De Salidas No Conformes
Circular Única de Registro Civil e Identificación	Toda la disposición.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

6. DEFINICIONES

- **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **ANULACIÓN DE REGISTRO CIVIL:** Es la Invalidación o declaración de nulidad del registro civil, lo cual trae como efecto el hecho de que tal registro (nunca ocurrió o surgió) sale del tránsito jurídico (a la vida jurídica), cuando se (considere que no existieron las circunstancias legales para la inscripción del mismo o se) fundamenta en una o varias de las causales de nulidad formal, señaladas de manera taxativa en el Artículo 104 del Decreto 1260 de 1970.
- **AUTORIZACIÓN DE SUSCRIPCIÓN DEL REGISTRO CIVIL:** Es la aprobación a la solicitud de firmar el RCX por parte del funcionario que observó la falta de la firma del titular de la oficina registral según la fecha de inscripción.
- **CANCELACIÓN DE REGISTRO CIVIL:** Corresponde a la cancelación de la inscripción, cuando la persona objeto de ella ya se encontraba registrada.
- **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito.
- **CORRECCIÓN:** Acción para eliminar una “no conformidad” detectada.
- **CORRECCIÓN DE REGISTRO CIVIL:** Corresponde a la solución de los errores mecanográficos, ortográficos y aquellos que se establezcan con la comparación del documento antecedente o con la sola lectura del folio, mediante la apertura de un nuevo folio donde se consignarán los datos correctos, solicitadas por escrito. Así mismo, corresponde a las correcciones solicitadas por escritura pública, o por decisión judicial en firme.
- **CQC:** (Control Quality Card). Control de Calidad de documento
- **DCU:** Unidad de Captura de datos en papel
- **EIS:** Estación Integrada de Servicio
- **GED ID:** Gestión Electrónica de Documentos (GED) de Identificación.
- **GED registro civil:** Gestión Electrónica de Documentos (GED) de Registro Civil.
- **HLED-WEB:** Herramienta Logística de Entrega de Documentos vía web.
- **LIBERAR:** Permitir el avance de la etapa respectiva del producto en la producción, posterior al aseguramiento de los requisitos establecidos para uso previsto.
- **MTR:** Sistema de producción de documentos de identidad. (Administrador de Transacciones).
- **NO CONFORMIDAD:** incumplimiento de un requisito.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

- **PRODUCTO:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos, se clasifica en bienes o servicios.
- **POWER BI:** Herramienta que se utiliza para análisis estadístico y toma de decisiones.
- **RECONSTRUCCIÓN:** Corresponde a la autorización para incorporar en el protocolo de una oficina registral la copia de un registro civil x que reposa en el SNI por pérdida o destrucción del original de la oficina, o la creación de un nuevo RCX si se aporta prueba sumaria de la existencia de este.
- **REPROCESO:** Acción tomada sobre un servicio no conforme para que cumpla con los requisitos, es decir, ejecutar nuevamente una o más actividades del proceso de prestación del servicio.
- **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **RETRATAMIENTO:** Corrección de datos biográficos.
- **SALIDA:** Resultado de un proceso.
- **SALIDA NO CONFORME:** Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos establecidos, identificada antes, durante o después de su entrega al cliente. Término que encierra el concepto de producto o servicio no conforme.
- **SHAREPOINT:** Herramienta tecnológica que se utiliza para organizar, almacenar y compartir información.
- **SIRC:** Sistema de Información de Registro Civil (SIRC)
- **VERIFICACIÓN:** Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Todas las oficinas con función registral (Registraduría Especiales, Auxiliares, Municipales, Notarías, Consulados, Inspección de Policía y las demás oficinas autorizadas por la Registraduría Nacional del Estado Civil), deben dar traslado a oficinas centrales de las solicitudes de nulidad, cancelación, suscripción y reconstrucción de las salidas no conformes de un registro civil.
2. Las oficinas con función registral (Registraduría Especiales, Auxiliares, Municipales, Notarías, Consulados, Inspección de Policía y las demás oficinas autorizadas por la Registraduría Nacional del Estado Civil), conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 del Decreto Ley 1260 de 1970, durante la inscripción de un Registro civil de nacimiento, matrimonio y defunción deberán agotar las etapas de: Recepción, Extensión, Otorgamiento, Autorización y Constancia.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

3. En atención a las novedades de corrección, reconstrucción, suscripción, anulación o cancelación de un registro civil de nacimiento, matrimonio o defunción se debe dar cumplimiento a lo establecido mediante el procedimiento RAPD02 Novedades en el registro civil.
4. Una vez establecidos los puntos de control e identificadas las salidas no conformes aplicar el tratamiento que garantice la expedición de documentos que cumplan los requisitos de calidad y estándares establecidos, legalidad en su expedición y las disposiciones planificadas.
5. Las Registradurías Especiales, Auxiliares, Municipales, Consulados, el Grupo de Servicio de Información Ciudadana -CAIC-, así como los registradores Ad-Hoc que se designen para la atención de campañas de población vulnerable y campañas de masificación de cédula de ciudadanía digital, durante la preparación de un trámite de documento de identificación, deben solicitar al usuario verificar si el trámite preparado está a conformidad, leyendo con detalle la información consignada o mostrada en la pantalla de EIS y antes de remitir la solicitud a los centros de acopio o dar por aceptado en la Estación EIS, se deberá dar cumplimiento a las acciones de verificación y control que garanticen el cumplimiento de las especificaciones, requisitos de calidad, contenido de datos biográficos y biométricos, establecidas en el procedimiento RAPD03, para evitar la generación de salidas no conformes: devoluciones y/o rechazos.
6. Cuando se presentan rechazos definitivos de documentos de identificación, las Registradurías Especiales, Auxiliares, Municipales, y consulados deben utilizar el medio más idóneo para comunicar al titular del documento la novedad, cuando se requiere toma de nuevo material y hacer seguimiento a los rechazos, registrando las acciones adelantadas y/o la evidencia del contacto realizado, a través del formato RAFT43 Matriz de Control y seguimiento de rechazos en la plataforma SharePoint. Para los trámites de Consulados el registro de seguimiento en dicho formato será realizado por el Grupo de trabajo de Cedulación en el Exterior.
7. Las Registradurías Especiales, Auxiliares, Municipales, y los Grupos de Servicio de Información Ciudadana-CAIC y de Cedulación en el Exterior deberán realizar la gestión y seguimiento a los rechazos de acuerdo con los siguientes parámetros:
 - Seguimiento 1: Debe realizarse dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles, una vez el rechazo se vea reflejado en el SharePoint. El rechazo podrá ser cerrado en este seguimiento siempre y cuando se logre solucionar de manera efectiva con el ciudadano, de lo contrario se deberá realizar un nuevo intento de seguimiento.
 - Seguimiento 2: Este nuevo intento debe llevarse dentro de los diez (10) días hábiles posterior al primer seguimiento. Si en este intento se logra dar una solución de manera efectiva al rechazo con el ciudadano este podrá cerrarse, de lo contrario se deberá llevar a cabo un nuevo intento.
 - Seguimiento 3: Deberá realizarse dentro de los diez (10) días hábiles posteriores al intento anterior. Si agotados todos los medios de contacto con el colombiano (correo, llamada, mensaje de texto, cartelera municipal, comunicación líderes comunidades, mensaje radial, entre otros) no fue posible entablar comunicación, se procede a cerrar el rechazo en

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

la matriz RAFT43, no obstante, el trámite permanecerá rechazado en la traza del MTR de manera que cuando el ciudadano se presente se le realizará el tratamiento correspondiente según el caso.

8. Las Registradurías Especiales, Auxiliares, Municipales, Consulados, el Grupo de Servicio de Información Ciudadana -CAIC-, durante la entrega o posterior a la entrega del registro civil o el documento de identificación deben solicitar al usuario verificar si éste contiene la información biográfica y/o biométrica que corresponde a su identidad. En caso de que la información contenida en el registro civil no corresponda, se deben realizar las correcciones pertinentes. En caso de que un documento de identidad expedido no corresponda con la identidad jurídica del titular, el registrador o cónsul procederá con la verificación del error a través del Centro de Acopio (a nivel nacional) o a través del Grupo de Cedulación en el Exterior (para consulados), los cuales confirmarán si procede o no al envío del plástico errado al Grupo de Validación e Individualización, a través del formato RAFT36 (ver numeral 19 Corrección de errores en documentos de la Circular Única de Registro Civil e identificación.

Nota: Para la devolución de los documentos desde un consulado, será la coordinación de Cedulación en el Exterior la encargada de diligenciar el formato RAFT36, en la plataforma SharePoint.

Téngase en cuenta que, si no aplica el retratamiento, deberá prepararse nuevo material. No se retrata documentos por los siguientes criterios: NUIP, foto, huella, firma y documento base inválido o inexistente

Para los documentos de identidad preparados en la Estación Integrada de Servicios EIS, teniendo en cuenta el funcionamiento de la misma, el funcionario está en la obligación de informar a cada usuario antes de concluir el trámite, que debe revisar la información contenida en la solicitud, ya que bajo la gravedad del juramento y con su propia mano, mediante el pad de firmas acepta y confirma que la información expuesta en la pantalla está correcta y le corresponde; por lo tanto salvo que se compruebe en el seguimiento de una novedad que efectivamente se trató de un error de la entidad, no aplicará el retratamiento de la solicitud.

Para trámites de documentos de identificación preparados en material decadactilar en estaciones DCU (cuando aplique su elaboración por este medio), es obligación del Registrador y de funcionario consular antes de preparar la tarjeta, leerle al ciudadano los siguientes artículos del Código Penal: Artículo 288: Obtención de documento público falso: El que para obtener documento público que pueda servir de prueba, induzca en error a un servidor público, en ejercicio de sus funciones, haciéndole consignar una manifestación falsa o callar total o parcialmente la verdad, incurrirá en prisión de tres (3) a seis (6) años. Artículo 296: Falsedad Personal. El que con el fin de obtener

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

un provecho para si o para otro, o causar daño, sustituya o suplante una persona o se atribuya nombre, edad, estado civil, o calidad que pueda tener efectos jurídicos, incurrirá en multa, siempre que la conducta no constituya un delito.

Adicional a lo anterior, una vez preparada la decadaclitar, debe ser firmada por el ciudadano, donde se avala que: *“hago constar que he leído el contenido del presente documento y con mi firma ratifico que la información biográfica y dactilar me corresponde”,* y también firmada por el Registrador o de funcionarios en consulado donde se avala lo siguiente: *“Hago constar que la toma de datos y reseña se hizo conjuntamente con el ciudadano”*.

9. El registrador, el funcionario del Grupo de Cedulación en el Exterior o del Grupo de Servicio de Información Ciudadana deben conservar en archivo digital el oficio y el formato RAFT36, generado a través del SharePoint correspondientes a los documentos devueltos con error hasta tanto sean resueltas las solicitudes. **Los casos pendientes deben hacer parte de la entrega de puesto de trabajo.**
10. Para el envío postal de las solicitudes de retratamiento de documentos de identidad, se tendrán en cuenta los lineamientos establecidos por la Gerencia Administrativa y Financiera en lo pertinente a los envíos postales.
11. Las Registradurías Especiales, Auxiliares, Municipales y el Grupo de Cedulación en el Exterior, deben hacer seguimiento a las salidas no conformes, verificando antes del envío de solicitudes, la competencia para el trámite correspondiente y la devolución del documento original, en los casos que sea necesario para su corrección. En este sentido aquellos que correspondan a corrección y anulación de registro civil se remitirá a las coordinaciones de la Dirección Nacional de Registro Civil según sea el caso y los que tengan que ver con documentos de Identificación, cédula de ciudadanía y tarjeta de identidad, a las coordinaciones de la Dirección Nacional de Identificación, de conformidad con las directrices impartidas.
12. Respecto a las solicitudes que correspondan a documentos de adultos mayores o a personas en condición de discapacidad los servidores públicos adelantarán los procedimientos con carácter prioritario.
13. Los Registradores Especiales, Auxiliares, Municipales y los Cónsules, deben dar cumplimiento a las directrices establecidas en la Circular Única de Registro Civil e Identificación, en especial en lo relacionado con el numeral 19.1 “procedimiento en caso de pérdida o hurto de documento para corrección, en custodia de la Registraduría, Consulado o empresa transportadora”.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

14. Las Delegaciones Departamentales y Registraduría Distrital, harán seguimiento permanente a los resultados de los indicadores de gestión RA13 y RA31, establecidos en el Manual de Indicadores SGMN03, como parte de la medición de resultados de este procedimiento, utilizando las herramientas tecnológicas puestas a disposición por el Nivel Central.
15. Para la realización de las actividades de este procedimiento tanto en el nivel central como en el desconcentrado, deben dar prelación a las herramientas disponibles de manera que se contribuya con la virtualización de la atención de los servicios, tanto a nivel interno como externo, que a su vez contribuirá con la mitigación del impacto de nuestra gestión sobre el medio ambiente.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

REGISTRO CIVIL – ANOMALÍAS Y PRESUNTAS IRREGULARIDADES					
#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1.	<p>Identificar: Generar y comunicar las anomalías y presuntas irregularidades a las Delegaciones Departamentales, a partir del análisis de los cruces de datos, que se encuentran publicados en el Share Point.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Continúa a la actividad 2 si se solicita a las registradurías. b. Continúa a la actividad 3 si se solicita a los demás entes. 	Trimestral	Grupo de validación y producción de RC	Correo electrónico	Archivo plano
2.	<p>Solicitar a los registradores copia de los soportes físicos de los antecedentes presentados durante la inscripción del registro civil y remitirlos a la oficina de Validación y Producción de Registro Civil.</p> <p>Una vez recibido el informe de las anomalías e irregularidades de registro civil, las Delegaciones Departamentales deberán actuar conforme a lo estipulado en la actividad No. 5</p>	Trimestral	Registradores Distritales, Delegados Departamentales, Registradores Especiales, Auxiliares y Municipales	Oficio remitario	Oficio remitario

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
3.	Recibir las solicitudes o informes de anomalías y presuntas irregularidades en registro civil, producto de las Auditorías de gestión de la Oficina de Control Interno, Visitas Administrativas, Informes de INTERPOL, Fiscalía, Migración Colombia, Oficinas de Pasaportes de Cancillería, Consulados, Registradurías, Delegaciones Departamentales y Notarías entre otros.	Permanente	Coordinación Grupo de Validación y producción de Registro Civil de la Dirección Nacional de Registro Civil	Notificación Comunicación	Escrito Comunicación Previa
4.	Solicitar a las oficinas de origen copia de los registros civiles y de los antecedentes presentados en la inscripción del registro civil con presuntas irregularidades.	Treinta (30) minutos	Coordinación Grupo de Validación y producción de Registro Civil de la Dirección Nacional de Registro Civil	Correo electrónico	Correo electrónico
5.	Emitir una Comunicación Previa y solicitar a las oficinas de origen copia de los registros civiles y de los antecedentes presentados en la inscripción del registro civil con presuntas irregularidades. En caso de presentarse un hecho evidente y flagrante, calificado así por el Grupo de Validación y Producción de Registro Civil, se procederá a proferir la Resolución de Nulidad o Invalidez del registro civil sin requerir la apertura de actuación administrativa.	Dos (2) horas	Coordinación Grupo de Validación y Producción de Registro Civil de la Dirección Nacional de Registro Civil	Correo electrónico Correo electrónico solicitud antecedentes oficina registral	Citaciones, Despacho Comisorio, correos electrónicos y oficios

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
6.	<p><u>Análisis y tratamiento</u> Analizar la información recibida, en cuanto a la solicitud de nulidad del registro civil y proceder de acuerdo con lo siguiente:</p> <p>a. En caso de que NO proceda la nulidad o invalidación del registro civil, se deberá informar a la autoridad solicitante indicando las causales por las cuales no se da continuidad.</p> <p>b. En caso de que SÍ proceda continuar con la siguiente actividad.</p>	Un (1) día	Coordinación Grupo de Validación y Producción de Registro Civil de la Dirección Nacional de Registro Civil	Correo electrónico	Correo electrónico
7.	Emitir Actuación Administrativa Comunicación Previa	Tres (3) horas	Coordinación Grupo de Validación y Producción de Registro Civil de la Dirección Nacional de Registro Civil	Correo Electrónico, Solicitud antecedentes oficina registral	Citaciones, Despacho Comisorio, correos electrónicos y oficios

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
8.	<p>Valorar y analizar las pruebas recibidas que dieron lugar a la investigación, según la conducencia, pertinencia y utilidad de la prueba. Artículo 40 CPACA. Capítulo 1</p> <p>Nota. En caso de requerirse se podrá solicitar pruebas de oficio o a petición según corresponda.</p>	Un (1) día	Coordinación Grupo de Validación y Producción de Registro Civil de la Dirección Nacional de Registro Civil	Oficio o comunicación	Oficios, peritajes, informes, peticiones
9.	Proferir la Resolución de Nulidad o Invalidación del registro civil	Dos (2) días	Coordinación Grupo de Validación y Producción de Registro Civil de la Dirección Nacional de Registro Civil, DNRC	Resolución y acta de Notificación	Escrito de Resolución, Citaciones, Despacho Comisorio, Correos electrónicos oficios, publicaciones y constancia de ejecutoria.
10.	Notificar el acto administrativo, conforme lo establece el artículo 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo - CPACA	De uno (1) a cinco (5) días de acuerdo con las etapas	Coordinación Grupo de Validación y Producción de Registro Civil de la Dirección Nacional de Registro Civil, DNRC	Acta de Notificación	Citaciones, Despacho Comisorio, Correos electrónicos oficios, publicaciones y constancia de ejecutoria.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
11.	Comunicar mediante oficio la decisión administrativa, a las diferentes Oficinas internas y externas, Control Interno, Control Disciplinario, Oficina Jurídica de la Entidad, Servicio Nacional de Inscripción y Dirección Nacional de Identificación, así como Cancillería, Migración Colombia, Superintendencia de Notariado y Registro, Notarías, Registradurías, Delegación Departamental.	Tres (3) días	Coordinación Grupo de Validación y Producción de Registro Civil de la Dirección Nacional de Registro Civil	Soporte de la comunicación realizada.	Oficios remisorios y comunicaciones
12.	<u>Seguimiento:</u> Registrar por parte de las Delegaciones Departamentales en el SharePoint el informe y plan de trabajo y acciones de mejora implementadas, con el propósito de disminuir los registros civiles expedidos sin requisitos de ley y validez en su circunscripción.	Trimestral	Registradores Distritales, Delegados Departamentales, Registradores Especiales, Auxiliares y Municipales	Share Point	Informe y plan de trabajo.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

REGISTRO CIVIL – ANULACIÓN – CANCELACIÓN – SUSCRIPCIÓN – RECONSTRUCCIÓN

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
13.	<p><u>Identificar:</u></p> <p>Recibir la solicitud o petición de parte del ciudadano colombiano cuando en el registro civil expedido se vea afectada la validez del mismo, esté inscrito más de una vez, se haya destruido o perdido. Dicha solicitud se deberá remitir al Grupo Jurídico de registro civil en el nivel central.</p>	Un (1) día aproximadamente	Oficinas con función registral	Oficinas con función registral	Oficio con Radicado de la Oficina de Correspondencia
14.	<p><u>Análisis y tratamiento:</u></p> <p>Analizar y validar las pretensiones o causales manifestadas por el solicitante y de conformidad con el ordenamiento jurídico proceder de la siguiente forma:</p> <p>a. Si el Registro Civil se encuentra inmerso en alguna de las causales de nulidad formal, establecidas en el Decreto 1260 de 1970 - Artículo 104, se debe proceder mediante acto administrativo a ordenar la nulidad del Registro Civil, por solicitud expresa de su titular o de su representante Legal, de no ser viable se orientará al peticionario.</p> <p>b. Si la solicitud corresponde a que el registro civil no tiene la firma del funcionario registral y por lo consiguiente no nació a la vida jurídica, se autoriza mediante acto</p>	Treinta (30) días calendario aproximadamente	Profesional Designado - Grupo Jurídico de Registro Civil	Se corrobora en el Registro Civil (físico) que exista alguna de las 5 causales de nulidad forma	Oficio con Radicado de la Oficina de Correspondencia. Resolución de anulación, Registro en SIRC del RCX Anulado, cancelado, o suscrito por el Servicio Nacional de Inscripción.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<p>administrativo previa certificación del funcionario registral, la firma extemporánea del mismo.</p> <p>c. Si la solicitud corresponde a la cancelación de un registro civil que presenta múltiple inscripción, se ordenará la cancelación mediante acto administrativo siempre y cuando corresponda al mismo hecho, conforme a la jurisprudencia en la materia. De no ser viable se orientará al peticionario</p> <p>d. Si la solicitud corresponde a una reconstrucción, después de establecer su viabilidad se deberá emitir un acto administrativo que la autorice de lo contrario se orientará al peticionario.</p>				

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

IDENTIFICACIÓN – ETAPA DE PREPARACIÓN Y CARGUE DE DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
15.	<p><u>Procede de la actividad No. 5 del procedimiento RAPD03 Identificar</u></p> <p>Recibir en forma automática los formatos RAFT45 generados de las solicitudes de documentos realizadas en estaciones EIS con las inconsistencias detectadas frente a los registros en SIRC, MTR y ANI, bien sea por impresiones dactilares o por una vinculación con registro civil de defunción.</p>	Permanentemente	Servidores Validación e Individualización	SharePoint RAFT45	RAFT45
16.	<p><u>Análisis y tratamiento de RAFT45 por autenticación biométrica:</u></p> <p>Realizar la validación de las solicitudes recibidas determinando si las impresiones dactilares corresponden al titular o cumplen con la calidad requerida para realizar el cotejo.</p> <p>a. Si se establece que las impresiones dactilares corresponden al titular se acepta la solicitud y se carga al flujo de producción remitiéndose en forma automática la contraseña al colombiano. (Retomar en la actividad 19 del procedimiento RAPD03).</p>	De cinco (5) a treinta (30) minutos según cada caso	Servidores Grupos de Validación e Individualización Archivos de identificación Jurídica DNI	SharePoint RAFT45	RAFT45

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<p>b. En los casos en los que se determine que las impresiones dactilares no le corresponden al titular según el trámite de primera vez o de renovación de T.I., se deja pendiente la solicitud y se remite a Archivos de Identificación, para que se someta a un CCT, quienes determinan si se acepta y se carga al flujo de producción remitiéndose en forma automática la contraseña al colombiano.</p> <p>c. Las solicitudes que sean rechazadas por el Grupo de Validación e Individualización o el Grupo de Archivos de Identificación serán comunicadas de forma automática al correo electrónico aportado por el ciudadano y a la Registraduría o consulado donde se realizó el trámite para su respectivo tratamiento de acuerdo con lo establecido en el manual de funcionamiento de estación Integrada de servicios – EIS RAMN04.</p> <p>d. En caso de posible suplantación o casos que requieran un estudio legal por sus particularidades, se dará traslado al Grupo de Jurídica de la DNI para que se brinde la respuesta correspondiente.</p>				
17.	<u>Análisis y tratamiento de RAFT45 por vinculación con registro civil de defunción</u>				

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<p>Realizar la validación del registro civil de defunción de las solicitudes recibidas determinando si las huellas corresponden al titular del NUIP que se encuentra cancelado por muerte - vigencia 21.</p> <p>a. Si las impresiones dactilares corresponden con las del NUIP con vigencia 21 se procede a desvincular el registro civil de defunción con el NUIP en el Sistema de Información de Registro Civil, y se informa al Grupo de Recepción por medio del SharePoint que fue aceptada la solicitud para su inserción al flujo de producción, remitiéndose en forma automática la contraseña al colombiano.</p> <p>b. En caso de existir adicionalmente afectación de la vigencia en el ANI, se restablece la misma mediante resolución, y se informa al Grupo de Recepción por medio del SharePoint que fue aceptada la solicitud para su inserción al flujo de producción, remitiéndose en forma automática la contraseña al colombiano.</p> <p>Nota: Retoma en la actividad 13 del procedimiento RAPD03.</p>		<p>Servidores Servicio Nacional de Inscripción</p> <p>Grupo de Novedades</p>	SharePoint RAFT45	RAFT45
18.	<u>Procede de la actividad No. 16 del procedimiento RAPD03</u>	Tres y medio días	Servidores centro de Acopio	Base de datos en el Servidor del	Registro de procesamiento en aplicativo de centro de

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<p><u>Identificar:</u></p> <p>Procesar el material decadactilar recibido, en el aplicativo “Centro de Acopio” según Manual de Directrices de Centros de Acopio RAMN02.</p> <p>Si hay inconsistencia en los datos, resolver internamente o clasificar por lugar de origen para devolver el material según manual.</p>			Centro de Acopio	acopio y comunicación de devolución
19.	<p><u>Registro, análisis y tratamiento de las devoluciones en Centros de Acopio:</u></p> <p>Detectar, las causas y evaluar las acciones para corregir la salida no conforme y según el caso determinar:</p> <p>a. Si aplica una acción correctiva en los centros de acopio o en el grupo de cedulaación en el exterior.</p> <p>b. Si no supera los controles de calidad se devuelve al lugar de preparación, Registraduría Auxiliar, Especial, Municipal o a Cedulaación en el Exterior quien comunicará los casos a solucionar a los funcionarios consulares, con el fin de que se realicen las gestiones pertinentes para garantizar el cumplimiento de los requisitos. (Formato RAFT06).</p>	Ocho (8) días de devolución después de haber llegado al Centro de acopio	Servidores Centros de Acopio	Registro en el archivo de Excel	RAFT06 Devolución de material por control de calidad
20.	<u>Seguimiento:</u>				

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<p>Informar y hacer seguimiento desde los centros de acopio de cada Delegación Departamental, a las Registradurías Especiales, Auxiliares y Municipales y desde el grupo de Cedulación en Exterior a los Consulados, a los registradores las devoluciones y faltantes; con el fin de que se contacte al colombiano para llevar a cabo el tratamiento que corresponda según el caso.</p> <p>Cargar el formato de registro y seguimiento en el Share Point</p>	Semanalmente	Servidores Centros de Acopio y Grupo Cedulación en el Exterior	RAFT36 SharePoint	RAFT06 Devolución de material por control de calidad
21.	<p><u>Registro, análisis y tratamiento de devoluciones en las Registradurías:</u></p> <p>Las Registradurías Especiales, Municipales, Auxiliares y funcionarios consulares, teniendo en cuenta la causal de devolución del material de las solicitudes, deberán realizar las siguientes actividades:</p> <p>a. Contactar al colombiano y/o realizar el tratamiento que corresponda según la causa de devolución.</p>	Permanente	Registradores Especiales, Auxiliares, Municipales. Funcionarios consulares y Cedulación en el exterior	Correo electrónico	

 <p>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</p>	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<p>b. Reportar el informe de seguimiento a los centros de acopio del tratamiento realizado sobre las devoluciones. Las Oficinas consulares reportarán al grupo de Cedulación en el Exterior.</p> <p>c. El material de los casos que tiene solución desde el Centro de acopio es devuelto para su retratamiento.</p> <p>En los casos en los que se requiera preparar nuevo material, retomar en la actividad No. 4 del procedimiento RAPD03</p> <p>En los casos en los que NO se requiera preparar nuevo material, retomar en la actividad No. 16 del procedimiento RAPD03</p>				
22.	<p><u>Destrucción de material objeto de devolución</u></p> <p>Identificar y realizar la destrucción del material para el que hayan transcurrido ocho (8) meses desde la fecha de recepción en la Registraduría Especial, Municipal, Auxiliar y en el Grupo de Cedulación en el Exterior sin que el ciudadano se haya presentado a solucionar el caso.</p> <p>Del Acta de Destrucción de este material, se remitirá copia digital a los centros de Acopio para verificación.</p>	Mensualmente	Registradores Especiales, Auxiliares, Municipales Cedulación en el Exterior	RAFT07 Formatos de cedulación y tarjeta de identidad anulados o dañados	RAFT07 Formatos de cedulación y tarjeta de identidad anulados o dañados

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	Para el Grupo de Cedulación en el Exterior el acta de destrucción se remitirá al Centro de Acopio Piloto del Nivel Central.				Acta de destrucción de tarjetas decadactilares dañadas o anuladas (Anexo 1 Manual RAMN02)
23	Verificar que se haya cumplido con el proceso de destrucción, evidenciando la observancia del criterio planteado anteriormente.	Mensualmente	Centros de Acopio	Informe Ejecutivo de Operatividad	Informe Ejecutivo de Operatividad
24.	Realizar seguimiento y análisis al indicador de resultado de devoluciones RA13, generando las acciones de mejora correspondientes en los casos en que el resultado del indicador se encuentre en rango regular o malo.	Trimestral	Delegados Departamentales y Grupo Cedulación en el Exterior	Indicador RA13	Formato AIFT08

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

IDENTIFICACIÓN – VALIDACIÓN DE DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
25.	<p><u>Procede de la actividad No. 20 del procedimiento RAPD03</u></p> <p><u>Identificar</u></p> <p>Resultado de la gestión adelantada en los módulos de investigación, se identifican los trámites que no aprueban los controles o la información biográfica o biométrica del solicitante, los cuales son clasificados en diferentes códigos de rechazo temporales o definitivos.</p>	Diez (10) minutos aproximadamente	Servidores de la Coordinación de Validación e Individualización	Verificación en los sistemas	Registro en MTR
26.	<p><u>Registro, análisis y tratamiento de rechazos:</u></p> <p>El Grupo de Validación e Individualización, informará semana vencida, los rechazos reportados por el aliado tecnológico a través de la plataforma de SharePoint en el formato RAFT43 Matriz de control de tratamiento y seguimiento de rechazos.</p> <p>Nota: Incluye los rechazos generados en la etapa de control de calidad en fábrica.</p>	Dos (2) a cuatro (4) horas aproximadamente	Servidores de la Coordinación de Validación e Individualización	Data entregada por el aliado tecnológico	RAFT43 Matriz de control de tratamiento y seguimiento de rechazos

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
27.	<p>De acuerdo con el tipo de rechazo, evaluar las acciones requeridas para corregir la salida no conforme y según el caso determinar el tratamiento de acuerdo con lo siguiente:</p> <p>a. Si el rechazo es temporal: con código 1061 se realiza retratamiento en el grupo de Validación e Individualización para que entre en flujo de producción y con código 2011 se solicita relanzamiento al aliado tecnológico mediante comunicación periódica. Retoma en actividad 19 del procedimiento RAPD03.</p> <p>Nota: para el seguimiento en la matriz, el centro de acopio verificará y registrará en ella los casos solucionados en el nivel central.</p>	Permanente	Servidores de la Coordinación de Validación e Individualización	RAFT43 "Matriz de Control de Tratamiento y Seguimiento de Rechazos	<p>Registro en MTR</p> <p>RAFT43 "Matriz de Control de Tratamiento y Seguimiento de Rechazos</p>
	<p>b. Si el rechazo es definitivo, para los códigos 1001, 1002, 1003, 1012, 1022, 1031, 1043, 1070, 2021, 2022, 3000, 4001, 4003, le corresponde a la Registraduría Auxiliar, Especial, Municipal, Grupo de cedula en el exterior (trámites de Consulados) dar tratamiento según lo indicado en el listado de rechazos (ver manual RAMN05, anexo B: Lista de códigos de rechazos).</p>	Sujeto a la presentación del ciudadano	Registradurías Especiales, Municipales, Auxiliares, Cedula en el Exterior y Servicio de Información Ciudadana-CAIC	RAFT43 "Matriz de Control de Tratamiento y Seguimiento de Rechazos	<p>Registro en MTR</p> <p>RAFT43 "Matriz de Control de Tratamiento y</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<p>Según el tratamiento dado, solicitar a Validación las que requieren retratamiento y/o relanzamiento.</p> <p>Nota. El grupo de Cedulación en el Exterior informará a los consulados los rechazos y el tratamiento correspondiente según el caso. Así mismo solicitará el relanzamiento y/o retratamiento directamente al aliado tecnológico.</p>				Seguimiento de Rechazos
28.	<p>Seguimiento:</p> <p>Realizar de forma permanente por parte de los Registradores Especiales, Auxiliares, Municipales y servidores del Grupo de Cedulación en el Exterior el seguimiento y registro del tratamiento realizado a los rechazos, mediante el formato RAFT43 “Matriz de Control de Tratamiento y Seguimiento de Rechazos” en la plataforma SharePoint.</p> <p>En los casos en los que se requiera preparar nuevo material, retomar en la actividad No. 4 del procedimiento RAPD03</p> <p>En los casos en los que se realice un retratamiento de la solicitud, retoma en la actividad 19 del procedimiento RAPD03</p>	Semanalmente	Registradurías Especiales, Municipales, Auxiliares, Cedulación en el Exterior y Servicio de Información Ciudadana-CAIC	RAFT43 “Matriz de Control de Tratamiento y Seguimiento de Rechazos”	RAFT43 “Matriz de Control de Tratamiento y Seguimiento de Rechazos”

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
29.	<p>Generar mensualmente un reporte con el análisis realizado frente a las cifras presentadas en el periodo a través de la herramienta Power BI.</p> <p>Este reporte deberá ser socializado con los Registradores, y el equipo de trabajo del departamento, así como con los Cónsules y formular las acciones de mejora correspondientes.</p>	Mensual	Delegados Departamentales Registradores Distritales, Grupo Cedulación en el Exterior y Servicio de Información Ciudadana-CAIC	Power BI	Reporte
30.	<p>Evaluar los resultados del indicador RA31 generado en el nivel central; cuando el resultado se encuentre en rango malo documentar las acciones de mejora en los formatos AIFT08 y SIFT04 de acuerdo con lo establecido en el procedimiento SIPD01 Planes de mejoramiento.</p>	Trimestral	Delegados Departamentales Registradores Distritales	Indicador RA31	Formato AIFT08 SIFT04

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

IDENTIFICACIÓN – ETAPA DE PRODUCCIÓN Y ENVÍO DE DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
31.	<p><u>Procede de actividad No. 24 del procedimiento RAPD03</u></p> <p><u>Identificar:</u></p> <p>Realizar los controles manuales de CQC, a cada documento impreso, identificar aquellos que no aprueban calidad en foto, firma y huella según los estándares de impresión del documento.</p>	Permanente	<p>Grupo Producción y Envío</p> <p>Aliado tecnológico</p>	Documento vs información en MTR	Reporte de rechazos
32.	<p><u>Análisis y tratamiento de rechazos por control de calidad en fábrica de documentos:</u></p> <p>Cuando el documento no aprueba los controles de calidad y requisitos establecidos para la producción de un documento de identificación (foto, firma y/o huella, consistencia entre las imágenes y la información biográfica del solicitante o problemas generados en el proceso de fabricación) y según el caso realizar el siguiente tratamiento:</p> <p>a. Los documentos que no aprueban el control CQC (Plástico, tamaño, calidad en la laminación, tintas entre otros), se debe identificar el error, solicitar la reproducción inmediata y enviar a destrucción.</p>	Permanente	Aliado tecnológico	<p>Registro en MTR</p> <p>Actualización base de datos de destrucción de documentos</p>	<p>Registro en MTR</p> <p>Actas de destrucción - base de datos de control destrucción de documentos.</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
	<p>b. Los documentos que no aprueban el control de datos biográficos y biométricos se rechazan definitivamente, se registra en el consolidado de rechazos y se envían a destrucción (En concordancia con la actividad 37 del procedimiento RAPD03).</p> <p>En los casos en los que se requiera preparar nuevo material, retomar en la actividad No. 4 del procedimiento RAPD03</p> <p>Los documentos producidos que no aprueban los controles de calidad se destruyen y se genera acta de destrucción de los acumulados en el área, durante la última semana de cada mes.</p>				

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

IDENTIFICACIÓN – ETAPA DE ENTREGA DE DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
33.	<p><u>Procede de actividad No. 29 del procedimiento RAPD03</u></p> <p><u>Identificar:</u></p> <p>Solicitar al colombiano durante la entrega del documento de identidad la revisión y verificación de los datos biográficos y biométricos, con el fin de identificar la conformidad de la información contenida en su documento.</p>	Cinco (5) minutos aproximadamente	Registradores Especiales, Municipales, Auxiliares y Cónsules Servicio de Información Ciudadana-CAIC	Documento de identificación	NA
34.	<p><u>Análisis:</u></p> <p>Si durante la entrega del documento de identidad o en forma posterior, el titular detecta que está mal expedido, el Registrador deberá solicitar al Centro de Acopio o el cónsul al grupo de cedulación en el exterior, realizar la verificación y determinar si efectivamente fue error de la Entidad, quien dará el aval para proceder con la corrección o no de este según se describe a continuación:</p> <p>a. En caso de que proceda la corrección: se deberá informar el procedimiento al titular del documento, validar si el comprobante de documento en trámite</p>	Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud	Reportan: Registradores Especiales, Municipales, Auxiliares, Cónsules, Servicio de Información Ciudadana-CAIC Verifican: Centro de Acopio y Grupo de Cedulación en el Exterior	Consulta bases de datos HLED WEB RAFT36 en SharePoint	Correo de verificación al Centro de Acopio Oficio remisorio con Formato RAFT36 “Producto y/o salida no conforme” Transferencia HLED WEB

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

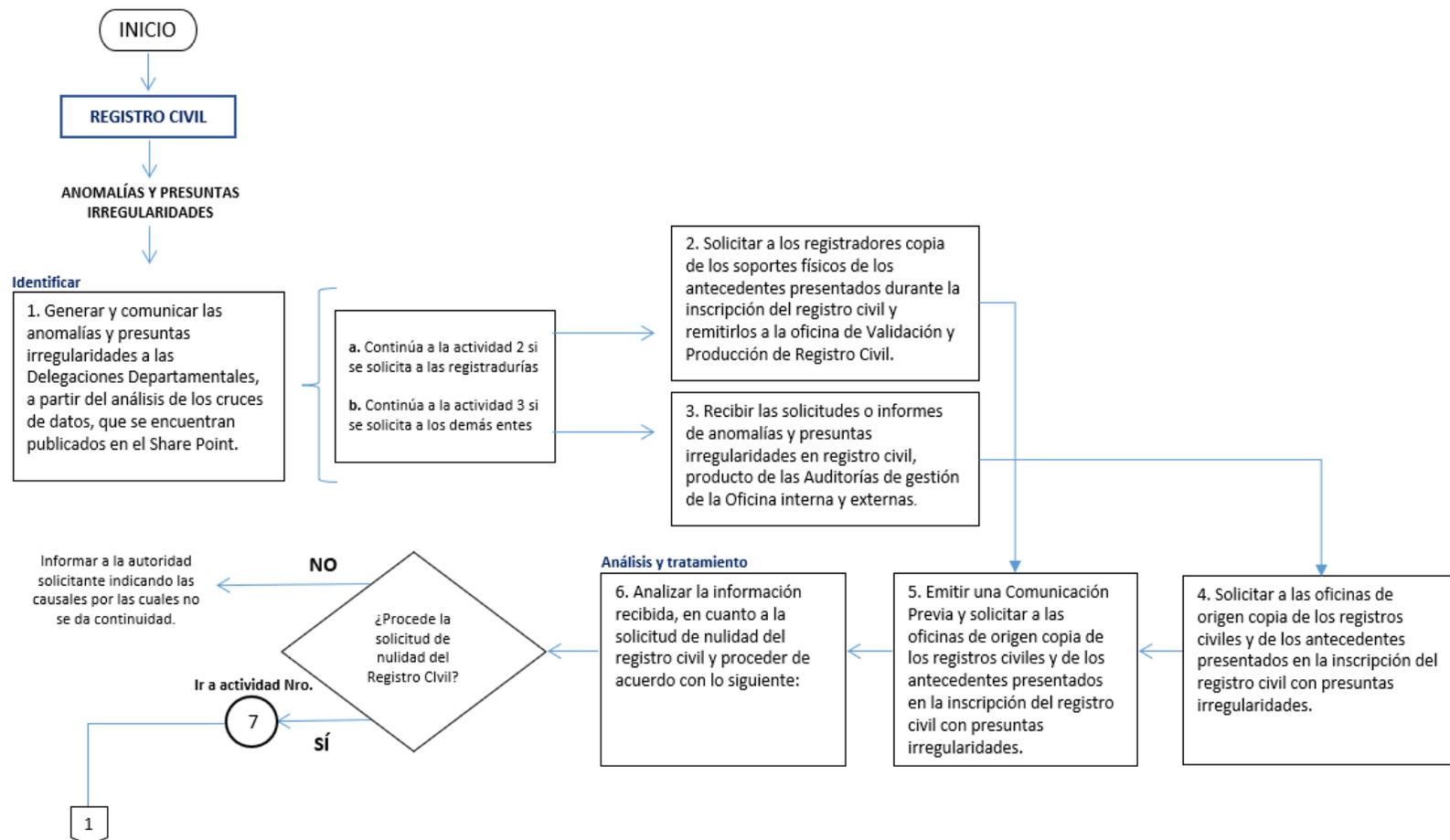
	<p>aún tiene validez y registrar los datos del caso en la plataforma de SharePoint llenando la totalidad de los campos solicitados para generar el formato RAFT36.</p> <p>Nota: para los documentos que corresponden a trámites de consulados, el RAFT36 será diligenciado en el SharePoint por parte del grupo de Cedulación en el Exterior una vez se reciba el documento errado.</p> <p>En caso de que la contraseña esté vencida, se debe informar a la Dirección Nacional de Identificación para informar el procedimiento y realizar la agilización de la impresión del documento.</p> <p>b. En caso de que no proceda la corrección: informar al solicitante y devolverle el documento, indicando el motivo de no aceptación de la solicitud y el costo de la rectificación del documento a que hubiere lugar.</p>				
35.	<p><u>Tratamiento</u></p> <p>Recibidos en el grupo de Validación tanto el documento como el formato RAFT36 se realiza verificación en las bases de datos confirmando que aplique el tratamiento, de acuerdo con lo siguiente.</p>	Treinta (30) días hábiles contados desde el recibo en Grupo de validación e Individualización		Bases de datos de identificación y registro civil	Sistema MTR

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

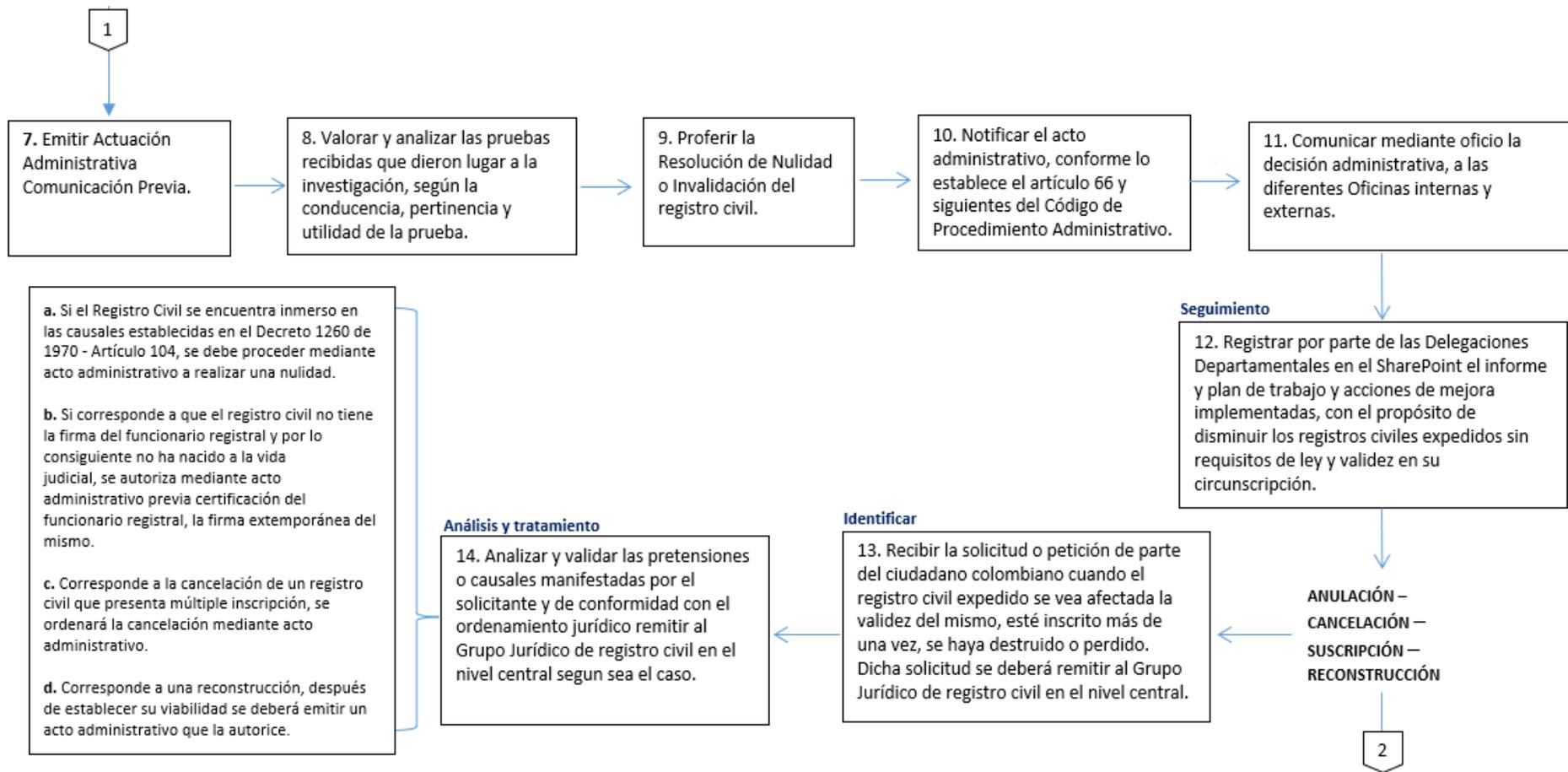
	<p><u>Quando la solicitud no procede:</u></p> <p>El grupo de Validación e Individualización devolverá el documento a la oficina de origen, informando la causa de no procedencia. Así mismo, los documentos de consulados se devolverán a:</p> <p>a) Grupo de Cedulación en Exterior para su correspondiente envío al lugar de origen.</p> <p>b) El registrador o cónsul recibe el documento e informa al solicitante entregándole el documento. Se informará el motivo y costo de la rectificación a que hubiere lugar.</p>		<p>Grupo Validación e Individualización y Grupo de cedulación en el exterior</p> <p>Registradores Especiales, Municipales, Auxiliares, Cónsules y Servicio de Información Ciudadana-CAIC</p>		
--	--	--	--	--	--

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES		VERSIÓN

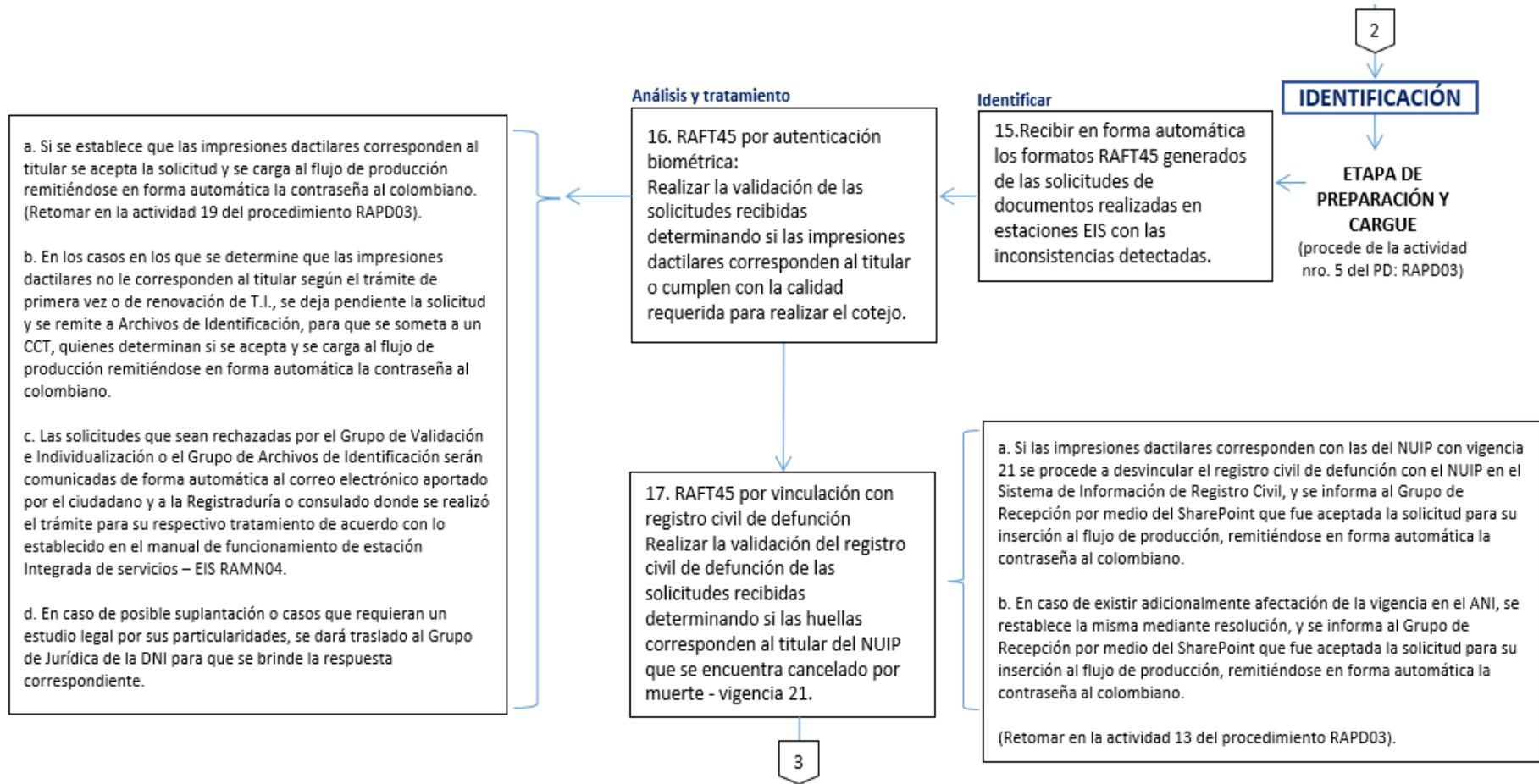
9. FLUJOGRAMA



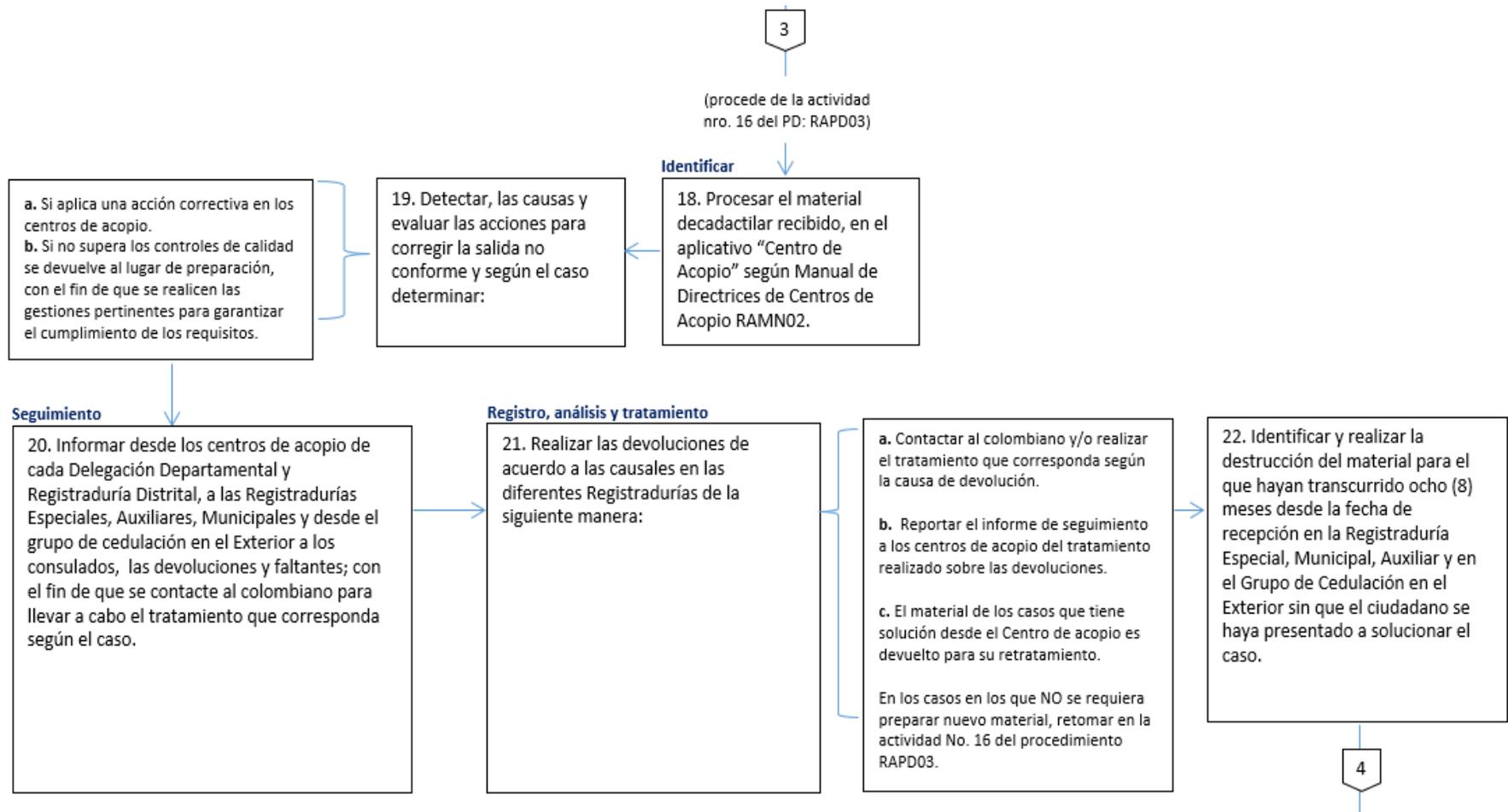
 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES		VERSIÓN



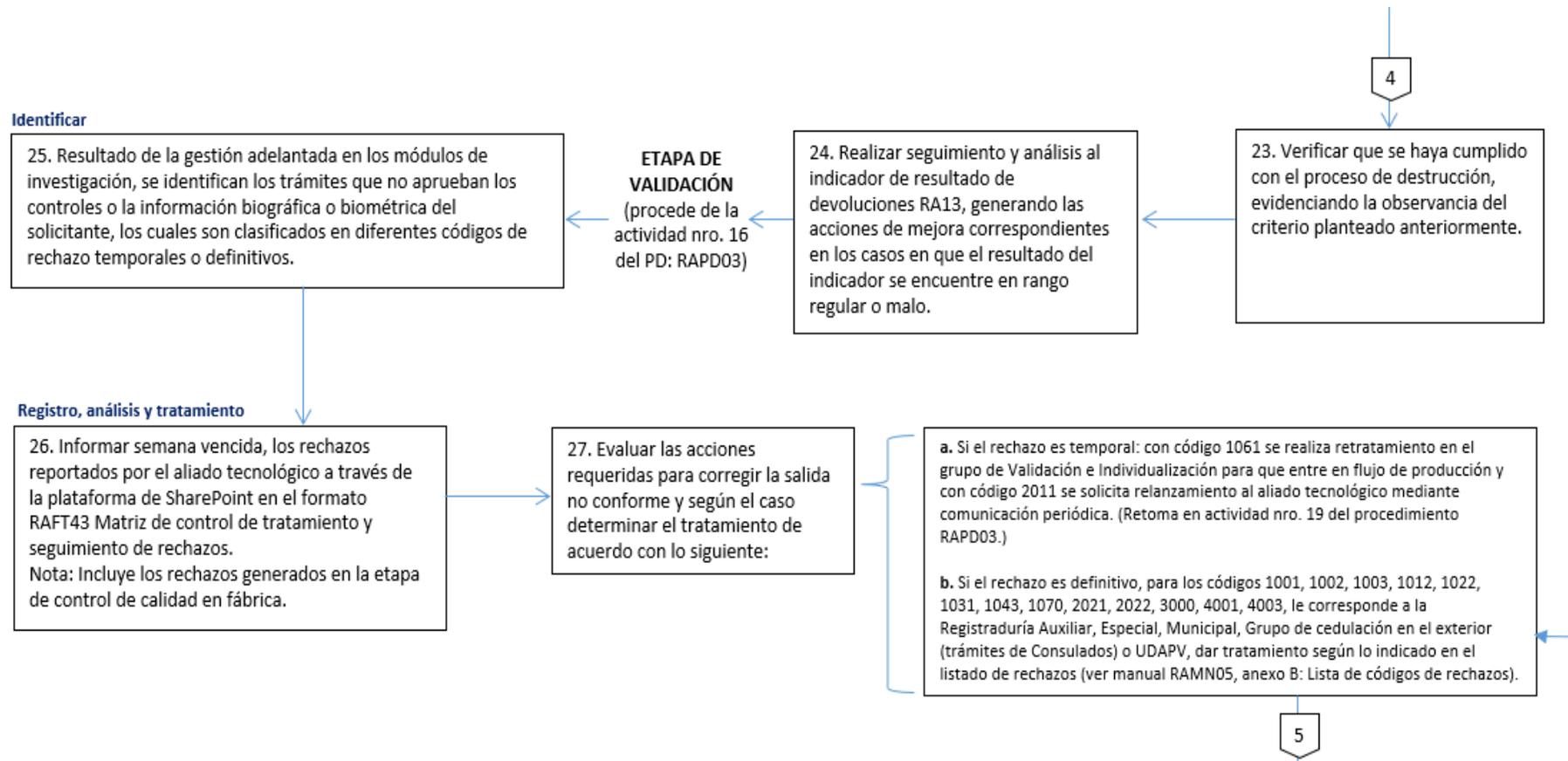
 <p>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</p>	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES		VERSIÓN



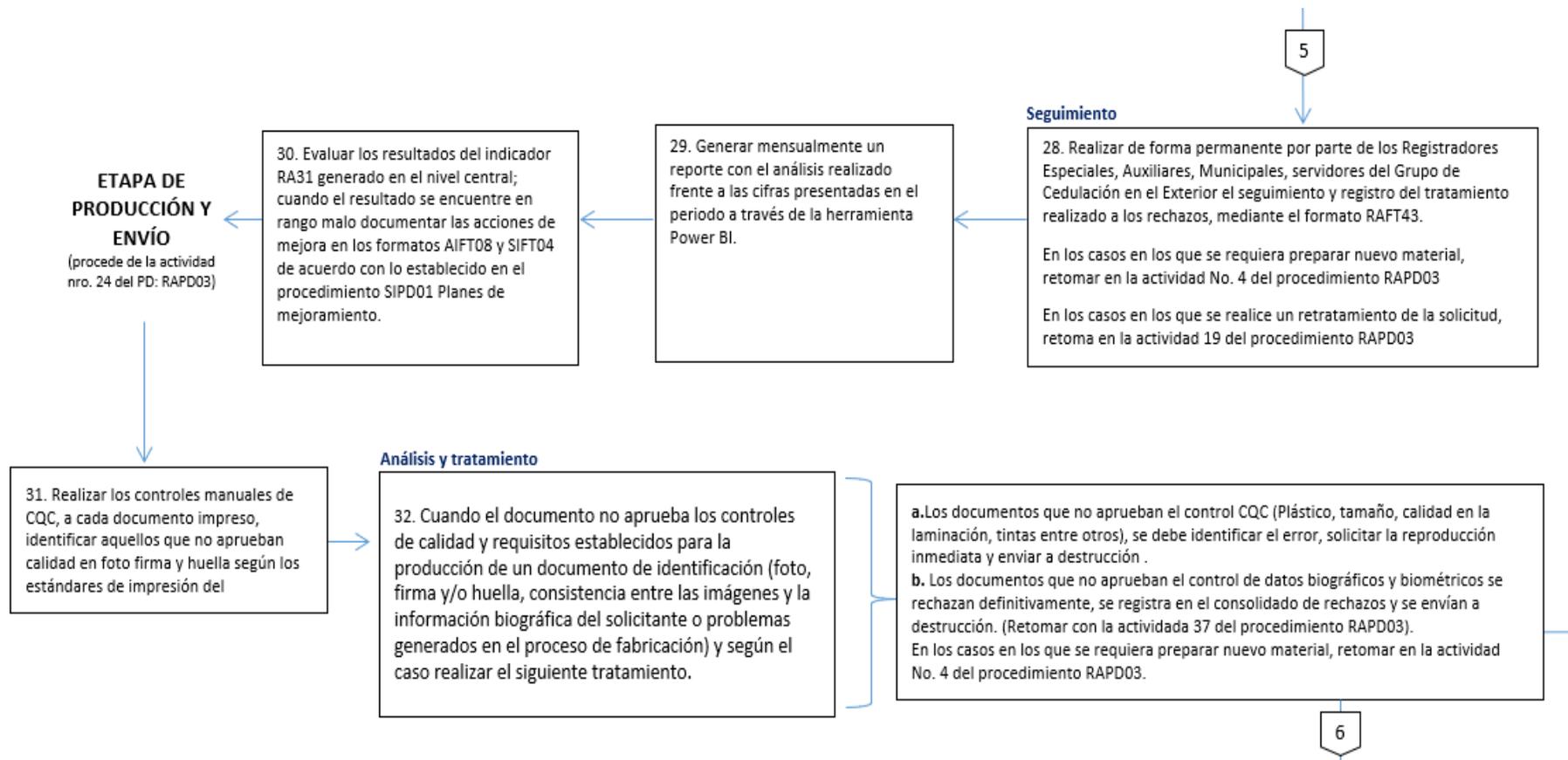
 <p>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</p>	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES		VERSIÓN



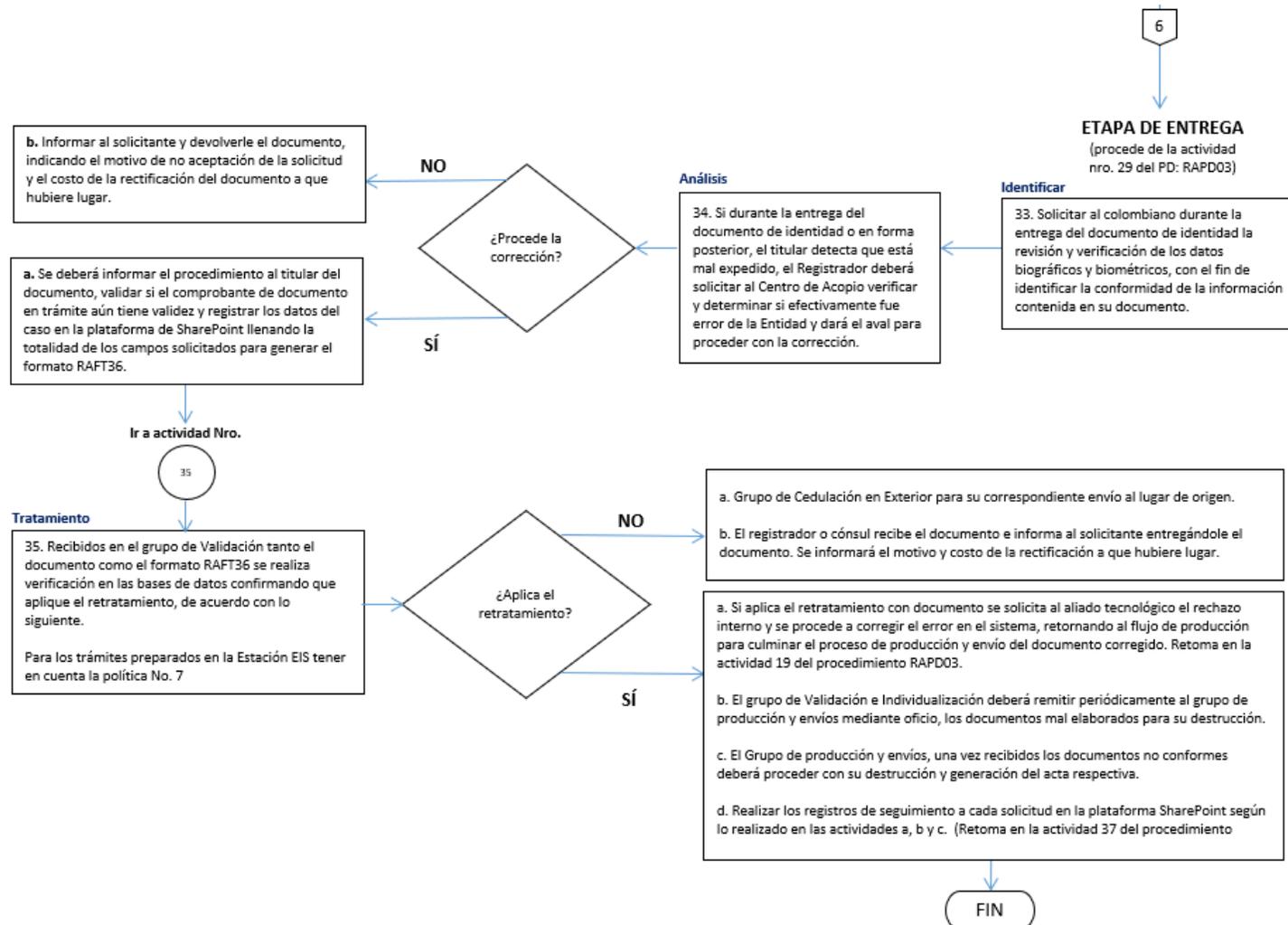
 <p>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</p>	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES		VERSIÓN



 <p>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</p>	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES		VERSIÓN



 <p>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</p>	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES		VERSIÓN



 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

10. ANÁLISIS DE GESTIÓN

Procesar material decadactilar en Centro de Acopio e identificar las salidas no conformes	1 a 4 días a partir de la recepción del material
Determinar en los centros de acopio la acción para corregir una salida no conforme (devoluciones)	1 a 5 días
Informar los rechazos definitivos a los centros de acopio y a los grupos Servicio de Información Ciudadana-CAIC y de Cedulación en el Exterior.	Semanalmente
Ejecutar los controles manuales CQC a cada documento.	2 a 5 días aproximadamente
Solicitar al colombiano durante la entrega del documento, la revisión de los datos biográficos y biométricos con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos de calidad.	5 minutos aproximadamente
Confirmar con el centro de acopio de la Delegación Departamental o con el Grupo de Cedulación en el Exterior la procedencia de la corrección de documento con error para remitir al grupo de Validación e Individualización mediante el formato RAFT36, para su respectivo tratamiento (para documentos de consulados el RAFT 36 lo realiza Cedulación en el Exterior) o dar respuesta al ciudadano en caso de no procedencia. Para los trámites preparados en la Estación EIS, se debe observar lo indicado en la política número 8.	3 días hábiles
Realizar el tratamiento para corrección de documentos con error en sede central.	30 días hábiles
Recepcionar los documentos no conformes. Consultar Circular Única numeral 21.4 (Según la cantidad de documentos a destruir).	2 a 5 días aproximadamente

11. ANEXOS

NA

	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

12. CONTROL DE CAMBIOS

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
Nuevo.	Luis Fernando Criales Gutiérrez Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación	22/01/2018	0
Se hace la integración de las circulares en la “circular única publicada el 9 de agosto del 2018”, la cual contienen los temas relacionados con las instrucciones vigentes en materia de registro civil e identificación.	Director Nacional de Identificación	19/10/2018	1
Actualización de los siguientes ítems: 1. Objetivo 2. Base Documental 3. Definiciones 4. Políticas de operación 5. Descripción del procedimiento.	Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación	26/02/2019	2
Actualización de los siguientes ítems: 1. Políticas de operación 2. Descripción del procedimiento.	Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación	30/08/2019	3
Actualización de los siguientes ítems: 1. Base Documental Inclusión: • RAMN04 - Manual de Funcionamiento Estación Integrada de Servicios EIS	Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación	27/05/2021	4

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

<ul style="list-style-type: none"> • RAMN05 - Manual Técnico de Validación e Individualización • Actas de destrucción de documentos rechazados por control de calidad CQC • Listado códigos de rechazo <p>Eliminación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • RAMN03 – Manual de directrices de Booking (por obsolescencia) • Bases de datos de referencia, la cuales quedaron incluidas en el numeral 6. definiciones <p>2. Base Legal Circular Única de Registro Civil e Identificación</p> <p>3. Definiciones: Se complementan algunas definiciones</p> <p>4. Políticas de Operación: Se ajustan y reordenan políticas de operación y se incluyen algunas nuevas.</p> <p>5. Descripción del Procedimiento Se precisan los subtítulos de las etapas de las salidas no conformes respecto de los documentos de identificación Se actualizan múltiples actividades en materia de registro civil e identificación de acuerdo con la implementación de herramientas tecnológicas para la generación de estadísticas y mejoras en el seguimiento.</p>				
<p>Actualización de los siguientes ítems:</p> <p>1. Base Legal Inclusión resolución 2527 del 26 de enero 2022 Norma ISO: 9001:2015</p>	Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación	01/08/2022	5	

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

<p>2. Políticas de operación Se actualizaron las políticas 5,6,7,10,12</p> <p>3. Descripción del procedimiento. Se excluye de la columna de responsables a la UDAPV</p> <p>4. Análisis de gestión Se actualiza el análisis donde se relaciona la UDAPV</p>			
<p>Actualización de los siguientes ítems:</p> <p>1. Descripción del procedimiento de la Actividad No. 5</p> <p>Se adiciona el texto: <i>“En caso de presentarse un hecho evidente y flagrante calificado así por el Grupo de Validación y Producción de Registro Civil, se procederá a proferir la Resolución de Nulidad o Invalidación del registro civil sin requerir la apertura de actuación administrativa.”</i></p> <p>2. Base Documental</p> <p>Inclusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • GAPD02 - Gestión integral de residuos • GAMN01 - Manual del Sistema de Gestión Ambiental <p>Exclusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de destrucción de documentos rechazados por control de calidad CQC. • Listado de código de rechazos 	Director Nacional de Identificación y Director Nacional de Registro Civil	14/04/2023	6

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

<p>3. Base legal Inclusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 1955 De 2019 • CONPES Consejo Nacional de Política Económica y Social 3975 de 2019 • Norma NTC ISO 14001: 2015 <p>4. Políticas de operación Se complementan las políticas 5,7, 8, 10.</p> <p>5. Descripción del procedimiento. Actividad 5 se adiciona texto Actividad 16 se precisa el título Actividad 17 se incluye el seguimiento de la actividad 19 Actividad 18 se precisa el título y se precisó devolución del material. Actividad 19 se elimina. Actividad 21 se precisa el título y se incluye los rechazos de la etapa de control de calidad. Actividad 22 literal b se incorpora responsable al Servicio de información ciudadana – CAIC. Actividad 23, 24 y 25 se incorpora responsable al Servicio de información ciudadana – CAIC. Actividad 26 se incorpora responsable al Grupo Producción y Envíos y se actualiza la columna de registros. Actividad 27 se precisa el título y se complementa literal b Actividad 29 se complementan todos los campos. Actividad 30 se complementan todos los campos.</p>			
--	--	--	--

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

<p>Actualización de los siguientes ítems:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Alcance: Se actualiza el nombre del procedimiento RAPD03. 2. Base Documental Inclusión: <ul style="list-style-type: none"> • RAFT45 – Reseña de Plena Identidad - Estación Integrada de Servicios – EIS 3. Políticas de Operación Se incorporó la política No,7 ,14 Se complementan las políticas 8,9,14. 4. Actividades <p>IDENTIFICACIÓN Actividades 15 16, 17 se adicionan por generación de RAFT45 en trámites de EIS; se adiciona procedencia de la salida no conforme. Actividad 18 se adiciona procedencia de salida no conforme Actividad 19 se precisa actividad Actividad 21 se precisa actividad y se incorpora literal c. Se incorpora en los responsables a los funcionarios consulares y se indica la actividad a la que retorna en el procedimiento RAPD03 Actividad 22 y 23: se adicionan actividades Actividad 25 se adiciona procedencia de la salida no conforme.</p>	<p>Director Nacional de Identificación</p>	<p>23/10/2023</p>	<p>7</p>
---	--	-------------------	----------

 <p>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</p>	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

<p>Actividad 27 se indica la actividad a la que retorna en el procedimiento RAPD03 Actividad 28 se indica la actividad a la que retorna en el procedimiento RAPD03 Actividad 29 Se precisa generación de reporte Actividad 31 se adiciona procedencia de la salida no conforme. Actividad 32 se indica la actividad a la que retorna en el procedimiento RAPD03 Actividad 33 se adiciona procedencia de la salida no conforme. Y se incorpora en responsables al Grupo Servicio información ciudadana-CAIC Actividad 34 Se hacen precisiones para los trámites de consulados y se complementan los responsables Actividad 35 se refiere tratamiento a lo establecido en la Circular Única de registro civil e Identificación y se hacen varias precisiones en los literales explicativos. En los responsables se agrega el grupo de Cedulación en el Exterior y los Cónsules según corresponde y se indica la actividad a la que retorna en el procedimiento RAPD03</p> <p>5. Análisis De Gestión</p> <p>Se actualiza en su totalidad el contenido.</p>			
---	--	--	--

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

ELABORÓ Alfred Ferney Murillo Camacho Coordinador Grupo Recepción Silvia Constanza Vargas Liévano Coordinadora Grupo Validación e Individualización Nicolle Nathalia Mondragón González Coordinadora Grupo Producción y Envíos Natalia Ximena Alfonso Quinche Coordinadora Grupo Novedades Andrea Trujillo Osorio Coordinadora Grupo Cedulación en el Exterior María Victoria Tafur Garzón Coordinadora Grupo Validación y Producción de Registro Civil. Rocío de las Mercedes Rozo Coordinadora Grupo Jurídica DNRC Lucelly Ardila Casallas Coordinadora Grupo Servicio Nacional de Inscripción	REVISÓ Daniel Enrique Parada Gómez Director Nacional de Identificación Rodrigo Pérez Monroy Director Nacional de Registro Civil	APROBÓ Didier Alberto Chilito Velasco Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación
	REVISIÓN TÉCNICA Carolina Carvajal Rodríguez Profesional Universitario Oficina de Planeación	APROBACIÓN TÉCNICA José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación

 <p>REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL</p>	PROCESO	REGISTRO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA	CÓDIGO	RAPD06
	PROCEDIMIENTO	SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN	7

<p>Nubia Edith Jiménez Santana Profesional apoyo Dirección Nacional de Identificación</p> <p>María Lucía Mier Goyes Profesional apoyo Dirección Nacional de Identificación</p>		
FECHA: 16/06/2023	FECHA: 04/10/2023	FECHA: 23/10/2023