



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

MANUAL DE CALIDAD

www.registraduria.gov.co



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

EQUIPO DIRECTIVO

HERNÁN PENAGOS GIRALDO

Registrador Nacional del Estado Civil

LAURA MARCELA PRADA CAMERO

Secretaria Privada

MARÍA EUGENIA AREIZA FRIERI

Secretario General (EF)

Gerente del Talento Humano

ZAMIRA MARCELA GÓMEZ CARRILLO

Jefe de la Oficina de Planeación

RENATO RAFAEL CONTRERAS ORTEGA

Jefe de la Oficina Jurídica

ANGEL GERSAIN OCAMPO RODRÍGUEZ

Jefe de la Oficina de Comunicaciones y Prensa

JOSÉ NELSON POLANIA TAMAYO

Jefe de la Oficina de Control Interno

FERNANDO DUQUE GARCÍA

Jefe de la Oficina de Control Disciplinario

HOSLANDER ADLAI SÁENZ BARRERA

Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación

Director Nacional de Identificación (EF)

MARIA CRISTINA MANZANO NOGUERA

Directora Nacional de Registro Civil

CARLOS ANTONIO CORONEL HERNÁNDEZ

Registrador Delegado en lo Electoral

ROBERTO CARLOS CADAVID MARTÍNEZ

Director Nacional de Censo Electoral

RAFAEL ANTONIO VARGAS GONZALEZ

Director Nacional de Gestión Electoral

ALEJANDRO ALBERTO CAMPO VALERO

Gerente de Informática

SABRINA CAJIAO CABRERA

Gerente Administrativa y Financiera

CARLOS IVÁN GARCÍA RESTREPO

Director Administrativa

SONIA FAJARDO MEDINA

Directora Financiera

ADELA CONSTANZA DÍAZ

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

CAMILO ALEJANDRO MANCERA MORALES

Coordinador del Grupo de Asuntos Internacionales

REGISTRADORES DISTRITALES

DELEGADOS DEPARTAMENTALES

REGISTRADORES ESPECIALES

REGISTRADORES AUXILIARES DE BOGOTÁ

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

Aprobado: 15/07/2020

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	5
1.1 Objeto institucional	5
1.1.1 Misión.....	5
1.1.2 Visión	5
1.1.3 Valores y principios institucionales	6
1.2 Organización de la RNEC para la atención, generación de productos y prestación de servicios.....	7
1.2.1 Referencias normativas	8
2. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA RNEC	9
2.1 Enfoque en el cliente	9
2.2 Liderazgo	10
2.3 Compromiso de los servidores públicos	10
2.4 Enfoque en los procesos	10
2.5 Mejora	10
2.6 Toma de decisiones basada en el seguimiento, el análisis y la evidencia	10
2.7 Gestión de las relaciones	11
3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	11
3.1 Política	11
3.2 Objetivos de calidad	11
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	12
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.....	12
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	13
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	14
4.3.1. Servicios.....	14
4.3.2. Macroprocesos y procesos.....	14
4.3.3. Cobertura del nivel desconcentrado	15
4.3.4 No aplicabilidad de requisitos (exclusiones)	18
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.....	18
5. LIDERAZGO	21
5.1 Liderazgo y compromiso	21
5.2 Política	22
5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad.....	22
5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	22
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	23

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

Aprobado: 15/07/2020

6. PLANIFICACIÓN	25
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	25
6.1.1. Riesgos	25
6.1.2. Oportunidades	28
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos	29
6.3 Planificación de los cambios.....	30
7. APOYO	31
7.1 Recursos.....	31
7.1.2 Personas	31
7.1.3 Infraestructura	31
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	32
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	32
7.1.5.1 Generalidades	32
7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones.....	33
7.1.6 Conocimientos de la organización	34
7.2 Competencia	34
7.3 Toma de conciencia	36
7.4 Comunicación.....	36
7.4.1. Comunicación interna.....	37
7.4.2. Comunicación externa	38
7.5 Información documentada	39
7.5.1. Generalidades	39
7.5.2. Creación y actualización.....	39
7.5.3. Control de la información documentada	40
8. OPERACIÓN	40
8.1 Planificación y control operacional.....	40
8.2 Requisitos para los productos y servicios	40
8.2.1 Comunicación con el colombiano	41
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	41
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	42
8.5 Producción y provisión del servicio.....	42
8.6 Liberación de los productos y servicios	43
8.7 Control de las salidas no conformes.....	44
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	44
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	44
9.2 Auditoría Interna.....	46
9.3 Revisión por la dirección.....	46
9.3.1. Generalidades	46
9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección	47
10. MEJORA	47
10.1 Generalidades	47
10.2 No conformidad y acción correctiva.....	47
10.3 Mejora continua.....	48

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

Aprobado: 15/07/2020

INTRODUCCIÓN

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

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

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

El presente Manual de Calidad describe, documenta y define el alcance del Sistema de Gestión de Calidad en la RNEC, para el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, la adecuación y eficacia del SGC, y en especial para el logro de la visión, misión y objeto institucional desarrollada en el “Plan Estratégico 2023-2027.

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

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

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

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

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

Aprobado: 15/07/2020

1. REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

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

1.1 Objeto institucional

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

1.1.1 Misión

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

1.1.2 Visión

Ser reconocidos como la institución líder en garantizar los más altos estándares técnicos, brindando confianza a los colombianos como protectores de sus derechos y facilitadores de sus decisiones, en atención a las dinámicas sociales y territoriales de la nación.

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

Aprobado: 15/07/2020

1.1.3 Valores y principios institucionales

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

No.	Valores	Principios
1.	SERVICIO. Los funcionarios de la RNEC prestan servicios de calidad, atienden los requerimientos de los ciudadanos de manera eficiente, oportuna y en salvaguarda de sus derechos, con enfoque territorial y diferencial, observando el principio de progresividad.	RESPONSABILIDAD. Los funcionarios de la RNEC cumplen con las funciones que les son asignadas, y responden cuando sus decisiones y/o actuaciones afecten a la Entidad y a la ciudadanía.
2.	RESPECTO. Los funcionarios de la RNEC brindan un trato digno a las personas en igualdad de condiciones y atendiendo sus diferencias y situaciones particulares, en razón a la dignidad humana.	TRANSPARENCIA. Los funcionarios de la RNEC actúan de manera íntegra, entregando información clara, comprensible y sin ocultamientos, de manera proactiva frente a la ciudadanía.
3.	HONESTIDAD. Los funcionarios de la RNEC cumplen sus deberes con rectitud y rechazan cualquier conducta que atente contra el ordenamiento jurídico en razón de su cargo, velando por la probidad en el desarrollo de las funciones misionales de la entidad, con miras a salvaguardar de manera permanente e ininterrumpida los servicios a la ciudadanía.	EFFECTIVIDAD. Los funcionarios de la RNEC desarrollan sus funciones asegurando el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos para la entidad, haciendo el uso adecuado de los recursos.
4.	COMPROMISO. Los funcionarios actúan con sentido de pertenencia por la entidad en cumplimiento de los lineamientos y políticas de esta, y contribuirán con los más altos estándares de calidad en el cumplimiento de la misión de la RNEC.	IGUALDAD. Los funcionarios de la RNEC prestan los servicios de la entidad ofreciendo el mismo trato a todas las personas, eliminando cualquier forma de discriminación y garantizando la equidad y la inclusión de toda la ciudadanía.
5.	CONFIANZA. Los funcionarios de la RNEC actúan día a día de forma apropiada y con responsabilidad, realizando una gestión técnica y transparente en la que se brinde acceso a la información y se fortalezca la credibilidad interna y externa de la entidad.	IMPARCIALIDAD. Los funcionarios de la RNEC prestan sus servicios de manera objetiva, propendiendo por el bien común.

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

Aprobado: 15/07/2020

6.	<p>COLABORACIÓN. Los funcionarios de la RNEC, en el nivel central y desconcentrado, trabajan en equipo para alcanzar la excelencia en la prestación de los servicios que proporciona la entidad.</p>	<p>INNOVACIÓN. Los funcionarios de la RNEC guían sus acciones y decisiones en la búsqueda de nuevas formas de mejorar y facilitar la atención al ciudadano.</p>
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

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

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

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

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

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

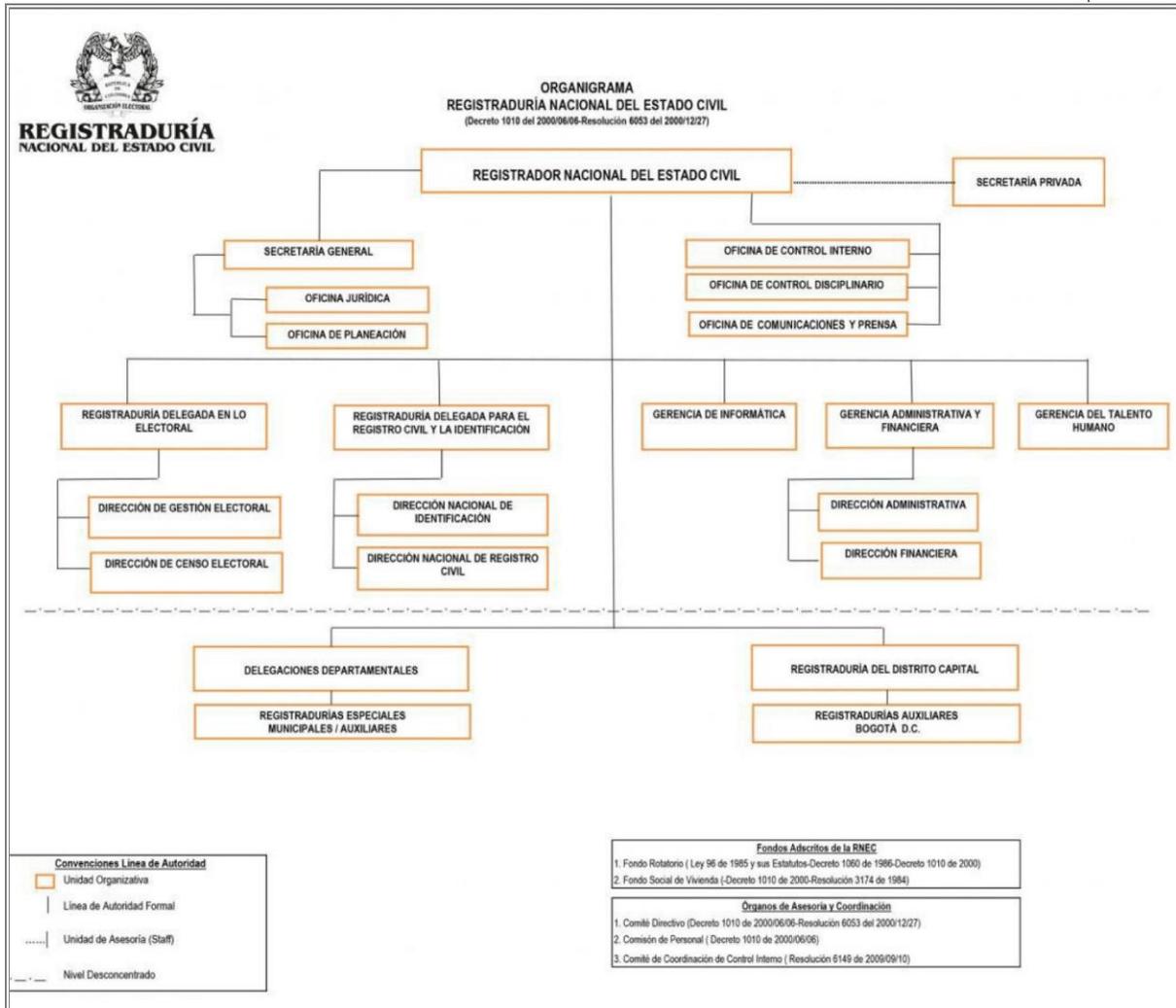
- Registraduría Distrital
- Delegaciones departamentales Registradurías especiales
- Registradurías municipales Registraduría auxiliares

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

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

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

Aprobado: 15/07/2020



1.2.1 Referencias normativas

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

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

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

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

Aprobado: 15/07/2020

Resolución 4171 del 22 de febrero de 2023, “Por la cual se actualiza y adopta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus fondos adscritos”.

Resolución 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 descentrado de la Registraduría Nacional del Estado Civil"

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

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

Resolución 27656 del 29 de noviembre de 2023, “por la cual se actualiza la Política de Administración de Riesgos de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se dictan otras disposiciones”.

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

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

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

2. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA RNEC

2.1 Enfoque en el cliente

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

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

Aprobado: 15/07/2020

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

2.2 Liderazgo

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

2.3 Compromiso de los servidores públicos

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

2.4 Enfoque en los procesos

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

2.5 Mejora

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

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

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

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

Aprobado: 15/07/2020

2.7 Gestión de las relaciones

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

3. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

3.1 Política

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

3.2 Objetivos de calidad

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

1. Fortalecer el proceso electoral a través de estrategias pedagógicas y educativas, fomentando el mejoramiento continuo, la adopción de herramientas tecnológicas de asistencia, y garantizando la publicación integral y accesible de información, con el objetivo de incrementar la confianza en la Institución y facilitar la participación ciudadana.
2. Aumentar la confianza y satisfacción de los ciudadanos mediante el acceso a trámites y servicios, garantizando una atención de calidad, ágil y transparente con un enfoque diferencial mediante la puesta en marcha de un nuevo modelo de servicio.
3. Transformar el proceso para el registro civil e identificación mediante un enfoque centrado en las necesidades y derechos de las personas a través de la tecnología, para asegurar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y la interoperabilidad de la información, garantizando la oferta institucional en todo el territorio nacional.

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

Aprobado: 15/07/2020

4. Posicionar en el ámbito nacional e internacional a la RNEC, como una entidad con altos niveles de transparencia, confiabilidad y efectividad, a través de alianzas estratégicas y de cooperación técnica.
5. Fortalecer las capacidades, competencias y valores de los servidores de la Registraduría Nacional del Estado Civil, mediante la capacitación, sensibilización y el aprovechamiento del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC'S).
6. Fortalecer la toma de decisiones y mejoramiento de los procesos, a través del desarrollo y utilización de modelos analíticos y aplicación de técnicas de inteligencia artificial.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

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

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

https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/anexo_1_analisis-del-macroentorno-de-la-rnec_pestel.pdf

El contexto interno y externo de la RNEC se evaluó en el nivel central y en el nivel desconcentrado 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 y las 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:

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

Aprobado: 15/07/2020

https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/anexo_2_informe-de-analisis-del-contexto-estrategico-institucional_dofa.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 2023, a saber: servicio de identificación (una encuesta: “Escucha al ciudadano”), servicio electoral (tres encuestas: a ciudadanos, a jurados de votación y a todos los actores el día de la jornada electoral), atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas (PQRSDC) (una encuesta) y prestación de servicios a través de los diferentes canales de atención (una encuesta). El análisis consistió en establecer un balance en cuanto al grado de satisfacción e insatisfacción con la atención recibida por parte de los ciudadanos que respondieron dichas encuestas. El informe detallado de este análisis se puede consultar en el “Anexo 3: Análisis de las evaluaciones internas y externas de la RNEC” del Plan Estratégico que se encuentra publicado en el siguiente enlace:

https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/anexo_3_informe-de-analisis-de-evaluaciones-internas_2023.pdf

La Oficina de Planeación – Coordinación de Calidad, anualmente solicita al equipo directivo del nivel central efectuar la revisión a las cuestiones internas y externas identificadas en el contexto de la organización (Matriz DOFA). El resultado de esta revisión se encuentra en los informes anuales de revisión por la dirección.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La RNEC ha identificado sus partes interesadas a través de la Matriz de Usuarios y Partes Interesadas PGFT43, donde se definen los requisitos legales y organizacionales, así como las obligaciones de servicios y la identificación de necesidades, demandas y expectativas para los macroprocesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control. Las partes interesadas de los macroprocesos misionales de Registro Civil e Identificación, Electoral a diferencia de las de los otros macroprocesos se encuentran contenidas en el Plan Estratégico.

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

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

Aprobado: 15/07/2020

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

Por otra parte, en los macroprocesos misionales (Registro Civil e Identificación y Electoral) se cuenta con el Anexo “*Matriz de usuarios y partes interesadas: clasificación en la atención de las demandas/necesidades/expectativas*” PGFT59, en el cual se clasifican la necesidades y expectativas y se evalúa la viabilidad de cumplimiento. Este registro, que se solicitará por la Coordinación de Calidad de manera anual para el informe de revisión por la dirección del Sistema de Gestión de Calidad, no es de carácter público; por tal razón, la consulta de este se debe hacer directamente en el macroproceso correspondiente o en la Coordinación de Calidad.

Al respecto, véase los siguientes documentos:

Matriz de usuarios y partes interesadas:

<https://intranet.registraduria.gov.co/?-Matriz-de-Partes-Interesadas->

Plan Estratégico RNEC 2023-2027

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

<https://www.registraduria.gov.co/-Planes-estrategicos-.html>

Por otra parte, para atender los requisitos y expectativas del colombiano, la RNEC cuenta con un Portafolio de Servicios que contiene aquellos que se prestan en Registro Civil, Identificación y Electoral, el cual se encuentra publicado en la página web: <https://www.registraduria.gov.co/-Portafolio-de-servicios-791-.html>

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

4.3.1. Servicios

Servicios de Registro Civil e Identificación y Servicios Electorales.

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

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

4.3.2. Macroprocesos

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

Aprobado: 15/07/2020

Macroprocesos misionales

Registro civil e identificación.

Macroproceso electoral.

Macroprocesos de apoyo

Gestión del talento humano

Gestión tecnológica de la información

Gestión jurídica

Gestión administrativa y financiera

Gestión y control disciplinario

Macroprocesos estratégicos

Planeación y direccionamiento estratégico

Gestión de comunicación pública y estratégica

Macroproceso de evaluación

Gestión del Sistema de Control Interno

4.3.3. Cobertura del nivel desconcentrado

Registraduría Distrital y sus 23 Registradurías auxiliares:

1	ANTONIO NARIÑO
2	BOSA
3	BARRIOS UNIDOS
4	CHAPINERO
5	CIUDAD BOLÍVAR
6	ENGATIVÁ-BOYACÁ REAL
7	FONTIBÓN
8	KENNEDY-PATIO BONITO
9	KENNEDY CENTRAL
10	LA CANDELARIA
11	PUENTE ARANDA
12	RAFAEL URIBE URIBE
13	SANTA FE
14	SUBA-TIBABUYES
15	SUBA-NIZA
16	SUMAPAZ

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

Aprobado: 15/07/2020

17	TEUSAQUILLO
18	TUNJUELITO
19	USME
20	ENGATIVÁ CENTRO
21	MÁRTIRES
22	SAN CRISTÓBAL SUR
23	USAQUÉN

Delegaciones departamentales del país:

1	AMAZONAS
2	ARAUCA
3	ANTIOQUIA
4	ATLÁNTICO
5	BOLÍVAR
6	BOYACÁ
7	CALDAS
8	CAQUETÁ
9	CASANARE
10	CAUCA
11	CESAR
12	CÓRDOBA
13	C/MARCA
14	CHOCÓ
15	GUAINÍA
16	GUAVIARE
17	HUILA
18	LA GUAJIRA
19	MAGDALENA
20	META
21	NARIÑO
22	N. DE S/DER
23	PUTUMAYO
24	QUINDÍO
25	RISARALDA
26	SANTANDER
27	SAN ANDRÉS
28	SUCRE

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

Aprobado: 15/07/2020

29	TOLIMA
30	VALLE
31	VAUPÉS
32	VICHADA

Registradurías especiales del país:

N.º	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
1	AMAZONAS	LETICIA
2	ANTIOQUIA	BELLO
3	ANTIOQUIA	ENVIGADO
4	ANTIOQUIA	ITAGÜÍ
5	ANTIOQUIA	MEDELLÍN
6	ARAUCA	ARAUCA
7	ATLÁNTICO	BARRANQUILLA
8	ATLÁNTICO	SOLEDAD
9	BOLÍVAR	CARTAGENA
10	BOYACÁ	TUNJA
11	CALDAS	MANIZALES
12	CAQUETÁ	FLORENCIA
13	CASANARE	YOPAL
14	CAUCA	POPAYÁN
15	CESAR	VALLEDUPAR
16	CHOCÓ	QUIBDÓ
17	CÓRDOBA	MONTERÍA
18	CUNDINAMARCA	GIRARDOT
19	CUNDINAMARCA	SOACHA
20	GUAINÍA	INÍRIDA
21	GUAJIRA	RIOHACHA
22	GUAVIARE	SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
23	HUILA	NEIVA
24	MAGDALENA	CIÉNAGA
25	MAGDALENA	SANTA MARTA
26	META	VILLAVICENCIO
27	NARIÑO	PASTO
28	NORTE DE SANTANDER	CÚCUTA

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

Aprobado: 15/07/2020

29	PUTUMAYO	MOCOA
30	QUINDÍO	ARMENIA
31	RISARALDA	PEREIRA
32	SAN ANDRÉS	SAN ANDRÉS
33	SANTANDER	BARRANCABERMEJA
34	SANTANDER	BUCARAMANGA
35	SANTANDER	FLORIDABLANCA
36	SUCRE	SINCELEJO
37	TOLIMA	IBAGUÉ
38	VALLE	BUENAVENTURA
39	VALLE	BUGA
40	VALLE	CALI
41	VALLE	CARTAGO
42	VALLE	PALMIRA
43	VALLE	TULUÁ
44	VAUPÉS	MITÚ
45	VICHADA	PUERTO CARREÑO

4.3.4 No aplicabilidad de requisitos (exclusiones)

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

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

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

MACROPROCESOS Y PROCESOS (RNEC)			
MACROPROCESO	PROCESO	CÓDIGO	RESPONSABLE
ESTRATÉGICOS			
PLANEACIÓN Y	Servicio al Colombiano	SCCR01	Jefe de la Oficina de Planeación

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

Aprobado: 15/07/2020

DIRECCIONA- MIENTO ESTRATÉ- GICO	Planeación de la Gestión Institucional	PGCR01	
	Sistema de Gestión y Mejoramiento institucional	SGCR01	
	Gestión Ambiental	GACR01	
GESTIÓN DE COMUNICACIÓN PÚBLICA Y ESTRATÉGICA	Comunicación Organizacional	COCR01	Jefe de la Oficina de Comunicaciones y prensa
MISIONALES			
REGISTRO CIVIL E IDENTIFICACIÓN	Registro y Actualización del Sistema	RACR01	Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación
	Certificación, Documentación y Servicios	CDCR01	
ELECTORAL	Debates Electorales	DECR01	Registrador Delegado en lo Electoral
	Mecanismos de Participación	MPCR01	
APOYO			
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Vinculación del Talento Humano	VTCR01	Gerente del Talento Hu- mano
	Permanencia del Talento Humano	PTCR01	
	Retiro del Talento Humano	RTCR01	
GESTIÓN TECNOLÓGICA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	Gestión de Infraestructura Tecnológica	GICR01	Gerente de In- formática
	Gestión de Software	GSCR01	
	Soporte Técnico	STCR01	
GESTIÓN JURÍDICA	Representación Jurídica	RJCR01	Jefe Oficina Jurídica
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Gestión de Recursos Financieros	GFCR01	Gerente Administrativo y Fi- nanciero
	Gestión Contractual	GCCR01	Jefe Oficina Jurídica Gerente Administrativo y Fi- nanciero
	Gestión de Recursos Físicos	GRCR01	Gerente Administrativo y Financiero
	Gestión Documental	GDCR01	

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

Aprobado: 15/07/2020

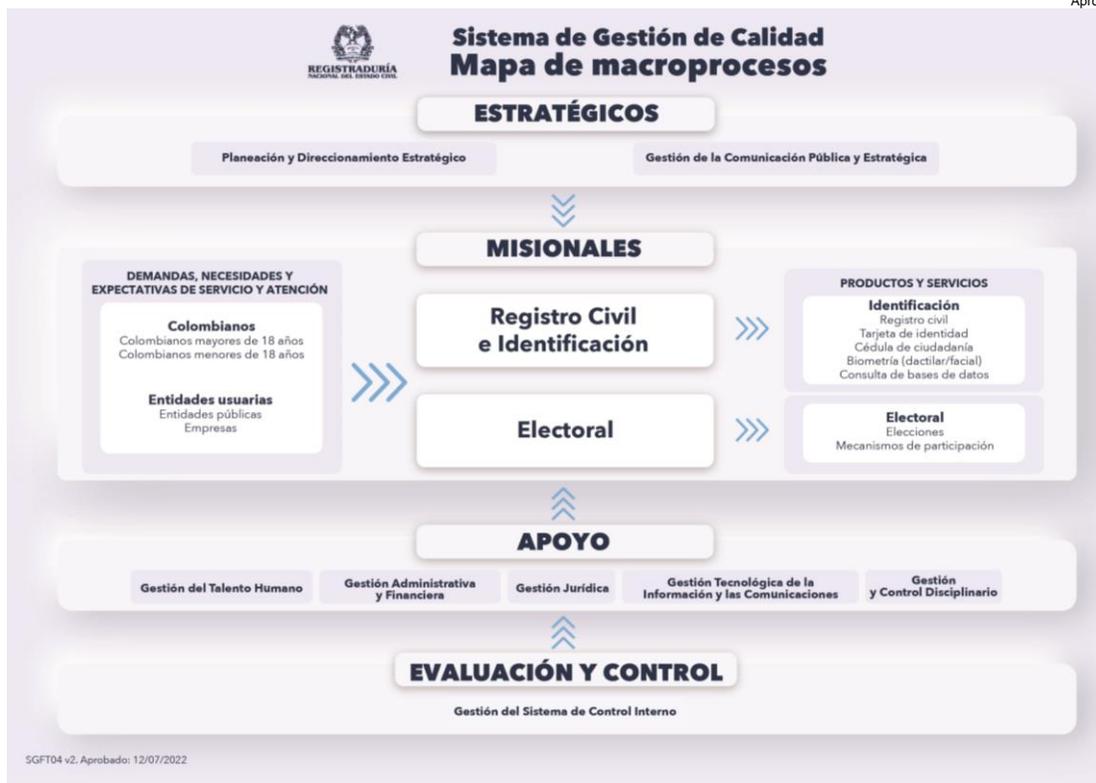
GESTIÓN Y CONTROL DISCIPLINARIO	Actuaciones Disciplinarias	ADCR01	Jefe de la Oficina de Control Disciplinario
EVALUACIÓN Y CONTROL			
GESTIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Auditoría Interna	AICR01	Jefe de la Oficina de Control Interno
	Seguimiento a la Gestión Institucional	SICR01	

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



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

Aprobado: 15/07/2020



5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

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

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

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

Aprobado: 15/07/2020

5.2 Política

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

5.2.1. Establecimiento de la política de la calidad

La política de calidad y los objetivos de calidad guardan estrecha relación con el contexto y la dirección estratégica de la Registraduría, toda vez que el Plan Estratégico 2023-2027 los incorpora. El marco de referencia del Sistema de Gestión de Calidad es la norma ISO 9001:2015 para los servicios de Registro Civil e Identificación y Electoral. Para el cumplimiento de los objetivos de calidad, la RNEC compromete su operación al cumplimiento de los requisitos aplicables del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la mejora como elemento sustancial del SGC.

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

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

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

Al respecto, véase la Política de calidad:

<https://www.registraduria.gov.co/-Decisiones-y-politicas-de-la-entidad-.html>

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

<https://intranet.registraduria.gov.co/>

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

Aprobado: 15/07/2020

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La siguiente es la matriz de responsables y roles en el SGC definidos por el Registrador Nacional en las resoluciones 1002 del 26 de enero de 2018 y 27656 de 2023:

INSTANCIA/RESPONSABLE	ROL
Comité Directivo	Revisa el estado del SGC, determina su alcance y los cambios para la adecuación.
Comité de Control Interno	Aprueba la revisión de los procesos, los riesgos institucionales y establece las directrices del mejoramiento institucional.
Oficina de Planeación	Administra el SGC, programa y gestiona los cambios en el SGC, revisa técnicamente los procesos y procedimientos puestos a su disposición por las áreas, realiza el control documental, publica en intranet y web los documentos del SGC, consolida la medición, seguimiento y análisis del SGC y del desempeño institucional derivado de este.
Oficina de Control Interno	Elabora el Plan de Auditoría, que incluye las auditorías internas de calidad, lidera las auditorías internas de calidad y la elaboración de los planes de mejoramiento.
Jefe de Oficina, Registrador, Delegado, Gerente, Director	Implementan y mantienen el SGC. Lideran y revisan los procesos y procedimientos a su cargo, controlan la aplicación de procesos, procedimientos y los formatos del SGC a su cargo. Hacen la medición, seguimiento y análisis del desempeño y el mejoramiento a su cargo. Participan en la Identificación, consolidación, priorización y tratamiento de los riesgos, así como su seguimiento, monitoreo y control.

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

Aprobado: 15/07/2020

Registrador Distrital Delegado Departamental	Implementan y mantienen el SGC. Controlan la aplicación de procesos, procedimientos y los formatos del SGC a su cargo. Hacen la medición, seguimiento y análisis del desempeño y el mejoramiento a su cargo. Participan en la Identificación, consolidación, priorización y tratamiento de los riesgos, así como su seguimiento, monitoreo y control.
Registrador Especial Registrador Municipal Registrador Auxiliar	Implementan y mantienen el SGC. Aplican los procesos, procedimientos y los formatos del SGC a su cargo. Registradores Especiales: Participan en la Identificación, consolidación, priorización y tratamiento de los riesgos, así como en su seguimiento, monitoreo y control.
Coordinadores de Grupos, Servidores públicos, supernumerarios y contratistas de prestación de servicios.	Implementan y mantienen el SGC. Aplican los procesos, procedimientos y formatos del SGC.
Supervisor e interventor	Ejercen el control sobre la ejecución de los contratos y evalúa el desempeño de los proveedores externos a través de los informes de supervisión e Interventoría.

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

Los roles y responsabilidades que cumplen los coordinadores electorales, apoyos de informática de la Registraduría Distrital y las Delegaciones departamentales, así como los roles del personal temporal de apoyo que cumplen funciones en las diferentes etapas del proceso electoral serán los establecidos en los correspondientes actos administrativos, manuales, instructivos o directrices que definen estos roles y responsabilidades. Los roles y responsabilidades de los transmisores y receptores vinculados a las firmas que

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

Aprobado: 15/07/2020

se contratan para la transmisión y consolidación, y demás actividades que se desarrollen con ocasión de cada proceso electoral, serán los establecidos en el correspondiente instrumento y serán asignados otros roles de acuerdo con las normas, comités o por asignación de los líderes de procesos, teniendo en cuenta actividades y/o funciones que deban ser avocadas de acuerdo con los objetivos de los procesos contratación y las directrices que les imparten.

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

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

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1. Riesgos

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

Bajo estos parámetros, la RNEC actualizó la Política de Administración de Riesgos mediante la Resolución 27656 del 29 de noviembre de 2023, consciente de la existencia de situaciones de riesgo que pueden afectar el cumplimiento de su quehacer institucional y se compromete a realizar una gestión de los riesgos de acuerdo con la metodología definida, priorizando aquellos que impiden el cumplimiento de su objeto, la misión y los objetivos estratégicos de la entidad, instaurando las siguientes directrices de obligatorio cumplimiento:

1. La gestión del riesgo se integra a la gestión institucional de la RNEC.
2. La identificación, análisis, valoración y administración de los riesgos institucionales.
3. La definición e implementación de controles y acciones eficaces orientadas a asumir, reducir, evitar, compartir o transferir los riesgos identificados a nivel

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

Aprobado: 15/07/2020

estratégico, por procesos y de corrupción, con el fin de asegurar el cumplimiento de sus objetivos.

4. La construcción de los mapas de riesgos de manera participativa, entre el nivel central y el desconcentrado y al interior de las dependencias responsables de los procesos, mediante la implementación de la herramienta semiautomática que permite la construcción de la hoja de vida del riesgo, la cual contiene información del análisis, valoración, actividades de control, acciones de mejoramiento y de contingencia frente al riesgo.
5. El monitoreo y seguimiento a las acciones de mitigación definidas para los riesgos identificados.
6. La socialización, sensibilización y capacitación de los colaboradores de la RNEC, a través de la cultura del autocontrol orientada a la gestión del riesgo.

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

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

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

- Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. Revisa y aprueba la política de administración del riesgo, determina su alcance, los cambios para su adecuación y aprueba los mapas de riesgos
- Jefes de Oficinas, Registradores Delegados, Gerentes y Directores. Son los responsables de macroprocesos y procesos; y de la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos, así como del monitoreo y revisión de estos.
- Registradores Distritales, Delegados Departamentales son los responsables de la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos. Así como, del monitoreo y revisión de estos.
- Registradores Especiales y Registradores Auxiliares del Distrito Capital. Son los responsables de poner en marcha los controles de los riesgos relacionados con las funciones asignadas y participar en la construcción de los mapas de riesgos de la delegación y o Registraduría Distrital según sea el caso.
- Oficina de Planeación. Define y orienta la metodología para la identificación, análisis, valoración y tratamiento del riesgo, acompaña y asesora a los responsables de procesos, Registradores Distritales y delegados departamentales, en la identificación, análisis, valoración y tratamiento de los

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

Aprobado: 15/07/2020

mapas de riesgos; consolida y actualiza los mapas de riesgos institucionales; y propone la actualización de la Política de Administración del Riesgo para ser puesta en consideración y aprobación del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

- Oficina de Control Interno. Realiza el seguimiento y la evaluación de la gestión de los riesgos de la Registraduría Nacional de Estado Civil y sus Fondos Adscritos, con el propósito de verificar la efectividad de los controles

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

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

Los lineamientos generales para la identificación, análisis, valoración, tratamiento, consolidación, monitoreo, revisión y evaluación de los riesgos institucionales están definidos en el manual de riesgos institucionales y en el Procedimiento de Administración de Riesgos de la RNEC.

La RNEC adoptará los lineamientos de la Guía de Administración de Riesgos y el diseño de controles en entidades públicas definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), que considere acordes con la operación y el contexto de la entidad.

La RNEC aplicará los lineamientos que expida la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República en materia de riesgos de corrupción que considere acordes con la operación y el contexto de la entidad. Precisamente, los riesgos de corrupción se han venido actualizando y aprobando en el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano, cumpliendo así con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, que adopta la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

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

Aprobado: 15/07/2020

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

Al respecto, véase los siguientes documentos:

Mapa de riesgos estratégicos:

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

Mapa de riesgos procesos para el nivel central y desconcentrado:

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

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

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

6.1.2. Oportunidades

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

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

Se cuenta con la "Matriz de identificación, calificación y seguimiento de oportunidades institucionales", una herramienta que facilita el seguimiento semestral de las oportunidades identificadas en los diferentes macroprocesos. Para esto los responsables del seguimiento de las oportunidades elaboran informes semestrales. Estos informes presentan el seguimiento y análisis a las acciones institucionales y proporcionan una visión integral y actualizada sobre el estado, desarrollo y cumplimiento de estas.

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

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

Aprobado: 15/07/2020

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

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

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

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

1. Fortalecer el proceso electoral a través de estrategias pedagógicas y educativas, fomentando el mejoramiento continuo, la adopción de herramientas tecnológicas de asistencia, y garantizando la publicación integral y accesible de información, con el objetivo de incrementar la confianza en la Institución y facilitar la participación ciudadana.
2. Aumentar la confianza y satisfacción de los ciudadanos mediante el acceso a tramites y servicios, garantizando una atención de calidad, ágil y transparente con un enfoque diferencial mediante la puesta en marcha de un nuevo modelo de servicio.
3. Transformar el proceso para el registro civil e identificación mediante un enfoque centrado en las necesidades y derechos de las personas a través de la tecnología, para asegurar la integridad, confidencialidad, disponibilidad y la interoperabilidad de la información, garantizando la oferta institucional en todo el territorio nacional.
4. Posicionar en el ámbito nacional e internacional a la RNEC, como una entidad con altos niveles de transparencia, confiabilidad y efectividad, a través de alianzas estratégicas y de cooperación técnica.
5. Fortalecer las capacidades, competencias y valores de los servidores de la Registraduría Nacional del Estado Civil, mediante la capacitación, sensibilización y el aprovechamiento del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC'S).
6. Fortalecer la toma de decisiones y mejoramiento de los procesos, a través del desarrollo y utilización de modelos analíticos y aplicación de técnicas de inteligencia artificial.

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

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

Aprobado: 15/07/2020

De acuerdo con la Resolución 2772 de 2021, el Plan Estratégico será objeto de medición, seguimiento y control de manera semestral, como un módulo del Tablero de Control, el cual es administrado por la Oficina de Planeación. De igual manera, la Resolución 060 del 7 de enero de 2021, “por la cual se establecen los planes institucionales de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se reglamenta su integración en el Plan de Acción” estipula que el seguimiento del Plan Estratégico será responsabilidad de la Oficina de Planeación y la evaluación semestral y anual le corresponderá a la Oficina de Control Interno. Por su parte, la ejecución y control del plan estratégico estarán a cargo de los responsables de los objetivos estratégicos y de las estrategias.

Al respecto, véase los siguientes documentos:

Plan Estratégico:

<https://www.registraduria.gov.co/-Planes-estrategicos-.html>

Plan de Acción:

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

<https://www.registraduria.gov.co/-Registraduria-Nacional-571-.html>

6.3 Planificación de los cambios

El Comité Directivo determina los cambios que han de realizarse al Sistema de Gestión de Calidad y define su alcance. La RNEC cuenta con el procedimiento de Gestión del Cambio y la Innovación (SGPD03), con el cual se establecen las actividades para realizar de manera planificada los cambios que puedan afectar a la RNEC y su Sistema de Gestión de Calidad. Así las cosas, y para asegurarse de que cualquier cambio propuesto se planifica, introduce e implementa de una manera controlada, se contempla la justificación técnica y jurídica del cambio, así como el propósito y sus consecuencias potenciales, la disponibilidad de recursos, la asignación o reasignación de responsabilidades, impacto y riesgos asociados. Así mismo la RNEC cuenta con un protocolo de gestión del cambio (SGPT01) cuyo objetivo es dar a conocer a los servidores de la Entidad y Fondos Adscritos, un modelo metodológico para la presentación de los cambios que afectan al Sistema de Gestión de la Calidad y a la Registraduría Nacional del Estado Civil en general.

<https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/sgpd03.pdf>

<https://intranet.registraduria.gov.co/?-Gestion-del-cambio->

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

Aprobado: 15/07/2020

7. APOYO

7.1 Recursos

7.1.2 Personas

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

Para desempeñar los empleos de acuerdo con los niveles administrativos, la Resolución 4171 del 22 de febrero de 2023 actualizó el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de planta de personal de la RNEC, teniendo en cuenta la identificación del empleo, área funcional, propósito del empleo, funciones esenciales, conocimientos básicos esenciales, competencias comportamentales, requisitos, experiencia, educación y equivalencias.

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

7.1.3 Infraestructura

La RNEC tiene su sede central ubicada en la ciudad de Bogotá en la Av. el Dorado n.º 51-50 CAN y cobertura en todo el territorio nacional así: Registraduría Distrital y 23 Registradurías Auxiliares, ubicadas por localidades en la ciudad de Bogotá; 32 Delegaciones departamentales, ubicadas en las 32 capitales de departamento, y 1176 Registradurías (Especiales, Municipales y Auxiliares).

La RNEC, a través del Macroproceso de Gestión Tecnológica de la Información y las Comunicaciones define las políticas de Seguridad de la Información, con el fin de regular la gestión de la seguridad de la Información al interior de la RNEC. Así mismo, informar con el mayor nivel de detalle a los usuarios, directivos, servidores y contratistas las normas y mecanismos que deben cumplir y utilizar para proteger los componentes de los sistemas de la RNEC. Para ello se expidió la Resolución **3308 del 11 de abril de 2024**, “Por la cual se adopta la Política de Seguridad de la Información de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se dictan otras disposiciones”.

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

Aprobado: 15/07/2020

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

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

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

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

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

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

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

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

Los indicadores muestran los resultados de los diferentes procesos de la RNEC; en segundo lugar, las encuestas deben permitir conocer la percepción de los colombianos sobre los trámites para obtener productos y servicios, la atención a sus solicitudes, la atención por los diferentes canales de atención, los productos y/o servicios entregados. Las dependencias del nivel central y la Registraduría Distrital y las Delegaciones departamentales, las Registradurías Especiales, Auxiliares y Municipales pueden realizar autoevaluaciones a la gestión y resultados correspondientes, mediante mecanismos tales

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

Aprobado: 15/07/2020

como mesas de trabajo, comités de seguimiento, reuniones de pares y evaluaciones internas. Su finalidad será el cumplimiento de los objetivos y metas trazados en los planes e instrumentos de planeación y gestión.

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

Herramienta de medición

La RNEC para el proceso de gestión documental proporcionó y determinó como herramienta de medición desde la vigencia 2020, los termohigrómetros instalados en los archivos centrales ubicados en las Delegaciones Departamentales, Registraduría Distrital y nivel central. Esta implementación permite a la Entidad, realizar seguimiento y monitoreo de las condiciones de temperatura y humedad de los depósitos de archivos donde se conserva la memoria institucional, estableciendo acciones para evitar las reacciones químicas perjudiciales, el envejecimiento de los materiales, el crecimiento de hongos e insectos en los documentos.

En las Delegaciones Departamentales, Registraduría Distrital y en el Nivel Central los responsables de Gestión Documental diligencian de manera diaria, en el formato “registro de humedad y temperatura GDFT20”, los datos que los termohigrómetros registran, encontrándose esta medición dentro del Programa Monitoreo y Control de Condiciones Ambientales- GDDC05.

7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones

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

Instrumento	Periodicidad
Estadísticas de productos y servicios	Mensual
Plan Estratégico	Semestral

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

Aprobado: 15/07/2020

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

Medición de la humedad y temperatura en los espacios de almacenamientos de archivos de la RNEC

Los termohigrómetros instalados deben calibrarse mínimo cada dos años o teniendo en cuenta las recomendaciones técnicas del fabricante de los instrumentos, para lo cual se obtendrá como soporte el certificado de calibración, de cada uno de los equipos, expedido por un laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia–ONAC, así como el certificado de calibración de los patrones que se hayan utilizado para la misma; documentación que debe incorporarse al expediente contractual.

7.1.6 Conocimientos de la organización

La RNEC ha identificado los conocimientos asociados a los procesos misionales y de apoyo, con el fin de lograr la conformidad de los productos y servicios. Esto puede observarse en la matriz de conocimientos asociados a los procesos que está en su caracterización, caracterizaciones publicadas en la intranet. También ha documentado los conocimientos básicos para el desempeño de las funciones en la Guía del Registrador (2016), Guía del Delegado Departamental y el Registrador Distrital (2017), Manual de Funciones y competencias (resolución 4171 de 2023).

Al respecto, véase los siguientes documentos:

Matriz de Inventario de Conocimientos Asociados a los Procesos:

<https://intranet.registraduria.gov.co/?-Matriz-de-inventario-de-conocimientos-asociados-al-proceso-1876->

Manual de funciones y competencias (2023). Consultar en Gerencia del Talento Humano:

https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/vtmn01_anexo_nro1.pdf

https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/vtmn01_anexo_nro2.pdf

7.2 Competencia

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

Aprobado: 15/07/2020

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

La RNEC determina los requisitos de competencia para una actividad o rol/puesto de trabajo, garantizando que sus servidores se encuentren cualificados (competencias comportamentales, tales como sus actitudes y sus rasgos diferenciadores como atributos y cualidades), y calificados (conocimiento, educación, formación, experiencia y competencias técnicas y/o instrumentales) para tareas específicas, teniendo en cuenta las descripciones de estos puestos de trabajo, razón por la cual son capacitados (adiestrados) en sitio. Estos requisitos se encuentran determinados en la Resolución 4171 de 2023, “por la cual se actualiza el Manual específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus fondos adscritos”.

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

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

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

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

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

Aprobado: 15/07/2020

La Oficina de Planeación – Coordinación de Calidad, imparte cursos a los servidores del nivel desconcentrado en aspectos relativos al Sistema de Gestión de Calidad, sobre los estándares de Calidad según las Normas ISO 9001:2015 e ISO TS 54001:2019. La medición de la eficacia de estos cursos se realiza mediante los registros de evaluación de la escuela virtual de la RNEC (Plataforma Moodle).

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

Al respecto, véase el Manual de funciones y competencias (2023):
https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/vtmn01_anexo_nro1.pdf
https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/vtmn01_anexo_nro2.pdf

7.3 Toma de conciencia

Los responsables de los procesos son los encargados de la implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGC de la RNEC 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. La Oficina de Planeación realiza talleres, videoconferencias y cursos sobre la Norma ISO 9001:2015 a nivel central y desconcentrado y brinda la debida asesoría; como constancia de estas actividades, se diligencian los formatos de actas de reunión y lista de asistencias diseñados para tal fin.

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

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

7.4 Comunicación

En la caracterización de los procesos se ha definido la información que debe ser comunicada y los responsables de hacerlo, a través de los canales institucionales, correo electrónico, memorando interno, intranet, web, comunicados de prensa, red interna (viva engage), #TBT, redes sociales, entre otros.

La RNEC expidió la resolución 2197 de 2009, “por la cual se adopta la política de información y comunicación pública de la Registraduría Nacional del Estado Civil”, donde se

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

Aprobado: 15/07/2020

establecen los lineamientos para la política de información y niveles de responsabilidad; también se adopta la política de comunicación, junto con sus lineamientos y estrategias.

La Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC), en cumplimiento de la Ley 2345 del 30 de diciembre de 2023, ha implementado el Manual de Identidad Visual con el objetivo de unificar la imagen de las entidades estatales. A continuación, se detallan las acciones tomadas por la RNEC para adoptar este manual:

1. Unificación de la Imagen Institucional
2. Prohibición de Marcas de Gobierno
3. Medidas para la Austeridad en la Publicidad Estatal

En resumen, la RNEC ha implementado el Manual de Identidad Visual como una herramienta fundamental para fortalecer su imagen institucional, garantizar la coherencia visual y cumplir con las disposiciones de la Ley 2345. Esta iniciativa contribuye a una comunicación más efectiva y transparente con la ciudadanía y demás entidades estatales.

7.4.1. Comunicación interna

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

Podcast. Son una serie de contenidos internos grabados en audio y transmitidos en línea a través de los correos electrónicos institucionales y la plataforma Viva Engage (red interna) a nivel nacional, para que los funcionarios tengan más claro los procesos, temas, aplicativos y labores que allí se exponen. Cada capítulo se socializa iniciando semana y el jueves se envía un recordatorio de reproducción.

Noticias del Registrador. Son correos electrónicos que se socializan cada vez que el Registrador Nacional realiza un evento público. Estos se comparten únicamente por correo electrónico a nivel nacional el mismo día que sucede el hecho.

Registro semanal. Este es un producto comunicativo que se envía todos los viernes a través de correo electrónico a nivel nacional con noticias relevantes de lo que sucedió durante la semana, contando noticias netamente internas.

R en imágenes. Son eventos especiales del Registrador Nacional captado en fotografías que son divulgadas a través de Viva Engage, estas se publican el mismo día que sucede el hecho.

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

Aprobado: 15/07/2020

Frase de la semana. Este producto es compartido a través de la red social interna, Viva Engage, y son piezas que llevan frases motivacionales que se comparten al inicio de cada semana.

Jueves de TBT. Los TBT se publican a través de Viva Engage y por correo electrónico, son piezas que se construyen a través de una investigación interna sobre algún hecho histórico que se quiera divulgar o conmemorar. Este se publica todos los jueves.

En cuanto al apoyo que se brinda a otras áreas, desde la Oficina de Comunicaciones se crean piezas en las que se proporciona información relevante, se divulgan mensajes importantes y se mencionan fechas clave. Además, se colabora en la organización de jornadas, se ofrecen tips informativos y se destacan eventos especiales, entre otras actividades.

7.4.2. Comunicación externa

La comunicación externa se efectúa de acuerdo con la política de comunicación de la RNEC, expedida por acto administrativo. Este procedimiento se centra en la comunicación con el público externo a la organización, ciudadanía y medios de comunicación en general. Actualmente, se utilizan varios productos y canales para llegar a los distintos grupos objetivos. Algunos de estos canales son:

- **Redes Sociales.** En estas plataformas digitales, se busca crear contenido original, atractivo e informativo. Las redes sociales incluyen X, Instagram, Facebook, TikTok y LinkedIn.
- Además, hemos creado un nuevo producto llamado “**#LaRegisTeResponde**”. En esta serie, respondemos directamente a las preguntas específicas de nuestros usuarios a través de videos tipo reel, breves y concisos.
- **Productos de prensa**

Comunicado de prensa. Mensaje escrito que comunica una noticia o información de interés a los medios de comunicación masiva. Su publicación es semanal

Rueda de prensa. Evento organizado por la entidad, en el cual se convoca a periodistas y representantes de medios de comunicación para informar sobre un tema específico, hacer anuncios importantes, responder preguntas y proporcionar información relevante. Se realiza de manera ocasional.

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

Aprobado: 15/07/2020

Entrevista. Encuentro presencial o virtual entre un vocero autorizado de la Registraduría Nacional del Estado Civil y un representante de un medio de comunicación del país, ya sea periodista, editor o director, para entregar declaraciones o información sobre temas institucionales de interés público. Se realiza de manera ocasional

Al respecto, véase los siguientes documentos:

Manual de identidad visual:

<https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/comn01.pdf> (pendiente de aprobación y publicación)

Matriz de Información a Comunicar:

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

7.5 Información documentada

7.5.1. Generalidades

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

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

7.5.2. Creación y actualización

La RNEC cuenta con el procedimiento para la elaboración y control de documentos y registros (SGPD01), el cual describe el proceder que deben seguir los responsables de macroprocesos para la elaboración, revisión, actualización y aprobación de documentos, con el fin de controlar sus cambios y las versiones correspondientes. Este procedimiento se encuentra disponible en la Intranet y la Página Web institucional.

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

Aprobado: 15/07/2020

Además la RNEC cuenta con una guía para la elaboración de procesos y procedimientos (SGGU01) la cual describe los lineamientos metodológicos para la construcción de los procesos y procedimientos, con el fin de documentar adecuadamente la gestión, optimizar los recursos y obtener los resultados esperados.

7.5.3. Control de la información documentada

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

La RNEC, a través del procedimiento de elaboración y control de documentos y registros SGPD01, realiza el control de cambios en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad. Esta tarea recae en la Coordinación de Administración de los Sistemas de Gestión de Calidad, la cual también es responsable del almacenamiento y preservación de la documentación. Para llevar a cabo este control, se utiliza el Listado Maestro de Documentos SGFT06, el cual permite controlar las diferentes versiones de todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad."

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

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

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

8.2 Requisitos para los productos y servicios

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

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

Aprobado: 15/07/2020

8.2.1 Comunicación con el colombiano

Las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, felicitaciones y requerimientos de acceso a la información pública (PQRSDC) que los usuarios remiten a la RNEC se reciben por medio de los cuatro (4) canales de atención dispuestos para la comunicación con nuestros usuarios, a saber, presencial, virtual (formulario virtual, correo electrónico y redes sociales), telefónico y medio físico (correspondencia y chat), y se atienden en los términos legales de conformidad con la Ley 1755 de 2015, “por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” y el proceso de servicio al colombiano, el cual se desarrolla mediante los procedimientos institucionales de atención y servicio a los colombianos a través de diferentes canales y atención de PQRSDC, de aplicación tanto en el nivel central como en el desconcentrado.

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

Las fuentes de información que actualmente permiten realizar seguimiento a la satisfacción del cliente en la RNEC en materia de registro Civil e Identificación y en materia electoral 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, 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, así como las encuestas en materia electoral de ciudadanos, jurados de votación y de la jornada electoral.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

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

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

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

Aprobado: 15/07/2020

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

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

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

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

Al respecto, véase los siguientes documentos:

Manual de Contratación de la RNEC:

<https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/gcmn01.pdf>

Manual de Contratación del FRR:

<https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/gcmn02.pdf>

8.5 Producción y provisión del servicio

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

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

A través de estas unidades móviles se realizan jornadas de Registro Civil e Identificación totalmente gratuitas, dirigidas a poblaciones desplazadas, en riesgo de desplazamiento y/o vulnerables en los lugares de más difícil acceso del territorio nacional, incluyendo

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

Aprobado: 15/07/2020

comunidades indígenas, afrodescendientes, niños, niñas y adolescentes, entre otros. Estas jornadas vienen siendo coordinadas con las gobernaciones y/o alcaldías, con el fin de establecer las necesidades de identificación y las poblaciones que deben ser atendidas.

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

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

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

8.6 Liberación de los productos y servicios

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

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

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

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

Aprobado: 15/07/2020

Los mecanismos de participación ciudadana inician con el diligenciamiento del formulario publicado en la página web de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la inscripción de los promotores de un mecanismo de participación ciudadana; luego, si se trata de una iniciativa de cabildo abierto, se hace la solicitud ante el Registrador del Estado Civil correspondiente; posteriormente, se entrega el formulario para la recolección de los apoyos por parte de la Registraduría del Estado Civil correspondiente, previo cumplimiento de los requisitos; continua con la recepción de los formularios con los apoyos, junto con su verificación y validación y finaliza con la expedición del acto administrativo emitido por el Registrador del Estado Civil correspondiente, certificando el cumplimiento o no de los requisitos legales y constitucionales.

8.7 Control de las salidas no conformes

La RNEC actualmente cuenta con dos procedimientos de salidas no conformes así:

8.7.1 Procedimiento de Salidas no Conformes RAPD06 específicamente para el macroproceso de registro civil e identificación con el fin de identificar, controlar, dar tratamiento y hacer seguimiento de las salidas no conformes correspondientes a los procedimientos, RAPD01 “Inscripción en el registro civil” y RAPD03 Preparación y expedición de tarjetas de identidad y cédulas de ciudadanía a través del cual se establecen las directrices que permiten garantizar la liberación de un producto en materia de registro civil e identificación para la garantía de cumplimiento de los requisitos de calidad, legalidad en su expedición y de las disposiciones planificadas.

8.7.2 Procedimiento Control de las salidas no conformes SGPD04 y la Matriz de servicios, estándares, características y tratamiento de las salidas no conformes SGFT24. La identificación de las salidas no conformes que comprenden este procedimiento se realiza con base en las salidas de los procesos establecidas en el manual de acuerdos de nivel servicios SGMN02 y el atributo de calidad definido para cada salida. Este procedimiento y el formato son aplicables a 21 procesos. Los procesos a los cuales no se les identificó salidas no conformes bajo este procedimiento son: Mecanismos de participación ciudadana y Actuaciones Disciplinarias.

Por otra parte, para el caso del servicio electoral, la definición y tratamiento a las salidas no conformes se encuentran en el Plan de Desarrollo del servicio electoral.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La RNEC ha estructurado indicadores de gestión tanto por proceso como estratégicos, los cuales son registrados en una hoja de vida SGFT05 y reportados a través de una

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

Aprobado: 15/07/2020

aplicación de PowerApps diseñada con ese propósito. Esta herramienta permite realizar seguimiento mensual, bimestral, trimestral, semestral y anual, según el periodo de medición establecido. En la misma aplicación, los responsables del proceso pueden registrar el análisis de los resultados del indicador y, si es pertinente, proponer acciones de mejora cuando sea necesario, basándose en los resultados respectivos. La evaluación de la eficacia y el diseño de estos indicadores se llevará a cabo anualmente.

La Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC) ha desarrollado el manual de indicadores SGMN04, el cual establece los lineamientos metodológicos para la construcción de indicadores que evalúan la eficacia, eficiencia y efectividad de sus procesos. Además, se ha creado un anexo al manual SGMN03 donde se recopilan todas las hojas de vida de los indicadores existentes. Este anexo permite distinguir entre los diferentes tipos de indicadores, que incluyen los KPI (Indicadores Clave de Desempeño), los indicadores de procesos y los indicadores estratégicos.

Manual de indicadores

<https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/pdf/sgmn04.pdf>

Anexo del Manual de indicadores

<https://intranet.registraduria.gov.co/IMG/xlsx/sgmn03-3.xlsx>

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

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

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

Es importante insistir que, mediante la Resolución 2772 del 26 de marzo de 2021, “por la cual se actualiza resolución 14554 de 2017 por la cual se adopta el sistema de medición, control y evaluación de la gestión y resultados de la Registraduría Nacional del Estado Civil”, se estableció el sistema de medición en la RNEC, métodos que se mencionan en el punto 7.1.5. Además, mediante la resolución No. 12966 del 9 de noviembre de 2021, 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”, deroga la resolución No. 3722 del 27 de abril de 2021 y establece en el parágrafo 1 que “*La Oficina de Planeación llevará el control sobre la versión vigente de la matriz de informes, reportes y actas de seguimiento y Evaluación del nivel desconcentrado de la Registraduría Nacional del Estado Civil (formato SGFT09) y en caso de adición,*

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

Aprobado: 15/07/2020

supresión y/o modificación de este documento, no será necesario expedir un nuevo acto administrativo que acoja los cambios, pues bastará con la nueva versión y el acta de la sesión del cuerpo colegiado que lo aprobó”.

9.2 Auditoría interna

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

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

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

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

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

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1. Generalidades

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

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

Aprobado: 15/07/2020

9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección

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

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

10. MEJORA

10.1 Generalidades

Como producto de las auditorias y de las evaluaciones a los indicadores de gestión reportados en el tablero de control; de las encuestas de satisfacción de productos, servicios, atención o percepción; de los formatos de autoevaluación, seguimiento, control y evaluación; de los informes de seguimiento, control y evaluación de la gestión y los resultados, y de los informes de revisión por la dirección, los responsables planean acciones de mejora para sus procesos, con el fin de mejorar los productos y servicios, en concordancia con la ISO 9001:2015, y el desempeño y eficacia del sistema de gestión de calidad.

10.2 No conformidad y acción correctiva

Cuando se establezca una no conformidad (incumplimiento de un requisito), la entidad debe reaccionar. Y, cuando sea aplicable, controlarla, corregirla y hacer frente a sus consecuencias. Por lo tanto, se deben evaluar las acciones para eliminar las causas que

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

Aprobado: 15/07/2020

dieron origen a la no conformidad, mediante su revisión y análisis, y determinar la existencia de no conformidades similares o que potencialmente puedan ocurrir; estableciendo la eficacia de la acción correctiva (acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir), mientras que la corrección (acción para eliminar una no conformidad detectada) puede realizarse con anterioridad, simultáneamente o después de una acción correctiva. Con la acción correctiva se va a la causa de la no conformidad y con la corrección se puede trabajar antes, durante o después de que se genere la no conformidad.

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

10.3 Mejora continua

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

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

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

Al respecto, véase los Planes de Mejoramiento:

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

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
<ul style="list-style-type: none"> Actualización de acuerdo con los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2015 	Cástulo Morales Payares Jefe de la Oficina de Planeación	29/01/2018	0
<ul style="list-style-type: none"> Actualización de acuerdo con los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2015 	Cástulo Morales Payares Jefe de la Oficina de Planeación	01/02/2019	1
<ul style="list-style-type: none"> Actualización de acuerdo con los requisitos de la Normas: NTC-ISO 9001:2015 y 54001:2019 	Cástulo Morales Payares Jefe de la Oficina de Planeación	30/08/2019	2

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

Aprobado: 15/07/2020

<ul style="list-style-type: none"> • Portada, tabla de contenido, equipo directivo, visión, valores y principios, referencias normativas, objetivos de calidad y planificación para lograrlos, contexto de la organización, establecimiento de la política de calidad, comunicación de la política de calidad, riesgos, oportunidades, apoyo, conocimientos de la organización, competencia, toma de conciencia, operación, auditoría interna, mejora continua • Actualización de los enlaces del documento • Inclusión del control de cambios 	<p>Dr. José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación</p>	<p>15/07/2020</p>	<p>3</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Actualización del equipo directivo. • Actualización de referencias normativas. • Actualización del numeral 6.2: Objetivos de calidad y planificación para lograrlos en lo relacionado con las resoluciones 60 y 2772 de 2021. • Actualización del numeral 7.1.5.1: Generalidades relacionadas con la Resolución 2772 de 2021 y los sistemas de medición. • Actualización del numeral 9.1: Seguimiento, medición, análisis y evaluación en cuanto a la eliminación del formato "Matriz de seguimiento de cuestiones internas que pueden afectar la prestación del servicio" y actualización de las resoluciones 2772 y 3722 de 2021. 	<p>Dr. José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación</p>	<p>17/08/2021</p>	<p>4</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de los numerales 1.2.1 referencias normativas; 7.1.2 personas; 7.1.6 conocimientos de la organización; 7.2 competencia reemplazando la resolución 3711 de 2020 por la resolución 14293 de 2022 "Por la cual se actualiza y adopta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus fondos adscritos". • Inclusión del alcance específico en el numeral 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad • Inclusión del mapa de procesos en el numeral 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos 	<p>Dr. José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación</p>	<p>12/07/2022</p>	<p>5</p>

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

Aprobado: 15/07/2020

<ul style="list-style-type: none"> Actualización de los nombres de los directivos que ostentan el cargo de Secretario General, Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación, Director Nacional de Identificación y Gerente del Talento Humano. Actualización del numeral 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación incluyendo la resolución 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". 	Dr. José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación	28/09/2022	6
<ul style="list-style-type: none"> Actualización de los nombres de los directivos que ostentan el cargo de Secretario Privado, Jefe Oficina Jurídica y Coordinador del grupo de Asuntos Internacionales. Actualización de enlaces Actualización de las referencias normativas "Resolución 4171 de 2023 que actualiza el manual específico de funciones y competencias laborales" Actualización de los numerales 7.5.1 y 7.5.3 	Dr. José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación	19/04/2023	7
<ul style="list-style-type: none"> Actualización del numeral 7.1.5.1 generalidades y numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones incluyendo los termohigrómetros como herramienta de medición del proceso de gestión documental. Actualización del numeral 8.7 Control de las salidas no conformes 	Dr. José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación	15/08/2023	8
<ul style="list-style-type: none"> Actualización del equipo directivo Actualización de la introducción (plan estratégico 2023-2027) Actualización de los numerales: <ul style="list-style-type: none"> 1.1.2 Actualización de la Visión 1.1.3 Valores y principios institucionales 1.2.1 Referencias normativas (Resolución 27656 de 2023 política de administración de riesgos) 3.2 Objetivos de calidad 4.1 comprensión de la organización y de su contexto 4.3.2. Macroprocesos 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos (actualización de los mapas de macroprocesos y procesos) 5.2.1 establecimiento de la política de calidad (actualización del plan estratégico) 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos 6.3. Planificación de los cambios 7.1.3 infraestructura (actualización de la política de seguridad de la información) 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones 7.2. Competencia 7.3. Toma de conciencia 7.4. Comunicación <ul style="list-style-type: none"> 7.4.1 Comunicación interna 7.4.2 Comunicación externa 	Dra. Zamira marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación	17/06/2024	9

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

Aprobado: 15/07/2020

7.5.2 Creación y actualización
7.5.3. Control de información documentada
8.2.1. Comunicación con el colombiano
8.4 control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (actualización de enlaces de manuales de contratación)
8.5. producción y provisión del servicio
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

ELABORÓ: Sandra Liliana Sánchez Olarte Coordinadora de los Sistemas de Gestión de Calidad	REVISÓ: Dra. Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación	APROBÓ: Dra. Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación
FECHA: 12/06/2024	FECHA: 13/06/2024	FECHA: 17/06/2024