



MANUAL DE CALIDAD NORMA ISO 9001:2015

Bogotá DC, 1 de febrero de 2019

"Colombia es democracia, Registraduría su garantía"



DIRECTIVOS NIVEL CENTRAL

JUAN CARLOS GALINDO VÁCHA	Registrador Nacional del Estado Civil
CAROLINA ROBLEDO LEEB	Secretaria Privada
ORLANDO BELTRÁN CAMACHO	Secretario General
ERIKA PATRICIA SARQUÍS MATTA	Coordinadora del CEDAE
ARIANNA ESPINOSA OLIVER	Coordinadora Grupo de Asuntos Internacionales
SILVIA MARÍA HOYOS VÉLEZ	Jefe Oficina de Comunicaciones y Prensa
JEANETHE RODRÍGUEZ PÉREZ	Jefe Oficina Jurídica
CÁSTULO MORALES PAYARES	Jefe Oficina de Planeación
JOHN FRANCISCO AGUILERA DÍAZ	Jefe Oficina Control Disciplinario
ALFREDO BERNARDO POSADA VIANA	Jefe Oficina de Control Interno
LUIS FERNANDO CRIALES GUTIÉRREZ	Registrador Delegado para el Registro Civil y la Identificación
NICOLÁS FARFÁN NAMÉN	Director Nacional de Identificación
CARLOS ALBERTO MONSALVE MONJE	Director Nacional de Registro Civil
JAIME HERNANDO SUÁREZ BAYONA	Registrador Delegado en lo Electoral
CARLOS ALBERTO SÁNCHEZ PIEDRAHITA	Director Nacional de Censo Electoral
LEIDY DIANA RODRÍGUEZ PÉREZ	Director Nacional de Gestión Electoral
YOUSSEF SEFAIR SILVA	Gerente de Informática
MIGUEL ALFONSO CASTELBLANCO GORDILLO	Gerente del Talento Humano
CARLOS ALFONSO GARZÓN SABOYA	Gerente Administrativo y Financiero
SONIA FAJARDO MEDINA	Directora Financiera
LUIS FERNANDO GARCÍA CERÓN	Director Administrativo

REGISTRADORES DISTRITALES Y DELEGADOS DEPARTAMENTALES DEL REGISTRADOR NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

CLEMENCIA CASTELLANOS CUESTO	Registradora Distrital
CARLOS ANTONIO CORONEL HERNÁNDEZ	Registrador Distrital
ADOLFO RAFAEL FERNANDEZ LAGUNA	Delegado Departamental
ALICIA PINZON OCHOA	Delegada Departamental
ALVARO LÓPEZ CÁRDENAS	Delegado Departamental
ANGELA MARÍA OCHOA OCAMPO	Delegada Departamental
CARLOS ADOLFO ROCA ROA	Delegado Departamental
CARLOS ALBERTO BELTRÁN HERRERA	Delegado Departamental
CARLOS ALBERTO TORRES LUNA	Delegado Departamental
CESAR AUGUSTO BOCANEGRA SÁNCHEZ	Delegado Departamental
CESAR AUGUSTO JARAMILLO BARRETO	Delegado Departamental
CLAUDIO DE JESÚS PULIDO ESPINAL	Delegado Departamental
DANIEL EDUARDO MOLANO PIAMBA	Delegado Departamental
DIANA BIVIANA DÍAZ RINCÓN	Delegada Departamental
DIANA IRENE JIMENO FUMINAYA	Delegada Departamental
DIEGO ALONSO OVALLE BERNAL	Delegado Departamental
DOUGLAS NEVARDO BOTIA GUERRA	Delegado Departamental
ENRIQUE RAFAEL ORTEGA ALMANZA	Delegado Departamental
FERNANDO RENÉ RIVAS PACHÓN	Delegado Departamental
FERNANDO SÁNCHEZ AMORTEGUI	Delegado Departamental
FREDI ENRIQUE DE ARMAS MEJIA	Delegado Departamental
GABRIEL CORTÉS LÓPEZ	Delegado Departamental
GABRIEL SÁNCHEZ SARASTY	Delegado Departamental
GERMÁN ENRIQUE GUEVARA CASTANEDA	Delegado Departamental
GLADIS ESTELLA HURTADO PÉREZ	Delegada Departamental
GUSTAVO ADOLFO TOBO RODRÍGUEZ	Delegado Departamental
GUSTAVO ANTONIO HERNÁNDEZ POMARES	Delegado Departamental
HECTOR ARIEL LÓPEZ DAZA	Delegado Departamental
HECTOR EFRAÍN MENDEZ BAQUERO	Delegado Departamental
HECTOR OSORIO ISAZA	Delegado Departamental
HENRY PERALTA PÁEZ	Delegado Departamental
HERIBERTO PÉREZ TRIANA	Delegado Departamental
HUMBERTO CARRILLO TORRES	Delegado Departamental
IVONNE MARCELA HERRERA DEL CAMPO	Delegada Departamental
JAIME ECDIVAR SANTANDER ALVEAR	Delegado Departamental
JEFFREY GILBERTO CASTRO LUNA	Delegado Departamental
JOHN JAIRO GUZMÁN BENITEZ	Delegado Departamental
JORGE ALBERTO CARDONA MONTOYA	Delegado Departamental
JORGE EIDER MOLINA ÁLVAREZ	Delegado Departamental
JOSÉ ALEJANDRO MUÑOZ PALACIO	Delegado Departamental
JOSÉ ANTONIO AYALA SANCHEZ	Delegado Departamental
JOSÉ ASDRÚBAL ZAPATA CANO	Delegado Departamental
LINA SUSANA VÁSQUEZ MILLÁN	Delegada Departamental
LUCIO FRANCO BRAVO RODRÍGUEZ	Delegado Departamental
LUIS ALBERTO MARTÍNEZ BARAJAS	Delegado Departamental
LUIS FERNANDO TORRES GALLO	Delegado Departamental
LUZ HELENA RIVERA LÓPEZ	Delegada Departamental
LUZ MERY ESCOBAR GÓMEZ	Delegada Departamental
MANUEL RICARDO RUALES REALPE	Delegado Departamental
MARIA LILIA USTARIZ MARTÍNEZ	Delegada Departamental
MARTHA CENIDIA NIÑO CHIA	Delegada Departamental
MONICA LILIANA LORDUY CORRALES	Delegada Departamental
NELCY ALMARIO ROJAS	Delegada Departamental
OMAR VICENTE GUEVARA PARADA	Delegado Departamental
ORLANDO RAFAEL CURIEL POLO	Delegado Departamental
ORLANDO VIDAL CABALLERO DÍAZ	Delegado Departamental
OSCAR EDUARDO MAYA GUERRERO	Delegado Departamental
OSCAR FREDY PAZ RAMIREZ	Delegado Departamental
PATRICIA DEL ROSARIO CÁRDENAS MEDINA	Delegada Departamental
PATRICIA RICO ROJAS	Delegada Departamental
RICARDO YEZID MONTOYA INFANTE	Delegado Departamental
ROQUE ALIRIO MARTÍNEZ SANTOS	Delegado Departamental
RUTH MARIA ESCOBAR DE REYES	Delegada Departamental
TIRSO ALBERTO JOSÉ CABELLO GUTIERREZ	Delegado Departamental
WILLIAM MALPICA HERNÁNDEZ	Delegado Departamental

REGISTRADORES ESPECIALES

ADRIANA MARIA CORREA SANCHEZ	Registradora Especial
AGUSTIN PADILLA SEQUERA	Registrador Especial
ALBA LUCIA JARAMILLO ARIAS	Registradora Especial
ALEJANDRA MARIA LEMA ZAPATA	Registradora Especial
ALEXANDER AMEZQUITA PUERTO	Registrador Especial
ALMA MILENA DEL PILAR MARMOLEJO CAMACHO	Registradora Especial
ARTURO RAFAEL DONADO BARROS	Registrador Especial
BORIS DE JESUS POLO PADRON	Registrador Especial
CARLOS ALBERTO OÑATE CORREA	Registrador Especial
CARLOS ARTURO GONZALEZ TORRES	Registrador Especial
CARLOS ARTURO SALAZAR	Registrador Especial
CARLOS ELIAS ERAZO YAMA	Registrador Especial
CARLOS IVAN CORDOBA RUBIO	Registrador Especial
CELIMO ALEJANDRO RAMIREZ MALLARINO	Registrador Especial
CLARA INES GARCIA SANCHEZ	Registradora Especial
CLAUDIA CECILIA FERNANDEZ ACOSTA	Registradora Especial
CLAUDIA ELPIDIA PIEDRAHITA MACIAS	Registradora Especial
CLAUDIA MARCELA CAMPUZANO LOZANO	Registradora Especial
DAIRO JOSE TURIZO BALLESTEROS	Registrador Especial
DIEGO ALBERTO JIMENEZ OTALVARO	Registrador Especial
DIEGO ALVARADO LIVINGSTON POMARE	Registrador Especial
DIEGO MAURICIO GUTIERREZ VANEGAS	Registrador Especial
EDGAR ALBERTO LUBO PINEDO	Registrador Especial
EDY AURORA MORANTES ARIAS	Registradora Especial
ELSA LUCIA ALZATE DE HENAO	Registradora Especial
FANNY PATRICIA GALLEGO SANCHEZ	Registradora Especial
FERNANDO JOSE VELASCO ORDOÑEZ	Registrador Especial
GASTON FERNANDO CUAN NARANJO	Registrador Especial
GENEROSO DE JESUS PUCHE YANEZ	Registrador Especial
GILBERTO ECHEVERRI GARCIA	Registrador Especial
GLORIA ESTHER TULENA MIZGER	Registradora Especial
HEILER MENA MENA	Registrador Especial
HENRY GARCIA ARIZA	Registrador Especial
HERNAN PINILLA GUAUTA	Registrador Especial
IGNACIO ARTURO VEGA GUTIERREZ	Registrador Especial
ILFREDD MIGUEL CARRILLO PEREZ	Registrador Especial
JHON OBED ROMERO DUARTE	Registrador Especial
JORGE ELIAS LASSO DIAZ	Registrador Especial
JORGE IVAN RUIZ OSPINA	Registrador Especial
JORGE JR MONTES CRISTO	Registrador Especial
JOSE FRANCISCO DAZA SILVA	Registrador Especial
JOSE JAIR CASTAÑO BEDOYA	Registrador Especial
JULIO CESAR ALFONSO LOPEZ	Registrador Especial
LILIANA ARROYO CAMARGO	Registradora Especial
LUIS FELIPE CIFUENTES CHARRY	Registrador Especial
LUIS ORLANDO ANAYA CASTILLO	Registrador Especial
LUIYEN BARRERO SALAZAR	Registrador Especial
MARCELO LOZADA SERRATO	Registrador Especial
MARIO GERMAN LOAIZA PATIÑO	Registrador Especial
MARISOL CASTELLANOS AVILA	Registradora Especial
MELBA PATRICIA LOPEZ PEREZ	Registradora Especial
NATALIA CRISTINA CASAS CARVAJAL	Registradora Especial
NELSY PIEDAD CHICANGANA COLLAZOS	Registradora Especial
NOHORA ISABEL ORTEGA ARIAS	Registradora Especial
NORMA CONSTANZA PERALTA SERRANO	Registradora Especial
OSWALDO MIGUEL VEGA TORRENEGRA	Registrador Especial
PEDRO JAVIER MISAS HURTADO	Registrador Especial
RAQUEL ESMERALDA LINARES PARIS	Registradora Especial
RAUL ARMANDO RICO GALEANO	Registrador Especial
RICARDO ARTURO PABON VILLAZON	Registrador Especial
ROBERTO CARLOS MIRANDA PARRA	Registrador Especial
ROSANGELA ESTUPIÑAN CALVACHE	Registradora Especial
SAMIA CECILIA FARAH QUIROZ	Registradora Especial
SEGUNDO JAVIER URIBE ORTEGA	Registrador Especial
SERAFIN IVAN ROMO DORADO	Registrador Especial
VICTOR ORLANDO GOMEZ PEÑA	Registrador Especial
WILLIAM ARMANDO MARTINEZ TORRES	Registrador Especial
WILLIAM HERNANDEZ	Registrador Especial
YELITZA YURIBETH BRITO PINTO	Registradora Especial
ZULMA HELENA CAMACHO SANGREGORIO	Registradora Especial

REGISTRADORES AUXILIARES DE BOGOTÁ

ALCIDES AGUILAR PIRATOVA	Registrador Auxiliar
AUGUSTO VEGA SILVA	Registrador Auxiliar
CAMILO ANDRÉS MARTÍNEZ PINEDA	Registrador Auxiliar
CLARA MARCELA VARGAS ASCENCIO	Registradora Auxiliar
DARIO ALFONSO SOLANO VERGARA	Registrador Auxiliar
DIANA MARÍA RAMÍREZ ROJAS	Registradora Auxiliar
EDGAR SIERRA NIETO	Registrador Auxiliar
EDGAR YESID GUERRERO OSORIO	Registrador Auxiliar
ERIKA YANETH MARTINEZ DE LA CRUZ	Registradora Auxiliar
FERNANDO FERNANDEZ GUTIERREZ	Registrador Auxiliar
GUILLERMO MARTINEZ MARTÍNEZ	Registrador Auxiliar
JENNY MARCELA OTÁLORA GÓMEZ	Registradora Auxiliar
JOSÉ ARMANDO BOLÍVAR SALGADO	Registrador Auxiliar
JOSÉ ARMANDO CASTRILLÓN LÓPEZ	Registrador Auxiliar
JOSÉ HERNANDO LEÓN BERNAL	Registrador Auxiliar
JULIO ENRIQUE FRANCO MENESES	Registrador Auxiliar
JULIO ENRIQUE FRANCO MENESES	Registrador Auxiliar
LEONEL TORRES NAVAS	Registrador Auxiliar
MARIA CAROLINA MEDINA BECERRA	Registradora Auxiliar
MARÍA VICTORIA GAONA ARIZA	Registradora Auxiliar
MARIO LUÍS HINESTROZA ORTÍZ	Registrador Auxiliar
MARIO ZAPATA REY	Registrador Auxiliar
PABLO DAVID JIMÉNEZ RODRÍGUEZ	Registrador Auxiliar
RUBIELA TRUJILLO PEREZ	Registradora Auxiliar


REGISTRADORES MUNICIPALES

MÓNICA JOHANA SERRANO PRADA	Registradora Municipal de Floridablanca
OSCAR BAUTISTA LASPRILLA	Registrador Municipal de San Gil
CARLOS ALBERTO SEGURA LABRADOR	Registrador Municipal de Chía

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	8
1. Registraduría Nacional del Estado Civil	10
1.1 Objeto Institucional	10
1.1.2 Misión.....	10
1.1.2 Visión	10
1.1.3 Valores Institucionales	11
1.1.4 Principios Institucionales	11
1.2 Organización de la RNEC para la atención, generación de productos y prestación de servicios.....	11
1.2.1 Referencias Normativas	13
2. Principios de Gestión de Calidad de la RNEC.	15
2.1 Enfoque al colombiano.	15
2.2 Liderazgo.	15
2.3 Compromiso de los servidores públicos.....	15
2.5 Mejora.	15
2.6 Toma de decisiones basada en el seguimiento, el análisis y la evidencia.....	16
2.7 Gestión de las relaciones.....	16
3. Política y Objetivos de Calidad	16
4. Contexto de la Organización	17
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.....	17
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	17
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.	19
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	23
5. Liderazgo	25
5.1 Liderazgo y compromiso.....	25
5.2 Política	25
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	25
6. Planificación	28
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	28
6.1.1 Riesgos	28
6.1.2 Oportunidades.	30
6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.....	30
6.3 Planificación de los cambios.....	31
7. Apoyo	32
7.1 Disponibilidad de la Planta/Presupuesto	32
7.1.2 Infraestructura.....	32
7.1.3 Ambiente para la operación de los procesos.	33
7.1.4 Recursos de seguimiento y medición.	33
7.1.5 Conocimientos de la organización.....	34

7.2 Competencia.....	34
7.3 Toma de conciencia.....	35
7.4 Comunicación.....	36
7.5 Información documentada.....	36
7.5.1 Generalidades.....	36
7.5.2 Creación y actualización.....	37
7.5.3 Control de la información documentada.....	37
8. Operación.....	37
8.1 Planificación y control operacional.....	37
8.2 Requisitos para los productos y servicios.....	38
8.2.1 Comunicación con el colombiano.....	38
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	38
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	39
8.5 Producción y provisión del servicio.....	39
8.6 Liberación de los productos y servicios.....	40
8.7 Control de las salidas no conformes.....	40
9. Evaluación del desempeño.....	41
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	41
9.2 Auditoría Interna.....	41
9.3 Revisión por la dirección.....	42
9.3.1 Generalidades.....	42
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.....	42
10. Mejora.....	43
10.1 Generalidades.....	43
10.2 No conformidad y acción correctiva.....	43
10.3 Mejora continua.....	44

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1


INTRODUCCIÓN

La Registraduría Nacional de Estado Civil –RNEC- planificó, implementó e hizo mejoramiento del 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, el Comité Directivo y el 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 bajo la norma ISO 9001:2015, por evaluación del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, RNEC.

El equipo directivo bajo el liderazgo del Dr. Juan Carlos Galindo Vácha, Registrador Nacional del Estado Civil, inició un proceso de adecuación y mejoramiento del SGC de la RNEC, dando total cumplimiento a la Norma ISO 9001:2008, en materia de los requisitos, recomendaciones y oportunidades de mejora. La RNEC mantuvo la certificación de calidad durante las vigencias de 2016 y 2017. También durante las vigencias de 2016 y 2017 se programó y ejecutó la transición del SGC de la RNEC a la Norma ISO 9001:2015, con el objeto de cumplir los requisitos, recomendaciones y oportunidades de mejora, para lograr su conformidad, adecuación y eficacia y lograr el objetivo de que la RNEC se convierta en la entidad con los mejores índices de transparencia, confianza y de atención a los colombianos, a las entidades públicas y a las empresas que son nuestros usuarios y partes interesadas.

La RNEC ha desarrollado el presente Manual de Calidad del Sistema de Gestión de la RNEC con el objetivo de recoger la actualización y desarrollo que hemos hecho durante las vigencias de 2016 y 2017, y la proyección durante las vigencias de 2018 y 2019.

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


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

El presente Manual de Calidad describe, documenta y define el alcance del Sistema de Gestión de Calidad en la Registraduría Nacional del Estado Civil- RNEC, para el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, la adecuación y eficacia del SGC, pero sobre todo para el logro de la visión, misión y objeto institucional desarrollada en el Plan Estratégico RNEC 2015-2019 “Colombia es democracia, Registraduría su garantía”.

El Manual de Calidad fue adoptado por el Registrador Nacional como instrumento del SGC mediante Resolución No. 1002 del 26 de enero de 2018. Las actualizaciones y difusión del Manual de Calidad del SGC de la RNEC corresponden a la Oficina de Planeación, de conformidad con el artículo 2º de la Resolución No. 1002 de 2018.

La presente actualización fue aprobada por el Jefe de la Oficina de Planeación-OPLA el 1 de febrero de 2019, después de un proceso de elaboración y revisión de los funcionarios de OPLA, del Jefe de Control Interno y de los auditores certificados de calidad de la RNEC que respondieron la consulta de revisión.

Este Manual de Calidad se encuentra disponible en la página WEB de la RNEC https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/SGMN01_Manual_de_Calidad.pdf y en la Intranet de la RNEC: <http://intranet/IMG/pdf/sgmn01.pdf> para su consulta y aplicación, quedando el original bajo resguardo de la Oficina de Planeación. Por lo tanto, el documento impreso o fotocopiado se considera como copia no controlada.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

1. Registraduría Nacional del Estado Civil

La Ley 89 del 16 de diciembre de 1948, crea la Organización Electoral. Posteriormente, con base en las facultades extraordinarias que se otorgan al Presidente de la República, se expide la Ley 573 de 2000 que autoriza la reestructuración de la RNEC. En desarrollo de esta Ley el 6 de junio del año 2000, mediante los Decretos 1011, 1012 y 1013 se determina la nueva organización interna de la RNEC, 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.

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, en orden a apoyar la administración de justicia y el fortalecimiento democrático del país. (Decreto 1010/2000)

1.1.2 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”. (Art 4 D. 1010 de 2000).

1.1.2 Visión

La Registraduría Nacional del Estado Civil, haciendo uso de la más alta competencia de su talento humano, será en el 2019 una entidad reconocida a nivel nacional e internacional por la innovación, eficiencia y transparencia en la identificación de los colombianos, de los procesos electorales, de los mecanismos de participación ciudadana y por el fomento de los valores cívicos y democráticos, especialmente en niños y jóvenes

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

Para llevar a cabo dicha labor se expidió el Plan Estratégico RNEC 2015-2019 “Colombia es democracia, Registraduría su garantía”, que contiene esta visión y todo el planeamiento y direccionamiento estratégico de la RNEC. Allí se establecieron los siguientes valores y principios institucionales:

1.1.3 Valores Institucionales

- Transparencia
- Honestidad
- Eficiencia
- Responsabilidad
- Compromiso
- Respeto

1.1.4 Principios Institucionales

- Servicio a los colombianos en condiciones de igualdad.
- Garantía de imparcialidad a los actores políticos en los procesos electorales.
- El talento humano es lo más valioso de la entidad.
- Gestión democrática y participativa.
- Formación en valores cívicos y democráticos a los colombianos.


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

Para el cumplimiento de su misión institucional y de sus funciones constitucionales y legales, la RNEC, se organiza en dos niveles de organización y gestión:

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 y nomenclatura de empleos:

Despacho del Registrador Nacional y Secretaría Privada.
 Secretaría General y Jefes de Oficina.
 Registradores Delegados.
 Gerentes.
 Directores.

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


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

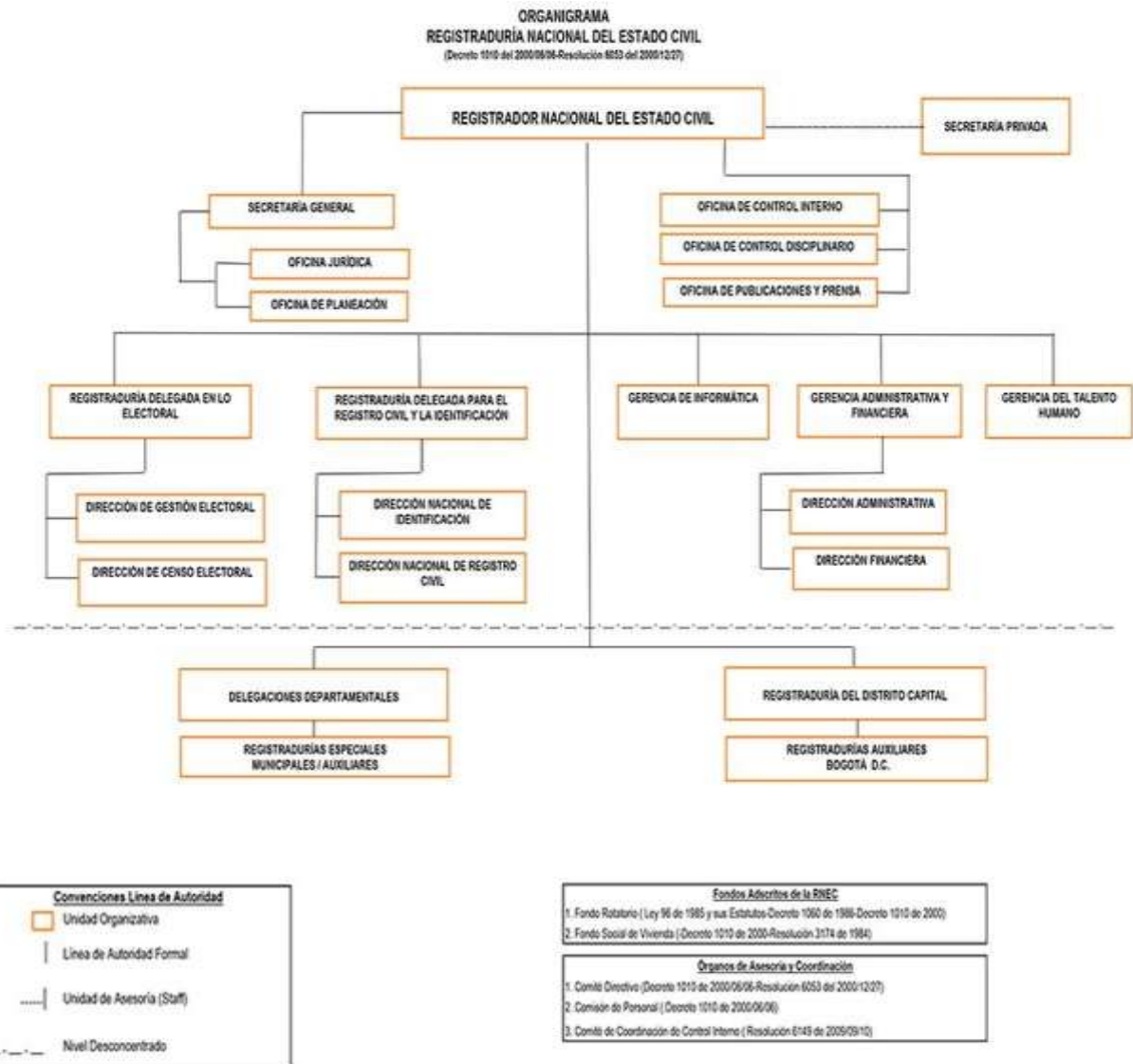
El nivel desconcentrado, constituido por las dependencias de la RNEC cuyo nivel de competencias está determinado a una circunscripción electoral, jurisdicción territorial o funcional que comprenden el ejercicio de funciones a nivel distrital, departamental, especial y municipal:

- Registraduría Distrital
- Delegaciones Departamentales.
- Registradurías Especiales.
- Registradurías Municipales.
- Registraduría Auxiliares.

El 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 que se resume en el siguiente organigrama: (<https://www.registraduria.gov.co/-Organigrama,3673-.html>)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1




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 lo establece en la norma ISO 9001:2015 y al desarrollo de normas constitucionales y legales que aplican a la RNEC.

Normas del SGC de la RNEC.

Las normas internas (<http://intranet/GestionDocumental/Paginas/consulta.php>) que son obligatorias para el cumplimiento del SGC de la RNEC, son las siguientes:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

Resolución No. 170 del 10 de enero de 2018:

“Por la cual se 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 717 del 3 de febrero de 2016:

“Por medio del cual se adopta el sistema de Planes de la 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.

Resolución 11177 del 17 de octubre de 2017:

“Por la cual se adopta el sistema de informes, reportes y actas de seguimiento y evaluación del nivel desconcentrado de la Registraduría Nacional del Estado Civil - RNEC”.

Resolución 14554 del 29 de diciembre de 2017:


“Por la cual se adopta al Sistema de Medición, Seguimiento, Control y Evaluación de la Gestión y Resultados de la Registraduría Nacional del Estado Civil”.

Resolución No. 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 No. 4000 del 28 de marzo de 2018.

“Por la cual se actualiza la Política de Administración de Riesgos de la Registraduría Nacional del Estado Civil-RNEC”.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

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 al colombiano.

La razón de ser de la Registraduría es prestar un servicio dirigido a satisfacer las necesidades de los colombianos y partes interesadas; siendo 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 hacia 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 llegar a 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, que permite aumentar la capacidad de la Entidad para generar y proporcionar valor.

2.4 Enfoque a procesos.

La Registraduría a través de la Red de Macro procesos, 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, apertura al entorno, flexibilización, centralización y desconcentración de funciones, participación comunitaria y en desarrollar 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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

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.

2.7 Gestión de las relaciones

La RNEC gestiona sus relaciones con los usuarios y las partes interesadas pertinentes, pues éstas demandan necesidades y tienen expectativas de requisitos e influyen en el desempeño de la organización.


3. Política y Objetivos de Calidad

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

OBJETIVOS DE CALIDAD.

La alta dirección decidió que los objetivos estratégicos son los mismos objetivos de calidad, y son:

1. Lograr que la Registraduría Nacional del Estado Civil se convierta en la entidad con mejores índices de transparencia, confiabilidad y alta calidad en la prestación efectiva del servicio y en la entrega de sus productos a todos los colombianos y a todas las empresas públicas y privadas que así lo requieran dentro y fuera del territorio nacional.
2. Consolidar el CEDAE como centro de investigación, capacitación de las áreas misionales y formación en valores cívicos y democráticos que sirva de referente a nivel nacional y regional, brindando servicios a los colombianos, a las entidades públicas y privadas, así como a los partidos y movimientos políticos.
3. Optimizar los procesos de las áreas misionales de Registro Civil e Identificación para asegurar una prestación efectiva del servicio a usuarios Internos y externos, reduciendo los tiempos de respuesta y mejorando la calidad, mediante la renovación tecnológica de los sistemas de información del Macroproceso.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

4. Fortalecer el proceso electoral, mediante la optimización de los procesos y la innovación tecnológica y la educación sobre ética y valores del recurso humano de la Entidad, con el fin de garantizar la transparencia, confiabilidad y eficiencia de las elecciones y de los diferentes mecanismos de participación ciudadana, con perspectiva de cambio y adaptación con ocasión de las fases del postconflicto.

5. Fortalecer la Gestión del desarrollo, desempeño, relaciones humanas y sociales de los servidores de la RNEC, para que estos sean más eficaces y eficientes en la realización de sus actividades, a través de los planes, programas y proyectos de la Gerencia del Talento Humano.

6. Modernizar la infraestructura tecnológica orientada a la optimización de procesos misionales y de apoyo que permitan responder en condiciones de oportunidad y eficacia a la sociedad.

4. Contexto de la Organización

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.


La entidad elaboró el plan estratégico de la RNEC 2015-2019, en el cual se utilizó la metodología de *Planeación estratégica con enfoque en capacidades*. Se identificaron las cuestiones internas a través de la construcción de la Matriz MEFI (Debilidades y Fortalezas) y cuadro de cuestiones externas para Oportunidades y Amenazas.

El contexto se revisará cada vez que ocurra un evento que afecte la entrega del producto o la prestación del servicio. Adicionalmente, la Oficina de Planeación ha diseñado la Matriz de seguimiento de cuestiones internas que pueden afectar la prestación del servicio para el Nivel Desconcentrado.

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

La RNEC ha identificado sus partes interesadas desde 2016, contenida en las versiones del Plan Estratégico RNEC 2015-2019, ha hecho actualización y seguimiento durante las vigencias de 2017 y 2018. Para el 2019 la RNEC ha desarrollado la Matriz de Usuarios y Partes Interesadas definiendo los requisitos legales, organizacionales, así como las obligaciones de servicios y la identificación de necesidades, demandas y expectativas para el Macroproceso de Registro Civil e Identificación. Está matriz se encuentra incluida en el Procedimiento de Formulación, Ejecución y Seguimiento a Planes.

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, nuestras normas internas, los procesos y procedimientos. Es necesario precisar que algunos temas son sensibles, hacen parte

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

de la seguridad nacional y por estas razones no se lleva registro para publicar, pero que la Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación puede exponerlos de manera específica, ya que hace evaluación de las necesidades, demandas y expectativas.

Por otra parte, para atender los requisitos y expectativas del colombiano, ha sido elaborado un Portafolio de Servicios que contiene los servicios que se prestan en Registro Civil e Identificación, el cual se encuentra publicado en la página web en el enlace <https://www.registraduria.gov.co/?page=Servicio-al-ciudadado>.

Ver Plan Estratégico RNEC 2015-2019:

<http://intranet/IMG/pdf/Planestrategico-version-final.pdf>


Mapa de Identificación e Incidencia de Actores Involucrados en los Macroprocesos de la RNEC. Disponible en el Plan Estratégico RNEC 2015-2019.

Ver Matriz de seguimiento de cuestiones internas del nivel desconcentrado que pueden afectar la prestación del servicio

<http://intranet/IMG/xlsx/pgft41.xlsx>

Seguimiento de cuestiones internas en el nivel Central. Actas de Comité Directivo.

Ver Matriz de usuarios y partes interesadas. <http://intranet/IMG/pdf/pgft42.pdf>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.

Servicios de Registro Civil e Identificación

Alcance actual certificado en ISO 9001:2018 en la vigencia de 2018.

Nivel central:

Cubre la prestación de servicios y entrega de productos del macroproceso de Registro Civil e Identificación con los procesos: 1. Registro y Actualización del Sistema - RAS y 2. Certificación Documentación y Servicios – CDS con los procesos de Apoyo de la Gestión del Talento Humano, Gestión Tecnológica de la Información, Gestión Jurídica y Gestión Administrativa y Financiera de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Nivel desconcentrado:

Registraduría Distrital: y las Registradurías auxiliares de Usaquén, Chapinero, Santa Fe, San Cristóbal, Usme, Tunjuelito, Bosa, Kennedy, Fontibón, Engativá, Suba, Barrios Unidos.

Delegaciones Departamentales:

Cundinamarca con las Registradurías municipales de Chía y Soacha.

Santander y las Registradurías Especiales de Bucaramanga, Floridablanca y Municipal de San Gil.


Antioquia con la Registradurías Especiales de Medellín, Bello y Envigado.

Certificación otorgada en febrero de 2015 por el ICONTEC:

“Inscripción en el Registro Civil. Identificación y Expedición de Tarjeta de Identidad y Cédula de Ciudadanía”


Alcance ampliado

Nivel desconcentrado

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1


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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1


32 Delegaciones Departamentales

No.	DELEGACION
1	AMAZONAS
2	ARAUCA
3	ANTIOQUIA
4	ATLANTICO
5	BOLIVAR
6	BOYACA
7	CALDAS
8	CAQUETA
9	CASANARE
10	CAUCA
11	CESAR
12	CORDOBA
13	C/MARCA
14	CHOCO
15	GUAINIA
16	GUAVIARE
17	HUILA
18	LA GUAJIRA
19	MAGDALENA
20	META
21	NARIÑO
22	N. DE S/DER
23	PUTUMAYO
24	QUINDIO
25	RISARALDA
26	SANTANDER
27	SAN ANDRES
28	SUCRE
29	TOLIMA
30	VALLE
31	VAUPES
32	VICHADA

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

45 Registradurías Especiales

Nº	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO
1	AMAZONAS	LETICIA
2	ANTIOQUIA	BELLO
3	ANTIOQUIA	ENVIGADO
4	ANTIOQUIA	ITAGUÍ
5	ANTIOQUIA	MEDELLIN
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	CÉSAR	VALLEDUPAR
16	CHOCÓ	QUIBDÓ
17	CORDOBA	MONTERIA
18	CUNDINAMARCA	GIRARDOT
19	CUNDINAMARCA	SOACHA
20	GUAINÍA	INIRIDA
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	CUCUTA
29	PUTUMAYO	MOCOA
30	QUINDIO	ARMENIA
31	RISARALDA	PEREIRA
32	SAN ANDRÉS	SAN ANDRÉS

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1


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	TULUA
44	VAUPÉS	MITÚ
45	VICHADA	PUERTO CARREÑO

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos


La RNEC mediante la Resolución 7413 del 11 de agosto de 2016, adoptó los macro procesos y procesos. En el 2017, fueron actualizados los procesos en el Comité de Coordinación de Control Interno, en cumplimiento del artículo 2º de esta resolución para la modificación y actualización de los mismos.

El mapa de macro procesos y procesos vigentes es el siguiente:

MACROPROCESOS Y PROCESOS–SGC RNEC 2018			
MACROPROCESO	PROCESO	CÓDIGO PROCESO	RESPONSABLE
ESTRATÉGICOS			
PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Servicio al Colombiano	SCCR01	Jefe Oficina de Planeación
	Planeación de la Gestión Institucional	PGCR01	
	Sistema de Gestión y mejoramiento institucional	SGCR01	
GESTIÓN DE COMUNICACIÓN PÚBLICA Y ESTRATÉGICA	Comunicación Organizacional	COCR01	Jefe Oficina de Comunicaciones y prensa
MISIONALES			

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

REGISTRO CIVIL IDENTIFICACIÓN	E	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	
		Información Electoral	IECR01	
APOYO				
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		Vinculación del Talento Humano	VTGR01	Gerente del Talento Humano
		Permanencia del Talento Humano	PTGR01	
		Retiro del Talento Humano	RTGR01	
GESTIÓN TECNOLÓGICA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES		Gestión de Infraestructura Tecnológica	GICR01	Gerente de Informática
		Gestión de Software	GSCR01	
		Soporte Técnico	STCR01	
GESTIÓN JURÍDICA		Representación Judicial	RJCR01	Jefe Oficina Jurídica
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Y	Gestión de Recursos Financieros	GFCR01	Gerente Administrativo y Financiero
		Gestión Contractual	GCCR01	Jefe Oficina Jurídica Gerente Administrativo y Financiero
		Gestión de Recursos Físicos	GRCR01	Gerente Administrativo y Financiero
		Gestión Documental	GDCR01	
GESTIÓN Y CONTROL DISCIPLINARIO		Actuaciones Disciplinarias	ADCR01	Jefe Oficina de Control Disciplinario
DE EVALUACIÓN				
GESTIÓN DEL		Auditoría Interna	AICR01	Jefe Oficina de

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

SISTEMA CONTROL INTERNO	DE	Seguimiento a la Gestión Institucional	SICR01	Control Interno
----------------------------	----	---	--------	-----------------

Igualmente, la RNEC ha elaborado el Manual de Acuerdos de Nivel de Servicio, donde se puede apreciar la secuencia e interacción de los procesos. Dicho Manual puede consultarse en la Intranet.

(http://intranet/IMG/pdf/sgmn02_manual_de_acuerdos_de_nivel_de_servicios.pdf)

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.

5.2 Política


En el capítulo 3 del presente documento se presenta la Política de Calidad y los objetivos de calidad que corresponden a los objetivos estratégicos formulados en el Plan Estratégico RNEC 2015-2019.

Política de calidad


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

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 la Resolución No. 1002 del 26 de enero de 2018 y la Resolución No. 4000 de 2018:

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

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, en el seguimiento, monitoreo y control de los mismos.
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, en el seguimiento, monitoreo y control de los mismos.
Registrador Especial Registrador Municipal Registrador Auxiliar	Implementan y mantienen el SGC. Aplican los procesos, procedimientos y los formatos del SGC a su cargo.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

	<p>Registradores Especiales: Participan en la Identificación, consolidación, priorización y tratamiento de los riesgos. Así como, en el seguimiento, monitoreo y control de los mismos.</p>
<p>Coordinadores de Grupos, Servidores públicos, supernumerarios y contratistas de prestación de servicios.</p>	<p>Implementan y mantienen el SGC. Aplican los procesos, procedimientos y formatos del SGC.</p>
<p>Supervisor e Interventor</p>	<p>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.</p>
<p>Otros roles</p>	<p>Serán asignados de acuerdo con las normas, comités o por asignación de los líderes de procesos, teniendo en cuenta actividades y/o funciones que deban ser avocadas de acuerdo con los objetivos de los procesos.</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

6.1.1 Riesgos


La Norma ISO 9001:2015 respecto a la gestión del riesgo 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 Registraduría Nacional del Estado Civil actualizó la Política de Administración de Riesgos mediante la Resolución No. 4000 del 28 de marzo de 2018 consciente de la existencia de situaciones de riesgo que pueden afectar el cumplimiento de su quehacer institucional, se compromete a realizar una gestión de los riesgos de acuerdo con la metodología definida, priorizando aquellos riesgos 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 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 riesgos estratégicos, los riesgos por procesos y los riesgos de corrupción. Para cada uno de ellos, se elaborará el correspondiente mapa de riesgo. Se podrán 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:


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

- Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno. Revisa la política de administración del riesgo. Determina su alcance y los cambios para su adecuación. Monitorea la eficacia de la gestión del riesgo y de los controles, aprueba los mapas de riesgos y somete a aprobación del Registrador Nacional del Estado Civil la Política de Administración del Riesgos.
- Secretario General, Jefes de Oficinas, Registradores Delegados, Gerentes y Directores. Son los responsables de macroprocesos y procesos, participan en la identificación, consolidación, priorización y tratamiento de los riesgos. Así como, en el seguimiento, monitoreo y control de los mismos.
- Registradores Distritales, Delegados Departamentales y Registradores Especiales. Participan en la identificación, consolidación, priorización y tratamiento de los riesgos. Así como, en el seguimiento, monitoreo y control de los mismos.
- Oficina de Planeación. Define y orienta la metodología para la identificación, análisis y valoración del riesgo, acompaña y asesora a los responsables de procesos en la identificación, valoración y consolidación de los mapas de riesgos. Consolida y actualiza los mapas de riesgos.
- Oficina de Control Interno. Monitorea y revisa la adecuada gestión y tratamiento de riesgos, la eficacia de los controles y las acciones para la mitigación de los mismos y asesora de manera permanente en el tema con carácter preventivo.

Así mismo para la identificación, análisis, valoración y control de los riesgos, 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'ss y Planeación.

La metodología para la administración del riesgo se encuentra definida en los lineamientos establecidos en el procedimiento de riesgos de la RNEC y la Guía de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) así como lo señalado por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República en materia de riesgos de corrupción; para estos últimos cumpliendo así con artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 que adopta la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, estrategia que ha venido actualizando y aprobando en el Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano.

La difusión y comunicación de la política de administración de riesgos está a cargo de La Oficina de Planeación, Oficina de Comunicaciones, 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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

mismo, la Oficina de Control Interno realizará las evaluaciones de eficacia a las actividades de control de los Mapas de Riesgos Institucionales.

Mapa de riesgos estratégicos http://intranet/IMG/xlsx/mapa_de_riesgos_estrategicos.xlsx Mapa de riesgos procesos para el nivel central y desconcentrado http://intranet/IMG/xlsx/mapa_de_riesgos_de_procesos_-_descon.xlsx http://intranet/IMG/xlsx/mapa_de_riesgos_procesos_-_nivel_central.xlsx
Mapa de riesgos de corrupción para el nivel central y desconcentrado: http://intranet/IMG/xlsx/mapa_de_riesgo_de_corrupcion_nivel_central.xlsx http://intranet/IMG/xlsx/mapa_de_riesgos_de_corrupcion_nivel_desconcentrado.xlsx

6.1.2 Oportunidades.

Producto del análisis del contexto, la RNEC ha identificado, analizado y calificado las oportunidades institucionales, de acuerdo con la metodología que para tal fin ha diseñado la Oficina de Planeación y elaboró la matriz de identificación, calificación y seguimiento de oportunidades de los macroprocesos y de las partes interesadas.

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


Matriz de Identificación, Calificación y Seguimiento de Oportunidades Institucionales

http://intranet/IMG/pdf/pgft43_v1.pdf

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

Como se señaló en el Capítulo 3 “Política y Objetivos de Calidad”, el Registrador Nacional y el Comité Directivo decidieron que los objetivos estratégicos serán los mismos objetivos de calidad; estos son:

1. Lograr que la Registraduría Nacional del Estado Civil se convierta en la entidad con los mejores índices de transparencia, confiabilidad y alta calidad en la prestación efectiva del servicio y en la entrega de sus productos a todos los colombianos y a todas las empresas públicas y privadas que así lo requieran dentro y fuera del territorio nacional.
2. Consolidar el CEDAE como centro de investigación, capacitación de las áreas misionales y formación en valores cívicos y democráticos que sirva de referente a nivel nacional y regional, brindado servicios a los colombianos, a las entidades públicas y privadas, así como a los partidos y movimientos políticos.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

3. Optimizar los procesos de las áreas misionales de Registro Civil e Identificación para asegurar una prestación efectiva del servicio a usuarios Internos y externos, reduciendo los tiempos de respuesta y mejorando la calidad, mediante la renovación tecnológica de los sistemas de información del Macroproceso.

4. Fortalecer el proceso electoral, mediante la optimización de los procesos y la innovación tecnológica y la educación sobre ética y valores del recurso humano de la Entidad, con el fin de garantizar la transparencia, confiabilidad y eficiencia de las elecciones y de los diferentes mecanismos de participación ciudadana, con perspectiva de cambio y adaptación con ocasión de las fases del postconflicto.

5. Fortalecer la Gestión del desarrollo, desempeño, relaciones humanas y sociales de los servidores de la RNEC, para que estos sean más eficaces y eficientes en la realización de sus actividades, a través de los planes, programas y proyectos de la Gerencia del Talento Humano.

6. Modernizar la infraestructura tecnológica orientada a la optimización de procesos misionales y de apoyo que permitan responder en condiciones de oportunidad y eficacia a la sociedad.

Objetivos de calidad

<http://intranet/IMG/pdf/Planestrategico-version-final.pdf>

Ver Plan Estratégico RNEC 2015-2019, Versión: 29 de junio de 2017

<http://intranet/IMG/pdf/Planestrategico-version-final.pdf>


Ver Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano. RNEC 2019.
Matriz de Programación 2019.

https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/PAYAC_2018-2019_V_22_01_19.pdf

6.3 Planificación de los cambios

El Comité Directivo determina los cambios que hayan de realizarse al Sistema de Gestión de Calidad y define el alcance del mismo. Adicionalmente, la RNEC ha establecido un procedimiento de elaboración y control de documentos y registros, con el fin de planificar los cambios que se requieran hacer a los documentos del sistema de gestión de calidad (SGC). Los documentos del SGC deberán seguir los lineamientos establecidos en el Manual de Imagen Corporativa de la RNEC.

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 Oficina de Planeación. La Oficina de

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

Planeación hace la revisión técnica y aprobación. (Se entiende por líder de proceso: Secretario General, Jefe de Oficina, Registradores Delegados, Gerentes).

De otro lado, se cuenta con el procedimiento de gestión del cambio orientado a aquellas modificaciones relacionadas con la gestión institucional. (macroproceso, dependencia, entre otros).

7. Apoyo

7.1 Disponibilidad de la Planta/Presupuesto

La RNEC asegura los recursos humanos adecuados para la operación y control de sus procesos, realizando las vinculaciones de los servidores públicos, de acuerdo con las normas que se han mencionado en el punto 1 del presente documento.

Con el fin de atender las necesidades del servicio y cumplir con eficacia y eficiencia los objetivos, las políticas y los programas de la entidad, el Registrador Nacional del Estado Civil puede crear y organizar con carácter permanente o transitorio, grupos internos de trabajo. En el acto de creación de tales grupos se determinan las actividades que deberán cumplir y las consiguientes responsabilidades.


Para desempeñar los empleos de acuerdo con los niveles administrativos, la Resolución 17980 de 2018 adoptó el Manual Especifico 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 pertinentes para llevar a cabo las funciones y roles, se tiene en cuenta los conocimientos, las habilidades y destrezas adquiridas o desarrolladas mediante el ejercicio de una profesión, ocupación, arte u oficio.

7.1.2 Infraestructura.

La RNEC tiene su sede central ubicada en la ciudad de Bogotá en la Av. el dorado 51-50 CAN y cobertura en todo el territorio nacional así: Registraduría Distrital y 22 Registradurías Auxiliares ubicadas por localidades en la ciudad de Bogotá, 32 Delegaciones Departamentales ubicadas en las 32 capitales de departamento y 1165 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 al mayor nivel de detalle a los usuarios, directivos, servidores y contratistas las normas y mecanismos que deben cumplir y utilizar para proteger los

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

componentes de los sistemas de la RNEC. Para ello se expidió la Resolución 4173 de mayo 20 de 2016.

Por otra parte, para asegurar la disponibilidad operativa 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.

7.1.3 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.


7.1.4 Recursos de seguimiento y medición.

La RNEC expidió la Resolución 14554 del 29 de diciembre de 2017, “Por la cual se adopta al Sistema de Medición, Seguimiento, 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. Indicadores.
2. Encuestas de satisfacción de productos, servicios, atención o percepción.
3. Formatos de autoevaluación, seguimiento, control y evaluación.
4. Informes de seguimiento, control y evaluación de la gestión y los resultados.
5. Auditorías internas.
6. Tablero de Control.

Los indicadores y las encuestas deben permitir conocer la percepción de los colombianos sobre los trámites para obtener productos y servicios, atención a sus solicitudes, los canales de atención, los productos y/o servicios entregados, los resultados de los procesos electorales adelantados, las felicitaciones, las garantías utilizadas, entre otros.

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 y 1755.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

7.1.5 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 la caracterización de los mismos, 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 170 de 2018).

Matriz de Inventario de Conocimientos Asociados a los Procesos:

<http://intranet/IMG/pdf/sqft20.pdf>

Guía del Registrador. Elementos básicos para el desempeño de sus funciones. (2016). Guía del Delegado Departamental y el Registrador Distrital. (2017)


Manual de funciones y competencias (2018). Consultar en Gerencia del Talento Humano. <http://intranet/IMG/pdf/vtmn01-anexo-n-1.pdf>

7.2 Competencia

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 cualificados (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 17980 de 2018 “Por la cual se 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”.

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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

En el Macroproceso Gestión del Talento Humano (GTH), durante el proceso de vinculación de servidores, se confirma el nivel educativo, 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, bajo los parámetros del Archivo General de la Nación y de las Tablas de Retención Documental.

La RNEC cuenta con un beneficio educativo para los hijos de los servidores de carrera administrativa, en las modalidades de guardería, preescolar, primaria, secundaria y educación especial. Resolución 5362 de 1998. Circular 120 de 2018.


De igual forma se cuenta con beneficio educativo para los servidores de la Organización Electoral, inscritos en la Carrera Administrativa Especial o nombrados en propiedad en un cargo de Libre Nombramiento y Remoción para que cursen programas de educación formal y educación superior.

Ver Resolución No. 17980 del 14 de diciembre de 2018, “Por la cual se 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” <http://intranet/GestionDocumental/Paginas/buscar.php>

7.3 Toma de conciencia.

Por instrucciones del señor Registrador Nacional del Estado Civil, los encargados de los procesos son responsables de la implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGC de la RNEC y deben liderar todo el proceso concerniente a la interiorización y sensibilización tanto de la política como de los objetivos de calidad en cada uno de sus procesos. 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 diligencia los formatos de actas de reunión y lista de asistencias diseñados para tal fin.

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.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

7.4 Comunicación.

En la caracterización de los procesos se ha definido la información que debe ser comunicada y los responsables de hacerlo. Dicha información debe ser comunicada por los canales institucionales; correo electrónico, memorando interno, intranet, Web, comunicados de prensa, entre otros.

La RNEC expidió la resolución No. 2197 de 2009 *“Por la cual se adopta la política de información y comunicación pública de la Registraduría Nacional del Estado Civil”* donde se establecen los lineamientos para la política de información, niveles de responsabilidad, se adopta la política de comunicación, lineamientos de la política y estrategias.

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

Para ello se cuenta con el correo institucional para cada servidor público de la RNEC, la Revista digital Nuestra Huella, Boletín Noticias al día y Registra TV.

Comunicación externa:

La comunicación externa se efectúa de acuerdo con la política de comunicación de la RNEC, expedida por acto administrativo.

Manual de Imagen Corporativa:

<http://intranet/IMG/pdf/20170830-COMN01-Manual-imagen-corporativa.pdf>


Matriz de Información a Comunicar: <http://intranet/IMG/xlsx/sgft19.xlsx>

7.5 Información documentada.

7.5.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil - RNEC -, está constituida por:

- a) El Manual de Calidad de la RNEC.
- b) Plan Estratégico RNEC “Colombia es Democracia, Registraduría su Garantía” 2015-

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

2019.

- c) Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano.
- d) Portafolio de Servicios.
- e) Manual de acuerdos de nivel de servicios.
- f) Los procesos y procedimientos documentados correspondientes a la Red de Macroprocesos.
- g) Los registros que evidencian la conformidad con los requisitos de los colombianos. (Macroprocesos misionales de Registro Civil e Identificación y Electoral).
- h) Programa de Gestión Documental.
- i) Informe de Revisión del Sistema de Gestión de Calidad.
- j) Indicadores. (Tablero de Control).

7.5.2 Creación y actualización.

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


7.5.3 Control de la información documentada

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

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 de Registro Civil e Identificación.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

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 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.

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’s que efectúan los usuarios a la Registraduría Nacional del Estado Civil, 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, redes sociales), telefónico y medio físico (correspondencia y chat), y se atienden en los términos legales de conformidad con la Ley 1755 de 2015 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 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas - Pqrsdc’s, de aplicación tanto en el nivel central como en el desconcentrado.

Para efectos de lograr que la comunicación entre los servidores públicos de la Registraduría Nacional del Estado Civil y los Usuarios responda a los criterios del Sistema de Gestión de Calidad 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 son los resultados de encuestas de opinión externas, los resultados de la encuesta trimestral de escucha al ciudadano, los resultados del estudio de caracterización a los colombianos que acceden a los servicios y trámites que presta la RNEC, y los resultados de las encuestas virtuales de satisfacción y retroalimentación en la atención a colombianos que acceden a servicios y trámites en la Registraduría Nacional del Estado Civil y de satisfacción de Pqrsdc’s

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Este requisito no aplica para el Macroproceso de Registro Civil e Identificación, toda vez que los productos y servicios que se ofrecen están definidos en las normas.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

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 pos-contractual y se encuentran disponibles en el área financiera correspondiente.

Manual de Contratación de la RNEC:


http://intranet/IMG/pdf/gcmn01_manual_contratacion_nec.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 pone 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 dificultad de acceso a las oficinas que la Registraduría tiene dispuestas en cada uno de los municipios, a través del esquema de unidades móviles de la Unidad de Atención a la Población Vulnerable - UDAPV, financiado por el proyecto de inversión "Implementación y Fortalecimiento de la Capacidad de Respuesta de la Registraduría Nacional del Estado Civil Para la Atención de la Población en condición de vulnerabilidad".

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 comunidades indígenas, afro-descendientes, 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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

y las poblaciones que deben ser atendidas.

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 cédula 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, inicia con la recepción de la solicitud de inscripción y sus documentos antecedentes, 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 finaliza con el envío de la primera copia a la Delegación Departamental o Registraduría Distrital y para los consulados a la Coordinación grupo de cedulación en el exterior.

Para el trámite de Tarjeta de Identidad y Cédula de Ciudadana, 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.

Para los mecanismos de participación ciudadana, inicia 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, la solicitud presentada ante el Registrador del Estado Civil correspondiente, cuando se trate de una iniciativa de cabildo abierto; y posterior entrega del 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, la verificación y validación de los mismos 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 ha diseñado el procedimiento de Salidas no Conformes con el fin de identificar y dar tratamiento adecuado a las salidas que no cumplen con los requisitos, expectativas o compromisos previos.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

La RNEC ha estructurado indicadores de gestión por proceso, que son reportados en un Tablero de Control Integrado, que permite hacer seguimiento mensual, bimestral, trimestral y semestral y anual; de acuerdo con el periodo establecido de medición. En el mismo Tablero de Control los responsables del proceso pueden registrar el análisis de los resultados del indicador y si es pertinente se deja una acción de mejora. La evaluación de la eficacia y el diseño de estos indicadores se harán anualmente

Se ha elaborado la “Matriz de seguimiento de cuestiones internas que pueden afectar la prestación del servicio”, que permitirá tomar acciones para fortalecer el proceso de servicio al colombiano.

El seguimiento, análisis y evaluación de los mapas de riesgos por proceso debe hacerse de manera trimestral y al mapa de riesgos de corrupción debe hacerse de manera cuatrimestral.


Se cuenta con la “Matriz de identificación y calificación de oportunidades de los macroprocesos y de las partes interesadas” que permitirá hacerles seguimiento. Adicional, 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.

Mediante la supervisión e interventoría a 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 Resolución 14554 del 29 de diciembre de 2017, “*Por la cual se adopta al Sistema de Medición, Seguimiento, 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. 11177 del 17 de octubre de 2017, “*Por la cual se adopta el sistema de informes, reportes y actas de seguimiento y evaluación del nivel desconcentrado de la Registraduría Nacional del Estado Civil - RNEC*”, se estandarizó la información para hacer el seguimiento y evaluación de la gestión institucional del nivel desconcentrado. Los informes son parte del sistema medición, seguimiento, control y evaluación del desempeño.

9.2 Auditoría Interna.

La RNEC a través del equipo de auditores realiza anualmente auditorías internas,

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

presenciales o virtuales, para determinar si el SGC implementado se está desarrollando conforme a las disposiciones planificadas, tomando como criterios de auditoría la norma ISO 9001:2015 y el Manual de Calidad. El proceso se describe en el Procedimiento de Auditoría Interna del SGC, en el cual se encuentra reflejada la metodología para su realización, el objetivo de las mismas es determinar si es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos propios de la entidad y de su Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001, según los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015. Del mismo modo, se realizan para comprobar si se ha implementado y se mantiene de forma eficaz.

9.3 Revisión por la dirección.


9.3.1 Generalidades.

La alta dirección 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.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.

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

- a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de calidad.
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - a) La satisfacción de los usuarios y la retroalimentación de las partes interesadas.
 - b) Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
 - c) Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
 - d) Las no conformidades y acciones correctivas.
 - e) Los resultados de seguimiento y medición.
 - f) Los resultados de las auditorías
 - g) Desempeño de los proveedores externos.
- d) Adecuación de los recursos.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- f) Oportunidades de Mejora.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

Salidas de la revisión por la dirección

Deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Las oportunidades de mejora.
- b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad
- c) Las necesidades de recursos.

Ver Informe de Revisión por la Dirección:

[http://intranet/IMG/pdf/informe_de_revision_por_la_direccion,](http://intranet/IMG/pdf/informe_de_revision_por_la_direccion)
http://intranet/IMG/pdf/informe_de_revision_sgc_2017.pdf del [sgc 2018.pdf](http://intranet/IMG/pdf/informe_de_revision_sgc_2018.pdf)

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, encuestas de satisfacción de productos, servicios, atención o percepción; formatos de autoevaluación, seguimiento, control y evaluación; informes de seguimiento, control y evaluación de la gestión y los resultados; informes de revisión por la dirección, los responsables plantean acciones de mejora para sus procesos.

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 las consecuencias de la misma. Por lo tanto, se deben evaluar las acciones para eliminar las causas que 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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	1

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, como producto de la revisión del Sistema de Gestión de Calidad, la alta dirección determina que aspectos deben mejorarse en la RNEC.

Plan de Mejoramiento

http://intranet/?-Planes-de-mejoramiento_588-