



**REGISTRADURÍA
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

MANUAL DE CALIDAD
Norma ISO 9001:2015

Bogotá DC, Enero 29 de 2018

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 (E)
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
JOSE ASDRÚBAL ZAPATA	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

CARLOS ALBERTO ROJAS MORENO	Registrador Distrital
CARLOS ANTONIO CORONEL HERNÁNDEZ	Registrador Distrital
ALICIA PINZON OCHOA	Delegada Departamental
ANGELA MARIA OCHOA OCAMPO	Delegada Departamental
CLEMENCIA CASTELLANOS CUESTO	Delegada Departamental
DIANA BIVIANA DÍAZ RINCÓN	Delegada Departamental
DIANA IRENE JIMENO FUMINAYA	Delegada Departamental
GLADYS STELLA HURTADO PEREZ	Delegada Departamental
IVONNE MARCELA HERRERA DEL CAMPO	Delegada Departamental
LINA SUSANA VÁSQUEZ MILLÁN	Delegada Departamental
LUZ HELENA RIVERA LÓPEZ	Delegada Departamental
LUZ MERY ESCOBAR GÓMEZ	Delegada Departamental
MARIA LILIA USTARIZ MARTÍNEZ	Delegada Departamental
MARTHA CENIDIA NIÑO CHIA	Delegada Departamental
MONICA LILIANA LORDUY CORRALES	Delegada Departamental
NELCY ALMARIO ROJAS	Delegada Departamental
PATRICIA DEL ROSARIO CARDENAS MEDINA	Delegada Departamental
PATRICIA RICO ROJAS	Delegada Departamental
RUTH MARIA ESCOBAR DE REYES	Delegada Departamental
ADOLFO RAFAEL FERNANDEZ LAGUNA	Delegado Departamental
ALVARO LEÓN ROJAS	Delegado Departamental
ALVARO LÓPEZ CARDENAS	Delegado Departamental
CARLOS ADOLFO ROCA ROA	Delegado Departamental
CARLOS ALBERTO BELTRÁN HERRERA	Delegado Departamental
CARLOS ALBERTO TORRES LUNA	Delegado Departamental
CESAR AUGUSTO BOCANEGRA	Delegado Departamental
CESAR AUGUSTO JARAMILLO BARRETO	Delegado Departamental
CLAUDIO DE JESÚS PULIDO ESPINAL	Delegado Departamental
DANIEL EDUARDO MOLANO PIAMBA	Delegado Departamental
DIEGO ALONSO OVALLE BERNAL	Delegado Departamental
DOUGLAS NEVARDO BOTIA GUERRA	Delegado Departamental
ENRIQUE RAFAEL ORTEGA ALMANZA	Delegado Departamental
FERNANDO RENE RIVAS PACHÓN	Delegado Departamental
FERNANDO SÁNCHEZ AMORTEGUI	Delegado Departamental
FREDI ENRIQUE DE ARMAS MEJÍA	Delegado Departamental
GABRIEL CORTÉS LÓPEZ	Delegado Departamental
GABRIEL SÁNCHEZ SARASTY	Delegado Departamental
GERMAN ENRIQUE GUEVARA CASTAÑEDA	Delegado Departamental
GUSTAVO ADOLFO TOBO RODRÍGUEZ	Delegado Departamental
GUSTAVO ANTONIO HERNÁNDEZ POMARES	Delegado Departamental
HECTOR ARIEL LOPEZ DAZA	Delegado Departamental
HECTOR EFRAIN MENDEZ BAQUERO	Delegado Departamental
HECTOR OSORIO ISAZA	Delegado Departamental
HENRY PERALTA PAEZ	Delegado Departamental
HERIBERTO PEREZ TRIANA	Delegado Departamental
HUMBERTO CARRILLO TÓRRES	Delegado Departamental
JAIME ECDIVAR SANTANDER ALVEAR	Delegado Departamental
JEFFREY GILBERTO CASTRO LUNA	Delegado Departamental
JOHN JAIRO GUZMAN BENITEZ	Delegado Departamental
JORGE ALBERTO CARDONA MONTOYA	Delegado Departamental
JORGE EIDER MOLINA ALVAREZ	Delegado Departamental
JOSE ALEJANDRO MUÑOZ PALACIO	Delegado Departamental
JOSE ANTONIO AYALA SÁNCHEZ	Delegado Departamental
LUCIO FRANCO BRAVO RODRÍGUEZ	Delegado Departamental
LUIS ALBERTO MARTINEZ BARAJAS	Delegado Departamental
LUIS FERNANDO TORRES GALLO	Delegado Departamental
MANUEL RICARDO RUALES REALPE	Delegado 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 RAMÍREZ	Delegado Departamental
RICARDO MONTOYA INFANTE	Delegado Departamental
ROQUE ALIRIO MARTÍNEZ SANTOS	Delegado Departamental
TIRSO ALBERTO JOSE CABELLO GUTIÉRREZ	Delegado Departamental
WILLIAM MALPICA HERNÁNDEZ	Delegado Departamental

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. Registraduría Nacional del Estado Civil	3
1.1 Objeto Institucional	3
1.1.1 Misión.....	3
1.1.2 Visión	3
1.1.4 Principios Institucionales	4
2. Principios de Gestión de Calidad de la RNEC	4
1. Enfoque al colombiano.	4
2. Liderazgo.	4
3. Compromiso de los servidores públicos.	5
4. Enfoque a procesos.	5
5. Mejora.	5
6. Toma de decisiones basada en el seguimiento, el análisis y la evidencia.....	5
7. Gestión de las relaciones.....	5
3. Organización de la RNEC para la atención, generación de productos y prestación de servicios	6
3.1 Referencias Normativas	7
3.1.1 Normas ISO 9001:2015	7
3.1.2 Normas internas del SGC.....	8
4. Contexto de la Organización	9
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.....	9
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	9
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.	10
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	11
5. Liderazgo	13
5.1 Liderazgo y compromiso.....	13
5.2 Política	13
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	14
6. Planificación	15
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	15
6.1.1. Riesgos	15
6.1.2 Oportunidades.	15
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.....	16
6.3 Planificación de los cambios.....	17
7. Apoyo	17
7.1 Recursos.....	17
7.1.2 Personas.....	17
7.1.3 Infraestructura.....	18
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.	18
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.....	19
7.1.6 Conocimientos de la organización.....	19
7.2 Competencia.....	20
7.3 Toma de conciencia.....	21
7.4 Comunicación.	21
7.5 Información documentada.	22
7.5.1 Generalidades.....	22
7.5.2 Creación y actualización.....	22
7.5.3 Control de la información documentada.....	22

8. Operación	22
8.1 Planificación y control operacional.	22
8.2 Requisitos para los productos y servicios	23
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	23
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	23
8.5 Producción y provisión del servicio.....	23
8.6 Liberación de los productos y servicios.	24
8.7 Control de las salidas no conformes.....	25
9. Evaluación del desempeño	25
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	25
9.2 Auditoría Interna.	26
9.3 Revisión por la dirección.....	26
9.3.1 Generalidades.....	26
9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.....	26
10. Mejora	27
10.1 Generalidades.....	27
10.2 No conformidad y acción correctiva.....	27
10.3 Mejora continua.	28

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	0


INTRODUCCIÓN

La Registraduría Nacional de Estado Civil –RNEC- planificó, implementó e hizo mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad-SGC, de conformidad con el artículo 209 de la Constitución Política, las directrices del Registrador Nacional, el Comité Directivo, el Comité de Coordinación de Control Interno y la Norma ISO 9001: 2008. 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 9001:2008 desde 2015, por evaluación del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. La RNEC mantuvo la certificación de calidad durante las vigencias de 2016 y 2017.

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. 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 SG 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. Finalmente, el requisito de medición, monitoreo,


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	0

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.

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 corresponde 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 29 de enero de 2018, 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. Se encuentra disponible en la WEB https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/SGMN01_Manual_de_Calidad.pdf y en la Intranet de la RNEC: (http://intranet/IMG/pdf/sgmn01_manual_de_calidad.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	0

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 1010, 1011, 1012, 1013 y 1014 se determina la nueva organización interna de la RNEC, planta de personal, nomenclatura y clasificación de los empleos, sistema de remuneración, carrera administrativa, funciones y requisitos de los cargos.

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)

1.1.1 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”. (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	0

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.


2. Principios de Gestión de Calidad de la RNEC.

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. 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.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	0

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.

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.

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.

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.

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.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	0

3. 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.

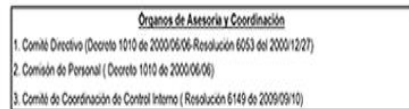
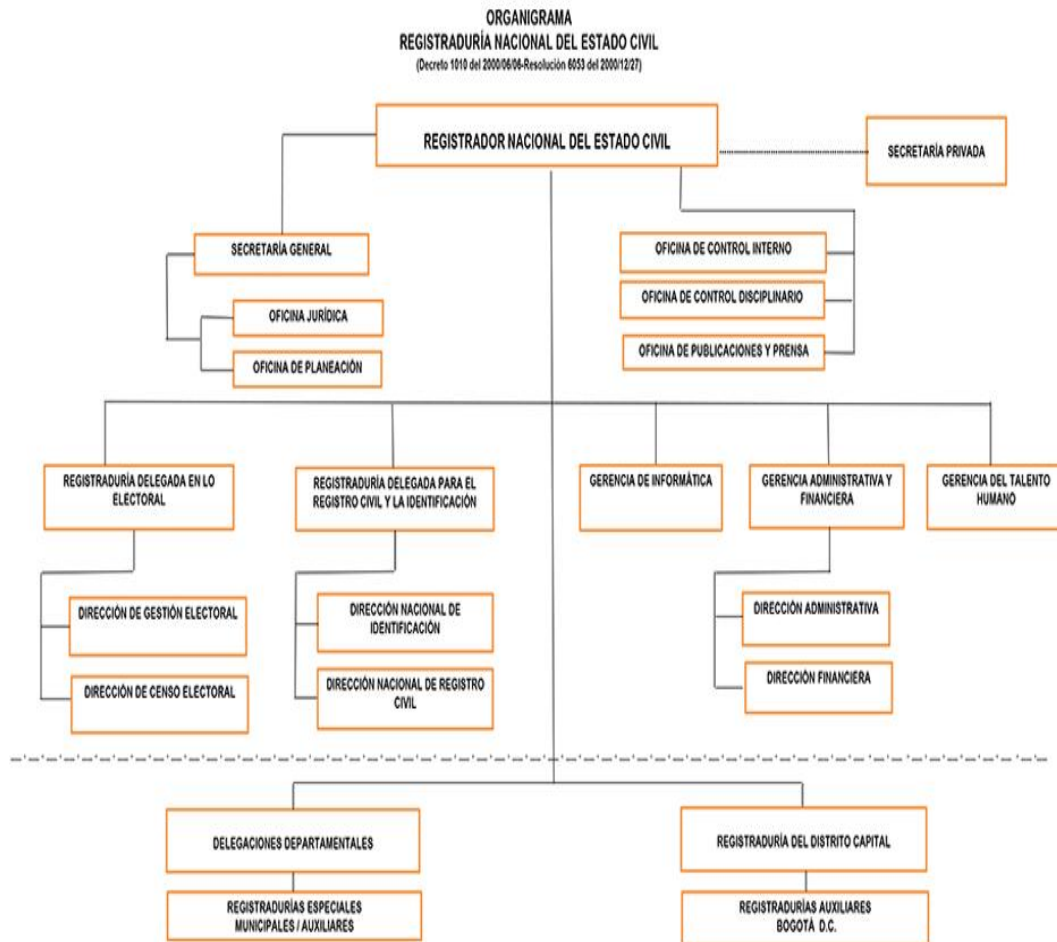
El nivel desconcentrado, constituido por las dependencias de la RNEC cuyo nivel de competencias está determinado a una circunscripción electoral, jurisdicción territorial o funcional que comprenden el ejercicio de funciones a nivel departamental, especial, municipal y de la organización municipal:

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

El nivel desconcentrado le corresponde la implementación y mejoramiento del SGC.

Para el desarrollo de organización La RNEC tiene la siguiente estructura que se resume en el siguiente organigrama: (<https://www.registraduria.gov.co/-Organigrama,3673-.html>)


	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	0



3.1 Referencias Normativas

3.1.1 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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	0

9001:2015-Sistema de Gestión de Calidad y al desarrollo de normas internas de la RNEC:

3.1.2 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:

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. 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 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 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 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 717 del 3 de febrero de 2016:

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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	0

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

4. Contexto de la Organización

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.

La RNEC elaboró el plan estratégico de la Entidad, 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.

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

La RNEC ha identificado las siguientes partes interesadas:

Internas:


Servidores y contratistas.

Externas:

Niños, adolescentes, adultos, partidos políticos, grupos significativos de ciudadanos, Cortes, Gobierno Nacional, Departamentos, Municipios, Entes de Control, Policía Nacional, Archivo General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, Juzgados, Tribunales, Presidencia de la República, entre otros.

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 y Electoral.

Igualmente la Oficina de Planeación ha diseñado la matriz de Identificación de actores y partes interesadas, de acuerdo con las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas sobre los siguientes aspectos en Registro Civil e

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	0

Identificación: convenios de biometría, convenios en materia de acceso a la información del ANI (Archivo Nacional de Identificación), Contratos para el acceso a la información del ANI y Contratos de biometría; y en Electoral.

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 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.

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

<https://www.registraduria.gov.co/Colombia-es-democracia.html>.

Gráfico 1: Mapa de Identificación e Incidencia de Actores Involucrados en los Macroprocesos de la RNEC.

Matriz de Usuarios y Partes Interesadas: <http://intranet/IMG/xlsx/pgft42.xlsx>

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


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, así como los Macro procesos y 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, en:

Oficinas centrales: Registraduría Delegada para el Registro Civil y la Identificación, Dirección Nacional de Identificación y la Dirección Nacional de Registro Civil, Gerencia del Talento Humano, Gerencia Administrativa y Financiera, Oficina Jurídica y Gerencia de Informática.

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.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	0

- Santander y las Registradurías Especiales de Bucaramanga, Floridablanca y Municipal de San Gil.
- Antioquia con la Registradurías Especiales de Medellín, Bello y Envigado.

Certificación en febrero de 2015 otorgada por el ICONTEC:


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

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 macroprocesos y procesos. Fueron actualizados los procesos en el Comité de Coordinación de Control Interno en el 2017, en cumplimiento del artículo 2º de esta resolución para la modificación y actualización de los mismos.

El mapa de macroprocesos 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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	0

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	
	Información Electoral	IECR01	
APOYO			
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.	Vinculación del Talento Humano	VTOR01	Gerente del Talento Humano
	Permanencia del Talento Humano	PTOR01	
	Retiro del Talento Humano	RTOR01	
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	Gestión de Recursos Financieros	GFCR01	Gerente Administrativo y Financiero
	Gestión Contractual	GCCR01	Jefe Oficina Jurídica Gerente Administrativo y Financiero
	Gestión de Recursos Físicos	GROR01	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	0

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

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/sqmn02_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

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

Política de calidad


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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	0

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

El 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:

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.
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.
Registrador Especial Registrador Municipal Registrador Auxiliar	Implementan y mantienen el SGC. Aplican los procesos, procedimientos y formatos del SGC a su cargo.
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.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	0

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.
--------------------------	---

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

6.1.1. Riesgos

Mediante Resolución 8183 de 2008 se adoptó la Política de Administración de Riesgos y la Guía de Administración del Riesgo para la Registraduría Nacional del Estado Civil. A partir de esta política, se fijaron los lineamientos necesarios para efectuar una adecuada administración y manejo de los riesgos, seguimiento y evaluación de los mismos para la toma de decisiones. Igualmente se implementó el procedimiento para la identificación, análisis y valoración de los Riesgos de la RNEC, lo que nos permite mantener actualizados nuestro mapa de riesgos, implementar las acciones y hacer seguimiento a los mismos.

La RNEC cuenta con dos mapas de riesgos: Los riesgos de gestión por procesos y los riesgos de corrupción. La RNEC comprometida en rechazar e impedir toda práctica corrupta, estructuró el Mapa de Riesgos de Corrupción para prevenir y combatir este fenómeno en cumplimiento del 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 en las vigencias de 2016, 2017 y 2018.

Mapa de riesgos de gestión por procesos:

<https://www.registraduria.gov.co/-Mapa-de-riesgos-institucional,3213-.html>

Mapa de riesgos de corrupción:


<https://www.registraduria.gov.co/-Mapa-de-riegos-de-corrupcion-.html>

Seguimiento al mapa de riesgo de gestión por procesos

<http://intranet/?-Mapa-de-riesgos->

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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	0

diseñado la oficina de Planeación y elaboró la matriz de identificación y calificación 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. Estas oportunidades serán valoradas cada año.

Matriz de Identificación de Oportunidades: <http://intranet/IMG/pdf/pgft43.pdf>

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

El Registrador Nacional y el Comité Directivo decidió que los objetivos estratégicos deben ser los mismos objetivos de calidad, y 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, 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.
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.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	0

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

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

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

(<https://www.registraduria.gov.co/Colombia-es-democracia.html>)

Ver Plan Anticorrupción y de Atención al Colombiano. RNEC 2018-2019.

Matriz de Programación 2018. Versión: 30 de enero de 2018:

(<http://intranet/?-Plan-anticorrupcion-y-de-atencion-a-los-colombianos->)

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

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.2 Personas.

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.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	0

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 6053 de 2000, estableció el Manual de Funciones y Requisitos Específicos de la RNEC, teniendo en cuenta la naturaleza de las dependencias, los procesos y los procedimientos.

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.

7.1.3 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). A nivel internacional tiene presencia a través de todos los consulados donde se cuenta con lo necesario para poder llevar a cabo los procesos electorales y la identificación de los colombianos.

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 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 sedes y compra de equipos tecnológicos.

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, con el cual se busca disminuir y controlar todos los posibles riesgos laborales que se presenten y prevenir las enfermedades de tipo

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	0

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.

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, registro de los datos de los colombianos sobre 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.

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 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) y en la Guía del Delegado Departamental y el Registrador Distrital (2017)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	0

Matriz de Inventario de Conocimientos Asociados a los Procesos:

<http://intranet/IMG/pdf/sgft20.pdf>

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

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 conductuales, 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 (adestrados) en sitio. Estos requisitos se encuentran determinados en la Resolución 6053 de 2000, “Por la cual se establece el Manual de Funciones y Requisitos Específicos de la RNEC”.

Para atender las diferentes necesidades para la correcta implementación de la Carrera Administrativa, se actualiza el Manual de Funciones que debe traer como resultado el nuevo Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales.

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.

En los diferentes puestos de trabajo, se evalúa la eficacia de estas acciones, a través de la observación directa de su desempeño, de los resultados de las tareas y de los proyectos y preguntando al servidor si considera que ha alcanzado la competencia necesaria para hacer su trabajo.

La RNEC, por intermedio del 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.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	0

Ver 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”.

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 y videoconferencias sobre el SGC, al nivel central y desconcentrado y brinda la debida asesoría correspondiente.

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, etc.

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.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	0

Manual de Imagen Corporativa:

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

Matriz de Información a Comunicar: <http://intranet/IMG/pdf/sqft19.pdf>

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) Política y Objetivos de Calidad.
- b) El Manual de Calidad de la RNEC.
- c) Los procesos y procedimientos documentados correspondientes a la Red de Macroprocesos.
- d) Los registros que evidencian la conformidad con los requisitos de los colombianos. (Macroproceso misional de Registro Civil e Identificación).
- e) Programa de Gestión Documental.

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.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	0

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.

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.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Este requisito no aplica a la Registraduría Nacional del Estado Civil, por cuanto el actual alcance del sistema de gestión de calidad se centra en los procesos misionales de Registro Civil e Identificación, y los productos y servicios que se ofrecen están definidos en las normas.

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_rnec.pdf

8.5 Producción y provisión del servicio.

La RNEC, de acuerdo con lo establecido en los procesos Registro y Actualización del Sistema (RAS) y Certificación Documentación y Servicios (CDS) y sus

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	0

procedimientos adscritos, provee los recursos necesarios para la preparación, producción, elaboración e integridad de los documentos de identidad de los colombianos; los cuales se realizan en las sedes de la Registraduría a nivel nacional, consulados, jornadas de identificación de la UDAPV y Oficinas Registrales, de igual forma pone a disposición en la página web www.registraduria.gov.co, el portafolio de servicios de la entidad como medio de consulta.

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 Desplazada APD".


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 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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	0

identificación de primera vez, duplicados, rectificaciones y renovaciones en el lugar de preparación.

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.

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, 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 riesgo 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.

A las partes interesadas en relación con los procesos misionales de Registro Civil e Identificación se les hace seguimiento a través de la *“Matriz de Identificación de actores y partes interesadas”*.

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

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	0

el sistema de medición en la RNEC, métodos que se mencionan en el punto 7.1.5. Y 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 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.

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
 1. La satisfacción de los usuarios y la retroalimentación de las partes interesadas.
 2. Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	0

3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
4. Las no conformidades y acciones correctivas.
5. Los resultados de seguimiento y medición.
6. Los resultados de las auditorias
7. 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.

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 2016, 2017 y 2018:
http://intranet/IMG/pdf/sgfl01_informe_de_revision_sgc-3.pdf


10. Mejora

10.1 Generalidades.

Como producto de las auditorias y de las evaluaciones a los indicadores de gestión reportados en el cuadro de mando, 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)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGMN01
	MANUAL	MANUAL DE CALIDAD	VERSIÓN	0

puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva. Con la acción correctiva, vamos a la causa de la no conformidad, a la raíz del problema y con la corrección, podemos trabajar antes, durante o después de que se produzca el problema.

Las acciones correctivas deben ser coherentes con las No conformidades detectadas. Si es del 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, 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

<https://www.registraduria.gov.co/-Plan-de-Mejoramiento-.html>

Seguimiento al plan de mejoramiento

<https://www.registraduria.gov.co/-Seguimiento-al-Plan-de-.html>