



**REGISTRADURÍA**  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL

## PLAN DE DESARROLLO DEL SERVICIO ELECTORAL-PDSE

[www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co)

## TABLA DE CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN DEL REGISTRADOR NACIONAL .....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVO .....</b>	<b>4</b>
<b>1. ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
1.1 ALCANCE ORGANIZACIONAL .....	4
1.2 ALCANCE FÍSICO (INSTALACIONES) .....	5
1.3 ALCANCE DE PROCESOS .....	5
1.4 CLIENTES ELECTORALES .....	5
1.5 SERVICIOS ELECTORALES .....	6
1.6 NO APLICABILIDAD DE REQUISITOS (EXCLUSIONES) .....	7
<b>2. REFERENCIAS NORMATIVAS .....</b>	<b>8</b>
2.1 MATRIZ DE REFERENCIAS NORMATIVAS EXTERNAS .....	8
2.2. MATRIZ DE REFERENCIAS NORMATIVAS INTERNAS .....	16
<b>3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....</b>	<b>16</b>
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>17</b>
4.1 CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS .....	17
4.2 PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS .....	19
4.3 PROCESOS DEL SGCE .....	19
<b>5. LIDERAZGO .....</b>	<b>21</b>
5.1 POLÍTICA DE CALIDAD .....	21
5.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD .....	21
5.3 ROLES Y RESPONSABILIDADES .....	22
<b>6. PLANIFICACIÓN .....</b>	<b>25</b>
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES .....	25
6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD .....	26
6.2.1 PLANIFICACIÓN, LOGRO Y MONITOREO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD .....	26
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS .....	27
<b>7. APOYO .....</b>	<b>27</b>
7.1 RECURSOS .....	27
7.1.2 PERSONAS .....	29
7.1.3 INFRAESTRUCTURA .....	30
7.1.3.1 GENERALIDADES .....	30
7.1.3.2 INFRAESTRUCTURA PARA EL PROCESO DE REGISTRO ELECTORAL Y DE REGISTRO DE ORGANIZACIONES POLÍTICAS Y CANDIDATOS .....	31
7.1.3.3 INFRAESTRUCTURA PARA LA LOGÍSTICA ELECTORAL .....	32
7.1.3.4 INFRAESTRUCTURA PARA LA EMISIÓN DEL VOTO .....	33
7.1.3.5 INFRAESTRUCTURA PARA EL CONTEO DE VOTOS Y DECLARACIÓN DE RESULTADOS .....	33
7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS .....	34
7.1.4. A REQUISITOS DE ALMACENAMIENTO .....	35
7.1.4. B. COLOCACIÓN Y SEPARACIÓN MÍNIMA DE MESAS DE VOTACIÓN .....	35
7.1.4. C. INFRAESTRUCTURA FÍSICA .....	35
7.1.4. D. ACCESO PARA PERSONAS DISCAPACITADAS O CON NECESIDADES ESPECIALES .....	35
7.1.4. E. INGRESO Y SALIDA PUESTOS DE VOTACIÓN .....	35
7.1.4. F. ETIQUETADO DE MESAS DE VOTACIÓN .....	35
7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....	35
7.1.5.1 GENERALIDADES .....	35
7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES .....	36
7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN .....	36
7.2. COMPETENCIA .....	36
7.2.2. GENERALIDADES PARA EL ORGANISMO ELECTORAL .....	37

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

Aprobado:15/07/2020

7.2.3. EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LOS JURADOS DE VOTACIÓN.....	38
7.3. TOMA DE CONCIENCIA.....	38
7.4. COMUNICACIÓN .....	39
7.4.1 COMUNICACIÓN INTERNA.....	39
7.4.2 COMUNICACIÓN EXTERNA.....	39
7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	39
7.5.1 GENERALIDADES .....	39
7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN .....	40
7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....	40
7.5.4. REQUISITOS MÍNIMOS DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA A MANTENER POR PROCESO ELECTORAL.....	40
7.5.5. REQUISITOS MÍNIMOS DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA A CONSERVAR POR PROCESOS ELECTORALES.....	43
<b>8. OPERACIÓN .....</b>	<b>44</b>
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL .....	44
8.2. REQUISITOS PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	37
8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE ELECTORAL .....	44
8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	45
8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	45
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO .....	45
8.3.2 PLANIFICACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO .....	45
8.3.2.1 ACTIVIDAD DE DISEÑO Y DESARROLLO.....	46
8.3.2.2 ETAPAS DEL PROCESO REQUERIDAS.....	47
8.3.3 ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO .....	50
8.3.4 CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO .....	51
8.3.5 SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO.....	51
8.3.6 CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO .....	52
8.3.7 VERIFICACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO .....	52
8.3.8 VALIDACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO.....	52
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	52
8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS .....	52
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO .....	53
8.5.1 CONTROL DE PROVISIÓN DEL SERVICIO ELECTORAL .....	53
8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD .....	54
8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS .....	54
8.5.4 PRESERVACIÓN .....	54
8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA.....	54
8.5.6 CONTROL DE CAMBIOS .....	55
8.6. LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	55
8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.....	55
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....</b>	<b>57</b>
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN .....	57
9.1.1 GENERALIDADES.....	57
9.2 AUDITORÍA INTERNA.....	59
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	60
<b>10. MEJORA .....</b>	<b>61</b>
10.1 GENERALIDADES.....	61
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA .....	61
10.3 MEJORA CONTINUA.....	62

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

Aprobado:15/07/2020

## **PRESENTACIÓN DEL REGISTRADOR NACIONAL**

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

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

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

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

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

***Registrador nacional del estado civil***

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

Aprobado:15/07/2020

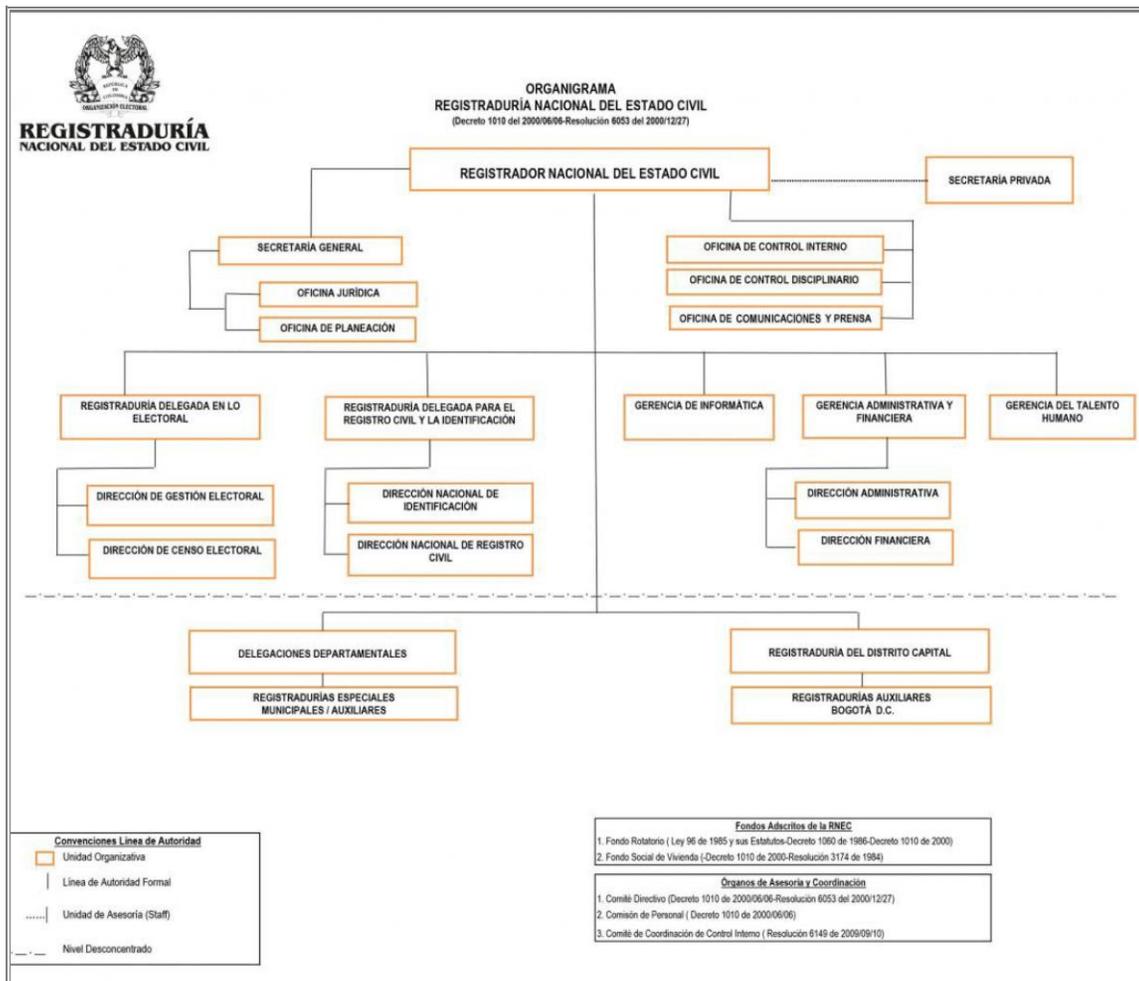
## OBJETIVO

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

## 1. ALCANCE

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

### 1.1 ALCANCE ORGANIZACIONAL



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

Aprobado:15/07/2020

## 1.2 ALCANCE FÍSICO (INSTALACIONES)

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

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

## 1.3 ALCANCE DE PROCESOS

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

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

## 1.4 CLIENTES ELECTORALES

Los clientes del SGC de la RNEC son los que ejercen el derecho de elegir y ser elegido. También se incluyen como clientes los partidos y movimientos políticos, grupos significativos

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

Aprobado:15/07/2020

de ciudadanos, movimientos sociales, listas de jóvenes independientes, promotores del voto en blanco y comités promotores, y procesos y prácticas organizativas.

Los partidos y movimientos políticos son registrados ante el Consejo Nacional Electoral (CNE) de conformidad con el artículo 108 y el numeral 9 del artículo 265 de la Constitución Política, por lo cual en el servicio de registro no son considerados clientes de la RNEC.

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

## 1.5 SERVICIOS ELECTORALES

No.	Nombre del servicio/producto	Alcance	Tipo de Democracia
1	<b><u>Organizar las elecciones ordinarias</u></b> 1.1. Inscripción de ciudadanos. 1.2. Registro de grupos significativos de ciudadanos, movimientos sociales, listas de jóvenes independientes y promotores o comités promotores del voto en blanco. 1.3. Inscripción de candidatos. 1.4. Acreditación de testigos electorales. 1.5. Consulta del lugar de votación vía web. 1.6. Boletines informativos de resultados preliminares. 1.7. Expedición de certificado de votación.	Nacional	Representativa
2	<b><u>Inscripción de Mecanismos de Participación Ciudadana</u></b> 2.1. Inscripción de Promotor y Comités Promotores. 2.2. Acreditación de testigos Electorales. 2.3. Consulta del lugar de votación vía web. 2.4. Boletines informativos de resultados preliminares.	Nacional	Participativa
3	<b><u>Organizar las elecciones nuevas o complementarias</u></b> 3.1. Inscripción de candidatos. 3.2. Registro de Grupos Significativos de Ciudadanos, Movimientos Sociales y Promotores o Comités Promotores del voto en blanco. 3.3. Boletines informativos de resultados preliminares.	Nacional	Representativa
4	<b><u>Organizar las elecciones para las consultas partidistas e interpartidistas:</u></b> 4.1. Inscripción de candidatos. 4.2. Acreditación de testigos electorales. 4.2. Boletines informativos de resultados preliminares.	Nacional	Representativa

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

Aprobado:15/07/2020

5	Apoyar las elecciones de jueces de paz*	Nacional	Representativa
6	Apoyar las elecciones a solicitud de entidades públicas y privadas*	Nacional	Representativa

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

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

## 1.6 NO APLICABILIDAD DE REQUISITOS (EXCLUSIONES)

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

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

Aprobado: 15/07/2020

		fiscalización de la financiación de campañas electorales. Por lo anterior, no aplica el siguiente requisito: “ <b>7.5.6.8</b> Requisitos mínimos de registros para escrutinio y declaración de resultados”.
<b>7.5.4.9</b>	Determinación del alcance del SGC – Resolución de conflictos electorales	No aplica debido a que la resolución de conflictos está a cargo del CNE, según el numeral 8 del artículo 256 de la Constitución Política. Por lo anterior, no aplica el siguiente requisito: “ <b>7.5.4.9</b> Requisitos mínimos de la documentación para la Resolución de conflictos”.
<b>7.5.6.9</b>	Determinación del alcance del SGC – Resolución de conflictos electorales	No aplica debido a que la resolución de conflictos está a cargo del CNE, según el numeral 8 del artículo 256 de la Constitución Política. Por lo anterior, no aplica el siguiente requisito: “ <b>7.5.6.9</b> Requisitos mínimos de registros para Resolución de conflictos”.

## 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

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

2.1 MATRIZ DE REFERENCIAS NORMATIVAS EXTERNAS	Referencia	Asunto
Constitución Política de Colombia de 1991		
Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966		<i>Tratado internacional ratificado mediante la Ley 74 de 1968.</i>
Convención Americana sobre Derechos Humanos de 1978		<i>Tratado internacional ratificado mediante la Ley 16 de 1972.</i>
Convenio No. 169 sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes de 1989		<i>Tratado internacional ratificado mediante la Ley 21 de 1991.</i>
Convención sobre los Derechos Políticos de la Mujer de 1952		<i>Tratado internacional ratificado mediante la Ley 35 de 1986.</i>
Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad		<i>Tratado internacional ratificado mediante la Ley 1346 de 2009</i>
Decreto Ley 2241 de 1986		<i>Por el cual se adopta el Código Electoral.</i>
Decreto Ley 1421 de 1993		<i>Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá.</i>

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

Aprobado:15/07/2020

Ley 62 de 1988	<i>Por la cual se modifica la Ley 96 de 1985 y el Decreto número 2241 de 1986 (Código Electoral).</i>
Ley 6 de 1990	<i>Por la cual se reforma el Decreto 2241 de 1986 (Código Electoral) y se dictan otras disposiciones.</i>
Ley 79 de 1993	<i>Por la cual se regula la realización de los Censos de Población y Vivienda en todo el territorio nacional.</i>
Ley 65 de 1993	<i>Por la cual se expide el Código Penitenciario y Carcelario.</i>
Ley 130 de 1994	<i>Por la cual se dicta el estatuto básico de los partidos y movimientos políticos, se dictan normas sobre su financiación y la de las campañas electorales y se dictan otras disposiciones.</i>
Ley 131 de 1994	<i>Por la cual se reglamenta el voto programático y se dictan otras disposiciones.</i>
Ley 134 de 1994	<i>Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.</i>
Ley 136 de 1994	<i>Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.</i>
Ley 163 de 1994	<i>Por la cual se expiden algunas disposiciones en materia electoral.</i>
Ley 403 de 1997	<i>Por la cual se establecen estímulos para los sufragantes.</i>
Ley 388 de 1997	<i>Por la cual se modifica la Ley 9ª de 1989, y la Ley 3ª de 1991 y se dictan otras disposiciones</i>
Ley 497 de 1999	<i>Por la cual se crean los jueces de paz y se reglamenta su organización y funcionamiento.</i>
Ley 507 de 1999	<i>Por la cual se modifica la Ley 388 de 1997</i>
Ley 594 de 2000	<i>Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.</i>
Ley 649 de 2001	<i>Por la cual se reglamenta el artículo 176 de la Constitución Política de Colombia.</i>
Ley 741 de 2002	<i>Por la cual se reforman las Leyes 131 y 134 de 1994, Reglamentarias del voto programático</i>
Ley 892 de 2004	<i>Por la cual se establecen nuevos mecanismos de votación e inscripción para garantizar el libre ejercicio de este derecho, en desarrollo del artículo 258 de la Constitución Nacional.</i>
Ley 996 de 2005	<i>Por medio de la cual se reglamenta la elección de Presidente de la República, de conformidad con el artículo 152 literal f) de la Constitución Política de Colombia, y de acuerdo con lo establecido en el Acto Legislativo 02 de 2004, y se dictan otras disposiciones.</i>
Ley 1070 de 2006	<i>Por medio de la cual se reglamenta el voto de extranjeros residentes en Colombia.</i>
Ley 1134 de 2007	<i>Por la cual se organiza el concurso de méritos para la elección del Registrador Nacional del Estado Civil, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 266 de la Constitución Nacional.</i>
Ley 1136 de 2007	<i>“Por la cual se modifica el inciso 1o del artículo 27 del Decreto número 1421 de 1993 sobre régimen especial para el Distrito Capital de Bogotá.”.</i>

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

Aprobado: 15/07/2020

Ley 1227 de 2008	<i>Por la cual se establece la participación obligatoria de las instituciones educativas públicas y privadas en los procesos electorales y se dictan otras disposiciones.</i>
Ley 1437 de 2011	<i>Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.</i>
Ley 1454 de 2011	<i>Por la cual se dictan normas orgánicas sobre ordenamiento territorial y se modifican otras disposiciones</i>
Ley 1475 de 2011	<i>Por la cual se adoptan reglas de organización y funcionamiento de los partidos y movimientos políticos, de los procesos electorales y se dictan otras disposiciones.</i>
Ley 1551 de 2012	<i>Por la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.</i>
Ley 1581 de 2012	<i>Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales</i>
Ley 1617 de 2013	<i>Por la cual se expide el Régimen para los Distritos Especiales.</i>
Ley 1618 de 2013	<i>Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.</i>
Ley 1622 de 2013	<i>Por medio de la cual se expide el estatuto de ciudadanía juvenil y se dictan otras disposiciones.</i>
Ley 1625 de 2013	<i>Por la cual se deroga la Ley Orgánica 128 de 1994 y se expide el Régimen para las Áreas Metropolitanas.</i>
Ley 1709 de 2014	<i>Por medio de la cual se reforman algunos artículos de la Ley 65 de 1993, de la Ley 599 de 2000, de la Ley 55 de 1985 y se dictan otras disposiciones.</i>
Ley 1757 de 2015	<i>Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.</i>
Ley 1864 de 2017	<i>Mediante la cual se modifica la Ley 599 de 2000 y se dictan otras disposiciones para proteger los mecanismos de participación democrática.</i>
Ley 1885 de 2018	<i>Por la cual se modifica la ley estatutaria 1622 de 2013 y se dictan otras disposiciones.</i>
Ley 1909 de 2018	<i>Por medio de la cual se adoptan el estatuto de la oposición política y algunos derechos a las organizaciones políticas independientes.</i>
Ley 2116 de 2021	<i>“Por medio de la cual se modifica el Decreto-ley número 1421 de 1,993, referente al Estatuto Orgánico de Bogotá.”.</i>
Ley 2200 de 2022	<i>“Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los departamentos”.</i>
Ley 2298 de 2023	<i>“Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones. Donde se modifica el artículo 16 de la Ley 2200 de 2022, estableciendo las reglas para determinar el número de diputados de las asambleas departamentales”</i>

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

Aprobado:15/07/2020

Decreto 2274 de 1991	<i>Por el cual se dictan normas tendientes a asegurar la debida organización y funcionamiento de las entidades territoriales erigidas como departamentos en la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.</i>
Decreto 1010 de 2000	<i>Por el cual se establece la organización interna de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se fijan las funciones de sus dependencias; se define la naturaleza jurídica del Fondo Social de Vivienda de la Registraduría Nacional del Estado Civil; y se dictan otras disposiciones.</i>
Decreto 2274 de 1991	<i>Por el cual se dictan normas tendientes a asegurar la debida organización y funcionamiento de las entidades territoriales erigidas como departamentos en la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.</i>
Decreto 1794 de 2007	<i>Por el cual se establece la participación de los estudiantes de educación superior como jurados de votación en los procesos electorales del país.</i>
Decreto 2163 de 2012 del Ministerio del Interior	<i>Por el cual se conforma y reglamenta la Comisión Consultiva de Alto Nivel de Comunidades Negras, Raizales y Palanqueras y se dictan otras disposiciones.</i>
Decreto 2821 de 2013 del Ministerio del Interior	<i>Por el cual se crea y reglamenta la Comisión para la Coordinación y Seguimiento de los Procesos Electorales.</i>
Decreto 1620 de 2017 del Ministerio del Interior	<i>Por el cual se modifica el Título 1 de la Parte 3 del Libro 2 del Decreto 1066 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Interior, para modificar el capítulo 4 sobre Circunscripción internacional, y adicionar un capítulo sobre procesos electorales en el exterior.</i>
Resolución núm. 447 de 1997 del Consejo Nacional Electoral	<i>Por la cual se reglamenta las misiones de observadores internacionales de los procesos electorales.</i>
Resolución núm. 2543 del 4 de junio de 2003 del Consejo Nacional Electoral	<i>“Por la cual se reglamenta el proceso de votación para la elección de Jueces de Paz y Jueces de Paz de Reconsideración y se derogan unas disposiciones”.</i>
Resolución No. 1883 de 2004, del Consejo Nacional Electoral	<i>Por la cual se reglamentan las votaciones de las Juntas Administradoras Locales.</i>
Resolución núm. 0330 del 30 mayo de 2007 del Consejo Nacional Electoral	<i>Por medio la cual se establece el procedimiento para el registro de libros y presentación de informes de ingresos y gastos de campañas electorales y consultas populares internas de los partidos y movimientos políticos con personería jurídica y se dictan otras disposiciones.</i>
Resolución No. 4662 de 2016 de la Registraduría Nacional del Estado Civil	<i>“Por la cual se reglamenta el procedimiento relativo a la presentación y revisión de firmas para la inscripción de candidatos a nuevas elecciones y complementarias (atípicas)”</i>
Resolución núm. 0920 de 2011 del Consejo Nacional Electoral	<i>Por medio de la cual se regula la promoción del voto en blanco.</i>

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

Aprobado: 15/07/2020

Resolución núm. 1586 de 2013, del Consejo Nacional Electoral	<i>Por la cual se reglamenta la convocatoria y la realización de las consultas que los partidos y movimientos políticos con personería jurídica, y/o grupos significativos de ciudadanos pueden utilizar con la finalidad de adoptar decisiones internas o escoger sus candidatos, propios o de coalición, a cargos o corporaciones de elección popular, y se dictan otras disposiciones</i>
Resolución núm. 2948 de 2013, del Consejo Nacional Electoral	<i>Por medio de la cual se modifica la Resolución 1586 de 2013 “por la cual se reglamenta la convocatoria y la realización de las consultas que los partidos y movimientos políticos con personería jurídica, y/o grupos significativos de ciudadanos pueden utilizar con la finalidad de adoptar decisiones internas o escoger sus candidatos, propios o de coalición, a cargos o corporaciones de elección popular y se dictan otras disposiciones.</i>
Resolución núm. 6245 de 2000 del CNE	<i>Por la cual se señala el procedimiento de verificación de la autenticidad de los apoyos ciudadanos a una propuesta de mecanismos de participación ciudadana</i>
Resolución núm. 4745 de 2016 de la RNEC	<i>Por la cual se reglamenta el procedimiento para el trámite de Inscripción de Promotores de los Mecanismos de Participación Ciudadana ante la Registraduría del Estado Civil.</i>
Resolución núm. 6917 de 2016 de la RNEC	<i>Por el cual se reglamenta el trámite ante la Registraduría para la recolección de firmas del Cabildo Abierto Ley 1757 de 2015.</i>
Resolución núm. 1706 de 2019 del Consejo Nacional Electoral	<i>Por medio de la cual se dictan medidas para garantizar la transparencia de los escrutinios, el uso eficiente de los recursos públicos destinados al proceso electoral.</i>
Resolución núm. 1707 de 2019 del Consejo Nacional Electoral	<i>Por la cual se reglamenta la actividad de los testigos electorales, auditores de sistemas, y el reconocimiento y funcionamiento de los organismos de observación electoral.</i>
Resolución núm. 1708 de 2019 del Consejo Nacional Electoral	<i>Por la cual se crean y reglamentan las Veedurías Ciudadanas Electorales.</i>
Resolución núm. 2151 de 2019 del Consejo Nacional Electoral	<i>Por medio de la cual se dictan algunas medidas operativas para la implementación de las listas de candidatos en coalición para corporaciones públicas.</i>
Resolución núm. 4574 de 2019 del Consejo Nacional Electoral	<i>“Por la cual se resuelve sobre el informe de la Registraduría Nacional del Estado Civil por presunto incumplimiento del requisito de cuota de género en listas inscritas para asambleas, concejos y juntas administradoras locales de las elecciones de 27 de octubre de 2019”</i>
Resolución núm. 19153 de 2019 de la Registraduría Nacional del Estado Civil	<i>Por la cual se reglamenta la incorporación de las cédulas de ciudadanía que se expidan por primera vez mediante las Estaciones Integradas de Servicios EIS, al Censo Electoral donde declare el ciudadano tener su residencia electoral.</i>
Resolución núm. 3480 de 2020 del Consejo Nacional Electoral	<i>Para la atención y garantía de los derechos de las personas trans en igualdad de condiciones y libre de discriminación.</i>

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

Aprobado:15/07/2020

Resolución núm. 4073 del 16 de diciembre de 2020 de la Organización Electoral	<i>Por la cual se garantiza el derecho de información y defensa por intermedio de audiencia pública dentro del procedimiento de revocatoria de mandato de conformidad con lo expuesto por la Corte Constitucional en la Sentencia de Unificación SU-077 del 08 de agosto de 2018.</i>
Resolución núm. 117 de 2021 de la Registraduría Nacional del Estado Civil	<i>Por la cual se adiciona la Resolución No. 4745 del 07 de junio de 2016 de la Registraduría Nacional del Estado Civil.</i>
Resolución núm. 150 de 2021 del Consejo Nacional Electoral	<i>Por medio de la cual se establece el procedimiento para la presentación de los estados contables de campaña para la recolección de apoyos de cualquier propuesta sobre los Mecanismos de Participación Ciudadana.</i>
Resolución núm. 10592 de 2021 de la Registraduría Nacional del Estado Civil	<i>Por la cual se adoptan medidas especiales para la actualización y vigilancia del censo electoral, la inscripción de candidatos y se establece el procedimiento para la organización y dirección de la elección de los representantes adicionales a la Cámara por las dieciséis (16) Circunscripciones Transitorias Especiales de Paz en los períodos 2022–2026 y 2026–2030.</i>
Resolución núm. 8586 de 2021 del Consejo Nacional Electoral	<i>“Por medio de la cual se adopta el procedimiento para la presentación de informes de ingresos y gastos de campaña electorales de candidatos, partidos, movimientos políticos, y grupos significativos de ciudadanos, consultas populares de las agrupaciones políticas, se establece el uso obligatorio del software aplicativo “cuentas claras” y se dictan otras disposiciones.”</i>
Resolución núm. 3586 de 2022 del Consejo Nacional Electoral	<i>Por la cual se adiciona un párrafo al artículo primero de la resolución No. 0150 de 2021 "por medio de la cual se establece el procedimiento para la presentación de los estados contables de campaña para la recolección de apoyos de cualquier propuesta sobre los Mecanismos de Participación Ciudadana.</i>
Resolución núm. 20211 de 2022 de la Registraduría Nacional del Estado Civil	<i>Por la cual se modifica el artículo séptimo la Resolución No. 10592 del 28 de septiembre de 2021 “Por la cual se adoptan medidas especiales para la actualización y vigilancia del censo electoral, la inscripción de candidatos y se establece el procedimiento para la organización y dirección de la elección de los representantes adicionales a la Cámara por las dieciséis (16) Circunscripciones Transitorias Especiales de Paz en los períodos 2022–2026 y 2026–2030”.</i>
Resolución No. 13506 de 2023 de la Registraduría Nacional del Estado Civil	<i>Por la cual se establece el procedimiento de autenticación biométrica satisfactoria como firma electrónica para la aceptación y renuncia de las candidaturas para las elecciones de autoridades territoriales (gobernadores, alcaldes, diputados, concejales y ediles o miembros de las juntas administradoras locales”.</i>
Resolución núm. 798 de 2024 de la Consejo Nacional Electoral	<i>Por la cual se fijan las sumas máximas que se podrán destinar en las campañas de recolección de apoyos ciudadanos y en el desarrollo de las campañas en los Mecanismos de Participación Ciudadana del año 2024.</i>

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

Aprobado:15/07/2020

Sentencia C-169/01 de la Corte Constitucional	<i>Revisión constitucional del proyecto de ley número 025/99 Senado y 217/99 Cámara, "por la cual se reglamenta el artículo 176 de la Constitución Política de Colombia" (Tarjeta electoral circunscripciones especiales).</i>
Sentencia C-230A-08 de la Corte Constitucional	<i>Declara inexecutable algunos artículos del Código Electoral.</i>
Sentencia T-473/03 de la Corte Constitucional	<i>Implementación del sistema braille en las tarjetas electorales</i>
Sentencia T-324-94 de la Corte Constitucional	<i>La participación política bajo su forma de sufragio comprende no sólo la actividad subjetiva encaminada a ejercer el derecho, sino también una cierta acción del Estado encaminada a crear las condiciones necesarias para que el ejercicio del derecho tenga lugar.</i> (Dispone garantizar puestos de votación en todos los centros penitenciarios del país, sin importar el número de posibles sufragantes que se encuentren en ellos reclusos)
Sentencia C-353/94 de la Corte Constitucional	<i>Revisión Constitucional del proyecto de ley estatutaria No. 214 de 1994 Cámara y 183 de 1994 Senado " Por la cual se expiden algunas disposiciones en materia electoral.</i>
Sentencia C-448 de 1997 de la Corte Constitucional	<i>En todos los casos de vacancia absoluta, los alcaldes deben ser elegidos por voto popular, no sólo como consecuencia de las claras reglas establecidas sino también como lógica expresión de la soberanía popular y la democracia participativa, principios constitutivos de nuestro ordenamiento constitucional.</i>
Sentencia C-935 de 2013 de la Corte Constitucional	<i>"las personas en situación de discapacidad son sujetos de especial protección por parte del Estado y de la sociedad en general, por lo que, tanto instituciones como individuos deben facilitar de una forma activa el ejercicio de los derechos de este sector de la población."</i>
Sentencia del 28 de agosto de 2013 Exp.11001-03-28-000-2013-00017-00, C.P. Alberto Yepes Barreiro	<i>"(...) 2.5.1. El calendario electoral puede definirse como la distribución de las actividades que se deben realizar durante el procedimiento electoral en distintas fechas a lo largo de un período determinado y cuya finalidad es determinar las condiciones para el ejercicio de las competencias, obligaciones y facultades tanto de las autoridades que intervienen en el procedimiento electoral como de los ciudadanos que ejercen sus derechos políticos (...)"</i>
Sentencia C-072 de 2014 de la Corte Constitucional	<i>RÉGIMEN PARA LAS AREAS METROPOLITANAS-Objeto, naturaleza, competencias y funciones</i>
Sentencia C-150 de 2015 de la Corte Constitucional	<i>PROYECTO DE LEY ESTATUTARIA SOBRE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA-Existencia de vicio de procedimiento subsanable, relativo a la omisión de votación nominal y pública y falta de claridad y certeza sobre aprobación unánime</i>
Sentencia de Unificación 221 de 2015 de la Corte Constitucional	<i>Respecto a las exigencias del artículo 258 de la Constitución, el voto en blanco requiere reunir la mayoría de los votos válidos para producir efectos.</i>

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

Aprobado:15/07/2020

Sentencia T-302 de 2017 de la Corte Constitucional	<i>Declara el estado de cosas inconstitucional en 4 municipios de La Guajira y orden la adopción de medidas para la identificación y el registro y la creación de puestos de votación en la comunidad Wayuu.</i>
Sentencia C-484 de 2017 de la Corte Constitucional	<i>por medio del cual se “declarar EXEQUIBLE, por los aspectos formales, el proyecto de ley estatutaria No. 27 de 2015 Senado, No. 191 de 2015 Cámara, “por la cual se modifica la Ley Estatutaria 1622 de 2013 y se dictan otras disposiciones”.</i>
Sentencia 173 de 2018 del Consejo de Estado	<i>SEÑÁLASE el procedimiento que deberá seguirse por parte de la Registraduría Nacional del Estado Civil para la verificación de la autenticidad de los apoyos ciudadanos a una propuesta de mecanismos de participación ciudadana.</i>
Sentencia SU-077 de 2018 de la Corte Constitucional	<i>DEBIDO PROCESO EN EL TRAMITE DE REVOCATORIA DEL MANDATO DE ALCALDE MAYOR-Procedencia de tutela</i>
Sentencia SU-095 de 2018 de la Corte Constitucional	<i>Sobre Consultas Populares, no es un MPC por medio del cual se puedan prohibir las actividades de extracción minera en un territorio.</i>
Sentencia T-245 de 2022 de la Corte Constitucional	<i>Ordena la adopción de medidas para garantizar el derecho a la participación política del pueblo Embera Doviida de Bojayá, Chocó.</i>
Sentencia 11001-03-28-000-2012-00054-00 del Consejo de Estado.	<i>Acción de simple nulidad promovida en contra de la Resolución No. 757 del 4 de febrero de 2011 modificada por la Resolución No.7545 de 25 de agosto del mismo año, ambas, expedidas por el Registrador Nacional del Estado Civil por medio de las cuales se reglamenta el procedimiento de presentación y revisión de firmas para inscripción de candidatos de agrupaciones significativas de ciudadanos.</i>
Sentencia 11001-03-28-000-2014-00099-00 del Consejo de Estado	<i>Decidir las demandas acumuladas contra la resolución 2528 de 2014 expedida por el Consejo Nacional Electoral, en cuanto declaró la elección del señor Moisés Orozco Vicuña como representante a la Cámara por la circunscripción especial de afrodescendientes, para el período 2014 – 2018.</i>
Sentencia del ocho (8) de febrero de 2018, Radicado No. 2014 – 00109 – 00	<i>Insta a la Organización Electoral para que, en adelante, conserve y custodie los documentos electorales físicos y electrónicos, en los términos del artículo 209 del Código Electoral.</i>
Sentencia C-484 de 2017	<i>Control formal de proyecto de ley estatutaria que modifica el estatuto de la ciudadanía juvenil</i>
Sentencia 11001-03-28-000-2018-00019-00 del Consejo de Estado.	<i>Dictar sentencia dentro del proceso de nulidad electoral promovido contra la elección de los Representantes a la Cámara por el Departamento de Santander para el período 2018-2022, la cual consta en el formulario E-26 CA de 19 de marzo de 2018 – Coaliciones.</i>
Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Quinta, Consejera Ponente:	<i>Insta a la Organización Electoral para que, en adelante, conserve y custodie los documentos electorales físicos y electrónicos, en los términos del artículo 209 del Código Electoral.</i>

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

Aprobado:15/07/2020

Dra. Lucy Jeannette Bermúdez Bermúdez en la Sentencia del ocho (8) de febrero de 2018, Radicado No. 2014 – 00109 – 00	
Sentencia C-484 de 2017	<i>Control formal de proyecto de ley estatutaria que modifica el estatuto de la ciudadanía juvenil</i>
Sentencia 11001-03-28-00-2014-00117-00	<i>Se declara la nulidad de la elección de los senadores de la república por el Partido Liberal, Opción Ciudadana y Centro Democrático y se declara la elección de los tres primeros candidatos inscritos en la lista del Movimiento MIRA.</i>
Sentencia de Unificación 150 de 2021 de la Corte Constitucional	<i>Sanción del proyecto de acto legislativo que creó las 16 circunscripciones transitorias Especiales de Paz para la Cámara de Representantes en los períodos 2018-2022 y 2022-2026</i>
Sentencia del Tribunal Administrativo de Cundinamarca, Sección Segunda Subsección A, expediente A.T. 2021-00216-00	<i>Ordena la traducción del material electoral a la lengua creole para la comunidad raizal de San Andrés.</i>
Concepto Radicado núm. 5856-2014 del 29 de octubre de 2014, Magistrada Ponente: Dra. Idairys Yolima Carrillo Pérez	<i>Instalación de mesas de votación en corregimientos</i>
Acuerdo núm. PSAA08-4977 de 2008 Acuerdo núm. PSAA08-5300 de 2008	<i>“Por el cual se reglamenta la Jurisdicción Especial de Paz” “Por el cual se modifican y adicionan los Artículos Cuarto y Noveno del Acuerdo No. PSAA08 4977 de 2008”</i>
Circular única electoral	<i>Reúne en un solo escrito todas las instrucciones y orientaciones vigentes en materia electoral, con el propósito de recopilar, modificar y actualizar todas las circulares expedidas por la Registraduría Delegada en lo Electoral y las Direcciones de Gestión y Censo Electoral.</i>

## 2.2. MATRIZ DE REFERENCIAS NORMATIVAS INTERNAS

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

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

Aprobado:15/07/2020

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

## 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.1 CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS

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

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

[https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/anexo\\_1\\_analisis-del-macroentorno-de-larnec\\_pestel.pdf](https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/anexo_1_analisis-del-macroentorno-de-larnec_pestel.pdf)

El contexto interno y externo de la RNEC se evaluó en el nivel central y en el nivel desconcentrado a través de dos instrumentos: el análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (análisis FODA) y la matriz de problemas y soluciones. De esta manera, se evaluaron cada uno de los diez macroprocesos de la RNEC, el Centro de Estudios en Democracia y Asuntos Electorales (CEDAE) y el Grupo de Asuntos Internacionales y las treinta y dos delegaciones departamentales y la Registraduría Distrital (Bogotá). El informe detallado de este análisis se puede consultar en el “Anexo 2: Análisis del contexto estratégico de la RNEC” del Plan Estratégico que se encuentra publicado en el siguiente enlace:

[https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/anexo\\_2\\_informe-de-analisis-del-contexto-estrategico-institucional\\_dofa.pdf](https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/anexo_2_informe-de-analisis-del-contexto-estrategico-institucional_dofa.pdf)

Además del análisis FODA, se realizó un análisis de los informes de seis encuestas internas que se les hicieron a los ciudadanos que solicitaron o requirieron servicios de la RNEC durante el año 2023, a saber: servicio de identificación (una encuesta: “Escucha al ciudadano”), servicio electoral (tres encuestas: a ciudadanos, a jurados de votación y a todos los actores el día de la jornada electoral), atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas (PQRSDC) (una encuesta) y prestación de servicios a través de los diferentes canales de atención (una encuesta). El análisis consistió en establecer un balance en cuanto al grado de satisfacción e insatisfacción con la atención recibida por parte de los ciudadanos que respondieron dichas encuestas. El informe

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

Aprobado:15/07/2020

detallado de este análisis se puede consultar en el “Anexo 3: Análisis de las evaluaciones internas y externas de la RNEC” del Plan Estratégico que se encuentra publicado en el siguiente enlace:

[https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/anexo\\_3\\_informe-de-analisis-de-evaluaciones-internas\\_2023.pdf](https://www.registraduria.gov.co/IMG/pdf/anexo_3_informe-de-analisis-de-evaluaciones-internas_2023.pdf)

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

Por otra parte, con respecto a la enmienda 2024 de cambio climático, la RNEC consideró el cambio climático como una cuestión pertinente en la determinación de cuestiones internas y externas, como se evidencia a continuación:

1. En la metodología bajo la cual se trabajó la formulación del *Plan estratégico* dentro de los temas objeto de análisis se encuentran los 17 objetivos de desarrollo sostenible donde se determinó revisar en cuales de ellos participa la Registraduría considerando que estos proporcionan directrices claras para su adopción por todos los países, de conformidad con sus propias prioridades y los desafíos ambientales globales.
2. En la matriz DOFA institucional, dentro de las fortalezas institucionales se encuentra una denominada “ Sistemas de gestión de calidad y ambiental implementados y certificados” donde claramente se identifica que para la Registraduría es una fortaleza el contar con un sistema de gestión ambiental certificado bajo la norma ISO 14001:2015 toda vez que asegura el cumplimiento de todas las regulaciones ambientales, reduciendo el riesgo de sanciones y multas, promueve el uso eficiente de los recursos, lo que puede resultar en una reducción de costos operativos, como el consumo de energía y agua. También mejora la imagen institucional al demostrar el compromiso de la entidad con la sostenibilidad, fomenta un sentido de orgullo y compromiso entre los empleados al trabajar en una organización que se preocupa por el medio ambiente y finalmente, establece un marco para la mejora continua del desempeño ambiental, lo que puede llevar a innovaciones y mejoras en los procesos.
3. En el análisis PESTEL en lo que corresponde al aspecto ecológico se identificaron los siguientes focos de atención:
  - a) Disposición inadecuada de residuos sólidos: se trabajará en fomentar iniciativas que permitan reducir, reutilizar y reciclar, con el fin de mitigar el cambio climático y avanzar hacia un desarrollo sostenible.
  - b) Transición a fuentes de energía más limpias: se trabajará en la adquisición de bienes y servicios más amigables con el ambiente (mediante la inclusión de criterios de sostenibilidad) a través de la utilización eficiente de recursos.

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

Aprobado:15/07/2020

## 4.2 PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS

Para la RNEC, las partes interesadas son todas las personas, grupos o entidades que tiene un interés o pueden verse afectadas por el desarrollo, los resultados y la legitimidad de los procesos electorales y de los mecanismos de participación.

Las partes interesadas se identifican y consolidan en la matriz establecida para tal fin desde el nivel central, a partir de las diferentes fuentes y metodologías de obtención de información y es aplicable en todo el territorio nacional. En concreto, la RNEC ha identificado para los procesos electorales sus partes interesadas, a través, primero, de la *Matriz de usuarios y partes interesadas (PGFT42)*, en la que se definen los requisitos legales, organizacionales, así como las obligaciones de servicios y las necesidades, demandas y expectativas de estas; y, segundo, del *Anexo: matriz de usuarios y partes interesadas: clasificación en la atención de las demandas/necesidades/expectativas (PGFT59)* en la que se plasman y valoran las recomendaciones de estas.

Para el seguimiento y revisión de las partes interesadas, la RNEC ha establecido, en los dos instrumentos señalados, quién, cómo y cuándo se realizarán. La evidencia del seguimiento y revisión será aportada por el responsable del macroproceso electoral.

Es importante aclarar que, con relación a la enmienda del cambio climático y una vez revisadas y analizadas las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la RNEC, ninguna de ellas presenta solicitudes relacionadas con el asunto.

## 4.3 PROCESOS DEL SGC

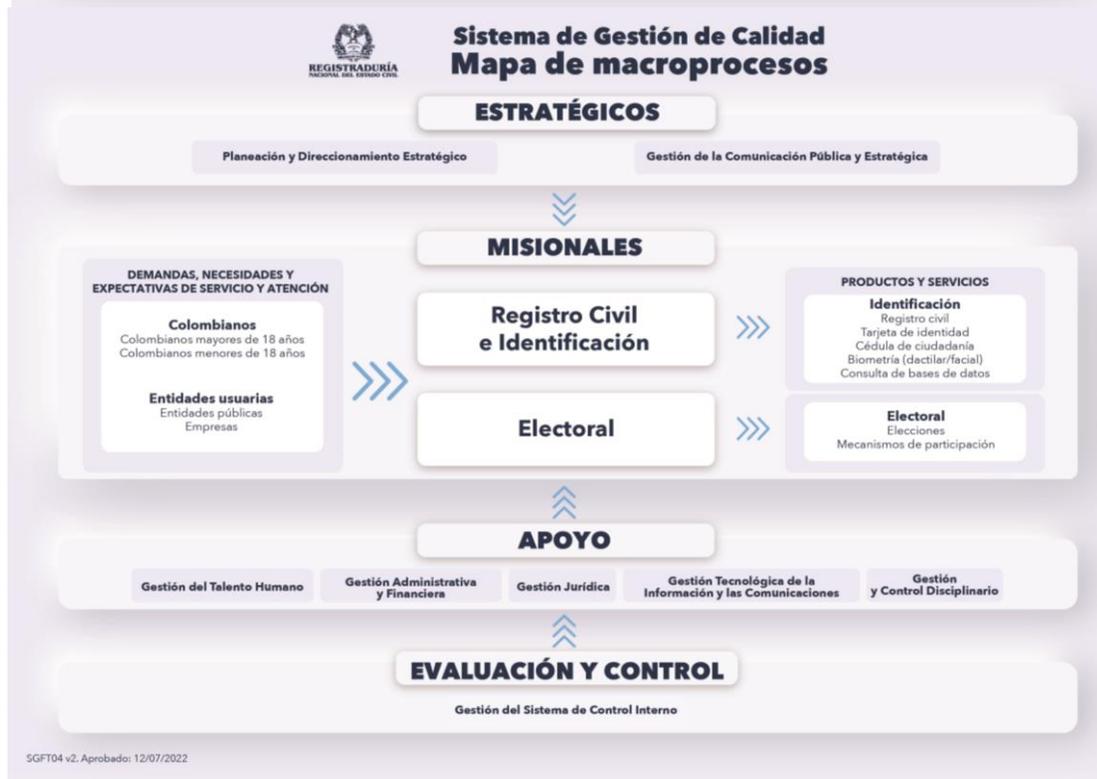
La RNEC estableció, dentro del mapa de procesos del SGC, dos procesos electorales: *Debates electorales* y *Mecanismos de participación ciudadana*. En conjunto, en el siguiente mapa de procesos se pueden observar los dos procesos respectivamente: *Debates electorales* y *Mecanismos de participación ciudadana*,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

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

Aprobado:15/07/2020



SGFT08 v3. Aprobado: 12/07/2022



SGFT04 v2. Aprobado: 12/07/2022

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

Aprobado:15/07/2020

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

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

## 5. LIDERAZGO

### 5.1 POLÍTICA DE CALIDAD

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

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

### 5.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

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

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

Al respecto, véase la política de calidad:

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

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

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

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

Aprobado: 15/07/2020

### 5.3 ROLES Y RESPONSABILIDADES

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

<b>Instancia/responsable</b>	<b>ROL</b>
Comité Directivo	Revisa el estado del SGCE, determina su alcance y los cambios para la adecuación.
	Revisión del SGCE.
Comité de Control Interno	Aprueba la revisión de los procesos, los riesgos institucionales y establece las directrices del mejoramiento institucional.
Oficina de Planeación	Administra el SGCE, programa y gestiona los cambios en el SGCE, revisa técnicamente los procesos y procedimientos puestos a su disposición por las áreas, realiza el control documental, publica en intranet y web los documentos del SGCE, consolida la medición, seguimiento y análisis del SGCE y del desempeño institucional derivado de este.
Oficina de Control Interno	Elabora el Plan de Auditoría que incluye las auditorías internas de calidad, lidera las auditorías internas de calidad y la elaboración de los planes de mejoramiento.
Jefe de Oficina Registrador Delegado Gerente Director	Implementan y mantienen el SGCE.
	Lideran y revisan los procesos y procedimientos a su cargo, controlan la aplicación de procesos, procedimientos y los formatos del SGCE a su cargo.
	Hacen la medición, seguimiento y análisis del desempeño y el mejoramiento a su cargo.
	Gestión del conocimiento experiencial.
	Participar en la Identificación, consolidación, priorización y tratamiento de los riesgos. Así como, en el seguimiento, monitoreo y control de los mismos.
	Atender oportunamente los requerimientos que realice la Registraduría Distrital y las Delegaciones Departamentales en materia de talento humano, administrativa y financiera y tecnológica; para garantizar el adecuando ambiente para la operación de los procesos.
Registrador Distrital Delegado Departamental	Implementan y mantienen el SGCE.
	Controlan la aplicación de procesos, procedimientos y los formatos del SGCE a su cargo.
	Hacen la medición, seguimiento y análisis del desempeño y el mejoramiento a su cargo.
	Gestión del conocimiento experiencial.

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

Aprobado:15/07/2020

	Participar en la Identificación, consolidación, priorización y tratamiento de los riesgos, así como en el seguimiento, monitoreo y control de los mismos.
	Elaborar el informe de revisión del sistema de gestión de calidad de su jurisdicción en lo correspondiente a: PQRSDC, satisfacción del cliente, salidas no conformes y planes de mejoramiento.
	<b>Infraestructura</b>
	Mantener en orden las sedes donde se llevan a cabo los procesos de Registro civil e identificación y electoral.
	Coordinar las acciones orientadas a lograr el adecuado funcionamiento y operatividad de las sedes de su circunscripción.
	Gestionar y el transporte y logística requerida para la prestación de servicios de identificación y electoral.
	<b>Tecnología</b>
	Garantizar el adecuado uso de equipos (software y hardware).
	Asegurar la protección de las bases de datos utilizadas para el desarrollo de los procesos misionales.
	Informar inmediatamente al responsable del proceso correspondiente en el nivel central, cualquier evento o suceso de infraestructura tecnológica que afecte el cumplimiento de los servicios de identificación y Electoral.
	<b>Riesgos laborales</b>
	Identificar los riesgos asociados al puesto de trabajo, actos y/o condiciones inseguras, con el fin de atender oportunamente estas novedades e implementar acciones preventivas, correctivas o de mejora, aplicando los principios de la gestión y prevención de riesgos laborales.
	Implementan y mantienen el SGCE.
	Controlan la aplicación de procesos, procedimientos y los formatos del SGCE a su cargo.
Hacen la medición, seguimiento y análisis del desempeño y el mejoramiento a su cargo.	
Participar en la Identificación, consolidación, priorización y tratamiento de los riesgos, así como, en el seguimiento, monitoreo y control de los mismos.	
Registradores Especiales: Elaborar el informe de revisión del sistema de gestión de calidad de su jurisdicción en lo correspondiente a: PQRSDC, satisfacción del cliente, salidas no conformes y acciones de mejora.	
<b>Tecnología</b>	
Garantizar el adecuado uso de equipos (software y hardware).	
Asegurar la protección de las bases de datos utilizadas para el desarrollo de los procesos misionales.	

Registrador Especial  
 Registrador Municipal  
 Registrador Auxiliar

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

Aprobado: 15/07/2020

	Informar inmediatamente al Registrador Distrital o Delegado Departamental, cualquier evento o suceso que afecte el cumplimiento de los procesos misionales.
Coordinadores de Grupos Servidores públicos Supernumerarios Contratistas de prestación de servicios	Implementan y mantienen el SGCE.  Aplican los procesos, procedimientos y formatos del SGCE.
Supervisor e interventor	Ejercen el control sobre la ejecución de los contratos y evalúa el desempeño de los proveedores externos a través de los informes de supervisión e interventoría.
Otros	Serán asignados de acuerdo con las normas, comités o por asignación de los líderes de procesos, teniendo en cuenta actividades y/o funciones que deban ser avocadas de acuerdo con los objetivos de los procesos.

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

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

En la Resolución núm. 27656 del 29 de noviembre de 2023 se definen los roles y responsabilidades para la determinación y administración de los riesgos. Además, para desempeñar los empleos de acuerdo con los niveles administrativos, la Resolución núm. 14293 de 2022 (y las que lo adicionan o modifiquen), se adoptó el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de planta de personal de la RNEC, teniendo en cuenta la identificación del empleo, área funcional, propósito del empleo, funciones esenciales, conocimientos básicos esenciales, competencias comportamentales, requisitos, experiencia, educación y equivalencias.

Adicionalmente, la Resolución núm. 19127 de 2022 definió los roles y responsabilidades los directivos y servidores de la Registraduría Nacional del Estado Civil en el Sistema de Gestión

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

Aprobado: 15/07/2020

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

## 6. PLANIFICACIÓN

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

### 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

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

En cuanto a los riesgos, con el fin de asegurar que el SGC pueda lograr sus resultados previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados, y lograr la mejora continua, la RNEC cuenta con las matrices de riesgos estratégicos (véase <https://intranet.registraduria.gov.co/?-Mapas-de-Riesgos-Estrategicos->) de procesos para el nivel central y desconcentrado, (véase [https://intranet.registraduria.gov.co/?-Mapa-de-riesgos-institucional\\_564-](https://intranet.registraduria.gov.co/?-Mapa-de-riesgos-institucional_564-)) y de corrupción para el nivel central y desconcentrado (véase <https://intranet.registraduria.gov.co/?-Mapa-de-riesgos-anticorrupcion->). Mediante estas matrices se integran e implementan las acciones en los procesos del SGCE y se evalúa la eficacia de estas.

Para efectos de la enmienda del cambio climático, RNEC, consciente de los impactos del cambio climático para el desarrollo sostenible de la humanidad y de la responsabilidad como entidad, ha considerado riesgos relacionados con la inadecuada gestión de los residuos que generamos. Estos riesgos se encuentran registrados en el mapa de riesgos de procesos en el proceso de gestión ambiental, con sus respectivos controles y acciones tendientes a minimizar los efectos de una posible materialización. Los riesgos identificados son:

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

Aprobado:15/07/2020

1. Posibilidad de afectación económica y reputacional por interposición de multas y/o daño a la imagen institucional debido a la inadecuada gestión de los residuos que se generan en la entidad.
2. Posibilidad de afectación económica por proliferación de plagas y vectores debido a la inadecuada gestión de los residuos que se generan en la entidad y por condiciones del entorno.

Además, estos riesgos también se gestionan en el nivel desconcentrado y se les hace seguimiento trimestral para asegurar la minimización del impacto de la inadecuada gestión de residuos de la entidad y su afectación en el cambio climático.

### 6.1.2. Oportunidades

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

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

Ver la *Matriz de identificación, calificación y seguimiento de oportunidades institucionales*: <https://intranet.registraduria.gov.co/?-Matriz-de-identificacion-calificacion-y-seguimiento-de-oportunidades->. Y ver la herramienta administrada por la Oficina de Planeación.

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

## 6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

La RNEC definió el siguiente objetivo de calidad en materia electoral: fortalecer el proceso electoral a través de estrategias pedagógicas y educativas, fomentando el mejoramiento continuo, la adopción de herramientas tecnológicas de asistencia, y garantizando la publicación integral y accesible de información, con el objetivo de incrementar la confianza en la Institución y facilitar la participación ciudadana.

### 6.2.1 PLANIFICACIÓN, LOGRO Y MONITOREO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Para la planificación, logro y monitoreo de los objetivos de calidad descritos, la RNEC en el nivel central cuenta con una formulación estratégica contenida en el *Plan estratégico* y en el *Plan de acción* para dichos objetivos. El seguimiento a los objetivos estratégicos se realiza de forma semestral y esta información se consolida anualmente en el *Informe de gestión*

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

Aprobado:15/07/2020

*institucional (SGFL01)* que se publica en la página web de la RNEC con corte a 31 de enero de cada vigencia y que corresponde al año inmediatamente anterior.

### 6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

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

## 7. APOYO

### 7.1 RECURSOS

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

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

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

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

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

Aprobado: 15/07/2020

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

- 1- Definir el tipo de elección por realizar (Congreso de la República – Presidente y Vicepresidente de la República – Consejos Municipales y Locales de Juventud – Autoridades Territoriales – nuevas y complementarias – mecanismos de participación ciudadana – consultas partidistas o interpartidistas).
- 2- Solicitar a la Dirección de Gestión Electoral (DGE) la División Política Electoral (Divipole) proyectada para que la Dirección de Censo Electoral (DCE) establezca el censo y número de mesas de votación por instalar para cada elección y poder definir los criterios y las cantidades requeridas en las diferentes etapas del proceso.
- 3- Solicitar a la DCE y DGE de la RDE las necesidades de bienes, servicios y personal para cada elección, lo cual debe realizarse teniendo en cuenta el histórico de elecciones anteriores, las mejoras tecnológicas y las novedades que surgen de las lecciones aprendidas para establecer mejores prácticas.
- 4- Realizar la proyección presupuestal conforme a los lineamientos establecidos por el MHCP, utilizando datos históricos de elecciones, indexaciones y estudio de mercado. Para el caso del personal que se requiere vincular y las necesidades de viáticos, horas extras, traslados, tiquetes aéreos y gastos de viaje para el desarrollo de las diferentes actividades, se debe solicitar a la Gerencia de Talento Humano (GTH) la proyección de estos costos conforme la matriz de necesidades que presente la RDE.
- 5- Elaborar el documento de solicitud de recursos, el cual contiene la justificación jurídica, técnica, económica y financiera.
- 6- Radicar ante la Gerencia Administrativa y Financiera (GAF) para el trámite correspondiente ante el MHCP.

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

- 1- Solicitar a la GAF, una vez aprobados los recursos por parte del MHCP, la inclusión del proceso de contratación en el *Plan anual de adquisiciones* mediante el formato de *Elaboración y registro de plan anual de adquisiciones* (GCPD01).
- 2- Elaborar los estudios previos para la adquisición de bienes y servicios para cada elección (ordinarias, atípicas, mecanismos de participación y consultas partidistas e interpartidistas), de conformidad con el formato de *Estudios previos y análisis del sector* (GCPD02).
- 3- Radicar los estudios previos en la GAF para los trámites precontractuales y contractuales del mismo.
- 4- Revisar y dar respuesta por parte de los comités evaluadores designados a las observaciones que sean presentadas al proceso de selección.

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

Aprobado:15/07/2020

5- Evaluar por parte de los comités evaluadores de las propuestas allegadas al proceso de selección.

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

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

## 7.1.2 PERSONAS

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

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

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

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

Aprobado: 15/07/2020

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

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

### 7.1.3 INFRAESTRUCTURA

#### 7.1.3.1 GENERALIDADES

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

En cuanto a la infraestructura física, la RNEC tiene su sede central ubicada en la ciudad de Bogotá en la Av. el Dorado n.º 51-50 (CAN) y cobertura en todo el territorio nacional así: Registraduría Distrital y 23 Registradurías Auxiliares, ubicadas por localidades en la ciudad de Bogotá; 32 Delegaciones departamentales, ubicadas en las 32 capitales de departamento, y 1176 Registradurías (Especiales, Municipales y Auxiliares). La GAF es la responsable de administrar los bienes muebles, inmuebles e insumos (véanse *Administración y control bienes muebles (GRPD01)* y *Administración y control bienes inmuebles (GRPD02)*, *Administración de insumos (GRPD05)* y *Administración del parque automotor (GRPD06)*); y los registradores del estado civil son los responsables de la consecución de puestos de votación en su respectiva circunscripción electoral (véase procedimiento de *Actualización y seguimiento a la Divipole (DEPD04)*). Además, los registradores del estado civil son los responsables de gestionar ante las entidades territoriales la dotación de bienes muebles o insumos requeridos para la elección.

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

En materia electoral, la RNEC cuenta con softwares para la inscripción de ciudadanos, autorización del voto, plataforma de censo electoral y la verificación de apoyos. La DCE será la encargada de estos (véanse procedimientos de *Conformar el Censo Electoral (DEPD01)* y *Verificación de apoyos (MPPD01)*). La DGE, por su parte, cuenta con las plataformas de Divipole (**DEPD04**), jurados de votación (**DEPD02**) y testigos electorales (**DEPD08**).

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

Aprobado:15/07/2020

En los casos en los que la RNEC determine la necesidad de contratar, por la magnitud de la elección, softwares para la inscripción de candidaturas, designación de jurados de votación, designación de testigos electorales y control y monitoreo de puestos de votación, la DGE será la responsable de estos.

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

El transporte del kit electoral a las Delegaciones, Registradurías y puestos de votación será responsabilidad de la RDE y, eventualmente, la GAF, y se hará conforme a lo establecido en el procedimiento *Establecimiento y distribución de los kits electorales (DEPD09)*.

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

El transporte de los apoyos ciudadanos de los comités inscriptores y promotores será responsabilidad de la DCE, quien definirá, a través de actos administrativos, el medio y la forma que se utilizará en las elecciones ordinarias. Para el caso de los mecanismos de participación ciudadana y las elecciones nuevas o complementarias será responsabilidad de la GAF (véase procedimiento de *Administración de correspondencia (GDPD03)*).

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

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

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

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

Aprobado:15/07/2020

En materia de protección de los datos personales del votante, la RNEC cumple con lo establecido en el *Manual interno sobre políticas para la protección de datos personales del Macroproceso Electoral (DEMNO6)*, aplicable en el nivel central y desconcentrado.

Asimismo, la RNEC asegura la integridad y disponibilidad inmediata de la información relacionada con el registro de los grupos significativos de ciudadanos, movimientos sociales, listas de jóvenes independientes y comités promotores del voto en blanco, la inscripción de mecanismos de participación ciudadana y la verificación de apoyos a través de la conservación de los originales en las Registradurías del Estado Civil, las Delegaciones Departamentales y la RDE, según sea el caso, así como las copias digitales de estas, en las bases de datos de las direcciones de Gestión Electoral y Censo Electoral, con el apoyo de la Gerencia de Informática (procedimiento de *Gestión de bases de datos (GSPD03)*) y la GAF con el procedimiento de *Administración de archivo (GDPD02)*.

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

Con respecto a la inscripción de candidatos, se garantiza igualmente la integridad y disponibilidad inmediata de la información aportada por las agrupaciones políticas, mediante la conservación de los documentos originales según el procedimiento *Administración de archivo (GDPD02)* y copias digitales en las bases de datos de la DGE (procedimiento de *Gestión de bases de datos (GSPD03)*).

En cuanto a la información consignada en los formularios y actas tanto de ciudadanos como de candidatos, la RNEC garantiza la protección y confidencialidad conforme a lo estipulado en el *Manual interno sobre políticas para la protección de datos personales del Macroproceso Electoral (DEMNO6)*.

### 7.1.3.3 INFRAESTRUCTURA PARA LA LOGÍSTICA ELECTORAL

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

Con respecto al equipamiento para el proceso electoral, la RNEC, en cumplimiento de la normatividad electoral vigente, dota de los elementos y documentos necesarios para su

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

Aprobado:15/07/2020

desarrollo, según lo estipula el procedimiento *Establecimiento y distribución de los kits electorales (DEPD09)*.

#### **7.1.3.4 INFRAESTRUCTURA PARA LA EMISIÓN DEL VOTO**

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

#### **7.1.3.5 INFRAESTRUCTURA PARA EL CONTEO DE VOTOS Y DECLARACIÓN DE RESULTADOS**

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

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

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

#### **7.1.3.6 DIVULGACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA VOTACIÓN**

Para las elecciones ordinarias, la RNEC, en cada departamento, efectúa el procesamiento electrónico de datos de preconteo, que comprende la consolidación preliminar de los votos, a partir de las actas de escrutinio suscritas por los jurados de cada mesa de votación,

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

Aprobado:15/07/2020

proceso que genera, por cada departamento, archivos planos consolidados del orden territorial y que son divulgados en las salas de prensa que determine la Registraduría Nacional para cada uno de los procesos electorales; asimismo, mediante correos electrónicos se envían a los registradores municipales los boletines informativos generados. Paralelamente, los archivos planos de cada departamento son transmitidos de forma cifrada mediante un canal seguro al proceso de verificación nacional, donde se comprueba la estructura y consistencia de esta información, para ser divulgados en la página web de la entidad y en las salas de prensa mencionadas.

#### **7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS**

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

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

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

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

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

Aprobado:15/07/2020

la hoja de vida de los puestos de votación en el aplicativo de la Divipole, y mediante los actos administrativos expedidos por la Gerencia de Informática en materia de adecuación de las comisiones escrutadoras.

#### **7.1.4.A. REQUISITOS DE ALMACENAMIENTO**

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

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

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

#### **7.1.4.C. INFRAESTRUCTURA FÍSICA**

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

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

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

#### **7.1.4.E. INGRESO Y SALIDA PUESTOS DE VOTACIÓN**

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

#### **7.1.4.F. ETIQUETADO DE MESAS DE VOTACIÓN**

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

### **7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

#### **7.1.5.1 GENERALIDADES**

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

Aprobado:15/07/2020

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

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

#### 7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES

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

#### 7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

La RNEC ha identificado los conocimientos asociados a los procesos misionales y de apoyo, con el fin de lograr la conformidad de los productos y servicios a través de la *Matriz de conocimientos asociados a los procesos (SGFT20)*. También ha documentado los conocimientos básicos para el desempeño de las funciones en la *Guía del Registrador (PTGU01)*, *Guía del Delegado Departamental y el Registrador Distrital (PTGU02)* y en el *Manual de Funciones y competencias* (Resolución num. 4171 de 22 de febrero del 2023).

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

### 7.2. COMPETENCIA

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

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

Aprobado: 15/07/2020

La RNEC determina los requisitos de competencia para el desarrollo de una actividad o rol al interior de un área o dependencia, garantizando que sus servidores se encuentren calificados (conocimiento, formación, experiencia y competencias técnicas y/o instrumentales) y cualificados (actitudes y sus rasgos diferenciadores como atributos y cualidades) para ejecutar tareas específicas, teniendo en cuenta las funciones de los empleos; razón por la cual, son capacitados al interior de la entidad. Estos requisitos se encuentran determinados en la Resolución núm. 4171 de 22 de febrero del 2023 “*Por la cual se actualiza y adopta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal de la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus fondos adscritos*”.

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

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

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

### **7.2.2. GENERALIDADES PARA EL ORGANISMO ELECTORAL**

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

La RNEC cumple con la convocatoria pública para selección de personal supernumerario que apoya los procesos electorales, de conformidad con lo ordenado en el parágrafo del artículo 32 de la Ley 996 de 2005, que dispone: “**ARTÍCULO 32. VINCULACIÓN A LA NÓMINA ESTATAL.** *Se suspenderá cualquier forma de vinculación que afecte la nómina estatal, en la Rama Ejecutiva del Poder Público, durante los cuatro (4) meses anteriores a la elección presidencial y hasta la realización de la segunda vuelta, si fuere el caso. Se exceptúan de la presente disposición, los casos a que se refiere el inciso segundo del*

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

Aprobado:15/07/2020

*artículo siguiente. PARÁGRAFO. Para efectos de proveer el personal supernumerario que requiera la Organización Electoral, la Registraduría organizará los procesos de selección y vinculación de manera objetiva a través de concursos públicos de méritos.”, el cual fue Declarado exequible condicionado por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-1153-05 del 2005 en el siguiente sentido: “En cuanto al párrafo de esta misma disposición, el mismo se declara EXEQUIBLE, en el entendido de que la Registraduría adoptará un procedimiento ágil y eficaz para la selección del personal supernumerario.”*

## **ROLES NECESARIOS PARA EJECUTAR LOS PROCESOS ELECTORALES**

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

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

### **7.2.3. EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LOS JURADOS DE VOTACIÓN**

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

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

### **7.3. TOMA DE CONCIENCIA**

Los encargados de los procesos son responsables de la implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGC de la RNEC y deben liderar todo el proceso concerniente a la interiorización y sensibilización tanto de la política, como de los objetivos de calidad en cada uno de sus procesos y su contribución a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño, así como las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC. La Oficina de Planeación realiza talleres, videoconferencias y cursos virtuales sobre el SGC planificado e implementado a nivel central y desconcentrado y brinda la debida asesoría. Como constancia de estas actividades se diligencia los formatos de actas de reunión y lista de asistencias diseñados para tal fin.

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

Aprobado:15/07/2020

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

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

## 7.4. COMUNICACIÓN

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

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

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

### 7.4.1 COMUNICACIÓN INTERNA

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

### 7.4.2 COMUNICACIÓN EXTERNA

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

## 7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

### 7.5.1 GENERALIDADES

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

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

Aprobado:15/07/2020

- a. El Manual de Calidad de la RNEC.
- b. Plan Estratégico de la RNEC.
- c. Plan de Desarrollo del Servicio Electoral (PDSE), nivel central.
- d. Plan Operativo de Elecciones (POE) nivel desconcentrado, Registraduría Distrital y Delegaciones Departamentales.
- e. Manual de acuerdos de nivel de servicios.
- f. Los procesos y procedimientos documentados correspondientes a la red de Macroprocesos misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación y control, en los aspectos pertinentes al servicio electoral.
- g. Los registros que evidencian la conformidad con los requisitos de los colombianos.

## 7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

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

## 7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

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

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

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

Matriz de documentación a mantener por proceso electoral		
<b>Procesos electorales ISO TS/ 54001:2019</b>	<b>Requisitos y/o instrucciones</b>	<b>Documentos por mantener</b>

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

Aprobado:15/07/2020

<b>Inscripción de cédulas de ciudadanía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener la cédula de ciudadanía vigente y ser mayor de 18 años. Para el caso de los Consejos de Juventud, tener entre 14 y 28 años y tarjeta de identidad o cédula vigente.</li> <li>- Tarjeta de identidad o cédula de ciudadanía, según sea el caso, de última generación al momento de realizar la inscripción.</li> <li>- Ser ciudadano colombiano por nacimiento o por adopción o residir en el exterior.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento Conformación del Censo Electoral <b>(DEPD01)</b></li> <li>- Formulario E-3</li> <li>- Formulario E-4</li> </ul>
<b>Inscripción de cédulas de ciudadanía en el exterior</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser ciudadano colombiano por nacimiento o por adopción y residir en el exterior.</li> <li>- Tener la cédula de ciudadanía vigente y ser mayor de 18 años: cédula de ciudadanía de última generación, amarilla con hologramas o el pasaporte, al momento de realizar la inscripción.</li> <li>- La inscripción solo puede hacerse dentro de los periodos señalados.</li> <li>- Solo es posible votar para elecciones de carácter nacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento Conformación del Censo Electoral <b>(DEPD01)</b></li> <li>- Formulario E-3</li> <li>- Formulario E-4</li> </ul>
<b>Inscripción de candidaturas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Para ser Presidente o Vicepresidente de la República: Ser colombiano por nacimiento, ciudadano en ejercicio y mayor de treinta años (artículos 191 y 204, Constitución Política de Colombia).</li> <li>- Para ser Senador de la República: Ser colombiano de nacimiento, ciudadano en ejercicio y mayor de treinta años de edad en la fecha de la elección (artículo 172, Constitución Política de Colombia).</li> <li>- Para ser Representante a la Cámara: Ser ciudadano en ejercicio y tener más de veinticinco años de edad en la fecha de la elección (artículo 177, Constitución Política de Colombia).</li> <li>- Para ser Diputado: Ser ciudadano en ejercicio, no haber sido condenado a pena privativa de la libertad, con excepción de los delitos políticos o culposos y haber residido en la respectiva circunscripción electoral durante el año inmediatamente anterior a la fecha de la elección. (artículo 299 de la Constitución Política, Modificado por el artículo 3 del Acto Legislativo 01 de 2007).</li> <li>- Para ser Alcalde Mayor de Bogotá: Ser colombiano de nacimiento, ciudadano en ejercicio y mayor de treinta años de edad en la fecha de la elección y haber residido en el Distrito durante los tres (3) años anteriores a la fecha de la inscripción. (artículo 36 del Decreto 1421 de 1993).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedimiento Inscripción de candidaturas <b>(DEPD07)</b></li> <li>- Formulario E-6</li> <li>- Formulario E-7</li> <li>- Formulario E-8</li> </ul>

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

Aprobado:15/07/2020

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Para ser alcalde municipal: (artículo 86 de la Ley 136 de 1994) Ser ciudadano colombiano en ejercicio, haber nacido o ser residente en el respectivo municipio o de la correspondiente área metropolitana durante un (1) año anterior a la fecha de la inscripción de la candidatura o durante un período mínimo de tres (3) años consecutivos en cualquier época;</li> <li>- Para partidos y movimientos políticos con personería jurídica, contar con el aval otorgado por el representante legal o por quien él delegue; en este último caso, debe anexar el acto (resolución, carta o poder) mediante el cual el representante legal delegó esta función.</li> <li>- Para Grupos Significativos de Ciudadanos, Movimientos Sociales y Comités Promotores del voto en blanco, haber registrado ante la correspondiente autoridad electoral un comité integrado por 3 ciudadanos; allegar las firmas que se aporten como apoyo a las candidaturas según la corporación o cargo; y póliza de seriedad de la candidatura.</li> <li>- Presentar las fotografías de los candidatos: Dos (2) fotografías en blanco y negro 3x4 fondo claro, donde el tamaño de la cara ocupe 2/3 de alto (2.7 cms.), deben ser originales, no reproducciones reticuladas.</li> <li>- Formulario oficial establecido por la Registraduría Nacional del Estado Civil para la Inscripción de Listas y Constancia de aceptación de candidatos E-6 según corresponda al cargo o corporación, circunscripción y fecha de elección. (artículo 36 del Decreto 1421 de 1993).</li> </ul>	
<b>Logística electoral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las instrucciones para la configuración del puesto de votación se encuentran en el Manual de delegados de puesto y en la presentación de delegados de puesto.</li> <li>- Las instrucciones para la compra transparente de materiales electorales se encuentran en el Manual de contratación.</li> <li>- Las instrucciones sobre la seguridad de los materiales electorales en los puestos de votación, durante y después de la votación, se encuentra en el procedimiento de Preparar y organizar la logística del puesto del día de la votación y en el Manual de delegados de puesto.</li> <li>- La identificación, selección y capacitación de los funcionarios electorales se encuentra en el procedimiento de vinculación del Talento Humano, capacitar a los actores del proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartilla de delegados de puesto.</li> <li>- Presentación de delegados de puesto</li> <li>- Manual de contratación <b>(GCMN01)</b></li> <li>- Procedimiento de Preparación y organización de la logística del puesto para el desarrollo de la votación <b>(DEPD08)</b></li> <li>- Procedimiento de Capacitación a los</li> </ul>

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

Aprobado: 15/07/2020

		actores del proceso <b>(DEPD06)</b> - Procedimiento Vinculación del talento humano <b>(VTCR01)</b> - Procedimiento Designación jurados de votación <b>(DEPD02)</b>
<b>Emisión del voto</b>	- El monitoreo del puesto de votación el día de la votación y el registro de los incidentes se encuentra en la lista de chequeo, digital o en físico, proporcionado al delegado de puesto.	- Procedimiento de Preparación y organización de la logística para el desarrollo de la votación <b>(DEPD08)</b>
<b>Conteo de votos y declaración de resultados</b>	- Las instrucciones sobre la publicación de los resultados de las elecciones se encuentran detallado en los actos administrativos y memorandos emitidos por la Gerencia de Informática.	
<b>Educación electoral</b>	- En el documento del Plan de Capacitación y Educación Electoral se detalla el propósito, la estrategia, el enfoque, responsabilidades y cronograma tanto para la capacitación de los actores del proceso electoral como de la ciudadanía en general.	- Plan de Capacitación y Educación Electoral <b>(DEDC01)</b> .

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

Procesos electorales ISO TS/ 54001:2019	Documentos por conservar
Registros del censo electoral	- Formulario E-10 - Formulario E-11 - Formulario E-12
Registro de grupos significativos de ciudadanos, movimientos sociales, listas de jóvenes independientes, comités promotores del voto en blanco y candidatos	- Formulario de registro grupos significativos de ciudadanos, movimientos sociales, listas de jóvenes independientes y comités promotores del voto en blanco. - Actas de registro grupos significativos de ciudadanos, movimientos sociales, listas de jóvenes independientes y comités promotores del voto en blanco. - Formulario E-6, E-7 y E-8 y sus anexos.
Registros para la logística electoral	- Base de datos de censo electoral.

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

Aprobado:15/07/2020

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de jurados de votación.</li> <li>- Formulario E-1.</li> <li>- Formulario E-10.</li> <li>- Formulario E-11.</li> <li>- Manual de delegados.</li> <li>- Presentación de delegados.</li> <li>- Lista de chequeo del delegado de puesto</li> <li>- Lista de asistencia de la capacitación de jurados.</li> </ul>
Registros de emisión del sufragio	- Formulario E-11
Registro de escrutinio y declaración de resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario E-14 de claveros y/o delegados.</li> <li>- Formulario E-24</li> <li>- Formulario E-26</li> <li>- Certificación cumplimiento del umbral o porcentaje de votación para tener derecho a la financiación estatal</li> <li>- Formulario E-29</li> </ul>
Registro de educación electoral	- Véase el numeral 7.2.3

## 8. OPERACIÓN

### 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

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

### 8.2. REQUISITOS PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS

#### 8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE ELECTORAL

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

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

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

Aprobado:15/07/2020

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

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

### 8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La RNEC, en aras de la planificación, implementación y control de los procesos, determina los requisitos del servicio electoral por prestar. Los requisitos constitucionales y legales, de calidad, expectativas y demandas del cliente electoral, se encuentran relacionadas en el *Manual de acuerdos del nivel de servicios (SGMN02)*, en el *Portafolio de trámites y servicios* publicado en la página web de la entidad (<https://www.registraduria.gov.co/-Tramites-electorales-.html>) y en *la Matriz de usuarios y partes interesadas (PGFT42)*.

Los requisitos organizacionales de los productos y servicios se describen en cada uno de los procedimientos de los 2 procesos del macroproceso electoral bajo el título de políticas de operación.

### 8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

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

## 8.3 DISEÑO Y DESARROLLO

### 8.3.2 PLANIFICACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO

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

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

Aprobado: 15/07/2020

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

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

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

## EN MATERIA DE PRECONTEO Y DIGITALIZACIÓN

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

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

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

### 8.3.2.1 ACTIVIDAD DE DISEÑO Y DESARROLLO

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

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

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

Aprobado:15/07/2020

--	--	--

### 8.3.2.2 ETAPAS DEL PROCESO REQUERIDAS

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

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

Procesos	Procedimientos aplicables
Debates Electorales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización y seguimiento a la Divipole (<b>DEPD04</b>)</li> <li>• Conformación del Censo Electoral (<b>DEPD01</b>)</li> <li>• Inscripción de candidaturas (<b>DEPD07</b>)</li> <li>• Designación jurados de votación (<b>DEPD02</b>)</li> <li>• Capacitación a los actores del proceso electoral (<b>DEPD06</b>)</li> <li>• Establecimiento y distribución de los kits electorales (<b>DEPD09</b>)</li> <li>• Preparación y organización de la logística del puesto para el desarrollo de la votación (<b>DEPD08</b>)</li> <li>• Administración de pliegos electorales (<b>DEPD03</b>)</li> </ul>
Vinculación del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vinculación del talento humano (<b>VTOR01</b>)</li> </ul>
Permanencia del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trámites de viáticos y gastos de viajes por comisión de servicios (<b>PTPD04</b>)</li> </ul>
Gestión de recursos físicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de seguros (<b>GRPD03</b>)</li> </ul>
Gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de archivo (<b>GDPD02</b>)</li> </ul>
Gestión contractual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión contractual (<b>GCCR01</b>)</li> </ul>
Sistema de Gestión y mejoramiento institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración y control de documentos y registros (<b>SGPD01</b>)</li> </ul>
Gestión de infraestructura tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de la infraestructura tecnológica (<b>GIPD02</b>)</li> </ul>
Gestión de software	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración técnica de software (<b>GSPD02</b>)</li> </ul>
Soporte técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo técnico a software (<b>STPD01</b>)</li> <li>• Apoyo técnico a infraestructura tecnológica remota y en sitio (<b>STPD02</b>)</li> <li>• Gestión de bases de datos (<b>GSPD03</b>)</li> </ul>
Comunicación organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación externa (<b>COPD01</b>)</li> <li>• Comunicación interna (<b>COPD02</b>)</li> </ul>

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

Aprobado: 15/07/2020

Servicio al colombiano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas PQRSDC (<b>SCPD01</b>)</li> <li>Atención y servicio a los colombianos a través de diferentes canales (<b>SCPD02</b>)</li> </ul>
------------------------	---

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

Procesos	Procedimientos aplicables
Debates Electorales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conformación del Censo Electoral (<b>DEPD01</b>)</li> <li>Inscripción de candidaturas (<b>DEPD07</b>)</li> <li>Designación jurados de votación (<b>DEPD02</b>)</li> <li>Capacitación a los actores del proceso electoral (<b>DEPD06</b>)</li> <li>Establecimiento y distribución de los kits electorales (<b>DEPD09</b>)</li> <li>Preparación y organización de la logística del puesto para el desarrollo de la votación (<b>DEPD08</b>)</li> <li>Administración de pliegos electorales (<b>DEPD03</b>)</li> </ul>
Vinculación del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vinculación del talento humano (<b>VTCR01</b>). Sujeto a la disponibilidad de recursos.</li> </ul>
Permanencia del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trámites de viáticos y gastos de viajes por comisión de servicios (<b>PTPD04</b>)</li> </ul>
Gestión de recursos físicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de seguros (<b>GRPD03</b>)</li> </ul>
Gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de archivo (<b>GDPD02</b>)</li> </ul>
Gestión contractual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión contractual (<b>GCCRO1</b>)</li> </ul>
Sistema de Gestión y mejoramiento institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración y control de documentos y registros (<b>SGPD01</b>)</li> </ul>
Gestión de infraestructura tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de la infraestructura tecnológica (<b>GIPD02</b>)</li> </ul>
Gestión de software	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración técnica de software (<b>GSPD02</b>)</li> </ul>
Soporte técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo técnico a software (<b>STPD01</b>)</li> <li>Apoyo técnico a infraestructura tecnológica remota y en sitio (<b>STPD02</b>)</li> <li>Gestión de bases de datos (<b>GSPD03</b>)</li> </ul>
Comunicación organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación externa (<b>COPD01</b>)</li> <li>Comunicación interna (<b>COPD02</b>)</li> </ul>
Servicio al colombiano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas PQRSDC (<b>SCPD01</b>)</li> <li>Atención y servicio a los colombianos a través de diferentes canales (<b>SCPD02</b>)</li> </ul>

3) Para el servicio electoral por prestar en los mecanismos de participación ciudadana (en particular, la revocatorias al mandato, consultas populares, referendos y plebiscitos) y consultas populares partidistas e interpartidistas, son aplicables los siguientes procesos y procedimientos:

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

Aprobado: 15/07/2020

Procesos	Procedimientos aplicables
Debates Electorales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conformación del Censo Electoral (<b>DEPD01</b>)</li> <li>Designación jurados de votación (<b>DEPD02</b>)</li> <li>Capacitación a los actores del proceso electoral (<b>DEPD06</b>)</li> <li>Establecimiento y distribución de los kits electorales (<b>DEPD09</b>)</li> <li>Preparación y organización de la logística del puesto para el desarrollo de la votación (<b>DEPD08</b>)</li> <li>Administración de pliegos electorales (<b>DEPD03</b>)</li> </ul>
Vinculación del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vinculación del talento humano (<b>VTCR01</b>). Sujeto a la disponibilidad de recursos.</li> </ul>
Permanencia del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trámites de viáticos y gastos de viajes por comisión de servicios (<b>PTPD04</b>)</li> </ul>
Gestión de recursos físicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de seguros (<b>GRPD03</b>)</li> </ul>
Gestión documental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de archivo (<b>GDPD02</b>)</li> </ul>
Gestión contractual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión contractual (<b>GCCR01</b>)</li> </ul>
Sistema de Gestión y mejoramiento institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración y control de documentos y registros (<b>SGPD01</b>)</li> </ul>
Gestión de infraestructura tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración de la infraestructura tecnológica (<b>GIPD02</b>)</li> </ul>
Gestión de software	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración técnica de software (<b>GSPD02</b>)</li> </ul>
Soporte técnico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo técnico a software (<b>STPD01</b>)</li> <li>Apoyo técnico a infraestructura tecnológica remota y en sitio (<b>STPD02</b>)</li> <li>Gestión de bases de datos (<b>GSPD03</b>)</li> </ul>
Comunicación organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación externa (<b>COPD01</b>)</li> <li>Comunicación interna (<b>COPD02</b>)</li> </ul>
Servicio al colombiano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas PQRSDC (<b>SCPD01</b>)</li> <li>Atención y servicio a los colombianos a través de diferentes canales (<b>SCPD02</b>)</li> </ul>

- 4) Para el servicio electoral por prestar en los mecanismos de participación ciudadana, en particular, cabildo abierto e iniciativas legislativa y normativa, son aplicables los siguientes procesos y procedimientos:

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

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

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

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

Aprobado:15/07/2020

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

### **8.3.3 ENTRADAS PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO**

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

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

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

#### **EN MATERIA DE PRECONTEO Y DIGITALIZACIÓN**

- Información proveniente de las elecciones anteriores.
- Solicitudes de los diferentes actores (agrupaciones políticas, entes de control organizaciones nacionales e internacionales del proceso electoral.

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

Aprobado: 15/07/2020

- Evaluación integral de los requisitos legales, técnicos y administrativos, a efectos de que sean incorporados en caso de existir modificaciones.
- Pronunciamientos administrativos y jurisprudenciales de procesos electorales anteriores.
- Directrices institucionales de la Organización Electoral.
- Informes de la auditoría realizadas al proceso electoral.
- Mapa de riesgos y planes de continuidad y contingencia.

### 8.3.4 CONTROLES DEL DISEÑO Y DESARROLLO

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

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

#### EN MATERIA DE PRECONTEO Y DIGITALIZACIÓN

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

### 8.3.5 SALIDAS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

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

El contenido del plan operativo de elecciones es el siguiente:

1. **INTRODUCCIÓN**
2. **ALCANCE DEL SERVICIO ELECTORAL**
3. **OBJETIVOS**
  - 3.1 Objetivo general
  - 3.2 Objetivos específicos
4. **LECCIONES APRENDIDAS**
5. **ROLES Y RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DEL PLAN OPERATIVO ELECTORAL -POE**
5. **COMUNICACIÓN DEL PLAN**
6. **INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO ELECTORAL**
  - 6.1 Datos, estadísticas e infraestructura
  - 6.2 Contexto interno y externo
  - 6.3 Matriz Partes Interesadas
  - 6.4 Análisis de riesgos
7. **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, CALENDARIO ELECTORAL E HITOS**

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

Aprobado:15/07/2020

8. **SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO**
9. **CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO**
10. **CONTROL DE CAMBIOS DEL FORMATO**

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

### **EN MATERIA DE PRECONTEO Y DIGITALIZACIÓN**

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

#### **8.3.6 CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO**

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

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

#### **8.3.7 VERIFICACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO**

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

#### **8.3.8 VALIDACIÓN DE DISEÑO Y DESARROLLO**

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

### **8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE**

#### **8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS**

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

Aprobado:15/07/2020

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

## **8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO**

### **8.5.1 CONTROL DE PROVISIÓN DEL SERVICIO ELECTORAL**

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

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

#### **EN MATERIA DE PRECONTEO Y DIGITALIZACIÓN**

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

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

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

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

Aprobado:15/07/2020

## 8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

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

## 8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

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

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

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

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

## 8.5.4 PRESERVACIÓN

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

## 8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

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

Aprobado:15/07/2020

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

### 8.5.6 CONTROL DE CAMBIOS

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

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

### 8.6. LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

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

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

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

### 8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

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

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

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

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

Aprobado:15/07/2020

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

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

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

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

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

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

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

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

Se considera una salida no conforme, cuando un ciudadano con discapacidad no pueda ejercer el derecho al voto, en tanto que la infraestructura electoral no cuenta con los ajustes razonables de accesibilidad y se identifique el 0.5 % del total de las personas con

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

Aprobado:15/07/2020

discapacidad relacionadas en el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad administrada por el Ministerio de Salud y Protección Social; esta estadística será recabada de la bitácora del delegado de puesto, relacionada en el procedimiento de *Preparación y organización de la logística del puesto para el desarrollo de la votación (DEPD08)*. Cuando no supere el porcentaje establecido se identifica como una no conformidad.

Para el tratamiento de la no conformidad, una vez verificada la situación por parte del delegado de puesto, se activará el protocolo de traslado de la urna establecido mediante acto administrativo de la Registraduría Delegada en lo Electoral o en los protocolos que este adopte para tales efectos.

#### **5. Insuficiencia de jurados de votación para la prestación del servicio el día de la votación**

Se considera una salida no conforme cuando hay menos de 2 jurados de votación para la instalación de la mesa y desarrollo de la jornada electoral, y supere el 0.5 % del total de mesas dispuestas para la elección. Esta estadística será recabada de la bitácora del delegado de puesto, relacionada en el procedimiento de *Preparación y organización de la logística del puesto para el desarrollo de la votación (DEPD08)*. Cuando no supere el porcentaje establecido se identifica como una no conformidad.

Para el tratamiento de la no conformidad, una vez verificada la situación por parte del delegado de puesto, este deberá proceder, siempre y cuando se hayan agotado las posibilidades de reemplazar a los jurados inasistentes con los remanentes y solo hayan menos de 2 jurados de votación en la mesa, de la siguiente forma: 1. Trasladar jurados de otras mesas, mediante resolución (formulario E-2) y dentro del mismo puesto de votación, de tal modo que se garantice el funcionamiento mínimo con 3 jurados en las mesas sujetas a este procedimiento. Si lo anterior no es posible, se debe: 2. Trasladar jurados de otros puestos de votación, mediante resolución (formulario E-2), siempre y cuando sea aledaño a este, de tal modo que se garantice el funcionamiento mínimo con 3 jurados, de la misma circunscripción electoral, en las 2 o más mesas de los 2 puestos de votación.

### **9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

#### **9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

##### **9.1.1 GENERALIDADES**

La RNEC adoptó mediante la Resolución 2772 del 26 de marzo de 2021 el sistema de medición, seguimiento, control y evaluación de la gestión y resultados de la RNEC, donde se establecen los siguientes métodos: indicadores, encuestas de satisfacción de productos, servicios, atención o percepción; formatos de autoevaluación, seguimiento , control y

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

Aprobado:15/07/2020

evaluación; informes de seguimiento, control y evaluación de la gestión y los resultados; auditorías internas y el tablero de control que se constituye en la herramienta donde se consolidan y se realiza seguimiento de forma mensual, bimestral, trimestral y semestral y anual a todos los indicadores de procesos y estadísticas de la RNEC.

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

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

- Depuración del censo electoral.
- Jurados de votación capacitados.
- Autorizaciones al voto por omisión en el censo electoral.
- Puestos de votación trasladados.
- Jurados de votación que asistieron a prestar el servicio.
- Jurados de votación remanentes que prestaron el servicio.
- Firmas de apoyo verificados de grupos significativos de ciudadanos y comités promotores del voto en blanco.
- Actos administrativos de las declaratorias de la elección.

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

- Mecanismos de participación Ciudadana inscritos.
- Formularios de recolección de firmas de apoyos generados para los Mecanismos de Participación Ciudadana.

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

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

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

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

Aprobado: 15/07/2020

Por otra parte, se adoptó la Resolución núm. 12966 del 9 de noviembre de 2021, “*Por la cual se actualiza la adopción del sistema de informes, reportes y actas de seguimiento y evaluación del nivel desconcentrado de la Registraduría Nacional del Estado Civil - RNEC*”.

### 9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, para los procesos de Debates Electorales y Mecanismos de Participación Ciudadana, se cuenta con los siguientes indicadores:

- i. Percepción de Satisfacción en inscripción de ciudadanos por cambio de puesto de votación.
- ii. Satisfacción sobre el proceso de inscripción de candidaturas
- iii. Satisfacción para los ciudadanos que ejercieron el derecho al voto.

### 9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La Entidad analiza y evalúa los datos y la información que surgen del sistema de medición establecido, para evaluar la conformidad de los productos y servicios, al grado de satisfacción del cliente, el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, si lo planificado se ha implementado de forma eficaz; la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, desempeño de los proveedores externos, y la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad Electoral.

La salida del análisis y evaluación generan socialización y pueden incluir acciones relacionadas con oportunidades de mejora o cambios en el sistema.

## 9.2 AUDITORÍA INTERNA

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

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

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

Aprobado:15/07/2020

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

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

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

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

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

### 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

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

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

Aprobado:15/07/2020

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

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

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

## 10. MEJORA

### 10.1 GENERALIDADES

Como producto de las auditorías y de las evaluaciones a los indicadores de gestión reportados en el Tablero de Control, encuestas de satisfacción de los servicios electorales, atención o percepción; formatos de autoevaluación, seguimiento, control y evaluación; informes de seguimiento, control y evaluación de la gestión y los resultados; informes de revisión por la dirección, los responsables plantean acciones de mejora para sus procesos y servicios electorales.

### 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Cuando se establezca una no conformidad (incumplimiento de un requisito) en la operación regular o en la ejecución de un servicio electoral específico, la entidad reacciona y, cuando sea aplicable controlarla, corrige y hace frente a las consecuencias de esta. Por lo tanto, se evalúan las acciones para eliminar las causas que dieron origen a la no conformidad, mediante su revisión y análisis y determinación de la existencia de No conformidades similares o que potencialmente puedan ocurrir; estableciendo la eficacia de la acción

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

Aprobado: 15/07/2020

correctiva (acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir), mientras que la corrección (acción para eliminar una no conformidad detectada) puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva. Con la acción correctiva, se va a la causa de la no conformidad y con la corrección se puede trabajar antes, durante o después de que se genere la no conformidad.

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

### 10.3 MEJORA CONTINUA

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

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

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
Nuevo	Cástulo Morales Payares Jefe de Oficina de Planeación. Juan Manuel Vargas Ayala Jefe de Control Interno. Jaime Hernando Suárez Bayona Registrador Delegado en lo Electoral. Youssef Sefair Silva Gerente de Informática.	26/06/2019	0
Se ajustaron los siguientes requisitos del documento: 4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos. 5.2.2. Comunicación de la política de calidad.	Cástulo Morales Payares Jefe de Oficina de Planeación. Juan Manuel Vargas Jefe de la Oficina de Control Interno. Jaime Hernando Suárez Bayona Registrador Delegado en lo Electoral. Youssef Sefair Silva	23/08/2019	1

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

Aprobado:15/07/2020

<p>6. Planificación se incluyó el numeral 6.1.3 b relacionado con la protección de derechos fundamentales de los clientes</p> <p>7.1.1. Recursos financieros.</p> <p>7.1.2. Persona.</p> <p>7.1.3. Infraestructura.</p> <p>7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.</p> <p>7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.</p> <p>7.2. Competencia</p> <p>7.2.2. Generalidades para el órgano electoral.</p> <p>7.3. Toma de conciencia.</p> <p>7.4. Comunicación</p> <p>7.5. Información documentada</p> <p>8. Operación</p> <p>9..2. Auditoría Interna</p> <p>9.3. Revisión por la dirección.</p> <p>10. Mejora</p>	<p>Gerente de Informática. Miguel Castelblanco Gordillo</p> <p>Gerente de Talento Humano. Sonia Fajardo Medina</p> <p>Directora Financiera.</p>		
<p>Se ajustaron los siguientes elementos y requisitos del documento:</p> <p>Listado de Directivos</p> <p>Presentación del Registrador</p> <p>1.5 Servicios electorales</p> <p>2.1 Referencias normativas externas</p> <p>5.1 Cuestiones internas y externas.</p> <p>5.2 Partes interesadas</p> <p>5.3 Procesos del SGC</p> <p>5.2 Comunicación de la política de calidad.</p> <p>6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.</p> <p>6.2 Objetivos de calidad.</p> <p>6.2.1 Planificación, logro y monitoreo de los objetivos de calidad.</p> <p>7.1.6 Conocimientos de la organización.</p> <p>7.2 Competencia.</p> <p>7.4.1 Comunicación interna.</p> <p>7.5.1 Generalidades.</p> <p>8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios</p> <p>9.1.1 Generalidades.</p>	<p>José Fernando Flórez Ruiz</p> <p>Jefe de la Oficina de Planeación</p> <p>Nicolás Farfán Namén</p> <p>Registrador Delegado en lo Electoral</p>	15/07/2020	2
<p>Se ajustaron los siguientes elementos y requisitos del documento:</p> <p>Listado de Directivos</p> <p>1.5 Servicio electoral</p> <p>5.3 Roles y responsabilidades</p> <p>7.1 Recursos</p> <p>7.1.3.1 Generalidades</p> <p>7.1.4 Ambiente</p> <p>7.1.5 Recursos de seguimiento y medición</p> <p>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</p> <p>9.1.1 Generalidades</p> <p>8.3.2.1 Actividades de diseño y desarrollo</p>	<p>José Fernando Flórez Ruiz</p> <p>Jefe de la Oficina de Planeación</p> <p>Nicolás Farfán Namén</p> <p>Registrador Delegado en lo Electoral</p>	16/09/2021	3
<p>- Se eliminó, de la base legal, la Resolución 777 de 2021 relativa a</p>	<p>José Fernando Flórez Ruiz</p> <p>Jefe de la Oficina de Planeación</p>	26/10/2022	4

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

Aprobado:15/07/2020

<p>las medidas que se debían adoptar por la pandemia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluyó, en la base legal, las resoluciones 1706 del CNE, Resolución de CITREP de la RNEC y la sentencia de la Corte Constitucional que ordenó la creación de las 16 circunscripciones.</li> <li>- Se cambió la imagen del mapa de procesos.</li> <li>- Se incluyó el acto administrativo que estableció los roles y responsabilidades en materia ambiental en los procesos electorales.</li> <li>- Se incluyó, en el numeral 7.1., el procedimiento de planeación y consecución de los recursos para los debates electorales.</li> <li>- Se incluyó, en el numeral 7.1.3.3. a los jurados de votación como uno de los actores que colaboran en garantizar la neutralidad en los puestos de votación.</li> <li>- Se incluyó, en el numeral 7.1.3.5. la publicación de las actas de escrutinio en los recintos en donde se desarrolla esta actividad. En este numeral, se determinaron las salas de prensa en donde se realiza la divulgación de los resultados electorales.</li> <li>- Se incluyo, en el numeral 7.1.4., la Resolución que adoptó el SG-SST</li> <li>- Se modificó el texto en numeral 8.2.1 relativas a las comunicaciones que realiza la Dirección de Gestión Electoral</li> <li>- Se modificaron los tratamientos de las salidas no conformes de lo numerales 1, 2 y 4 del numeral 8.7.</li> <li>- Se actualizó la resolución de adopción del sistema de informes, reportes y actas de seguimiento y evaluación del nivel desconcentrado.</li> </ul>	<p>Nicolás Farfán Namén Registrador Delegado en lo Electoral</p>		
---	--	--	--

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

Aprobado:15/07/2020

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se actualizó y depuró la base normativa, numeral 2.</li> <li>- Se incluyó, en el apartado 1.5, un nuevo servicio electoral relacionado con la expedición de una constancia de votación.</li> <li>- Se actualizaron las cuestiones internas y externas, de conformidad con el Manual de calidad, y se incluyó, en el apartado 4.1, información sobre la enmienda del cambio climático.</li> <li>- Se mejoró la redacción del apartado 4.2 y se incluyó el formato PGFT59 como anexo a las partes interesadas.</li> <li>- Se actualizó el mapa de procesos en el apartado 4.3.</li> <li>- Se incluyeron, en el apartado 5.2, los enlaces de la política de calidad.</li> <li>- Se actualizó, en el apartado 5.3, la resolución de determinación y administración de los riesgos.</li> <li>- Se incluyó, en el apartado 6.1, información sobre la enmienda del cambio climático.</li> <li>- Se actualizó el objetivo estratégico de electoral en el apartado 6.2.</li> <li>- Se actualizó, en el apartado 7.2, la redacción y actividades de las dos etapas relacionadas.</li> <li>- Se actualizó, en el apartado 7.1.3.1, la información relativa a la infraestructura física y tecnológica.</li> <li>- Se incluyeron, en el apartado 7.1.4, las comisiones escrutadoras.</li> <li>- Se incluyeron, en el apartado 7.1.4, los actos administrativos de la RDE y la GAF en materia de conservación de pliegos electorales.</li> <li>- Se actualizó, en el apartado 7.1.6, la resolución que adopta el manual de funciones.</li> <li>- Se actualizó, en el apartado 7.5.4, los requisitos para votar en los Consejos de Juventud.</li> <li>- Se incluyó, en el apartado 7.5.5., el formulario E-29 como registro.</li> <li>- Se eliminó, en el apartado 8.2.2, la matriz con los procedimientos y políticas de operación en tanto que no es necesario repetirlos.</li> </ul>	<p>Zamira Marcela Gómez Carrillo  Jefa de la Oficina de Planeación  Rafael Antonio Vargas González  Registrador Delegado en lo Electoral</p>	<p>21/10/2024</p>	<p>5</p>
---	--	-------------------	----------

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

Aprobado:15/07/2020

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se incluyó, en el numeral 8.7, una nueva salida no conforme.</li> <li>- Se actualizó, en el apartado 9.1.1, un indicador.</li> <li>- Se añadió el numeral 9.1.2. de satisfacción del cliente.</li> <li>- Se añadió el numeral 9.1.3. de análisis y evaluación.</li> <li>- Se actualizó el nombre del procedimiento de Divipole en todo el documento.</li> </ul>			
--	--	--	--

<b>ELABORÓ:</b> Ligia Libaní Guerrero Gómez Profesional universitario Juan Camilo Ramírez Rodríguez Profesional especializado Héctor Alfonso Montero Álvarez Profesional especializado	<b>REVISÓ:</b> Sandra Lilibiana Sánchez Profesional Especializado Oficina de Planeación	<b>APROBÓ:</b> Comité Directivo
<b>FECHA:</b> 30/09/2024	<b>FECHA:</b> 30/09/2024	<b>FECHA:</b> 21/10/2024