



**REGISTRADURÍA  
NACIONAL DEL ESTADO CIVIL**

**RESOLUCIÓN N.º 13840DE**

**( 03 DIC. 2024 )**

*“Por la cual se adoptan la ISO/TS 54001: 2019, los procesos y procedimientos, roles y responsabilidades del Macroproceso Electoral y el Plan de desarrollo del Servicio Electoral – PDSE y demás instrumentos de Calidad del Servicio Electoral de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se deroga la Resolución No. 6620 del 26 de junio de 2019”*

**EL REGISTRADOR NACIONAL DEL ESTADO CIVIL,**

En uso de sus facultades legales, en especial de las conferidas por los  
Numerales 1, 2 y 4 del artículo 25 del Decreto Ley 1010 del 2000, y

**CONSIDERANDO:**

Que, en virtud de los numerales 1, 2 y 4 del artículo 25 del Decreto 1010 del 2000, corresponde al Registrador Nacional del Estado Civil *“fijar las políticas, planes, programas y estrategias necesarias para el adecuado manejo administrativo y financiero de la Registraduría Nacional, en desarrollo de la autonomía administrativa y presupuestal dentro de los límites establecidos por la Constitución y la ley”* así como *“dirigir como autoridad de la organización electoral las labores administrativas y técnicas de las diferentes dependencias de la Registraduría Nacional del Estado Civil; de acuerdo con la Constitución y la ley”*.

Que, la Registraduría Nacional del Estado Civil planificó, implementó y mejoró su Sistema de Gestión de Calidad - SGC bajo la Norma ISO 9001:2008, en los servicios de registro civil e identificación; actualizó, renovó y amplió su SGC a la norma ISO 9001:2015, alcanzando su ampliación los servicios de registro civil e identificación en la Registraduría Distrital, las Registradurías Auxiliares de Bogotá, las Delegaciones Departamentales y Registradurías Especiales de todo el país.

Que, la norma ISO 9001:2015, al exigir en sus requisitos, recomendaciones y oportunidades de mejora permite la calidad en materia del servicio electoral mediante la incorporación del liderazgo y compromiso de los niveles directivos y de todos los servidores públicos, de una comprensión de los requisitos legales, técnicos, organizacionales y de los clientes -usuarios-ciudadanos; del contexto externo, de las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas, de las cuestiones externas e internas que pueden afectar la prestación de servicios y la generación de productos, de la gestión del riesgo y las oportunidades; de la gestión del cambio; de la operación, apoyo y provisión de recursos, y de la evaluación de los proveedores externos; del talento humano, su capacitación y gestión del conocimiento; del desempeño, auditorías internas y mejoramiento institucional y la disposición de la información a mantener y conservar.

Que por todo lo anterior, la adopción de la norma ISO 9001:2015, permitirá una mayor eficacia del SGC y mejor adecuación de las características y cumplimiento del objeto y misión institucional de la Registraduría, así como el logro de la visión objetivos estratégicos.

Continuación de la Resolución: “Por la cual se adoptan la ISO/TS 54001: 2019, los procesos y procedimientos, roles y responsabilidades del Macroproceso Electoral y el Plan de desarrollo del Servicio Electoral – PDSE y demás instrumentos de Calidad del Servicio Electoral de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se deroga la Resolución No. 6620 del 26 de junio de 2019”

Que, la Registraduría ha venido implementando los requisitos y las buenas prácticas de la ISO/TS 54001:2019, en el servicio electoral a su cargo, con el alcance en el nivel central y en el nivel desconcentrado en la Registraduría Distrital, las Registradurías Auxiliares de Bogotá, las Delegaciones Departamentales y las Registradurías Especiales de todo el país, de manera simultánea con la ampliación y el despliegue de la ISO:9001 2015, en ese mismo alcance.

Que, la ISO/TS 54001:2019, es el requerimiento especial para la aplicación de la ISO 9001:2015, en las organizaciones del Estado a cargo del servicio electoral; estableciendo requisitos específicos en materia de planificación de la operación, la infraestructura, la educación electoral y evaluación del desempeño, con el objeto de garantizar la oportunidad, imparcialidad, transparencia y confidencialidad del servicio electoral, lo cual coincide con el planeamiento y direccionamiento estratégico institucional.

Que, la Registraduría Nacional del Estado Civil expidió la Resolución No. 6620 del 26 de junio 2019 “Por la cual se adoptan la ISO/TS 54001: 2019, los procesos y procedimientos, roles y responsabilidades del Macroproceso Electoral y el Plan de desarrollo del Servicio Electoral – PDSE y demás instrumentos de Calidad del Servicio Electoral de la Registraduría Nacional del Estado Civil – RNEC”.

Que, la Registraduría Nacional del Estado Civil teniendo en cuenta que el Plan Estratégico 2015-2019, “Colombia es democracia, Registraduría su garantía” ya no se encuentra vigente, y en atención a los nuevos lineamientos de la Entidad, considera necesario derogar la Resolución No. 6620 del 26 de junio 2019, y en su lugar dictar un nuevo acto administrativo.

Que en virtud de lo anterior, el Registrador Nacional del Estado Civil.

**RESUELVE:**

**Artículo 1º. Adopción de la Norma ISO/TS 54001:2019.** Adoptar la ISO/TS 54001:2019, como requisito específico del servicio electoral a cargo de la Registraduría Nacional del Estado Civil, en complemento a los requisitos de la ISO 9001:2015, adoptada por la Entidad.

**Artículo 2º. Procesos y procedimientos del Macroproceso Electoral.** Establecer la siguiente equivalencia de los procesos obligatorios de la especificación técnica ISO/TS 54001: 2019, y adoptar los siguientes procesos y procedimientos de macroproceso electoral, así:

PROCESOS OBLIGATORIOS DE LA ISO/TS 54001:2019	PROCESOS EQUIVALENTES QUE ADOPTA LA REGISTRADURIA	PROCEDIMIENTOS QUE ADOPTA LA REGISTRADURIA
Registro de votantes	Debates Electorales	DEPD01: Conformación del Censo Electoral
Registro de agrupaciones políticas y candidatos	Debates Electorales	DEPD07: Inscripción de candidaturas
	Mecanismos de Participación	MPPD02: Inscripción de promotor o comités promotores

**Continuación de la Resolución:** "Por la cual se adoptan la ISO/TS 54001: 2019, los procesos y procedimientos, roles y responsabilidades del Macroproceso Electoral y el Plan de desarrollo del Servicio Electoral – PDSE y demás instrumentos de Calidad del Servicio Electoral de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se deroga la Resolución No. 6620 del 26 de junio de 2019"

Logística electoral	Debates Electorales	MPPD01: Verificación de apoyos
		DEPD04: Conformación y actualización de la DIVIPOLE
		DEPD09: Establecimiento y distribución de los kits electorales
		DEPD02: Designación de jurados de votación
Emisión del voto	Debates Electorales	DEPD03: Administración de los pliegos electorales
		DEPD08: 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

**Parágrafo.** La modificación de los procesos y procedimientos se continuará haciendo de conformidad con los artículos 2° y 3° de la Resolución No. 7413 del 11 de agosto de 2016.

**Artículo 3°. Responsables y Roles.** El Registrador Delegado en lo Electoral, los Registradores Distritales, los Delegados Departamentales, los Registradores Especiales, los Registradores Auxiliares, los Registradores Municipales y los Delegados del Registrador del Estado Civil - Delegados de puestos, 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 Registraduría, así como los procesos y procedimientos que se adoptan en el artículo 2° de la presente Resolución.

Los roles y responsabilidades que cumplen los coordinadores electorales, apoyos de informática de la Registraduría Distrital y las Delegaciones Departamentales, así como los roles de personal temporal de apoyo que cumplen funciones en las diferentes etapas del proceso electoral, serán los establecidos en los correspondientes actos administrativos, manuales, instructivos o directrices que definen estos roles y responsabilidades. Los roles y responsabilidades de los transmisores y receptores vinculados a las firmas que se contratan para la transmisión y consolidación, y demás actividades a desarrollar con ocasión de cada proceso electoral, serán los establecidos en el correspondiente instrumento de contratación y las directrices que les imparten. Los roles y responsabilidades de los directivos y funcionarios en el Sistema de Gestión de Calidad - SGC, bajo la ISO 9001:2015, establecidos en la Resolución No. 1002 de 26 de enero de 2018, seguirán vigentes y son complementarios a los establecidos en el presente artículo.

**Artículo 4°. Plan de Desarrollo del Servicio Electoral - PDSE.** Adoptar el Plan de Desarrollo del Servicio Electoral – PDSE, documento PGDC03 adjunto a la presente Resolución, como instrumento que describe, documenta y define las directrices y los criterios de cumplimiento de los requisitos específicos de la planificación, infraestructura, educación y la evaluación del desempeño para la prestación del servicio electoral a cargo de la Registraduría. El PDSE hará parte del Sistema de Planes de la Registraduría y su actualización se hará conforme los demás documentos del Sistema de gestión de Calidad.

E13840

**Continuación de la Resolución:** "Por la cual se adoptan la ISO/TS 54001: 2019, los procesos y procedimientos, roles y responsabilidades del Macroproceso Electoral y el Plan de desarrollo del Servicio Electoral – PDSE y demás instrumentos de Calidad del Servicio Electoral de la Registraduría Nacional del Estado Civil y se deroga la Resolución No. 6620 del 26 de junio de 2019"

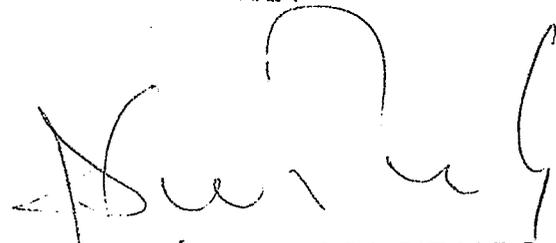
**Artículo 5°. Manual de protección de los datos de los usuarios del servicio electoral.** Adoptar el Manual de protección de los datos de los usuarios del servicio electoral, documento DEMN06 adjunto a la presente resolución, con el objeto de asegurar, conservar, proteger y administrar los datos de los ciudadanos, candidatos, partidos y movimientos políticos y grupos significativos de ciudadanos.

**Artículo 6°. Educación Electoral.** Adoptar el Sistema Integral de Capacitación Electoral -SICE como el sistema y la estrategia para la formación de los ciudadanos, actores electorales, autoridades electorales y funcionarios de la Registraduría en materia del sistema electoral colombiano y procesos electorales y mecanismos de participación ciudadana.

**Artículo 6°. Vigencia y derogatoria.** El presente acto administrativo rige a partir de su expedición y deroga la Resolución No. 6620 del 26 de junio de 2019.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,**

Dada en Bogotá, D.C., a los **03 DIC. 2024**



**HERNÁN PENAGOS GIRALDO**  
Registrador Nacional del Estado Civil

Aprobó:

Revisó:

Revisó:

Camilo Alejandro Mancera Morales – Secretario General (E)

Renato Rafael Contreras – Jefe de la Oficina Jurídica

Juan Enrique Zambrano – Profesional de la Oficina Jurídica

Zamira Marcela Gómez Carrillo – Jefe de la Oficina de Planeación

Sandra Liliana Sánchez – Coordinadora de Calidad