

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACIÓN		VERSIÓN

MACROPROCESO AL QUE PERTENECE	PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
OBJETIVO DEL PROCESO	Mantener, actualizar y fortalecer el sistema de gestión de calidad de la entidad a través de la elaboración y control de documentos, administración de riesgos y oportunidades, gestión del cambio e innovación, control de salidas no conformes, y formulación, seguimiento y actualización de indicadores, para asegurar el mejoramiento continuo.
ALCANCE DEL PROCESO	Inicia con la identificación de las diferentes necesidades de mejoramiento en materia de elaboración y control de documentos, de riesgos y oportunidades, de gestión del cambio y la innovación, de salidas no conformes y de indicadores, continua con la revisión y asesoría de estos y finaliza con la mejoras documentadas e implementadas.


PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	USUARIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Registrador Nacional. • Secretario General. • Jefes de Oficina. • Registradores Delegados. • Gerentes • Directores • Registradores Distritales. • Delegados Departamentales. • Registradores Especiales. • Coordinadores de grupos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevos negocios, productos o servicios a cargo de la Registraduría Nacional del Estado Civil. • Nuevas tecnologías requeridas por la Registraduría Nacional del Estado Civil. • Creación de nuevas dependencias y/o 	Gestión del cambio y la innovación	Cambios implementados y comunicados	<ul style="list-style-type: none"> • Registrador Nacional • Secretario General • Jefes de Oficina • Registradores Delegados • Gerentes • Directores • Registradores Distritales • Delegados Departamentales • Registradores Especiales • Servidores Públicos

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACION		VERSIÓN


<ul style="list-style-type: none"> • Servidores públicos. • Usuarios y partes Interesadas. • Entidades Públicas. • Empresas. • Organismos de Cooperación y Misiones de Observación. • Proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • macroprocesos en la Registraduría Nacional del Estado Civil. • Cambios normativos que afecten a la Registraduría Nacional del Estado Civil. 			
<ul style="list-style-type: none"> • Registrador Nacional • Comité directivo • Comité de coordinación de control interno • Secretario General • Jefes de Oficina • Registradores Delegados. • Gerentes • Directores • Servidores Públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de creación, modificación y/o pasar a obsoleto un documento del Sistema de Gestión de Calidad • Directrices, Normas y lineamientos en materia de los Sistemas de Gestión de Calidad. • Solicitudes de actualización de documentos con base en cambios normativos. 	Elaboración y control de documentos y registros	Documentación del Sistema de Gestión actualizada	<ul style="list-style-type: none"> • Registrador Nacional • Comité directivo • Comité de coordinación de control interno • Comité de contratación • Secretario General • Jefes de Oficina • Registradores Delegados. • Gerentes • Directores • Registradores Distritales • Delegados Departamentales • Registradores Especiales • Servidores Públicos.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACION		VERSIÓN

<ul style="list-style-type: none"> • Registrador Nacional • Secretario General • Jefes de Oficina • Registradores Delegados • Gerentes • Directores • Registradores Distritales • Delegados Departamentales • Registradores Especiales • Coordinadores de grupos • Organismos de control • Servidores públicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis del entorno y del contexto de los procesos • Necesidades de actualización y administración de los riesgos • Informes de Auditoría 	Administración de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Administración del Riesgo • Mapas de riesgo • Planes de mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Registrador Nacional • Secretario General • Jefes de Oficina • Registradores Delegados • Registradores Distritales • Delegados Departamentales • Registradores Especiales • Coordinadores de grupos • Organismos de control Servidores públicos.
Responsables de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de las posibles salidas no conformes con base en el atributo de calidad establecido para las salidas de los procesos en el manual de acuerdos de nivel de servicios (SGMN02). 	Control de las salidas no conformes	Reporte del estado de las salidas no conformes	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de los procesos • Servidores públicos Jefe Oficina de Control Interno
<ul style="list-style-type: none"> • Jefes de Oficina. • Registradores Delegados 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los factores críticos de 	Formulación, seguimiento y	Evaluación de resultados de los indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Responsables de los procesos

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACION		VERSIÓN


<ul style="list-style-type: none"> • Gerentes • Directores • Registradores Distritales • Delegados Departamentales • Registradores Especiales • Servidores públicos 	<p>éxito del objetivo del proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación del qué y el cómo del objetivo estratégico y/o calidad • Necesidades de creación y modificación de los indicadores 	actualización de indicadores	Anexo manual de indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Servidores públicos • Jefe de oficina de Control Interno
<ul style="list-style-type: none"> • Registrador Nacional. • Registradores Distritales. • Delegados Departamentales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis previo para la creación de nuevas Registradurías auxiliares • Documento de justificación que sustenta la creación de la nueva Registraduría Auxiliar 	Creación de nuevas registradurías auxiliares	Acto administrativo de creación de la Nueva Registraduria Auxiliar	<ul style="list-style-type: none"> • Colombianos • Servidores de la RNEC • Entes de control • Entidades públicas • Entidades Privadas
<ul style="list-style-type: none"> • Registrador Nacional • Secretario General • Jefes de Oficina • Registradores Delegados • Gerentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis DOFA • Necesidades de actualización 	Administración de Oportunidades	Matriz de identificación, calificación y seguimiento de	<ul style="list-style-type: none"> • Registrador Nacional • Secretario General • Jefes de Oficina • Registradores Delegados

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACION		VERSIÓN

<ul style="list-style-type: none"> • Directores • Servidores públicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de auditoría 		oportunidades institucionales Informe de seguimiento de las oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Registradores Distritales • Servidores públicos.
---	---	--	--	---


RECURSOS			
HUMANOS	FINANCIEROS	INFORMÁTICOS	TÉCNICOS
Ver "Manual de funciones"	Ver "Presupuesto de la entidad"	Aplicativo de indicadores	NA

RIESGOS			IMPACTOS AMBIENTALES
DE PROCESO	DE CORRUPCIÓN	INCIDENTES LABORALES	
Ver "Mapa de riesgos de proceso"	Ver "Mapa de riesgos de corrupción"	Ver "Matriz de identificación de peligros, evaluación, valoración de riesgos y determinación de controles"	Ver "Matriz de aspectos e impactos ambientales"

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACION		VERSIÓN


ACTIVOS DE INFORMACIÓN	TRAMITES ASOCIADOS	INDICADORES DE GESTIÓN	REQUISITOS DE LOS SISTEMAS DE GESTION		
			SGC	SGA	SGCE
			9001:2015	14001:2015	54001:2019
Ver "Registro de activos de información"	NA	Ver "Manual de indicadores"	4.3 4.4 5.1 5.2 5.3 6.1 6.2 6.3 7.3 7.4 7.5 8.7 9.1 9.3 10.3	4.4 5.1 6.1.2 7.3 9.1 10.3	4.4 5.1 6.1 7.3 9.1 10.3

SECUENCIA E INTERACCIÓN	PROMESA DE VALOR	DOCUMENTOS ASOCIADOS	ACCIONES DE MEJORAMIENTO
Ver "Manual de acuerdos de nivel de servicios"	NA	Ver "Listado maestro de documentos"	Ver "Plan de mejoramiento"


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACION		VERSIÓN

ORIENTACIONES NORMATIVAS	INVENTARIO DE CONOCIMIENTOS REQUERIDOS	INVENTARIO DE INFORMACIÓN A COMUNICAR	RESPONSABLES DEL PROCESO
Ver "Normograma"	Ver "Matriz de inventario de conocimientos del proceso"	Ver "Matriz de información a comunicar"	Jefe de la Oficina de Planeación

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Nuevo 	Jefe de la Oficina de Planeación	31/10/2017	0
<ul style="list-style-type: none"> • Nuevo procedimiento "Gestión del cambio y la innovación" 	Jefe de la Oficina de Planeación	01/02/2019	1
<ul style="list-style-type: none"> • Nuevo procedimiento "Control de las salidas no conformes" • Ajuste del nombre del procedimiento de riesgos y de los usuarios • Se actualizaron los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001: 2015, NTC ISO 45001:2018, NTC ISO/TS 54001:2015 e Inclusión de la matriz de aspectos e impactos ambientales. 	Jefe de la Oficina de Planeación	12/07/2022	2
<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión del procedimiento "Formulación, seguimiento y actualización de indicadores" 	Jefe de la Oficina de Planeación	28/09/2023	3

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACION		VERSIÓN

<ul style="list-style-type: none"> • Ajustes proveedores del procedimiento “Elaboración y control de documentos y registros” • Ajustes proveedores del procedimiento “Administración de Riesgos” 			
<ul style="list-style-type: none"> • Actualización del objetivo y alcance el proceso • Actualización de las entradas de los procesos de Elaboración y control de documentos y registros, Control de las salidas no conformes y Formulación, seguimiento y actualización de indicadores 	Jefe de la Oficina de Planeación	17/06/2024	4
<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de las entradas y salidas del procedimiento de Gestión del Cambio y de la Innovación • Actualización de los recursos informáticos incluyendo el aplicativo de indicadores • Actualización de los requisitos de los sistemas de gestión. Se retira los requisitos de la ISO 45001:2018 utilizando el formato de caracterización actualizado en el cual se retiran los requisitos de esta norma. 	Jefe de la Oficina de Planeación	30/07/2024	5
<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión del procedimiento SGPD06 – Creación de nuevas Registradurías Auxiliares 	Jefe de la Oficina de Planeación	17/09/2024	6
<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión del procedimiento SGPD07 – Administración de Oportunidades 	Jefe de la Oficina de Planeación	14/04/2025	7

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	SISTEMA DE GESTION Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	CÓDIGO	SGCR01
	DOCUMENTO	CARACTERIZACION		VERSIÓN

ELABORÓ: Candelaria Lucía Teherán Fontalvo Profesional Universitario	REVISÓ Y APROBÓ: Zamira Marcela Gómez Carrillo Jefe de la Oficina de Planeación	APROBÓ: Candelaria Lucia Teherán Fontalvo (E) Coordinadora de Administración de los Sistemas de Gestión de Calidad
	REVISIÓN TÉCNICA: Sandra Liliana Sanchez Olarte Coordinadora de Administración de los Sistemas de Gestión de Calidad	
FECHA: 01/04/2025	FECHA: 11/04/2025	FECHA: 14/04/2025