

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
<b>1.1. ORGANIZACIÓN</b>		
<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA</b>		
<b>1.2. SITIO WEB:</b> <a href="http://www.migracioncolombia.gov.co">www.migracioncolombia.gov.co</a>		
<b>1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:</b>		
<b>Avenida Calle 26 no. 59-51 Edificio Argos - Torre 3 Piso 4 Bogotá, D.C. - COLOMBIA</b>		
Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno.		
Dirección del sitio permanente	Localización (ciudad – país)	Actividades del alcance o procesos desarrollados en este sitio
Calle 9 no. 9 - 62	Leticia, Colombia	Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria
Calle 26 no.103-9 Aeropuerto el dorado	Bogotá, Colombia	Procesos de Control Migratorio y Verificación Migratoria
Calle 19 no. 80A-40 barrio Belén La Nubia	Medellín, Colombia	Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria
Carrera 20 B no. 29-18 barrio Pie de la Popa	Cartagena, Colombia	Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria
Avenida 30 de Agosto no. 26-37	Pereira, Colombia	Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria
Calle 5 # 4-48 Barrio Centro	Riohacha Colombia	Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria
Calle 17 no. 29-70	Pasto, Colombia	Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria
Avenida 3 A Norte No. 50N-20 barrio La Flora	Cali, Colombia	Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria
Calle 22 no. 8 - 47 zona industrial	Cúcuta, Colombia	Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria
Carrera 21 no. 17 - 73	Arauca, Colombia	Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria
Calle 100 # 11B-27 Regional Andina.	Bogotá Colombia	Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria
Carrera 10 no. 3-92	San Andrés, Colombia	Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria
<b>1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:</b>		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>1. INFORMACIÓN GENERAL</b>		
Autoridad migratoria a nivel nacional para ciudadanos nacionales y extranjeros en los siguientes servicios y productos: servicios de Inmigración y Emigración, Migración automática, emisión de cédulas de extranjería, permiso temporal de permanencia, certificado de movimientos Migratorios, registro de extranjeros y medidas migratorias.		
Requisitos no aplicables: 7.1.5.2 Trazabilidad de las Mediciones; 8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios y 8.4.1 b) productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización		
National Migration authority to foreign and national citizens in the following goods and services: Migration and Emigration services, Automatic Migration, Foreigners ID cards issue, Temporary Residence Permit, Migration Movements Certificate, Foreigners Registration and Migratory official actions.		
1.5. CÓDIGO IAF: 36		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015		
<b>1.8. GERENTE O DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
Nombre:	Christian Kruger	
Cargo:	Director General	
Correo electrónico	Christian.kruger@migracioncolombia.gov.co	
<b>1.9. TIPO DE AUDITORIA:</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
<b>1.10. Tiempo de auditoría</b>	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	2017-10-25	1
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2017-10-27	0.5
Auditoría en sitio	2017-11-14/17	6.5
<b>1.11. EQUIPO AUDITOR</b>		
Auditor líder	Nancy Consuelo Moreno Bernal	
Auditor	Dora Marina Rojas de Villarreal	
Auditor	Sandra Becerra Londoño	
Experto Técnico	N/A	
<b>1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN</b>		
Código asignado por ICONTEC	N/A	
Fecha de aprobación inicial	N/A	

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**1. INFORMACIÓN GENERAL**

Fecha de próximo vencimiento: N/A

**2. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA**

- 2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- 2.2. Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la Organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables en el alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión
- 2.3. Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la Organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- 2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.
- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- 3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):  
Si  No  NA

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en que fechas:

Además del sitio principal se auditaron los siguientes sitios de tres regionales de las 12 incluidas en el alcance

Aeropuerto El Dorado en el 2017-11-16

Regional Andina Calle 100 No.11B-27 en el 2017-11-16

Barranquilla Aeropuerto Ernesto Cortissoz en el 2017-11-14

Barranquilla. Centro facilitador Carrera 42 no. 54-77 Barrio El Recreo en el 2017-11-14

Cartagena. Aeropuerto Rafael Núñez en el 2017-11-15

Medellín Aeropuerto José María Córdoba en el 2017-11-16

Medellín. Centro facilitador (calle 19 No. 80A 40 Barrio Belén en el 2017-11-16

3.9. En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificadas las exclusiones o requisitos no aplicables acorde con lo requerido por el respectivo referencial?

Si  No  NA

7.1.5.2 trazabilidad de las mediciones porque los equipos utilizados en la prestación de los servicios y en los productos no requieren de verificaciones o calibraciones. Los equipos utilizados son: lectoras de documentos, esclusas para el control migratorio, estero microscopios y video comparadores espectrales.

8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios, por cuanto los productos y servicios que prestamos a los ciudadanos nacionales y extranjeros, en el ejercicio del control como autoridad migratoria, son satisfechos bajo especificaciones previamente establecidas por terceros, entre los que se encuentran la Organización de Aviación Civil Internacional - OACI, el Automated Border Control (ABC), Código de procedimiento y de lo Contencioso Administrativo, y por procedimientos internacionales para el paso fronterizo entre naciones

8.4.1 b) porque los productos y servicios son proporcionados directamente por Migración Colombia a los ciudadanos nacionales y extranjeros, a través de los puntos de atención en los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios - CFMS y de los Puestos de Control Migratorio – PCM que se encuentran ubicados en el territorio nacional, que son atendidos exclusivamente por funcionarios de Migración Colombia.

3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:

Si  No  NA

3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?

Si  No

3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo el numeral 8.3 de la norma ISO 9001:2015 ó 7.3 de la norma ISO 9001:2008), este se incluye en el alcance del certificado?:

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS**

Si  No  NA

8.3 es un requisito no aplicable en el sistema de gestión

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si  No  NA

Decreto 4062 de 2011 por medio del cual se Crea, se establece el objetivo y la estructura de la Unidad Administrativa de migración Colombia

3.14. ¿Se evidencian cambios significativos en la Organización, desde la anterior auditoría, por ejemplo relacionados con alta dirección, estructura organizacional, sitios permanentes bajo el alcance de la certificación, cambios en el alcance de la certificación diferentes a ampliación o reducción, entre otros?

Si  No  NA

3.15. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?

Si  No  NA

3.16. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación?

Si  No  NA

3.17. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?

Si  No

3.18. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si  No

3.19. ¿Quedaron puntos no resueltos en los casos en los cuales se presentaron diferencias de opinión sobre las NC identificadas durante la auditoría?

Si  No  NA

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si  No  NA

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

#### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

##### 4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

###### En Gestión de servicio al ciudadano

Las mejoras en el acceso al centro virtual porque permitirá al ciudadano radicar la solicitud de manera sencilla y clara. Lo anterior se realizó considerando que se presentan reclamaciones por la dificultad en el uso de la herramienta.

###### En Gestión Tecnológica

La efectividad en los desarrollos tecnológicos, mediante el cumplimiento de los logros en los aplicativos para las cédulas de extranjerías, certificados de movimientos migratorios, trámites generación y pagos electrónicos en línea.

El seguimiento y control de los servicios contratados con los proveedores externos de del software y hardware mediante el uso del cuadro de mantenimientos preventivos y los requerimientos de correctivos porque se minimiza el riesgo de paros en los servicios misionales.

###### En Gestión Contractual

El uso de SECOP 2 desde el año 2016 para todo el proceso de contratación de la organización, porque, toda la información se encuentra en línea por parte de Migración Colombia y de los proponentes, adicionalmente contribuye con la política de cero papel y con la transparencia en el proceso.

###### En Gestión de Talento Humano

El estudio realizado para hacer modificación de la planta aprobada, atendiendo las necesidades de los niveles profesionales lo cual generó la creación de siete empleos de nivel profesional grado 1 y un auxiliar administrativo grado 12 dentro del presupuesto asignado y de acuerdo con las políticas gubernamentales de generación de cargos para el primer empleo.

La aplicación de una batería para detectar la evaluación de riesgo psicosocial, actualmente en intervención, de manera específica en cada regional con el fin de mejorar las condiciones laborales que podrían afectar a los colaboradores.

###### En Gestión Control Migratorio

La planificación del servicio considerando la tecnología utilizada en la plataforma Platinum que incluye las disposiciones internas que se encuentran en la guía del control migratorio, en la que se establece con detalle las actividades del servicio.

El detalle de los instructivos para el análisis de la seguridad de los documentos con el fin de que los oficiales de migración puedan realizar el registro migratorio con base en los principios internacionales de seguridad y facilitación migratoria.

###### En Gestión Verificación Migratoria

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

#### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Las actividades de mejora, en proceso, para la unificación de la tarjeta de registro hotelero con el SIRE, utilizando lectoras de los pasaportes en los hoteles y de esta manera eliminar la posibilidad de errores en la digitación de la información.

El centro de documentación y doctrina porque se socializan las disposiciones para aclarar cómo se debe reaccionar ante una causal específica, con el fin de que se implementen estas acciones en las diferentes regiones.

##### En Gestión de extranjería

La reducción de las filas y de los tramitadores en los centros facilitadores porque las herramientas electrónicas facilitan que los extranjeros realicen la solicitud del producto y el pago electrónico.

La mejora en la cedula de extranjería debido a la inclusión de la huella dactilar en un sitio visible del documento con el fin de verificar la completa identificación de quien la porta y el análisis por parte de los dactiloscopistas.

La inclusión de trámites en la página web de la Entidad porque mejora las condiciones de oportunidad para el ciudadano e impacta favorablemente en los niveles de operación de la Oficina.

##### En Gestión financiera:

El seguimiento y control del PAC (plan anual de caja) con el fin de evitar las sanciones por incumplimientos ante el Ministerio de Hacienda.

##### En Gestión verificación migratoria

Los sistemas de información que permiten la trazabilidad del servicio y los controles a la documentación asociada para preservar su nivel de confidencialidad.

La conservación de la documentación de expedientes por su orden y facilidad para la recuperación.

##### En Gestión control migratorio

El interés por solucionar las situaciones de los usuarios nacionales o internacionales a través de la coordinación con otras entidades con el fin de facilitar su ingreso o salida del país oportunamente.

##### En el Control migratorio del aeropuerto El Dorado

El establecimiento del quinto turno con el fin de atender el flujo de personas y disminuir el tiempo de espera en la fila.

El uso de las máquinas portátiles de control migratorio para atender los vuelos en el hangar respectivo porque elimina el desplazamiento de los viajeros a las instalaciones del aeropuerto y contribuye la satisfacción del cliente.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

#### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

##### En la Regional Caribe

El despliegue a todos los niveles de acciones de divulgación del sistema de gestión integrado a través de medios audiovisuales y de comunicación porque favorece la comunicación interna y la conciencia de las personas de la organización.

El liderazgo de la dirección regional y el empoderamiento de los líderes y responsables de los procesos frente al sistema de gestión de calidad evidenciando liderazgo, lenguaje de la mejora continua y del sistema integrado.

El impacto que el manejo de los resultados de los procesos tiene en la evaluación de desempeño de los funcionarios porque aumenta la capacidad de respuesta y riguroso cuidado en el manejo de la información.

Los avances significativos de trámite de información con la utilización de herramientas en línea porque favorece la oportunidad y control de las respuestas.

##### En la Regional Andina. Verificación migratoria

La mejora realizada para evitar el retraso en la entrega de los informes confidenciales al Ministerio de Relaciones Exteriores eliminando la práctica de las visitas domiciliarias y la revisión de la solvencia económica pues esta información podía ser consultada en bases de datos.

##### En la Regional Antioquia

La participación, interés y conocimiento del Director y de los líderes de los procesos en los temas relativos a la estrategia de la Organización, objetivos y a la estructura y requisitos del sistema de gestión de calidad.

El enfoque al cliente y a la mejora en las condiciones del servicio adoptando prácticas de derecho internacional humanitario.

Las instalaciones locativas de la Regional porque se cuenta con espacios amplios para la realización de las labores de los funcionarios y la comodidad de los usuarios.

#### 4.2 Oportunidades de mejora

##### En Direccionamiento estratégico

Revisar las acciones tomadas para controlar el riesgo de *posible interrupción del servicio de verificación migratoria*, con el fin de verificar si después del control establecido la valoración es la misma que antes de establecer las actividades de control y si es así analizar la eficacia de las acciones tomadas.

Considerando que ya se implementaron los requisitos de la norma es pertinente reevaluar el indicador del proceso de direccionamiento estratégico de implementar el 100% de los numerales de la ISO 9001:2015. El considerar mantenimiento y mejoramiento sería pertinente.

Con el fin de complementar las conclusiones de la revisión por la dirección, conviene considerar y justificar la eficacia, conveniencia, adecuación y alineación continua con el direccionamiento estratégico

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

#### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Considerando que el servicio de migración automática se creó para que los usuarios pasen por una esclusa y que este un servicio que los usuarios compran para hacer el proceso migratorio en un menor tiempo, que la elaboración de las cédulas de extranjería son contratadas, que el mantenimiento de las esclusas, las lectoras de documentos, los canales de comunicación también son contratados externamente es pertinente revisar si los proveedores externos pueden influir en el desempeño de la organización con el fin de ser considerados como una parte interesada pertinente.

##### **En auditorías internas**

Considerando que control interno no es del resorte de la ISO 9001 es conveniente que en el programa se reporte auditoría interna al sistema de gestión de calidad.

Teniendo en cuenta que la revisión por la dirección es del proceso de direccionamiento estratégico, la auditoría interna a la revisión por la dirección se debe realizar con la alta dirección y no con planeación.

En el informe de la auditoría, definir en donde se deben registrar las no conformidades y las observaciones para no generar confusión en el reporte, pues en el ítem de oportunidades de mejora se reportan las no conformidades y las observaciones que se encuentran en el cuadro establecido para tal fin.

Conviene reforzar en los auditores la redacción de los hallazgos y la calificación de los mismos pues algunos incumplimientos son reportados como oportunidades de mejora y en algunos hallazgos negativos no son claros los incumplimientos. Lo anterior dificulta, en los auditados, el análisis de causas y el establecimiento de acciones correctivas que eliminen la causa raíz que generó el incumplimiento.

Teniendo en cuenta que las auditorías a las regionales se realizaron de manera virtual, es pertinente incluir en el programa anual, auditorías presenciales. El tomar un muestreo de las regionales para este ejercicio es pertinente.

##### **En Gestión contractual**

Revisar el objetivo del indicador de contratación porque la fórmula establecida no evalúa el objetivo y adicionalmente el objetivo no está relacionado con el del proceso de contratación.

##### **En Gestión del Talento Humano**

Evaluar la eficacia de las acciones tomadas para la formación que se da en un lapso de tiempo menor a 20 horas pues los temas relacionados con el del sistema de gestión se han desarrollado por parte de los enlaces en tiempos muy cortos y ha sido un punto débil en las la búsqueda de información.

##### **En Gestión Jurídica**

Revisar el mapa de riesgos con miras a determinar si todos los riesgos definidos son aplicables. Igualmente se debe definir el documento de control en la matriz de los riesgos que se encuentra en la red.

##### **En el Control migratorio del aeropuerto El Dorado**

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

En los filtros, informar a los viajeros frecuentes sobre la migración automática con el fin de evitar el uso de las hojas del pasaporte y por ende la solicitud de renovación de este documento.

Considerar un mecanismo para el reporte de las quejas presentadas directamente en la oficina de migración, así como del tratamiento dada a las mismas con el fin de que se incluyan en la estadística que se lleva en la atención al ciudadano. Igualmente es pertinente orientar a los usuarios en el correcto reporte de las situaciones presentadas cuando consideran que sus derechos han sido vulnerados.

**En Control Disciplinario**

Para mejorar los trámites, considerar la búsqueda de información específica con los quejosos para proporcionar elementos adicionales a la información registrada en los radicados con el fin de contar con todos los elementos probatorios para dar tratamiento a las quejas relacionadas con el maltrato

**En coordinación administrativa**

En el almacenamiento de los reintegros y en la bodega de bienes de consumo considerar rutinas de limpieza con el fin de evitar el deterioro de los elementos almacenados.

**Gestión documental**

Considerar en las tablas de retención los tiempos máximos en el archivo central de la regional considerando el espacio físico de archivo pues si este es muy pequeño no se puede archivar durante el tiempo establecido.

Es pertinente realizar un seguimiento detallado de los términos del contrato con el operador logístico 472 con el fin de tener elementos de juicio particulares sobre el cumplimiento total de los términos.

**En Gestión Comunicaciones**

Es pertinente realizar un seguimiento más frecuente a la información que se encuentra en la página electrónica con el fin de eliminar la que ya no es vigente. Lo anterior considerando que la Rendición de cuentas e que se encuentra en *así vamos* es la de 2015

**En el Nivel Central**

Para aumentar la eficacia de los procesos, conseguir resultados favorables y prevenir los efectos que inciden negativamente en el sistema de gestión, es pertinente que todos los colaboradores conozcan los riesgos que han sido identificados y apliquen los controles para mitigarlos. Para lo anterior es importante considerar en el banco de documentos, la matriz de riesgos que fue actualiza según indicaciones de la revisión por la dirección con el fin de que sea consultada por los colaboradores. Adicionalmente conviene que en la matriz de riesgos se considere las acciones que se deben tomar cuando se materialice un riesgo.

Reforzar en el personal el pensamiento basado en riesgos y crear una cultura proactiva enfocada en hacer mejor las actividades de los procesos.

Revisar la estrategia utilizada para dar a conocer en los diferentes niveles de la organización el direccionamiento estratégico, las interacciones de los procesos, del control de las interacciones, del aporte

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

#### 4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

de las actividades y de los procesos en el logro de los objetivos de calidad, con el fin de contribuir con el desempeño del sistema de gestión.

Conviene establecer riesgos especiales por regionales, considerando el contexto de cada región, analizando situaciones específicas como la afectación de la comunidad raizal en San Andrés, en el Amazonas y en la Guajira.

Considerar políticas de medición y formulación de acciones correctivas con base en los resultados de los indicadores. Es importante que se revisen las metas y los márgenes de tolerancia para formular acciones correctivas ( dos periodos consecutivos), cuando los resultados se relacionan con el cumplimiento de las condiciones del servicio como oportunidad o calidad del documento, ya que si bien internamente puede considerarse tolerable un desfase del 10%, la percepción o impacto no es igual para los receptores o clientes.

En la medición de los procesos para que se profundice en el análisis de los resultados de los indicadores de forma que se identifiquen las causas del incumplimiento, con el fin de tomar acciones. En los casos que los procesos misionales no cumplan el 100%, es importante que se identifique si esa diferencia son salidas no conformes (productos / servicios), o si se está evidenciando la materialización de un riesgo.

La claridad en las instrucciones a las Regionales sobre si deben analizar sus indicadores o esperar que el nivel central los retroalimiente e igualmente si deben documentar o no acciones cuando no se alcanzan los resultados. En caso afirmativo es importante que se capacite sobre la utilización y diligenciamiento de los formatos establecidos en el sistema, para que se facilite la trazabilidad de la información.

La continuidad de las actividades de capacitación a los funcionarios de los procesos, en los temas relacionados con el Sistema de Calidad, para reforzar su conocimiento y el entendimiento de la relación con sus labores diarias.

##### **En la Regional Caribe**

Revisar la posibilidad de inclusión de nuevas partes interesadas resultantes del análisis de contexto específico regional, de la interacción con otras entidades y del intercambio de información valiosa y necesaria para el desarrollo de los procesos y de la misión institucional.

Orientar el enfoque de las auditorías internas con una mirada integral del sistema de gestión para favorecer la evaluación sistémica de los procesos y la generación de acciones transversales.

Actualizar el manejo del servicio o producto no conforme acorde con la actualización de la versión de ISO 9001:2015 entendido como salidas en términos de resultados no previstos antes o después de su entrega al cliente para dar apertura a nuevas posibilidades de identificación y control.

Desde el proceso de central de gestión de extranjería aprovechar la experiencia exitosa del libro de registro y/o control de entrega de las cédulas de extranjería del centro facilitador de Barranquilla, a través de la formalización y universalización de dicho control en el sistema de gestión de calidad y como evidencia controlada de entrega de la liberación del producto, propiedad del cliente.

##### **Regional Antioquia**

##### **En servicio al ciudadano**

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA**

La revisión del procedimiento de atención de PQRS, en su aplicación en las Regionales, para que verifique si garantiza la solución oportuna de los requerimientos o puede llegar a impactar los tiempos de respuesta.

**En gestión de extranjería**

Considerar el generar controles o políticas para el manejo de la información de permisos migratorios que permanecen sin ningún avance en el trámite porque el usuario decide no continuar con él. El mantener esta información sin ninguna identificación específica podría ocasionar que los datos estadísticos o las mediciones que se toman se vean afectadas en sus resultados.

**En Gestión control migratorio**

Teniendo en cuenta que la prestación del servicio se inicia desde que el ciudadano ingresa al área de Migración, es importante que monitoreen los tiempos de permanencia o de cola, para poder determinar si el servicio se presta dentro de tiempos razonables acordes con la oferta de valor o las expectativas validas de los usuarios. Tener esta referencia de tiempo, facilitaría también el determinar las necesidades de recursos temporadas o situaciones especiales.

Es importante, ser más preciso en el plan operativo para que se pueda identificar, por ejemplo, si un equipo requiere reparación. Cuál es el equipo. Frente a estos análisis y solicitudes sería importante también que se formalizara la respuesta del nivel central correspondiente y que al final de las temporadas se efectúen análisis sobre si los requerimientos aprobados o no aprobados incidieron en la calidad del servicio.

**5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION**

**5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado**

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas validas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Número de quejas o reclamaciones desde enero de 2017 a septiembre de 2017	Principal causa	Acciones tomadas
Quejas: 411	Atención inadecuada (199 en aeropuertos, 140 en centros facilitadores, 41 en puestos terrestres)	Se hace una respuesta al usuario y se dirige la queja a control disciplinario y si la falta es leve se comunica al subdirector

Se aplica la Guía de Atención de PQRDS+F (peticiones, Quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones) de junio de 2015

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

- 5.1.2. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente como fueron atendidas.  
 Si  No  NA
- 5.1.3. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?  
 Si  No  NA
- 5.1.4. Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados? :  
 Si  No
- 5.1.5. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)  
 Si  No

**5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación**

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento / Renovación	4	10.2 a y b, 8.2.1c, 9.1.1b, 7.5.3.1a
1ª de seguimiento del ciclo		
2ª de seguimiento del ciclo		
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)		

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación? de los procesos de auditoría  
 Si  No  N/A

**5.3 Análisis del proceso de auditoría interna**

La organización cuenta con el proceso de gestión de control interno en el que se ejecutan los servicios de auditoría.  
 Son entradas la documentación de los procesos, los requisitos legales, las solicitudes de auditoría del director y de los subdirectores.  
 Con lo anterior se realiza el programa de auditorías internas de calidad, que para el año 2017, incluyó los 16 procesos del sistema de gestión y las 12 regionales.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

El programa anual de las auditorías de calidad forma parte del programa anual de la oficina de control interno  
 La auditoría se realizó en tres meses desde el primero de abril hasta el 15 de octubre.  
 Se conformaron 5 grupos de auditores, cada uno liderado por un auditor quien estaba acompañado por un auditor de apoyo.  
 El grupo auditor realiza un plan de auditoría y un informe por cada uno de los procesos.  
 En el ciclo de auditorías se encontraron 9 no conformidades a las cuales ya se les está dando tratamiento.

**5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección**

La revisión por la dirección se realiza en comités mensuales de dirección, en los comités de desarrollo y en el comité ejecutivo que se hacen trimestralmente. Para la revisión por la dirección se presentan informes de gestión por cada una de las Regionales.  
 La última revisión se realizó el 18 de octubre de 2017. Se analizan las entradas del numeral 9.3.2 como el grado de cumplimiento de los objetivos de calidad y los avances que exige cancelaría trimestralmente y las acciones con la aeronáutica civil. Las salidas de la revisión también están abordadas de acuerdo con lo establecido en el numeral 9.3.3 de la ISO 9001:2015.  
 Se analizan los riesgos, se valoraron según el contexto del momento y como resultado se acuerda la revisión y actualización de las matrices de riesgos.

**6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACION**

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?  
 Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación)  
 Si  No  NA

Se le informa a la Organización que el logo de certificación de ICONTEC y de FSSC (eliminar cuando no aplique), solo podrá ser usado de acuerdo a lo establecido en el Manual de Aplicación ES-P-GM-01-A-011, una vez ICONTEC notifique oficialmente la decisión de otorgar el certificado.

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo a lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011?  
 Si  No  NA

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?  
 Si  No  NA

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)  
 Si  No  NA

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

--

**7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORIA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS**

¿Se presentaron no conformidades mayores? SI  NO

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI  NO  N/A

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI  NO  N/A

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001				
	SI	NO		
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión	X			
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión				
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda reducir el alcance del certificado				
Se recomienda reactivar el certificado				
Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión				
Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación				
Se recomienda suspender el certificado				
Se recomienda cancelar el certificado				
Nombre del auditor líder: Nancy consuelo Moreno Bernal	Fecha	2017	12	05

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión (En caso que no aplique indicar en el cuadro N/A)	N/ A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	X

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 1

PLAN DE AUDITORIA

EMPRESA:	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA		
Dirección del sitio :	Avenida Calle 26 no. 59-51 Edificio Argos - Torre 3 Piso 4 Bogotá, D.C. - Colombia		
Representante de la organización:	Juan Camilo González Garzón		
Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Correo electrónico	juanc.gonzalez@migracioncolombia.gov.co
Alcance: Autoridad migratoria a nivel nacional para ciudadanos nacionales y extranjeros en los siguientes servicios y productos: servicios de Inmigración y Emigración, Migración automática, emisión de cédulas de extranjería, permiso temporal de permanencia, certificado de movimientos Migratorios, registro de extranjeros y medidas migratorias.			
CRITERIOS DE AUDITORÍA . ISO 9001:2015+ la documentación del Sistema de Gestión			
Tipo de auditoría : <input checked="" type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN			
Aplica toma de muestra por multisitio: <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No			
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No			

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas.

Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización).

En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor.

La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.

El idioma de la auditoría y su informe será el español.

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.
- Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión.
- Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados.
- Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

Auditor Líder:	Nancy Moreno Bernal (NMB)		Correo electrónico	nmoreno@icontec.net	
Auditor:	Dora Marina Rojas De Villareal (DMR)		Auditor	Sandra Liliana Becerra Londoño (SBL)	
Experto técnico:	N/A				
Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
Nancy Moreno Bernal					
2017-11-14	08:00	08:30	Reunión de apertura	NMB	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
	8:30	11:00	Direccionamiento estratégico (4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1, 9.3)	NMB	Director General y Gerentes de proceso

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



	11:00	13:00	Gestión Control interno (9.1.9.2,)	NMB	Luz Marina González (Jefe Oficina de Control Interno)
	13:00	14:00	Receso (almuerzo)	NMB	
	14:00	16:30	Gestión de servicio al ciudadano (5.1.2, 8.2.1,10.2)	NMB	Juan Manuel Caicedo (Jefe Oficina de Comunicaciones), Daniel Garnica (Coordinador Servicio al Ciudadano)
	16:30	17:00	Balance del auditor	NMB	Juan Camilo González (Jefe Oficina de Planeación), Rolando Garnica (Coordinador Desarrollo Organizacional), Andrea Catalina Bonilla (Asesora Externa - Observadora)
2017-11-15	08:00	10:00	Gestión contractual (8.4,9.1.3,)	NMB	Marlen Rubiano (Subdirectora Administrativa y Financiera) Luz Miriam Botero (Coordinadora Grupo de Contratos)
	10:00	11:30	Gestión de Talento Humano (7.1.2,7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.3 )	NMB	Jaime Elkim Muñoz (Subdirector de Talento Humano) , Cristhy Leidy Granados (Coordinadora de Bienestar Social y salud ocupacional), Claudia Milena Bastidas (Coordinadora de formación y capacitación)
	11:30	13:30	Gestión Administrativo ( 7.1.1, 7.1.3, 7.1.4, 6.1)	NMB	Marlen Rubiano (Subdirectora Administrativa), Carlos Useche (Coordinador Administrativo)
	13:30	14:30	Receso (Almuerzo)	NMB	
	14:30	16:00	Gestión Tecnológica (7.1.3, 6.1)	NMB	Eduardo Murillo (Jefe Oficina de Tecnología)
	16:00	17:00	Bance del auditor y Reunión con el representante	NMB	Juan Camilo González (Jefe Oficina de Planeación), Rolando Garnica (Coordinador Desarrollo Organizacional), Andrea Catalina Bonilla (Asesora Externa - Observadora)

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



2017-11-16	08:00	09:00	Gestión Control Migratorio (5.1.2, 6.1, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.6, 10.2)	NMB	Humberto Velasquez (Subdirector de Control Migratorio), Maria Narcisa Chaverra (Coordinadora grupo de enlaces), Alex Ferney Hincapie (Coordinador apoyo técnico científico)
	09:00	10:00	Gestión Verificación Migratoria (5.1.2, 6.1, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.6, 10.2)		Luis Felipe Murgueitio (Subdirector Verificación Migratoria), Jose Gabriel Jimenez (Coordinador Sustanciación)
	10:00	11:00	Gestión Extranjería (5.1.2, 6.1, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.6, 10.2)		Leonor Arias (Subdirectora de Extranjería), Leopoldo Kleen (Oficial de Migración)
	11:00	12:00	Gestión Financiera (7.1.1, 6.1, 9.1.3)		Marlen Rubiano (Subdirectora Administrativa y Financiera)
	12:00	12:30	Gestión Jurídica (6.1, 9.1.3)		Guadalupe Arbelaez (Jefe Oficina Jurídica)
	12:30	13:30	Receso (Almuerzo)	NMB	
	13:30	14:00	Gestión Control Disciplinario (6.1, 9.1.3, 10.2)	NMB	Paola Andrea Castañeda (Subdirectora de Control Disciplinario Interno)
2017-11-16 Aeropuerto El Dorado	14:30	16:00	Gestión Control Migratorio (5.1.2, 6.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 10.2)	NMB	Henry Corredor (Director Regional), Jesus Figueroa (Coordinador administrativo Aeropuerto)
2017-11-16 Regional Andina Calle 100 No.11B-27	16:30	18:00	Gestión Verificación Migratoria (5.1.2, 6.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 10.2)	NMB	Claudia Baron (Directora Regional Andina), Alveiro Espitia (Coordinador verificaciones Andina)
2017-11-17	08:00	09:30	Gestión Documental (6.1, 7.5)	NMB	Marlen Rubiano (Subdirectora Administrativa), Ilvys Patricia Serrano (Coordinadora de Gestión Documental)
	09:30	11:00	Gestión comunicación (7.4, 9.1.3)	NMB	Juan Manuel Caicedo (Jefe de Comunicaciones), Natalia Ortiz (Coordinadora de gestión visual y medios digitales)

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



	11:00	12:30	Gestión Mejora (10)	NMB	Juan Camilo González (Jefe Oficina de Planeación), Rolando Garnica (Coordinador Desarrollo Organizacional)
	12:30	13:30	Receso (Almuerzo)	NMB	
	13:30	15:30	Preparación informe de auditoría	NMB	
	15:30	16:00	Reunión con el Representante	NMB	Christian Krüger (Director General), Juan Camilo González (Jefe Oficina de Planeación)
	16:00	17:00	Reunión de cierre	NMB	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
<b>Sandra Liliana Becerra Londoño</b>					
2017-11-14 Barranquilla Aeropuerto Ernesto Cortissoz	08:00	11:00	Gestión Control migratorio (5.1.2, 6.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 10.2)	(SBL)	Eduardo González (Coordinador de Barranquilla)
	11:00	12:00	Gestión de servicio al ciudadano (5.1.2, 8.2.1, 10.2)	(SBL)	Eduardo González (Coordinador de Barranquilla), Diego Sarmiento (Oficial de Migración)
	12:00	13:30	Receso (almuerzo)	(SBL)	
Barranquilla. Centro facilitador Carrera 42 no. 54-77 Barrio El Recreo.	13:30	16:00	Gestión Extranjería(5.1.2, 6.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7, 10.2)	(SBL)	Eduardo González (Coordinador de Barranquilla), Mariluz Quintana (Oficial de Migración)
	16:00	16:30	Balance del auditor. Preparación informe	(SBL)	Eduardo González (Coordinador de Barranquilla)
	16:30	17:30	Reunión parcial de cierre. Presentación resultados	(SBL)	Eduardo González (Coordinador de Barranquilla), Ronald Duarte (Asesor Planeación – Observador)

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



2017-11-15 Cartagena Aeropuerto Rafael Nuñez.	08:00	10:30	Gestión Control migratorio (5.1.2, 6.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5,8.5.6, 8.6, 8.7,10.2)	(SBL)	Néstor Castro (Director Regional Caribe) Juan Gabriel Hernandez (Coordinador de Control Migratorio Caribe)
	10:30	11:30	Gestión de servicio al ciudadano (5.1.2, 8.2.1,10.2)	(SBL)	Néstor Castro (Director Regional Caribe), Jesus Suarez (Coordinador de Extranjería)
	11:30	12:00	Balance del auditor y presentación de resultados	(SBL)	Nestor Castro (Director Regional Caribe, Ronald Duarte (Asesor Planeación – Observador)
<b>Dora Marina Rojas De Villareal</b>					
2017-11-16 Medellín Aeropuerto José María Córdoba	08:00	11:00	Gestión Control migratorio (5.1.2, 6.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5,8.5.6, 8.6, 8.7,10.2)	DMR	Wilson Patiño (Director Regional Antioquia), Luis Antonio Ramos (Coordinador de Control Migratorio Medellín)
	12:00	13:00	Receso (almuerzo)	DMR	
Medellín Centro facilitador (calle 19 No. 80A 40 Barrio Belén	13:00	14:00	Gestión de servicio al ciudadano (5.1.2, 8.2.1,10.2)	DMR	Wilson Patiño (Director Regional Antioquia)
	14:00	15:30	Gestión Extranjería (5.1.2, 6.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5,8.5.6, 8.6, 8.7,10.2)	DMR	Wilson Patiño (Director Regional Antioquia), Gloria Iscaino (Coordinadora Extranjería)
	15:30	16:30	Gestión verificación migratoria (5.1.2, 6.1, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5,8.5.6, 8.6, 8.7,10.2)	DMR	Wilson Patiño (Director Regional Antioquia), Mauricio Rubiano (Coordinador de Verificación)
	16:30	17:30	Preparación informe	DMR	
	17:30	18:00	presentación de resultados	DMR	
Observaciones:					

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

## INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<p>En la reunión de apertura conviene que asistan todas las personas programadas en las entrevistas y el Gerente, o el cargo más alto de la empresa.</p> <p>La auditoría puede ser acompañada por una persona de la organización o guía, cuya función es estar presente en la búsqueda de las evidencias y establecer contactos según el cronograma de entrevistas y testificar la auditoría en nombre de la organización. Los guías no son las personas auditadas por lo tanto no dan respuestas a las preguntas del auditor.</p> <p>La auditoría se realizará, por muestreo, siguiendo el ciclo PHVA</p> <p>Se verificará que el sistema tiene la capacidad de dar cumplimiento a los requisitos legales</p>	
<p>El recorrido de Barranquilla a Cartagena, se hará en compañía de un funcionario de la organización quien provee el vehículo para este desplazamiento. Esta disposición fue propuesta por la organización.</p>	
<p>Esta auditoría no es testificada por un Organismo de Acreditación.</p>	
<p>Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.</p>	
Fecha de emisión del plan de auditoría:	2017-10-29

**ANEXO 2**  
No aplica.

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

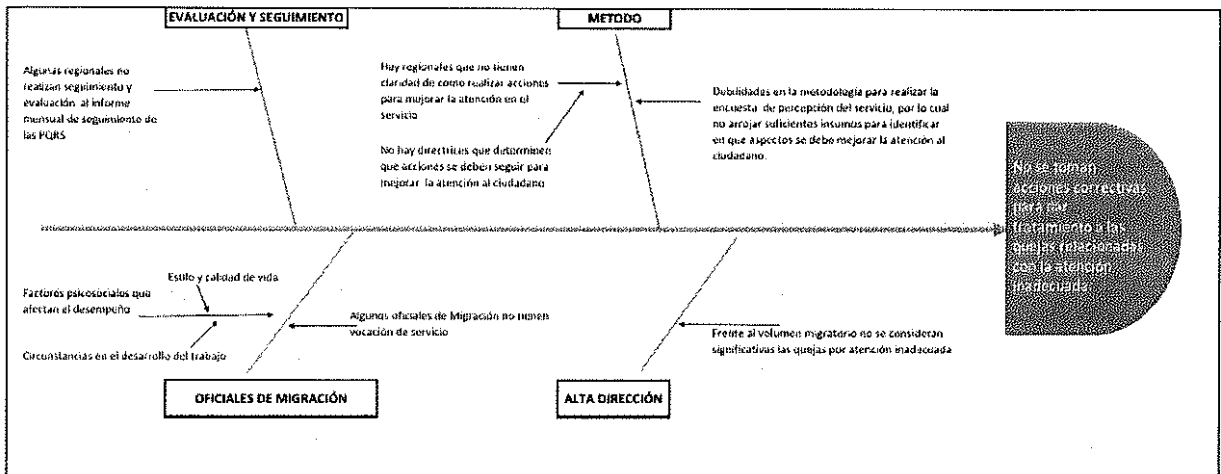
**ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.**

- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2017-12-01 y recibieron observaciones por parte del auditor líder.
- Las correcciones, análisis de causas y acciones correctivas propuestas por la organización, fueron aceptadas por el auditor líder el 2017-12-05.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 4
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 10.2. a y b
<b>Descripción de la no conformidad:</b>  No se han tomado acciones correctivas para dar tratamiento a las quejas relacionadas con la atención inadecuada en los aeropuertos, centros facilitadores de servicios migratorios y puestos de control migratorio aéreo.		
<b>Evidencia:</b> Resultados de los informes de PQRS mensuales presentados durante todo el año 2017 en los que se establece reiteradamente quejas por maltrato.		
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Enviar comunicación a cada uno de los ciudadanos que presentaron quejas por atención inadecuada, con el fin de ofrecerle disculpas, e invitándolos a que si lo consideran necesario o pertinente amplíen la información relacionada para tomar las medidas correctivas necesarias.	Comunicación enviada a los ciudadanos de forma personalizada.	30/01/2018
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b>		

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar la encuesta de percepción del servicio a una población representativa de los PCM y CFMS a través de un tercero.	Resultados de la encuesta	30/12/2017
Elaborar plan de intervención de los aspectos a mejorar que se identifiquen en la encuesta	Plan de intervención	28/02/2018
Realizar evaluación y seguimiento del informe de la infografía de las PQRS en las regionales, a través de mesas de trabajo.	1. Instructivo para el tratamiento de las PQRSDF 2. Directiva 3. Informe ejecutivo del resultado de las mesas de trabajo.	30/03/2018
Revisión por la alta dirección del informe: "Infografía de las PQRSDF"	1. Acta del Comité De Desarrollo y Gestión 2. Salidas de la revisión por la alta dirección de los comités efectuados en abril y julio	30/07/2018
Ejecutar plan de intervención de los factores psicosociales que afectan el desempeño de los oficiales de Migración en la atención al ciudadano	1. Lista de asistencia 2. Ejecución del plan de intervención 3. Memorias de la intervención	15/12/2018
Ejecutar un plan de capacitación sobre la atención al ciudadano en la plataforma E-learning.	Resultado de las evaluaciones	30/06/2018
Verificar la disminución de la causal por atención inadecuada de las PQRS	Informe: "Infografía de las PQRSDF"	10/11/2018

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>		<b>No.</b> 2 de 4												
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 8.2.1 c)												
<b>Descripción de la no conformidad:</b> 1.No hay evidencia de la respuesta de control disciplinario al ciudadano que interpuso queja por maltrato 2. No hay evidencia en el sistema CVAC de las respuestas a los usuarios														
<b>Evidencia:</b> 1.Queja 20172410026882 Fallo inhibitorio de marzo de 2017 2. Solicitudes: 20172410295162 y 20172410294172 con fecha de 19 de octubre de 2017.														
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>												
Proceder a dar respuesta al ciudadano de la queja 20172410026882, del fallo inhibitorio de marzo de 2017.	Correo electrónico al ciudadano	17/11/2017												
<b>Descripción de la (s) causas (s)</b> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">PROBLEMA A ESTUDIAR</th> <th style="width: 25%;">¿PORQUE?</th> <th style="width: 25%;">¿PORQUE?</th> <th style="width: 25%;">RESULTADO DEL ANÁLISIS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">¿Porqué no hay evidencia de la respuesta de control disciplinario al ciudadano que interpuso queja por maltrato y de las respuestas a los usuarios en el sistema CVAC?</td> <td>Porque la respuesta a los casos: 20172410295162 y 20172410294172, estaban en trámite de respuesta dentro de los términos de ley. Además las respuestas de las PQRS se encuentran evidenciadas y almacenadas en el aplicativo CVAC el cual es manejado únicamente por el Grupo de Atención Al Ciudadano</td> <td>¿Por qué está evidenciado únicamente por el Grupo de Atención al Ciudadano? Porque el proceso está centralizado y las regionales solamente pueden ver las PQRS asignadas y no las respuestas remitidas al ciudadano.</td> <td>Ampliar el rol de consulta en las regionales para que puedan acceder a la trazabilidad de las PQRS</td> </tr> <tr> <td>Porque los funcionarios encargados de gestionar las respuestas presentan debilidades en el conocimiento del procedimiento. En el caso del Proceso de Gestión Disciplinario estaba como encargado un pasante y en Medellín el funcionario estaba recién nombrado en ese rol.</td> <td></td> <td></td> <td>Realizar un proceso de formación para entrenar a los funcionarios en el procedimiento de respuesta y retroalimentación a los ciudadanos.</td> </tr> </tbody> </table>			PROBLEMA A ESTUDIAR	¿PORQUE?	¿PORQUE?	RESULTADO DEL ANÁLISIS	¿Porqué no hay evidencia de la respuesta de control disciplinario al ciudadano que interpuso queja por maltrato y de las respuestas a los usuarios en el sistema CVAC?	Porque la respuesta a los casos: 20172410295162 y 20172410294172, estaban en trámite de respuesta dentro de los términos de ley. Además las respuestas de las PQRS se encuentran evidenciadas y almacenadas en el aplicativo CVAC el cual es manejado únicamente por el Grupo de Atención Al Ciudadano	¿Por qué está evidenciado únicamente por el Grupo de Atención al Ciudadano? Porque el proceso está centralizado y las regionales solamente pueden ver las PQRS asignadas y no las respuestas remitidas al ciudadano.	Ampliar el rol de consulta en las regionales para que puedan acceder a la trazabilidad de las PQRS	Porque los funcionarios encargados de gestionar las respuestas presentan debilidades en el conocimiento del procedimiento. En el caso del Proceso de Gestión Disciplinario estaba como encargado un pasante y en Medellín el funcionario estaba recién nombrado en ese rol.			Realizar un proceso de formación para entrenar a los funcionarios en el procedimiento de respuesta y retroalimentación a los ciudadanos.
PROBLEMA A ESTUDIAR	¿PORQUE?	¿PORQUE?	RESULTADO DEL ANÁLISIS											
¿Porqué no hay evidencia de la respuesta de control disciplinario al ciudadano que interpuso queja por maltrato y de las respuestas a los usuarios en el sistema CVAC?	Porque la respuesta a los casos: 20172410295162 y 20172410294172, estaban en trámite de respuesta dentro de los términos de ley. Además las respuestas de las PQRS se encuentran evidenciadas y almacenadas en el aplicativo CVAC el cual es manejado únicamente por el Grupo de Atención Al Ciudadano	¿Por qué está evidenciado únicamente por el Grupo de Atención al Ciudadano? Porque el proceso está centralizado y las regionales solamente pueden ver las PQRS asignadas y no las respuestas remitidas al ciudadano.	Ampliar el rol de consulta en las regionales para que puedan acceder a la trazabilidad de las PQRS											
	Porque los funcionarios encargados de gestionar las respuestas presentan debilidades en el conocimiento del procedimiento. En el caso del Proceso de Gestión Disciplinario estaba como encargado un pasante y en Medellín el funcionario estaba recién nombrado en ese rol.			Realizar un proceso de formación para entrenar a los funcionarios en el procedimiento de respuesta y retroalimentación a los ciudadanos.										
<b>Acción correctiva</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>												
Habilitar el perfil de consulta a los funcionarios encargados de gestionar las respuestas a las PQRSDf asignadas	Correo electrónico a los responsables de gestionar las PQRSDf asignadas	30/12/2017												
Determinar las competencias de los funcionarios encargados de gestionar las respuestas a las PQRSDf.	Directiva	28/02/2018												
Elaborar contenidos de formación para dar a conocer en el saber, el procedimiento de respuesta a las PQRSDf	Contenido elaborado en la plataforma e-learning	30/12/2017												
Realizar la acción de formación a través del e-learning	Resultado de las evaluaciones	15/03/2018												
Realizar proceso de entrenamiento en el hacer a los funcionarios encargados de gestionar las respuestas a las PQRSDf	1. Registro de asistencia 2. Contenido 3. Evaluación pre, y pos del entrenamiento.	15/09/2018												

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Verificar la atención oportuna de las respuestas en los términos de ley a las PQRS en el CVAC	Oportunidad en la atención de las PQRS	16/11/2018
-----------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------	------------

<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>	<b>No. 3 de 4</b>
---------------------------------------	-----------------------

<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s):
<input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor		9.1.1 b)

**Descripción de la no conformidad:**

No hay evidencia de la medición de los documentos de extranjería relacionados con el permiso temporal de permanencia y el certificado de movimientos Migratorios

**Evidencia:**

El Indicador del proceso de gestión de extranjería se denomina *calidad del dato en los documentos de extranjería* pero solo se mide para las cédulas de extranjería.

Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Dar a conocer a la Subdirectora de Extranjería, la planeación de la medición y evaluación de los servicios de: Permiso Temporal de Permanencia y Certificado de Movimientos Migratorios	Acta de reunión	15/01/2018

**Descripción de la (s) causas (s)**

PROBLEMA A ESTUDIAR	¿PORQUE?	¿PORQUE?	RESULTADO DEL ANÁLISIS
¿Porqué no hay evidencia de la medición de los documentos de extranjería relacionados con el Permiso Temporal de Permanencia y el Certificado de Movimientos Migratorios?	Porque se estableció que la medición y la evaluación se realizaría por etapas iniciando con Cédula Extranjería y posteriormente con los otros dos servicios de: Permiso Temporal de Permanencia y Certificados de Movimientos Migratorios	¿Porqué se realizó por etapas la medición y evaluación de los productos y servicios? Porque el Permiso Temporal de Permanencia y los Certificados de Movimientos Migratorios, estaban monitoreos estadísticamente y se consideró que en una segunda etapa se definirían estos indicadores.	Determinar los indicadores que permitan medir y evaluar el Permiso Temporal de Permanencia y los Certificados de Movimientos Migratorios
	Porque se estableció una medición y evaluación por etapas desde la Oficina de Planeación, la cual no fue sensibilizada con el nuevo Subdirector de Extranjería, el cual ingreso a la Entidad hacia tres meses.		

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Determinar las variables y los criterios que serán objeto de medición frente a la calidad del dato de los servicios de	Acta de reunión	15/01/2018

Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



Permiso Temporal de Permanencia y Certificado de Movimientos Migratorios		
Dar a conocer la estructura de la base de datos frente a la generación de los servicios de extranjería.	Lista de asistencia y contenido de la presentación	30/01/2018
Habilitar la información en la base de datos de Platinum, para la extracción de las variables que servirán para calcular el indicador.	Formato IMAC	15/02/2018
Construcción y entrega de las rutas estadísticas establecidas en el módulo de extranjería de la base de datos Platinum.	Informe	30/03/2018
Crear los indicadores para los servicios de Permiso Temporal de Permanencia y Certificado de Movimientos Migratorios	Hoja de vida del indicador	28/02/2018
Sensibilizar a los Directores Regionales, Coordinadores y a los funcionarios adscritos a la Subdirección de Extranjería	Actas de reunión	30/04/2018
Realizar el análisis, seguimiento y evaluación para los nuevos indicadores	Hoja de vida del indicador diligenciada.	1/05/2018

<b>SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA</b>		<b>No.</b> 4 de 4
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 7.5.3.1.a)
<b>Descripción de la no conformidad:</b>		
Las tablas de retención que utiliza operador logístico 472 no son las que se encuentran en el grupo de archivo y correspondencia.		
<b>Evidencia:</b>		
Los rótulos de las carpetas 585585 y 585593 del código 7075230 tienen una serie y una subserie que no se encuentra en la tabla de retención de la regional Putumayo		
<b>Corrección</b>	<b>Evidencia de Implementación</b>	<b>Fecha</b>
Realizar la actualización de las TRD conforme se está llevando en el archivo central, de las carpetas 585585 y 585593 del código 7075230	TRD firmadas y aprobadas por los tres Subdirectores de los procesos misionales y por los 12 Directores Regionales	30/01/2018

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

Descripción de la (s) causas (s)				
PROBLEMA A ESTUDIAR	¿PORQUE?	¿PORQUE?	¿PORQUE?	RESULTADO DEL ANÁLISIS
¿Porqué Las tablas de retención que utiliza el operador logístico 472 no son las que se encuentran en el grupo de archivo y correspondencia?	Porque la serie y subserie de las TRD del Proceso de Gestión de Extranjería, Verificación Migratoria y Control Migratorio, en las regionales es diferente frente a la forma en que se está llevando en el archivo central	¿Porqué la serie y subserie que se lleva en las TRD es diferente a la forma en que se está llevando en el archivo centra? Porque se decidió llevar la trazabilidad no por producto y servicio, sino por hoja de vida del extranjero sin actualizarse las TRD.	¿Porque no se actualizó las TRD en su momento? Porque se definió una metodología para convertir las series y subseries de las regionales a las historias de los extranjeros sin la previa aprobación del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, quien es el organo encargado de aprobar las TRD antes de llevar al AGN	Actualizar las TRD de los procesos de Gestión Control Migratorio, Extranjería y Verificación Migratoria, conforme se está llevando en el Archivo Central.
Acción correctiva		Evidencia de Implementación	Fecha	
Realizar la actualización de las TRD conforme se está llevando en el archivo central.		TRD firmadas y aprobadas por los tres Subdirectores de los procesos misionales y por los 12 Directores Regionales	30/01/2018	
Aprobar las tablas de la TRD en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo		Acta de aprobación del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo	15/03/2018	
Gestionar el trámite de aprobación de las TRD por parte del AGN		Oficio de convalidación de las TRD	30/08/2018	
Socializar las TRD aprobadas por el AGN a los funcionarios y al proveedor encargado de realizar el archivo		Piezas y actas de reuniones	30/10/2018	
Realizar seguimiento durante tres meses al cumplimiento del archivo central por parte del proveedor frente a las TRD aprobadas por el AGN		TRD firmadas y aprobadas por los tres Subdirectores de los procesos misionales y por los 12 Directores Regionales	30/11/2018	

Nota: Es importante que la organización realice un buen análisis de causa para evitar que la no conformidad se repita y el plan de acción sea devuelto por el equipo auditor, por lo cual les sugerimos consultar la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.

Ruta: [www.icontec.org](http://www.icontec.org) – Documentos servicios ICONTEC ó a través del link: <http://www.icontec.org/Paginas/Documentos-servicios-icontec.aspx>

*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

**INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN**



*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*

# INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



<b>RESULTADOS DE AUDITORÍA:</b>	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: ( ) Mayores ( 4 ) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: ( ) menores ( X ) N.A.	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : 2017-12-02	
Fecha tentativa de verificación complementaria N/A	
<b>ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:</b>	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad ___ N/A___ y el requisito al que fue reportada ___N/A___. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión.	
Nombre Representante de la dirección:	Firma:
Juan Camilo González Garzón	

**INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN**



*Este informe es propiedad de ICONTEC y se comunicará después de la auditoría únicamente a la Organización y no será divulgado a terceros sin autorización de la Organización.*