

1. INFORMACIÓN GENERAL			
1.1. ORGANIZACIÓN			
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA			
1.2. SITIO WEB: www.migracioncolombia.gov.co			
1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:			
Avenida Calle 26 no. 59-51 Edificio Argos - Torre 3 Piso 4 Bogotá, D.C. - COLOMBIA			
Razón social Diferente	Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
NA	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.. 80A40 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 No. 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 No. 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	
1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACION:			
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.			
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.			

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



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.5. CÓDIGO IAF: 36		
1.6. CATEGORIA DE ISO/TS 22003: NA		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTION: ISO 9001:2015		
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Juan Camilo González Garzón	
Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
Correo electrónico	juanc.gonzalez@migracioncolombia.gov.co	
1.9. TIPO DE AUDITORIA:		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" 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 <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001)		
Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> X		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoria		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	NA	
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2018-11-02	1.0
Auditoría en sitio	2018-11-13- 15	3.0
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	DORA MARINA ROJAS	
Auditor	NA	
Experto Técnico	NA	
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN		
Código asignado por ICONTEC	SS-CER-574562	
Fecha de aprobación inicial	2017-12-13	
Fecha de próximo vencimiento:	2020-12-12	

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.

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

Se visitaron las sedes: Calle 100- Bogotá (2018-11-13), Armenia y Pereira (2018-11-14)

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?
Si x 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

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 x

3.11. ¿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), este se incluye en el alcance del certificado?:
Si No NA x

3.12. ¿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

3.13. ¿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 x

3.14. ¿Se auditaron actividades en turnos nocturnos?
Si No NA 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.

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

3.15. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente?
 Si No NA

3.16. ¿Se presentaron, durante la auditoria, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?
 Si No

3.17. ¿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

3.18. ¿Aplica restauración para este servicio?
 Si No NA

3.19. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento)	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la acción? Si/No
1	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. Req. 10.2. a y b	Plan de intervención Formulación de acciones correctivas	SI
2	No hay evidencia de la respuesta de control disciplinario al ciudadano que interpuso queja por maltrato No hay evidencia en el sistema CVAC de las respuestas a los usuarios 1 .Queja 20172410026882 Fallo inhibitorio de marzo de 2017 2. Solicitudes: 20172410295162 y 20172410294172 con fecha de 19 de octubre de 2017. Req. 8.2.1 c	Verificación de respuestas a las PQRS	SI

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	<p>No hay evidencia de la medición de los documentos de extranjería relacionados con el permiso temporal de permanencia y el certificado de movimientos Migratorios</p> <p>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.</p> <p>Req. 9.1.1. b</p>	Medición del indicador de Extranjería	SI
4	<p>Las tablas de retención que utiliza operador logístico 472 no son las que se encuentran en el grupo de archivo y correspondencia.</p> <p>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</p> <p>Req. 7.5.3.1 a</p>	Tablas de retención documental en proceso de aprobación por el Archivo General de la Nación	SI

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA	
4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.	
4.1.1	El trabajo colectivo de los Directivos del nivel Central y de las Regionales para revisar y reformular la Planeación Estratégica teniendo como resultado un Plan Estratégico Institucional alineado con el Plan Estratégico Sectorial y el Plan Nacional de Desarrollo.
4.1.2	El enfoque de ampliar los servicios en línea para los usuarios de manera que se agilicen los trámites.
4.1.3	La alineación que la Institución ha estado adelantando entre el MIPG. y el sistema de gestión de calidad lo cual imprime eficiencia en la gestión de los dos modelos.
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	
4.1.4	La realización de campañas de divulgación del sistema de gestión de calidad, a través de cuadernillos o historietas y la realización de un concurso en el cual entregaron incentivos a los

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

grupos ganadores. Se reforzó el conocimiento del mapa de proceso y se despliegan afiches con la políticas y objetivos del sistema, entre otros temas.

PROCESOS MISIONALES- SUCURSALES CALLE 100 - PERERIA Y ARMENIA

- 4.1.5 La participación, interés y conocimiento de los directores entrevistados y los funcionarios de los procesos en los temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.
- 4.1.6 El enfoque y atención que se presta al cliente evidenciado en la atención rápida y precisa de quienes ingresaron a las instalaciones a realizar trámites.
- 4.1.7 El conocimiento de los métodos y controles establecidos para la prestación del servicio por parte de los funcionarios de las Oficinas, lo cual impacta en la calidad y la disminución de las salidas no conformes.
- 4.1.8 Las políticas de seguridad de la información que son aplicadas en cada uno de los puestos de trabajo en relación con el acceso y controles a la información de los ciudadanos.
- 4.1.9 El soporte que brindan los aplicativos para agilizar la prestación del servicio y los controles que se ejercen para que la información registrada sea de calidad.
- 4.1.10 Las instalaciones locativas de las oficinas Pereira y Armenia. Se cuenta con espacios amplios para la realización de las labores de los funcionarios y la comodidad de los usuarios.

SERVICIO AL CIUDADANO

- 4.1.11 Las acciones adelantadas para mejorar la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos, no obstante, los incrementos que se dan por la situación cambiante de las migraciones que afectan al país.

4.2 Oportunidades de mejora

- 4.2.1 La trazabilidad de la gestión que se realiza para tratar los aspectos internos y externos que se identifican en el análisis de contexto.
- 4.2.2 En la identificación de clientes y partes interesadas es importante que, a más de identificar los requisitos, se profundice en expectativas válidas para que al gestionarlas se puedan identificar acciones que aporten a la mejora y evolución del sistema y del servicio
- 4.2.3 En la medición de los objetivos de calidad, sería importante, que se utilizaran variables que permitan medir realmente el logro y no solamente la ejecución de actividades.

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

- 4.2.4 Revisión por la Dirección: a) La organización de la información que se toma como entrada para la revisión de manera que facilite evidenciar el cumplimiento de los requisitos normativos sin tener que recurrir a diversas fuentes ya que la Revisión se ejecuta en 4 sesiones realizadas a lo largo del año, b) tomando las líneas base de la revisión por la dirección bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, considerar mejorar el análisis de tendencias de forma que permita identificar la coherencia entre estos resultados y las acciones y conclusiones que se hacen del ejercicio.
- 4.2.5 Revisar las políticas de medición en relación de las actividades de cara al cliente o sea la prestación del servicio, para determinar si cuando no se cumplen las metas al 100%, es posible que se estén materializando servicios no conformes o riesgos. Es importante igualmente tener en cuenta el manejo a dar cuando el criterio de oportunidad se está midiendo con los tiempos establecidos por Ley.
- 4.2.6 En las Oficinas donde se cuenta con digiturnos, aportaría valor el analizar estos datos para establecer tiempos de atención en sala y verificar si se requieren mejoras.

SERVICIO AL CIUDADANO

- 4.2.7 Profundizar en el análisis de datos de las Quejas y Reclamos, con el fin de identificar aquellas que no son pertinentes, igualmente verificar el concepto de cierre cuando es necesario ampliar tiempos para la respuesta, de modo que no se afecten injustificadamente los indicadores.

GESTION DE MEJORA:

- 4.2.8 Analizar la interrelación de las salidas no conformes con los riesgos, para establecer las políticas para su tratamiento sin repetir actividades que puedan generar ineficiencias.

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.

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
4768	Atención inadecuada al usuario	Se han formulado Planes de Acción que van desde la capacitación de los funcionarios hasta la implementación de métodos para agilizar los tramites

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. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente como fueron tratados: NA
- 5.1.3. 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. 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	
1ª de seguimiento del ciclo	2	8.7, 9.3.2 c
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?
Si No NA .

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

Se elabora un programa de auditoría anual. Para las Regionales se aplica muestreo de acuerdo con variables previamente establecidas.

La auditoría ser realizo durante todo el año de acuerdo con la programación establecida.

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 GESTION
Se presentan informes por proceso, amplios, que incluyen información para la mejora del sistema
5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección
La revisión por la dirección se realiza a través de varios Comités e incluye informes por cada una de las Regionales
La última sesión se realizó el 18 de octubre de 2018. No se incluyeron todas las entradas establecidas como obligatorias. - Ver Nc.
Como salidas se establecen acciones de mejora que registran seguimiento.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTION 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...)? Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> .
6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación ES-P-GM-01-A-011? Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input type="checkbox"/> .
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 <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/>
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 <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> .

7. RESULTADO DE LA REVISION 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 <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

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

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001

	SI	NO
Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión		
Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión	x	
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 migrar 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: DORA MARINA ROJAS	Fecha	2018
		11
		26

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo	Descripción	Estado
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 de que no aplique indicar en el cuadro N/A)	NA
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.

ANEXO 1

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.

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



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 type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO x 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:	X Si	<input type="checkbox"/> No	
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	<input type="checkbox"/> Si	x No	

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:	DORA MARINA ROJAS-DMR	Correo electrónico	drojs@icontec.net Cel 3015909919
Auditor:	NA	Auditor	NA
Experto técnico:	NA		

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)
2018-11-13	08:00	08:30	Reunión de apertura	DMR	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
	08:30	11:00	Direccionamiento estratégico Req. 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	DMR	Director General y Gerentes de proceso

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



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)
	11:00	12:00	Gestión de Comunicaciones Req. 4.4, 6.1, 7.4, 8.4, 9.1, 10	DMR	Juan Manuel Caicedo (Jefe de Comunicaciones)
	12:00	01:00	RECESO	DMR	
Calle 100 No. 11.27- Bogotá	01:00	04:30	Gestión de Extranjería Req. 4.4, 6.1, 8.1, 8.2,8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10	DMR	Henry Corredor (Director Regional) Gleyder Guerra (Oficial de Migración)
	04:30	05:00	Balance Diario	DMR	Juan Camilo González (Jefe Oficina de Planeación) Sandra Patricia Mesa (Coordinadora Desarrollo Organizacional)
2018-11-14 Eje Cafetero	08:00	08:15	Reunión de Apertura	DMR	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Armenia	08:15	10:00	Gestión Extranjería Req. 4.4, 6.1, 8.1, 8.2,8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10	DMR	Leidy Tatiana Rivera Zuluaga (Coordinadora de Extranjería Eje Cafetero)
	10:00	11:30	Gestión de servicio al ciudadano Req 4.1, 4.2, 4.4,5.1.2, 6.1, 7.4, 7.5, 8.2.1, 9.1, 10	DMR	Leidy Tatiana Rivera Zuluaga (Coordinadora de Extranjería Eje Cafetero)
	11:30	12:00	Balance - Informe	DMR	Leidy Tatiana Rivera Zuluaga (Coordinadora de Extranjería Eje Cafetero) Ronald Duarte (Asesor Planeación – Observador)
	12:00	01:30	RECESO DESPLAZAMIENTO		
Pereira	1:30	1:45	Reunión de apertura	DMR	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
	01:45	03:30	Gestión Verificación Migratoria Req. 4.4, 6.1, 8.1, 8.2,8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10	DMR	Moises Garcia (Coordinador Verificación Migratoria Eje Cafetero)
	03:30	05:00	Gestión Control Migratorio Req. 4.4, 6.1, 8.1, 8.2,8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10	DMR	Luz Enith Giraldo Gutierrez (Supervisor Puesto de Control Migratorio Matecaña)
	05:00	05:30	Balance-Informe	DMR	Hernando Juan Ferrucho Vergara (Director Regional Eje Cafetero)

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



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)
					Asesor Planeación – Observador
2018-11-15	08:00	09:30	Servicio al Ciudadano Req 4.1, 4.2, 4.4,5.1.2, 6.1, 7.4, 7.5, 8.2.1, 8.4, 9.1, 10	DMR	Juan Manuel Caicedo (Jefe Oficina de Comunicaciones), Daniel Garnica (Coordinador Servicio al Ciudadano)
	09:30	11:00	Auditoria Interna de Calidad Req. 4.4, 6.1, 9.1, 9.2, 10	DMR	Luz Marina González (Jefe Oficina Control Interno)
	11:30	01:00	Gestión de Mejora Req. 4.0- 6.0- 8.4, 9.0-10	DMR	Juan Camilo González Garzón (Jefe Oficina de Planeación) Sandra Patricia Mesa Murcia (Coordinadora Desarrollo Organizacional)
	01:00	02:00	RECESO		
	02:00	03:00	Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoria anterior. Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. Revisión de Certificados	DMR	Juan Camilo González Garzón (Jefe Oficina de Planeación) Juan Manuel Caicedo (Jefe Oficina de Comunicaciones) Marlen Rubiano Avelino (Subdirectora Administrativa) Jairo Alexander Casallas (Subdirector de Extranjería (E))
	03:00	04:00	Preparación informe de auditoría		Auditor Líder
	04:00	05:00	Reunión de cierre		Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					

1Agradecemos a) Si la documentación se encuentra en aplicativos o software especializado, disponer de las facilidades para su consulta en los diferentes procesos, b) para los desplazamientos dentro de las instalaciones o entre las sedes, asignar un funcionario de la Organización que acompañe al auditor.

2) Los requisitos de la norma 7.5 Información documentada, 9.1-Seguimiento, Medición y 10 Mejora, se auditarán en todos los procesos. El cumplimiento del numeral 8.7 Control de las Salidas No Conformes se auditará según la planificación de la Organización en los procesos que aplique.

3) Se revisarán los planes de acción ejecutados para dar cierre a las no conformidades del ejercicio anterior de auditoria, si las hubo. Igualmente se verificará el uso de los certificados del Icontec, por lo cual solicitamos tener disponibles estos documentos.

Esta auditoría no es testificada por un Organismo de Acreditación.

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO



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)
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.					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2018-10-31
---	------------

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 2018-11-21 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 2018-11-26

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 2
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	Requisito(s): 9.3.2c
Descripción de la no conformidad: La Organización no incluyó para la realización de la Revisión por la Dirección, la información y tendencias relacionadas con la conformidad del producto, y no conformidades y acciones correctivas.		
Evidencia: Actas de Comité de fechas abril 18, junio 25, septiembre 8 y octubre 18 de 2018.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Revisar por la Dirección el comportamiento y la información relacionada con la conformidad del producto, y no conformidades y acciones correctivas.	Acta de Comité	30/06/2019
Descripción de la (s) causas (s) Problema a estudiar: "La Organización no incluyó para la realización de la Revisión por la Dirección, la información y tendencias relacionadas con la conformidad del producto, y no conformidades y acciones correctivas."		
Porque	Porque	Resultado del análisis

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



Porque no se contaba con información completa de las entradas a revisar por la Dirección.	¿Porque no se tenía información completa de las entradas a revisar por la Dirección? Porque no se tenía información y comportamiento de las salidas no conformes y de las acciones tomadas	Realizar la planeación de los temas a tratar en cada revisión de la Dirección e informarla a los Gerentes de los Procesos.
Porque los lineamientos existentes para el desarrollo de las reuniones de revisión por la Dirección no contemplan en detalle la planeación, desarrollo y seguimiento de la actividad.		Actualizar los lineamientos para revisión por la Dirección y definir herramienta para el control de las entradas, decisiones y acciones tomadas en cada revisión.

Metodología: Lluvia de ideas

Idea 1: Falta un mecanismo de chequeo de revisión de los literales del numeral 9.3.2 de la norma.

Idea 2: Faltan controles para la planeación de las reuniones para Revisión por la Dirección.

Idea 3: Falta estructura en la documentación de las actas de la revisión por la Dirección.

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Elaborar y comunicar durante el primer mes del año, a los miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y gerentes de proceso, el cronograma de asuntos a tratar en relación con la Revisión por la Dirección.	Comunicación Oficial desde la Dirección General	31/01/2019
Elaborar un instructivo específico para la Revisión por la Dirección, que describa el contenido, aspectos relevantes y metodología para la presentación de los diferentes literales del numeral 9.3 de la norma ISO 9001, así como la estructura de las actas.	Instructivo adoptado	15/02/2019
Elaborar un formato de seguimiento a las salidas de la revisión, que incluya las decisiones y acciones tomadas.	Formato adoptado	15/02/2019

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



SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 2 de 2		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC-ISO 9001:2015	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8.7</td> </tr> </table>	Requisito(s):	8.7
Requisito(s):				
8.7				
Descripción de la no conformidad: La Organización no conserva la información documentada correspondiente que describa, las acciones tomadas y permita verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.				
Evidencia: Como mecanismo para cuantificar y verificar el tratamiento de las salidas No Conformes se toma el número de resoluciones emitidas, se evidenciaron las siguiente situaciones: <ul style="list-style-type: none"> - En el Centro Calle 100 según datos estadísticos del mes de septiembre de 2018 se expidieron 33 resoluciones de corrección, los registros no conformes reportados fueron 22.- Gestión de Extranjería - El proceso central reporta para el mes de septiembre a la Oficina Pereira 2 no conformes, inconsistencias de data; no se requiere emitir resolución.- Gestión de Control Migratorio. - Cedula No. 381169- de febrero de 2018 aparece como no conforme error en la base de datos. No se requirió emitir resolución- Gestión de Extranjería. 				
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha		
Documentar las acciones tomadas frente a las salidas no conformes identificadas.	Auxiliar del indicador de salidas no conformes	15/06/2019		
Descripción de la (s) causas (s) Metodología: Lluvia de ideas Idea 1: Falta información exacta del comportamiento de las salidas no conformes. Idea 2: Falta herramienta que permita consolidar información de las salidas no conformes. Idea 3: Falta claridad en la aplicación del concepto de las salidas no conformes. Idea 4: Falta una caracterización más detallada de los productos y servicios. Idea 5: No se ha actualizado la metodología para el tratamiento de salidas no conformes y su alcance. Idea 6: No se tiene indicador para determinar el comportamiento y tendencias de las salidas no conformes.				

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



Idea 7: No hay claridad en cuanto a los lineamientos a aplicar para el tratamiento de las salidas no conformes

Idea 8: Hay incompatibilidad entre los requisitos establecidos entre la norma técnica y los requisitos de la Entidad para el tratamiento de salidas no conformes.

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Revisar la caracterización de los productos y servicios para actualizar las salidas no conformes de los procesos misionales y su alcance.	Actas de reunión	31/01/2019
Revisar y actualizar la matriz de tratamiento de salidas no conformes.	Matriz actualizada	15/02/2019
Diseñar un control para hacer seguimiento a la aplicación de los lineamientos para el tratamiento de las salidas no conformes (identificación, control, acciones tomadas, autoridades)	Herramienta de control	28/02/2019
Actualizar la metodología para el tratamiento de las salidas no conformes y realizar prueba piloto.	Guía actualizada y adoptada	15/04/2019
Establecer un mecanismo que permita medir y analizar el comportamiento y tendencia de las salidas no conformes.	Hoja de vida del indicador	30/04/2019
Socializar e implementar la metodología para el tratamiento de las salidas no conformes.	Listas de asistencia	31/05/2019

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



RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: () Mayores (2) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: (0) menores () 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 : <u>2018-11-22</u>	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique NA	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:	
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 _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
Juan Camilo González	

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.