

1. INFORMACIÓN GENERAL
1.1. ORGANIZACIÓN
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN 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., Cundinamarca Colombia

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 (diferente al sitio principal)	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en
Calle 26 No.103-9 Aeropuerto el Dorado	Bogotá D.C., Colombia	Procesos de Control Migratorio y Verificación Migratoria
Calle 9 no. 9 - 62	Leticia, Amazonas, Colombia	Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria
Calle 19 no. 80A-40 Barrio Belén La Nubia	Medellín, Antioquia, Colombia	Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria
Carrera 20 B no. 29-18 Barrio Pie de la Popa	Cartagena, Bolívar, Colombia	Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria
Avenida 30 de Agosto No. 26-37	Pereira, Risaralda, Colombia	Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria
Calle 5 # 4-48 Barrio Centro	Riohacha, Guajira, Colombia	Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria
Calle 17 no. 29-70	Pasto, Nariño, Colombia	Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria
Avenida 3 A Norte No. 50N-20 Barrio La Flora	Santiago de Cali, Valle Del Cauca, Colombia	Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria
Calle 22 no. 8 - 47 Zona industrial	Cúcuta, Norte De Santander, Colombia	Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria
Carrera 21 no. 17 – 73	Arauca, Arauca, Colombia	Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria
Calle 100 # 11B-27 Regional Andina.	Bogotá D.C., Cundinamarca Colombia	Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria
Carrera 10 No. 3-92	San Andrés, San Andrés Y Providencia, Colombia	Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria
Carrera 42 # 54-77 / Barrio El Recreo.	Barranquilla, Colombia	Procesos de Extranjería y 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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:		
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 Immigration Authority for Nationals and in the following services and products: services of Immigration and Emigration, Automatic migration, issuance of identity cards foreigners, temporary residence permit, certificate of movements Immigration, registration of foreigners and immigration measures.		
1.5. CÓDIGO IAF: 37 Educación		
1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: No aplica		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: 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 AUDITORÍA:		
<input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input checked="" 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"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		
1.10. Tiempo de auditoría		
	FECHA	Días de auditoría)
Etapa 1 (Si aplica)	No aplica	00
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2020-11-06	1.0
Auditoría remota	2020-11-23 al 25	6.5
Auditoría en sitio	No aplica	00
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Cristina Bedoya Santacruz	
Auditor	Jorge Miguel Díaz Triviño, Diego Fabian Bernal Correa	

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

Experto Técnico	No aplica
1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN	
Código asignado por ICONTEC	SC-CER-574562
Fecha de aprobación inicial	2017-12-13
Fecha de próximo vencimiento:	2020-12-12

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- 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.

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

3.7. ¿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

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

- Sede Barranquilla, Colombia 2020-11-23
- Sede Aeropuerto El Dorado 2020-11-23
- Sede Pasto, Nariño, Colombia 2020-11-24
- Sede Regional Andina el 2020-11-24

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 No NA

En el Sistema de Gestión de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, no aplican los requisitos:

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.

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.

c. 8.4.1 c): La organización no contrata procesos externos

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

Se amplía el alcance a la Sede de Barranquilla.

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), ¿este se incluye en el alcance del certificado?:

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

3.13. ¿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

Decreto 4062 de 2011 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, por el cual se crea la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia y se establece su objetivo y estructura

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

En caso afirmativo, cuáles:

- Se dividió la Regional Atlántico, se amplía el alcance a la Sede de Barranquilla
- Nombramiento de nuevo director y de su equipo directivo

¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?

Si No

3.15. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?

Si No NA

En caso afirmativo descríbalas,

3.16. ¿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

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

Si No En caso afirmativo, cuáles:

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

Si 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

Si es afirmativo describa cuáles requisitos de la norma de sistema de gestión, se ven afectados del programa de auditoría:

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

De acuerdo con la Circular Transitoria 251 emitida por la Unidad Técnica de Certificación el 13 de mayo de 2020, numeral 3.3. "Las auditorías de renovación de certificación de sistemas de gestión...se podrán reprogramar para ser realizadas posterior al vencimiento del certificado con un plazo no mayor a seis (6) meses sin que se aplique la figura de restauración.

3.21. 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.

En la anterior auditoría no se declararon no conformidades.

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

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

El compromiso de la Alta Dirección con el mantenimiento y mejora del sistema, desde los proceso de Direccionamiento Estratégico y Gestión Mejora orientando a la unidad Administrativa hacia una cultura de la calidad.

Adicional a lo anterior:

- El ejercicio participativo para analizar el contexto logrando que le brindo información para identificar oportunidades de las amenazas que fueran beneficiosas para los procesos.
- La revisión y actualización de los riesgos de acuerdo con la nueva metodología de gestión del riesgo y considerando la nueva situación que presenta el contexto.
- El presentarse a la auditoría de Certificación en operaciones bioseguras para darle confianza a las partes interesadas en el cumplimiento de protocolos acorde a los lineamientos ministeriales y la preocupación por brindar espacios más seguros a las partes interesadas, buscando minimizar los riesgos de contagio.

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

- La implementación de la herramienta ISolucion para asegurar el control del sistema de gestión.
- La determinación de lecciones aprendidas como insumo para la gestión del conocimiento.

En el proceso de Gestión de Comunicaciones, es importante el apoyo para la visibilidad institucional a través de las estrategias de comunicación y la planificación y ejecución de campañas que buscan concientizar a la ciudadanía dando a conocer de manera clara la problemática en torno a:

- El fenómeno de la migración (Campaña contra la xenofobia, la información sobre tráfico de migrantes).
- Información sobre trámites a la población migrante venezolana (Campaña “Primero la Niñez” para el registro civil de niños nacidos en Colombia, de padres venezolanos, como apoyo a la Registraduría Nacional con apoyo de OIM, ACNUR, UNICEF, obtención del Permiso Especial de permanencia PEP, entre otros).
- La emergencia por Covid-19 (campaña “El control del coronavirus lo tienes tú” y “COVIDIANIDAD”),
- El uso de las redes sociales logrando una mejor difusión de las estrategias y mayor visibilidad institucional.

En el proceso de Gestión de Talento Humano se resalta:

- El contar con un proyecto de inversión propio
- Las decisiones tomadas para la suspensión de cargos asesores con el fin de asignar recursos para fortalecer la planta de personal
- La actualización de manual de funciones perfiles actualizados a las necesidades y cambios de la entidad
- La creación y adopción de sistema propio SELMIG para la evaluación de desempeño aprobado por la comisión nacional
- El Plan institucional de formación y capacitación, atendiendo las necesidades del personal y de la alta dirección para el fortalecimiento de competencias acorde a las necesidades de la entidad.
- El uso de herramientas tecnológicas virtuales, para el desarrollo de programa de entrenamiento, formación y capacitación

En el proceso de Gestión Tecnológica, es importante resaltar el que cuentan con un proyecto de inversión propio

- El mantenimiento de software y la atención de requerimientos mediante la mesa de ayuda para mantener el funcionamiento de los equipos minimizando riesgos que afecten el funcionamiento normal de la Entidad y la prestación del servicio
- Los desarrollos tecnológicos para facilitar y reducir la tramitología y mejora la oportunidad en el servicio
- El ser el soporte para el acceso remoto a los sistemas de información asegurando la operatividad de la entidad en época de aislamiento preventivo obligatorio por la emergencia COVID-19.

En Gestión administrativa, se resalta:

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

- El plan de adquisiciones establecido por la entidad, aseguran la adquisición de bienes y servicios acordes a las necesidades de recursos físicos, logísticos y de infraestructura para el adecuado funcionamiento de la organización.
- El manejo de los procesos de contratación a través del SECOP 2, aseguran llevar a cabo todas las etapas del proceso de contratación, permitiendo que la entidad cree, evalúe y adjudique procesos de contratación en todas las modalidades de selección contempladas en la Ley 80.
- El plan de mantenimiento establecido y desarrollado, permiten mantener la infraestructura acorde para el normal funcionamiento y garantizar la operatividad.
- El control de inventarios que se viene realizando en la entidad, aseguran el normal funcionamiento de los equipos e infraestructura.
- El control del parque automotor, permiten optimizar el uso de los vehículos y un adecuado manejo administrativo del mismo.

En el proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, las estrategias como:

- Los mecanismos de comunicación con los clientes a través de la página web de la entidad, aseguran la realización de trámites en línea.
- El manejo de las redes sociales como: Facebook, Twitter e Instagram para dar a conocer los requisitos al ciudadano nacional y extranjero sobre los diferentes trámites que se manejan en la entidad.
- El uso del aplicativo CVAC para el manejo, administración de las PQRS, permitiendo llevar el control y trazabilidad de estas.
- La claridad y aplicabilidad del procedimiento para la recepción, análisis, tratamiento y respuesta a las PQRS al ciudadano, logrando mejorar el nivel de satisfacción.
- Los análisis que realizan a las PQRS presentadas en las diferentes sedes y regionales de la entidad, aseguran la toma de acciones oportunas frente al ciudadano.
- La reducción del tiempo de respuesta a once días de las PQRS.
- El trámite de las 12.386 PQRS recibidas en el segundo trimestre de 2020, de las cuales 12.113 fueron respondidas oportunamente, asegurando el 97.8% de efectividad.
- Uso del software SUGAR que permite al ciudadano agendar sus citas.
- Se resalta en la Sede Barranquilla, el Informe de servicio al ciudadano que demuestra la gestión realizada frente a las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Adicional a lo anterior el nivel de satisfacción logrado del 81,7% en el canal del Call Center para consultas y solicitudes de información manifestadas por parte de los grupos de valor; ciudadanos nacionales y extranjeros, partes interesadas y sujetos de control.

El fortalecimiento del proceso de Gestión de Control Migratorio, gracias a:

- Los mecanismos adoptados en el proceso para el control de la salida y entrada de nacionales y extranjeros en los puntos migratorios.
- Los cambios implementados a través de la resolución 2232 del 17 de septiembre de 2020, adoptando el protocolo aplicable a los procedimientos de control migratorio de ingreso y salida, ante la reapertura de la operación aérea internacional en el contexto del Coronavirus COVID-19.

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

- La reserva de la información de las personas nacionales y extranjeras en el manejo de la legislación que previene la detención de personas por razones relacionadas con su situación migratoria.
- La consolidación de la información en la base de datos que se maneja en coordinación con la policía nacional e interpol para efectos migratorios de nacionales y extranjeros.
- El manejo de los riesgos de gestión y corrupción identificados en el proceso, permiten definir acciones para mitigar su materialización.
- Los seguimientos y mediciones que se vienen realizando en el proceso, evidencian la toma de decisiones oportunas en la gestión del proceso.

Gestión de Extranjería, se evidenció:

Nivel central y Sedes (Regional Andina, Pasto y Barranquilla)

- La claridad de los requisitos y procedimientos en la página web para los trámites de cédula extranjera, certificado de movimiento migratorio y prorrogas de permanencia, aseguran que el ciudadano tenga claridad en su gestión.
- Los cambios introducidos en la resolución 2061 de 2020 a raíz del COVID 19 en los trámites migratorios con los ciudadanos nacionales y extranjeros, logrando mejorar la atención y los controles en el proceso
- Los controles operacionales que se realizan en la gestión del proceso aseguran trámites migratorios de forma eficaz y efectiva.
- El control de la información contenida en la base de datos que se trabaja en el proceso, evidencia seguridad y trazabilidad de las operaciones.
- El conocimiento de las personas que interactúan en el proceso de extranjería, evidencia aumento de la productividad y resultados adecuados como equipo de trabajo.
- Plataforma de usuario de migración Platinum, que permite hacer la trazabilidad de las solicitudes recibidas en el proceso de extranjería.
- Se resalta en la sede de Pasto, la eficacia en la implementación de los controles evitando la materialización de servicios no conformes.
-

El proceso de Gestión de Verificación Migratoria, en el Nivel central y Sedes (Regional Andina, Pasto y Barranquilla), es importante resaltar:

- La estructura del plan de verificaciones permite establecer lineamientos para las actividades migratorias para identificación de problemáticas y tendencias de las personas.
- La gestión que realiza el proceso para el cumplimiento de la normatividad migratoria de nacionales y extranjeros a partir de la verificación y análisis de información relacionada con el ingreso y permanencia en el país.
- Las decisiones que se toman con base en las investigaciones a las que haya lugar, relacionadas con el ejercicio como autoridad migratoria.
- Los resultados obtenidos contra la migración irregular, el contrabando y la protección de niños, niñas y adolescentes, viene trabajando el proceso de verificación migratoria.
- Los planes de derechos humanos trabajado desde el proceso garantizan la igualdad y equidad para los extranjeros que se encuentran en el país.

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

- Los procedimientos, acciones y estrategias de Intervención en derechos humanos adelantadas desde la verificación migratoria, permiten establecer criterios de acción comunes y pautas para el seguimiento institucional de actores de atención en los casos presentados en la red de migrantes.

Los avances en Gestión Documental, gracias a:

- Las transferencias primarias dentro de los tiempos que aportan a la gestión de los procesos en lo referente a la gestión documental.
- El control en los prestamos documentos ya que mantienen la trazabilidad de la información documentada en el programa ORFEO.
- La socialización del PGD a todas las regionales ya que aportan al fortalecimiento de de la gestión documental de la organización y al cumplimiento del propósito de las TRD.
- La organización está garantizando la política cero papel y está se refleja en los tramites que hacen de manera interna en la organización.

En Gestión de Contratación, por la trazabilidad de la información que permite conocer el estado de los procesos contratados por la organización.

En Gestión Jurídica:

- Software EKOGUI que permite dar trazabilidad a la gestión que realiza el proceso de gestión de jurídica frente a los procesos de conciliación que lleva la organización.
- Tabla única de control que permite conocer cuál es la cartera que posee la organización a fin de iniciar los cobros persuasivos y por último los cobros coactivos.

En Gestión de Control Interno, se resalta:

El proceso auditor alineado a la directrices de la Guía 19011:2018 y la importancia que desde la dirección se da a las auditorías, evidenciado en:

- La planificación del programa y de las auditorias individuales,
- La comunicación del programa y planes de auditoria desde la jefatura de Control Interno
- La preparación del equipo auditor,
- El control de la información documentada que se conserva como evidencia d la planificación y ejecución de auditoras
- El seguimiento y control a la formulación y ejecución de los planes de acción

4.2 Oportunidades de mejora

En el proceso de Direccionamiento Estratégico, es conveniente:

- Fortalecer la alineación de los riesgos que se identifican del análisis del contexto y partes interesadas con los riesgos del 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

- Es conveniente incluir a la comunidad dentro de las partes interesadas, considerando que pueden afectar o percibirse afectada por las actividades o decisiones de la organización.
- En los objetivos de calidad, es importante definir metas y tiempo de consecución de objetivos para que se evidencie los avances del sistema.
- Es importante reforzar la toma de conciencia sobre la responsabilidad y el compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad y la disposición para atender la auditoría, en los responsables de los Procesos de Extranjería y Atención al usuario en la Sede Andina.
- En línea con lo anterior es conveniente una mayor articulación de los procesos operativos con lo estratégicos para que se fortalezca el compromiso con la mejora continua en todos los niveles de la organización.

Para lograr un mayor valor agregado de la Revisión por Dirección, es conveniente:

- Profundizar análisis que se hace de cada una de las entradas de la revisión por dirección a partir de toda la información relacionada para robustecer los resultados y conclusiones de la revisión.
- En la entrada relacionada con resultados de auditorías internas, es importante incluir el análisis a los resultados del seguimiento y evaluación del proceso auditor.
- En la entrada adecuación de recursos, revisar si los recursos asignados a cada proceso fueron adecuados para el logro de sus objetivos

Para mejorar la gestión de proceso de Comunicaciones es conveniente la sistematización de lecciones aprendidas para asegurar que serán tenidas en cuenta en próximas planificaciones.

Adicional a lo anterior, la revisión del indicador relacionado con tiempos de entrega de piezas diseñadas, porque no está midiendo oportunidad que es conveniente para demostrar eficiencia del proceso.

Con el fin de mejorar los resultados de las acciones tomadas por el proceso de Talento Humano, sería importante alinear los objetivos de las capacitaciones a indicadores de resultados, por ejemplo: reducción de quejas y reclamos, reducir salidas no conformes, entre otros.

En el proceso de Atención al Usuario, es necesario que consideren la posibilidad de establecer tiempos de atención y no esperar hasta que puedan contar con la herramienta que les permitirá medir la oportunidad.

Para fortalecer el proceso de Gestión de Extranjería, es conveniente:

- Realizar cruces de la información de las PQRS, salidas no conformes y los riesgos identificados en el proceso con el fin de unificar criterios y emprender acciones y controles acordes para prevenir efectos no deseados en la gestión del proceso.
- Definir quién es la autoridad (cargo responsable) que realiza la verificación y libración cuando el servicio no conforme es corregido.
- Revisar y actualizar la directiva 017 de mayo 15 de 2018, con el fin de incluir cuándo se trabajan no conformidades y acciones correctivas frente a los eventos recurrentes 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

en los procesos de gestión de extranjería, gestión de control migratorio y gestión de verificación migratoria.

- Consideren fortalecer la identificación de las salidas no conformes con el fin de evitar que estas sean identificadas por los usuarios.
- Dentro de los controles establecidos para el seguimiento a salidas no conformes, es importante incluir un indicador de oportunidad.
- Fortalecer los controles en el diligenciamiento de los nombres y cédulas para los trámites migratorios con el propósito de evitar peticiones de los usuarios para los cambios.

En el proceso de Verificación Migratoria, fortalecer los controles en el archivo de registros físicos y digitales de manera que facilite su recuperación y la trazabilidad desde la orden de trabajo hasta el informe de resultados.

Para mayor eficacia el proceso de Gestión Documental, sería conveniente implementar estrategias para la socialización de la aprobación de las Tablas de retención Documental, (TRD) con el fin de ser coherentes con las actividades a realizar dentro del Programa.

Es importante que, en el proceso de Gestión Contratación, se fortalezca la verificación de los documentos que son requisitos para la contratación con el propósito de dar el resultado de evaluación por parte de los estructuradores.

Para mayor eficacia del Proceso de Gestión Jurídica, sería conveniente fortalecer las estrategias para minimizar los tiempos que se registran entre las regionales y poder realizar las acciones de manera oportuna para evitar vencimientos en los cobros.

Para seguir avanzando en la Gestión Tecnológica, es importante:

- El uso de herramientas estadística que les permitan analizar la recurrencia de los requerimientos a la mesa de ayuda, con el fin de focalizar acciones para reducir o eliminar su recurrencia
- En línea con lo anterior, identificar una línea base de recurrencia para tener una referencia que permita evaluar si las acciones evaluadas fueron eficaces en relación con la disminución de la ocurrencia.
- El formular indicadores de eficiencia y efectividad, que evidencien el logro del objetivo, por ejemplo: de oportunidad en la atención de requerimientos, la disminución de la repetición de requerimiento ya atendidos.
- La planificación de acciones para la mejora del proceso a partir de los resultados de análisis de la evaluación del desempeño de proceso seguimiento y medición de manera que puedan hacer seguimiento a la ejecución y verificar la eficacia de las acciones tomadas.

Continuar fortaleciendo el proceso auditor:

- Considerar la participación de un experto técnico cuando se necesite el apoyo en una temática específica y no se cuente con auditores con competencias en la disciplina/técnica específica
- No clasificar las no conformidades en mayores o menores para evitar que se priorice el plan de acción según su clasificación.

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

- Acorde a lo anterior, alinear el tipo de hallazgos descritos en el programa con los definidos en el procedimiento de auditoría y que estos sean los que se relacionen en el formato de la lista de verificación, para evitar confusión entre los auditados a la hora de catalogar un hallazgo como observación, aspecto relevante, oportunidad de mejora, o una no conformidad en mayor o menor, minimizando el riesgo de subjetividad.

En el Proceso de Mejora Continua, para contar con la visión desde diferentes contextos y lograr un mejor despliegue de las acciones y decisiones tomadas en las regionales/sedes, es conveniente:

- Incluir las regionales en la formulación de planes de mejora que se establecen para tratar salidas no conformes, no conformidades o tratamientos a PQRS.
- La socialización del análisis de indicadores y de sus resultados para que todas las personas de la organización conozcan la metodología y el porqué de los resultados y/o metas que les asignan.
- Asegura que en todas las regionales, se usen los formatos establecidos para el tratamiento de las salidas no conformes.

Para consolidar proyectos de sostenibilidad organizacional frente a situaciones de contingencia, sería pertinente la consulta de la norma internacional ISO 22301 de gestión de continuidad de negocio.

Para robustecer y consolidar el Sistema de gestión de Calidad, sería conveniente:

- La consulta de la norma ISO 9004, le facilitará la identificación de lineamientos para robustecer el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y enfocar las mejoras hacia éxito sostenido de la organización
- La adopción de las oportunidades de mejora de las auditorías les brindará insumos para la consolidación del sistema de gestión.

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

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

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

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
367 (año 2020)	Atención inadecuada en los puestos de control migratorio	Se observa tratamiento a adecuado dentro de los términos establecidos en el procedimiento, así como acciones con los funcionarios de los puestos migratorios de servicio y trato 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

5.1.2. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados: **No aplica**

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 cómo fueron atendidas.

5.1.4. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?
 Si No No aplica

5.1.5. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:
 Si No

5.1.6. ¿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	1	10.2.
1ª de seguimiento del ciclo	No aplica	No aplica
2ª de seguimiento del ciclo	No aplica	No aplica
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	No aplica	No aplica

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?
 Si No **No aplica**

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

- La oficina de Control Interno formula el Plan Anual de Auditorías cuyo objetivos organizar las actividades que llevará a cabo el equipo de trabajo.
- En el Plan se incluyen las auditorías internas de Calidad

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

- Se hace una ponderación de riesgos de los procesos
- Tienen establecidos criterios para seleccionar los procesos a auditar
- Se estableció el programa de auditoría donde se estableció objetivo, alcance criterios, periodo, método y Tienen establecido EL Procedimiento De auditorías Internas EVGCIP-05
- Se Establecieron 8 equipos auditores conformad cada uno por un auditor líder y un acompañante todos formados en el referente de evaluación, Cada equipo auditó 2 procesos que auditaron procesos a auditar.
- La última auditoría interna se llevó a cabo entre el 21 de julio al 31 de agosto de 2020
- El programa fue presentado y aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el 13 de julio de 2020 y enviado a los auditados el 14 de julio.
- Se auditaron 13 procesos y 3 regionales a procesos misionales y atención al usuario.
- Se evidenció: Programa de auditoría, plan de auditoría, listas de verificación e informe de auditoría
- Como evidencia de la planificación y ejecución de las auditorías individuales, se evidenció: Plan de auditoría para cada proceso, comunicación a plan de auditoría, lista de chequeo, registros de reunión de apertura y de cierre, informe, comunicación de informe y encuesta de satisfacción.
- Se identificaron aspectos relevantes, aspectos por mejorar y no conformidades, que las clasifican en mayores y menores.
- Se evidenciaron planes de acción para eliminar las no conformidades y la ejecución de las acciones.
- El proceso auditor es confiable y alineado a las directrices de la Guía ISO 19011:2018

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

- La Unidad Administrativa, realiza dos revisiones por dirección anuales panificadas en el cronograma de asuntos a tratar definido mediante memorando del 28 de febrero de 2020.
- En el mes de junio se llevó a cabo la primera y entre el 13 y 15 de octubre la segunda.
- Se realizó en el marco del Comité de Gestión y Desempeño con la participación de todos los jefes de oficina, subdirectores, líderes de procesos
- Se consideraron todas las entradas establecidas en el referencial de certificación, ISO 9001:2015.
- Se tomaron acciones y decisiones
- Se establecieron oportunidades de mejora, necesidad de cambios para el SGC y recursos necesarios
- Se concluye sobre la eficacia, adecuación y conveniencia del sistema y su alineación con el direccionamiento estratégico.
- Se articularán las oportunidades de mejora al plan de mejora institucional

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

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 No No aplica

Se le informa a la Organización que el logo de certificación de ICONTEC, solo podrá ser usado de acuerdo con lo establecido en el Manual de Aplicación E-GM-001, una vez ICONTEC notifique oficialmente la decisión de otorgar el certificado.

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 E-GM-001?

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

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 No aplica

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA 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 **No aplica**

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? Si No **No aplica**

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: **No aplica**

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
No conformidades mayores identificadas en esta auditoría			
No aplica			
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
No aplica			
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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					
Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión			X		
Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión			X		
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: <i>Cristina Bedoya Santacruz</i>		Fecha	2020	12	04

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 y el ES-I-SG-08-F-001, cuando aplique)	X
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	N/A
Anexo 3	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada.	X X
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	X
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	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

Anexo 1: PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN



EMPRESA:	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Dirección del sitio:	Calle 26 No 59-51 Edificio Argos Torre 3, Piso 4. Bogotá, Colombia		
Representante de la organización:	Juan Camilo González Garzón		
Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Correo electrónico	Jefe Oficina Asesora de Planeación
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 Reglamento de la Certificación ES-R-SG-001, versión 8 Requisitos legales aplicables Documentación del Sistema de Gestión		
Tipo de auditoría:			
<input type="checkbox"/> Inicial u otorgamiento <input type="checkbox"/> Seguimiento <input checked="" type="checkbox"/> Renovación <input checked="" type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización			
Modalidad: <input type="checkbox"/> Auditoría en sitio <input type="checkbox"/> Auditoría parcialmente remota <input checked="" type="checkbox"/> Auditoría totalmente remota			
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			
<p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.</p> <p>El idioma de la auditoría y su informe será el español.</p> <p>Los objetivos de la auditoría son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. 			

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
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 R-PS-007 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	Cristina Bedoya Santacruz - CBS	Correo electrónico	mcbedoya@icontec.net
Auditor:	Jorge Miguel Díaz Triviño -JMDT	Auditor	Diego Fabian Bernal Correa - DFBC
Experto técnico:	No aplica		

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)
2020-11-23 Sede Central Auditoría por conexión remota mediante Life Size	07:45h	08:30h	(Prueba de conexión) Reunión de apertura	CBS JMDT DFBC	JUAN CAMILO GONZÁLEZ (Jefe Oficina Asesora de Planeación) Acompaña: Directivos UAEMC
	CRISTINA BEDOYA SANTACRUZ				
	08:30h	12:30h	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Contexto Cambios en el SGC Riesgos y oportunidades Revisión por Dirección Mejora Req. 4, 5, 6, 7.1, 9.3, 10.3	CBS	JUAN CAMILO GONZÁLEZ (Jefe Oficina Asesora de Planeación) Acompaña: Ronald Duarte Rodríguez Ana María Ochoa
	12:30h	14:00h	Receso	CBS	
	14:00h	16:00h	GESTIÓN DE COMUNICACIONES Req. 7.4		JUAN MANUEL CAICEDO (Jefe Oficina de Comunicaciones) Acompaña: Natalia Ortiz
16:00h	17:00h	GESTIÓN TECNOLÓGICA	CBS	MARIO OTERO DÍAS	

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN



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)
			Req. 7.1.3, 7.1.4		(Jefe Oficina de Tecnología) Acompaña: Juan Carlos Vélez Coordinadores de Grupo
	17:00h	17:30h	Balance	CBS	Auditor líder y equipo auditor
2020-11-24 Sede Pasto Auditoría por conexión remota mediante Life Size	08:00h	10:00h	GESTIÓN VERIFICACIÓN MIGRATORIA Req. 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	CBS	CARLOS HUMBERTO GARCIA (Director Regional Nariño) Acompaña: Coordinadores de Grupo
	10:00h	12:00h	GESTIÓN DE EXTRANJERÍA Req. 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	CBS	CARLOS HUMBERTO GARCIA (Director Regional Nariño) Acompaña: Coordinadores de Grupo
	12:30h	14:00h	Receso	CBS	
2020-11-24 Sede Central Auditoría por conexión remota mediante Life Size	14:00h	17:00h	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Req. 7.1.2, 7.1.4, 7.2, 7.3	CBS	JAIME ELKIM MUÑOZ (Jefe Subdirección Talento Humano) Acompaña: Coordinadoras de Grupo
	17:00	17:30	Balance	CBS	
2020-11-25 Sede Central Auditoría por conexión remota mediante Life Size	08:00h	11:30h	GESTIÓN DE CONTROL INTERNO Auditorías internas Mejora Req. 9.2, 10.2	CBS	LUZ MARINA GONZÁLEZ (Jefe Oficina de Control Interno) Acompaña: Cristina Romero Hiedy Marcela Rojas
	11:30h	12:30h	Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa.	CBS	Claudia Mora (Coordinadora GPDO) Acompaña: Ronald Duarte María Alejandra Bohórquez

**PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN**



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)
	12:30h	14:00h	Receso	CBS	
	14:00h	16:00h	Preparación informe de auditoría	CBS	
	16:00h	16:30h	Presentación de resultados finales a representante de la Dirección	CBS	Auditor líder y equipo auditor
	16:30h	17:30h	Reunión de cierre	CBS	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
JORGE MIGUEL DÍAZ TRIVIÑO					
2020-11-23 Sede Central Auditoría por conexión mediante Life Size	08:00h	09:30h	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Req. 7.1.1, 7.1.3, 7.1.4	JMD	MARLEN RUBIANO AVELINO (Subdirectora Administrativa y Financiera) Acompaña: Luis Ferney Garzón Coordinadores de Grupo
	09:30h	11:00h	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO Req 5.1.2, 8.2, 9.1.2, 10.2	JMD	JUAN MANUEL CAICEDO (Jefe Oficina de Comunicaciones) Acompaña: Leidy Martínez
2020-11-23 Aeropuerto el Dorado Auditoría por conexión mediante Life Size	11:00h	12:30h	GESTIÓN DE EXTRANJERÍA Req. 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	JMD	PAULA GONZÁLEZ MONTOYA (Subdirectora de Extranjería) Acompaña: Sandra Mesa
	12:30h	14:00h	Receso	JMD	
	14:00h	17:00h	GESTIÓN DE CONTROL MIGRATORIO Req. 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	JMD	CLAUDIA SOFIA BARÓN (Directora Regional Aeropuerto Eldorado)
				JMD	Acompaña: Coordinador (a) Control Migratorio Especializado
17:00h	17:30	Balance	JMD	Auditor líder y equipo auditor	

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN



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)
2020-11-24 Sede Regional Andina. Auditoría por conexión mediante Life Size	08:00h	11:00h	GESTIÓN VERIFICACIÓN MIGRATORIA Req. 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	JMD	HENRY CORREDOR (Director Regional Andina)
				JMD	Acompaña: Coordinador (a) Verificación Migratoria CFMS.
	11:00h	12:30h	GESTIÓN DE EXTRANJERÍA Req. 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	JMD	HENRY CORREDOR (Director Regional Andina) Acompaña: Coordinador (a) Extranjería CFMS.
	12:30h	14:00h	Receso	JMD	
	14:00h	16:00h	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO Req 5.1.2, 8.2, 9.1.2, 10.2	JMD	HENRY CORREDOR (Director Regional Andina) Acompaña: Coordinador (a) Extranjería CFMS. Enlace Servicio al Ciudadano
	16:00h	17:00h	Balance del auditor. Preparación informe	JMD	
	17:00h	17:30h	Reunión presentación resultados parciales a representante de la Dirección	JMD MCB	
DIEGO FABIAN BERNAL CORREA					
2020-11-23 Sede Barranquilla Auditoría por conexión remota mediante Life Size	08:30h	10:30h	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO Req. 5.1.2, 8.2, 9.1.2, 10.2	DFBC	INIRIDA CECILIA PEREZ (Directora Regional Atlántico) Acompaña: Coordinador (a) Extranjería CFMS. Enlace Servicio al Ciudadano
				DFBC	INIRIDA CECILIA PEREZ (Directora Regional Atlántico) Acompaña:
	10:30h	12:30h	GESTIÓN DE EXTRANJERÍA Req. 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN



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)
					Coordinador (a) Extranjería CFMS.
	12:30h	14:00h	Receso		
	14:00h	15:30h	GESTIÓN DE VERIFICACIÓN MIGRATORIO 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	DFBC	INIRIDA CECILIA PEREZ (Directora Regional Atlántico) Acompaña: Coordinador (a) Verificación Migratoria CFMS
2020-11-23 Sede Central Auditoría por conexión remota	15:30h	17:00h	GESTIÓN DOCUMENTAL 7.5	DFBC	ILVIS PATRICIA SERRANO (Coordinadora Grupo de Archivo y Correspondencia)
	17:00h	17:30h	Balance	DFBC	Auditor líder y equipo auditor
2020-11-24 Sede Central Auditoría por conexión remota Mediante Lif Size	08:00h	09:30h	GESTIÓN CONTRACTUAL Req. 4.2, 8.4	FBC	MARLEN RUBIANO AVELINO (Subdirectora Administrativa y Financiera) Acompaña: Luis Ferney Garzón Coordinadores de Grupo
	09:30h	11:30h	GESTIÓN JURÍDICA Req. 4.2, 8.2	FBC	GUADALUPE ARLBELAEZ ZQUIERDO (Jefe Oficina Asesora Jurídica) Acompaña: José Rodríguez Coordinadores
	11:30h	12:00h	Balance presentación resultados parciales a representante de la Dirección	FBC	
Observaciones:					
Los requisitos NTC ISO 9001:2015: 4.4/5.2./6.1/6.2/7.1.3/7.1.4/7.5/9.1.1/9.3/10.1,10.2, podrían ser auditados en todas las entrevistas.					

**PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO
SISTEMA DE GESTIÓN**



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)
<p>La duración de las entrevistas puede variar dependiendo del tema y hallazgos de la auditoría.</p> <p>Durante el desarrollo de la auditoría, se realizará la verificación de:</p> <p>a) Procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en el producto o servicio y que hacen parte del alcance de certificación (si aplica)</p> <p>b) Evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoria anterior. (si aplica)</p> <p>c) Uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la Institución</p> <p>Por favor tener los siguientes documentos al momento de la auditoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado maestro de documentos y registros. - Estadístico de quejas, reclamos y resultados de encuestas de satisfacción del cliente - Informe de auditorías internas - Informe de revisión por la dirección 					
<p>Esta auditoría no será es testificada por un Organismo de Acreditación.</p>					
<p>Esta auditoría se realizará vía conexión remota ajustada a las herramientas o canales de comunicación con el cual se pueda realizar videoconferencia y compartir los documentos que se revisaran en la verificación. Disponer de la plataforma de comunicación virtual, ICONTEC tiene establecida la herramienta MS TEAMS, pero se usará la plataforma LIFE SIZE establecida por la Unidad Administrativa</p> <p>Por favor comunicarse con los auditora antes de la fecha de auditoría, para coordinar detalles logísticos y agendar un espacio previo con el fin de hacer una prueba para el uso de plataforma LIFE SIZE y coordinar lo relacionado con el desarrollo de la auditoría.</p>					

Fecha de emisión del plan de auditoría:	2020-10-24. Actualizado 2020-11-10
---	---

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 2020-12-02 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 2020-12-04.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 1
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): ISO 9001:2015	Requisito(s): 10.2 -b
Descripción de la no conformidad: El proceso de Gestión de Extranjería no trabaja acciones correctivas para los eventos recurrentes presentados en las salidas no conformes.		
Evidencia: No se evidencian acciones para eliminar las causas de las no conformidades recurrentes de las salidas no conformes relacionadas con: No cumplimiento de las especificaciones técnicas para la producción de las cédulas de extranjería por parte del contratista, Información errada en el documento impreso, Documento expedido y disponible fuera de los plazos establecidos.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Realizar análisis de causas a las salidas no conformes recurrentes que se presenten en el proceso de Gestión de Extranjería	Análisis de Causas y plan de mejora formulado.	31/01/2021
Descripción de la (s) causas (s) (Por favor use este espacio para realizar el análisis de causa. Por ejemplo: porqués, espina de pescado, etc...). ¿Por qué?: Porque las acciones de mejora de las Regionales relacionadas con las salidas no conformes no se encuentran documentadas en la matriz de mejora continua definida por la Entidad. ¿Por qué?: Porque en la guía de mejora continua se estableció que las acciones de mejora, se desarrollen por proceso. ¿Por qué?: Porque a nivel organizacional se consideró pertinente encomendar esta función a los gerentes de proceso, con el fin de centralizar la gestión institucional.		

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




¿Por qué?: Porque no se contempló que las Regionales formularan planes de mejora.

Conclusión: Establecer lineamientos en donde se identifiquen los cursos de acción en la documentación de la mejora aplicada a las regionales, con relación a las salidas no conformes.

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Definir en la metodología de mejora continua de Migración Colombia, los lineamientos sobre la formulación de planes de mejora a desarrollar por las direcciones regionales en relación con las salidas No conformes y la recurrencia de las mismas.	Acta de mesa técnica de calidad	15/02/2021
Definir el indicador de seguimiento a la recurrencia de salidas no conformes del Proceso de Extranjería.	Hoja de vida del Indicador	31/03/2021
Realizar la medición del indicador formulado y analizar resultados y tendencias, retroalimentando a las direcciones regionales.	Correo electrónico de retroalimentación	30/07/2021
Registrar las acciones de mejora avaladas por la subdirección de Extranjería que incluya el análisis de causas relacionados con las salidas no conformes recurrentes.	Reportes Módulo Mejora	30/09/2021
Incorporar en la revisión por la dirección el informe de resultados sobre las acciones de mejora adelantadas para eliminar la recurrencia de las salidas No conformes.	Acta de revisión por la alta dirección	31/12/2021

Ruta: 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

RESULTADOS DE AUDITORÍA:	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: () Mayores (1) menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: () 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: 2020-12-04	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique <u>No aplica</u>	
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 Gerente de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
JUAN CAMILO GONZALEZ GARZÓN Representante de la Alta Dirección para el SIG	

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 4 - INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR CONDICIÓN DE EMERGENCIA

Tipo de emergencia: COVID-19

VERIFICACIÓN DE RIESGOS Y REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL DESARROLLO DE LA AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLOGICOS		SI	NO
1	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de conexión y herramienta tecnológica para el desarrollo de la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos?	X	
2	¿La calidad de la comunicación con el apoyo de medios tecnológicos permite una comunicación eficaz y continua?	X	
3	¿El uso de medios tecnológicos permite el mantenimiento de la confidencialidad y seguridad de la información? Nota: confirmar con la empresa si está de acuerdo en compartir información a través de la herramienta tecnológica.	X	
4	¿Se cuenta con los requisitos mínimos de información (acceso a la información de los procesos en medio digital o electrónico o escaneado en el momento que el auditor lo solicite durante el ejercicio en vivo)?	X	
5	¿Las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación, pueden ser verificadas por medio remoto?	X	
6	¿La organización está en funcionamiento, es decir que las actividades CORE del negocio, a incluir en el alcance de la certificación se están desarrollando conforme los requisitos establecidos en la norma de referencia del sistema de gestión a auditar? Nota. En el caso que la respuesta sea NO, informar al Coordinador de programación y al Ejecutivo de Cuenta, que se debe reprogramar la auditoría etapa II.	X	
7	¿La auditoría con el apoyo de medios tecnológicos a las actividades Core del negocio incluidas en el alcance de la certificación puede afectar la calidad o seguridad del producto o servicio? Nota: confirmar con la empresa si se puede hacer uso de herramientas tecnológicas durante la auditoría a las actividades de prestación del servicio, ej: usar cámaras en un banco o durante la atención en salud, etc.		X
8	¿Si las actividades del Core del negocio son prestadas fuera de las instalaciones de la organización, ¿estas pueden ser verificadas por medios remotos?	X	
9	¿El personal de la organización cuenta con la disposición y competencia para el atender la auditoría con el apoyo de medios tecnológicos? Nota: se espera que la empresa confirme que las personas que van a recibir la auditoría están capacitadas en el uso de la herramienta.	X	
10	¿Se detectaron otros riesgos de alto impacto que no permiten el desarrollo de la auditoría? Por favor relacione los otros riesgos identificados: Nota: en caso de que su respuesta sea SI comuníquese con la UT para establecer el proceso a seguir).		X
11	De encontrar situaciones que generen riesgos en relación con las preguntas 1 a 10, ¿consideran que éstos pueden ser mitigados o eliminados para la realización de la auditoría etapa 2 con la utilización de herramientas tecnológicas? Nota. Recuerde que se generan riesgos si la respuesta a las preguntas 1 a 5, 6, 8 y 9 es NO, y las correspondientes a las preguntas 7 y 10 es SI.	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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



12	De acuerdo con el análisis de riesgos realizado y teniendo en cuenta los objetivos de la auditoría se concluye que se puede realizar la auditoría (Marcar con una X en frente de la metodología seleccionada):	
	Totalmente remota	X
	Parcialmente remota	
	Totalmente en sitio	

CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		
1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	<input type="checkbox"/> TEAMS <input type="checkbox"/> OTRA Cuál? ___ Life Size_____
2	¿Cuáles actividades de la auditoría o procesos del SG fueron realizados en forma remota?	La auditoría se llevó a cabo en forma remota en su totalidad
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
4	¿Cuáles herramientas fueron empleadas para la verificación de los procesos de realización o prestación del servicio de manera remota?	Con el uso de la plataforma establecida por la entidad Life Size, los auditados compartieron evidencias. La empresa hizo la conexión directa a la plataforma para poder verificar el proceso de control migratorio en el aeropuerto.
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
6	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoría de acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoría?	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

RESULTADOS PARCIALES DE AUDITORÍA REMOTA: NO APLICA	
Número de no conformidades por esquema detectadas en esta auditoría: () Mayores () menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: () menores () N.A.	
ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN: NO APLICA	
Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:

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

**REGISTRO DE REUNIÓN DE APERTURA Y CIERRE
CERTIFICACION SISTEMAS DE GESTION**



Empresa:	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA
Representante:	Juan Camilo González Garzón
Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Requisitos del Sistema de Gestión:	ISO 9001:2015
GUIA DE LA REUNION DE APERTURA	
<input checked="" type="checkbox"/>	1. Presentación del equipo auditor , incluyendo una breve descripción de sus funciones.
<input checked="" type="checkbox"/>	2. Confirmación de que el líder y los miembros del equipo auditor, que representan al organismo de certificación, son responsables de la auditoría y que deben controlar la ejecución del plan de auditoría, incluyendo las actividades y rastro de la auditoría.
<input checked="" type="checkbox"/>	3. <i>Si existirá la participación de Guías y Observadores (por ejemplo: evaluadores de organismos de acreditación), confirmar sus funciones.</i>
<input checked="" type="checkbox"/>	4. Confirmación de los canales de comunicación formales entre el equipo auditor y el cliente.
<input checked="" type="checkbox"/>	5. Confirmación del alcance de la certificación. <i>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</i>
<input checked="" type="checkbox"/>	6. Confirmación del plan de auditoría (incluyendo el tipo y el alcance de la auditoría, los objetivos y los criterios), cualquier cambio, y otros acuerdos pertinentes con el cliente, tales como la fecha y la hora de la reunión de cierre, las reuniones intermedias entre el equipo auditor y la dirección del cliente.
<input checked="" type="checkbox"/>	7. Los métodos empleados durante la auditoría, con la generación de un elemento de incertidumbre por la toma bajo muestreo de evidencias, y no ser una verificación al cien por ciento de las evidencias.
<input type="checkbox"/>	8. Confirmación del estado de solución de no conformidades de la auditoría anterior, cuando corresponda.
<input checked="" type="checkbox"/>	9. Confirmación de que durante la auditoría se mantendrá informado al cliente sobre el progreso de la auditoría y de cualquier problema con el desarrollo del plan, si surgiera.
<input type="checkbox"/>	10. Confirmación del idioma que se utilizará durante la auditoría.
<input checked="" type="checkbox"/>	11. Información sobre el reporte y la clasificación de no conformidades.
<input checked="" type="checkbox"/>	12. Compromiso de confidencialidad del equipo auditor.
<input checked="" type="checkbox"/>	13. Confirmación de procedimientos de protección de la seguridad y salud ocupacional, emergencia y seguridad física para el equipo auditor y de áreas de acceso restringido, si las hay.
<input checked="" type="checkbox"/>	14. Información acerca de las condiciones bajo las cuales se puede terminar la auditoría <i>Nota. La auditoría se puede terminar por causas de fuerza mayor como desastres naturales, pérdida de las condiciones de seguridad, etc. También se puede terminar la auditoría cuando se hace evidente que el cliente no tiene la capacidad para superar una no conformidad en el plazo máximo establecido en el R-PS-007 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION y así es solicitada al auditor líder y comunicada formalmente a ICONTEC.</i>
<input type="checkbox"/>	15. Confirmación de recursos para el equipo auditor y la logística necesaria.
<input checked="" type="checkbox"/>	16. Información del procedimiento para presentar quejas del servicio a ICONTEC.
<input checked="" type="checkbox"/>	17. Deberes y derechos de la organización de acuerdo con el R-PS-007 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION (Informar cambios, uso del certificado, manual de imagen etc.)
<input checked="" type="checkbox"/>	18. Preguntas de los auditados o personas asistentes a la reunión.
GUIA DE LA REUNION DE CIERRE	
<input checked="" type="checkbox"/>	1. Agradecimientos e informe sobre los detalles de auditoría relacionados con los cambios del plan u otras situaciones que implicaron cambios en las actividades definidas.
<input checked="" type="checkbox"/>	2. 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.
<input checked="" type="checkbox"/>	3. Presentación general de las conclusiones y resultados de la auditoría incluyendo la relación de las "Solicitud de Acción Correctiva" para las no conformidades detectadas. Informar al cliente de la existencia de la guía para la solución de no conformidades, disponible en la página web de Icontec.
<input checked="" type="checkbox"/>	4. Conclusiones del equipo auditor con relación al tipo de auditoría realizada y al R-PS-007 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION.
<input type="checkbox"/>	5. Confirmación del plazo máximo para presentar el plan de correcciones y acciones correctivas por la organización, de acuerdo con lo establecido en el R-PS-007 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION, si aplica.
<input checked="" type="checkbox"/>	6. Contenido del informe y fecha prevista luego de cumplirse satisfactoriamente las actividades posteriores a la auditoría.
<input checked="" type="checkbox"/>	7. Información del procedimiento para presentar reposiciones y apelaciones sobre las decisiones de ICONTEC.

**REGISTRO DE REUNIÓN DE APERTURA Y CIERRE
CERTIFICACION SISTEMAS DE GESTION**



ASISTENTES

NOMBRE	CARGO	REUNIÓN					
		APERTURA			CIERRE		
		2020	11	23	2020	11	25
		FIRMA			FIRMA		
CRISTINA BEDOYA SANTACRUZ	Auditor ICONTEC	<i>Cristina Bya S.</i>			<i>Cristina Bya S.</i>		
JORGE MIGUEL DÍAS TRIVIÑO	Auditor ICONTEC	Jorge Miguel Diaz			Jorge Miguel Diaz		
DIEGO FABIAN BERNAL	Auditor ICONTEC	Diego Faban Bernal			Diego Fabian Berna		
JUAN FRANCISCO ESPINOSA	Director General UAEMC	<i>Juan Francisco Espinosa</i>			<i>Juan Francisco Espinosa</i>		
WINSTON ANDRÉS MARTÍNEZ	Secretario General UAEMC	<i>Winston Andrés Martínez</i>			<i>Winston Andrés Martínez</i>		
JUAN CAMILO GONZÁLEZ	Jefe Oficina Asesora de Planeación	<i>Juan Camilo González</i>			<i>Juan Camilo González</i>		
JUAN MANUEL CAICEDO	Jefe Oficina de Comunicaciones	<i>Juan Manuel Caicedo</i>			<i>Juan Manuel Caicedo</i>		
MARIO OTERO DIAZ	Jefe Oficina de Tecnología	<i>Mario Otero Díaz</i>			<i>Mario Otero Díaz</i>		
JAIME ELKIM MUÑOZ	Subdirector de Talento Humano	<i>Jaime Elkim Muñoz</i>			<i>Jaime Elkim Muñoz</i>		
LUZ MARINA GONZÁLEZ	Jefe Oficina de Control Interno	<i>Luz Marina González</i>			<i>Luz Marina González</i>		
MARLEN RUBIANO AVELINO	Subdirectora Administrativa y Financiera	<i>Marlen Rubiano Avelino</i>			<i>Marlen Rubiano Avelino</i>		
PAULA GONZÁLEZ MONTOYA	Subdirectora de Extranjería	<i>Paula González M.</i>			<i>Paula González M.</i>		
GUADALUPE ARBELÁEZ IZQUIERDO	Jefe Oficina Asesora Jurídica	<i>Guadalupe Arbeláez Izquierdo</i>			<i>Guadalupe Arbeláez Izquierdo</i>		