

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



1. INFORMACIÓN GENERAL		
1.1. ORGANIZACIÓN		
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
1.2. SITIO WEB:		
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	Localización (ciudad - país)	Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance
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
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 foreign citizen in the following services and products: services of Immigration and Emigration, Automatic migration, issuance of identity cards foreigners,		

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



temporary residence permit, certificate of movements Immigration, registration of foreigners and immigration measures.		
1.5. CÓDIGO IAF: CS 36-0		
1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: N.A		
1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015		
1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN		
Nombre:	Dra. Ana Carlota Arias Schickler	
Cargo:	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación de Migración Colombia	
Correo electrónico	ronald.duarte@migracioncolombia.gov.co	
1.9. TIPO DE AUDITORÍA:		
<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) <input type="checkbox"/> Seguimiento 1 y Seguimiento 2 <input type="checkbox"/> Reactivación y Seguimiento 2 <input type="checkbox"/> Reactivación y Renovación Anticipada <input type="checkbox"/> Seguimiento 2 y Renovación Anticipada.		
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)	N.A	00
Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan	2021-11-22	00
Auditoría remota	2021-12-06 2021-12-10	4.0
Auditoría en sitio	N.A	00
1.11. EQUIPO AUDITOR		
Auditor líder	Marisol Martínez E	
Auditor	N.A	
Experto Técnico	N.A	
Observador – Profesional de Apoyo	N.A	

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

1.12. 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:	2023-12-12

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA
<p>2.1. Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>2.4. Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.</p>

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.</p> <p>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 <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> NA <input checked="" type="checkbox"/> </p>

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

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

- Sede Cartagena, Colombia 2021-12-09
- Sede Cúcuta: 2021-12-07
- Sede. Bogotá Aeropuerto El Dorado: 2021-12-10

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 externo.

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. ¿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

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

- 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.
- Se evidencia Resolución 2289 de 2021 Unidad administrativa especial Migración Colombia por la cual se adopta el formato del documento físico denominado Permiso por Protección Temporal (PPT) como documento de identificación para los nacionales venezolanos que realizaron dentro de los términos del Decreto 216 de 2021 y la Resolución 0971 de 2021, la inscripción en el Registro Único de Migrantes Venezolanos Pre-Registro Virtual, el diligenciamiento de la encuesta socioeconómica y el Registro Biométrico Presencial y cumplen con los requisitos previstos en el mencionado Decreto para su expedición.

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. ¿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
Política, Misión y Visión: No ha tenido cambios
En caso afirmativo, cuáles:
Durante la condición de emergencia sanitaria por COVID-19, algunos cargos se están realizando con trabajo en casa según requerimientos.
- ¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?
Si No
- 3.14. ¿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,
- 3.15. Para sistemas de gestión de calidad; ¿Se subcontratan con proveedores el suministro de productos y servicios que hacen parte del alcance del certificado?
Si No
¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores de estos productos y servicios?
Si No
- 3.16. ¿Se presentaron, durante la auditoría, cambios que hayan impedido cumplir con el plan de auditoría inicialmente acordado con la Organización?
Si No
- 3.17. ¿Existen aspectos o resultados significativos de esta auditoría, que incidan en el programa de auditoría del ciclo de certificación?

Si No
- 3.18. ¿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
- 3.19. ¿Aplica restauración para este servicio?
Si No NA
- 3.20. 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.

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



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
10.2 –b	<p>El proceso de Gestión de Extranjería no trabaja acciones correctivas para los eventos recurrentes presentados en las salidas no conformes.</p> <p>Evidencia:</p> <p>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.</p>	<p>Se construyo el indicador de seguimiento a la recurrencia de salidas no conformes del Proceso de Extranjería.</p> <p>Se revisa el proceso de Gestión extranjería en la regional Oriente ahí se verifica que se han presentado salidas no conformes por información erradas del documento, al respecto la entidad ha realizado las siguientes actividades:</p> <p>Se impartieron instrucciones específicas de auto control alienado con la estructura de calidad para la verificación minuciosa de los datos biográficos y datos principales tales como nombre, apellidos, fecha de nacimiento, nacionalidad, tipo y número de documento. Lo anterior se comunico mediante memorando de fecha 20217040016203.</p> <p>Se evidencia registro de socialización del proceso gestión de extranjería el 187 de marzo de 2021 a cuatro funcionarios. Se evidencia charlas de sensibilización calidad del dato realizada el 25 de marzo de 2021.</p> <p>De 1202 cédulas de extranjerías, 117 en Sincelejo y 263 en montería emitidas se han obtenido solamente 3 salidas no conformes. Se evidencia Charla en el sistema platinun en 29 de abril 2021.</p> <p>Se evidencia envío de informes a la central de fecha abril, julio y octubre sobre el seguimiento a lineamientos plan de mejora</p> <p>Se evidencia construcción de indicador de salidas no conformes que mide el seguimiento a la recurrencia de salidas no conformes.</p>	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

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.

- Se destaca un compromiso de la Dirección General y todas sus direcciones regionales de realizar un proceso de migración en condiciones humanas y de manera ordenada tal como lo exige el cumplimiento del derecho internacional orientado en respetar, proteger y satisfacer los derechos de las personas como eje primordial aplicado quienes se encuentren dentro del territorio del Estado.
- Se destaca todas las actividades enfocadas en dar cumplimiento a su misión institucional de Ejercer control como autoridad migratoria a ciudadanos nacionales y extranjeros en el territorio colombiano de manera técnica y especializada, brindando servicios de calidad, en el marco de la Constitución y la ley, actividades tales como:
 - √ La construcción del Estatuto Temporal de Protección a Migrantes, que permite el tránsito de los migrantes venezolanos que se encuentran en el país de un régimen de protección temporal a un régimen migratorio ordinario, es decir, que los migrantes venezolanos que se acojan a la medida tendrán un lapso de 10 años para adquirir una visa de residentes.
Con el Estatuto se ha logrado que 1,182.059 ciudadanos venezolanos se encuentren en proceso de regularización realizando Pre-registro y caracterización de cada solicitante, registro biométrico, validación y verificación de información de cada persona teniendo en cuenta información judicial para poder acceder al permiso. Lo anterior alineado al Desarrollo de política pública en materia migratoria.
 - √ La creación de un puesto de verificación Migratoria en Necocli, para realizar los procedimientos de información y registro de los migrantes y aplicación de todo el proceso de verificación migratoria, verificando la condición del extranjero en el territorio colombiano a través de controles viales, operativos de verificación y labores de investigación, la autoridad migratoria colombiana ha logrado detectar más de 67 mil migrantes irregulares en lo corrido de este año a nivel nacional y ha detenido a 90 personas vinculadas con redes de tráfico de migrantes
 - √ Se destaca la metodología mediante la caracterización de la población para conocer las necesidades y estado de la población con un trabajo interinstitucional para generar información valiosa para los diferentes estamentos del país que permitan tomar decisiones sobre la población inmigrante.
 - √ La creación del Biomig y Check-Mig, como contribución y parte de la meta plan nacional de desarrollo, para facilitar el control migratorio y hacer que el proceso sea más ágil.
 - √ La implementación del sistema de automatización migratoria implementados, en: Aeropuerto Internacional El Dorado de Bogotá (línea base 2018; Aeropuerto Internacional José María Córdova de Antioquia (2020); Aeropuerto Internacional Rafael Núñez de Cartagena (2021) el cual contribuye a agilizar los procesos de migración.

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 una Balsa - Plataforma fluvial de Control Migratorio, en Puerto Carreño – Vichada con aprobación de CORPOORINOQUIA quien autorizó el funcionamiento de la embarcación, con lo cual la Balsa se encuentra operando debidamente cumpliendo con el objetivo del proyecto de control migratorio en todo el territorio.
- √ El control de acceso a cada regional mediante un designación de citas para asegurar la atención oportuna y distanciamiento social en épocas de Covid 19.
- √ La implementación de una pantalla de comunicación para dar a conocer tipos de tramites y de campanas a todos los ciudadanos.

CONTROL MIGRATORIO

- La implementación de control facial en los tres puentes habilitados para acceso de personal con el fin de asegurar que los pasos sean seguros para el personal con estatuto de protección personal.
- La instalación de digiturno con uso de pantallas contribuye a evitar aglomeraciones en la sede, orden en el ingreso, agilidad en el servicio.
- El control de acceso facial para los trabajadores con el fin de asegurar la seguridad de las operaciones.

VERIFICACION MIGRATORIA

- Las capacitaciones sobre el proceso sancionatorio para que se minimicen los riesgos se han dado funciones específicas para tener mayor fluidez.
- El trabajo realizado por el personal para determinar sectores específicos, con presencia de niños en la calle, realizando operativos de mayor impacto que contribuyen a minimizar ciertas problemáticas.
- La implementación del tablero de control para que impida al funcionario un proceso sancionatorio o de expulsión de manera exprés, controla que no se vean afectados los derechos del sujeto de verificación y garantiza que el tipo de corrupción, que es recibir dadas, no se materialice por estar restringido.

REGIONAL CARIBE

- Se destaca la iniciativa de la regional en evaluar mediante una encuesta el grado de satisfacción de los usuarios en la aplicación de los protocolos de bioseguridad durante su ingreso y atención de los funcionarios.

GESTIÓN EXTRANJERÍA

- Las reuniones periódicas antes de iniciar la jornada para revisar los tramites sensibilizando y generando un llamado de atención que mejore los procesos de concentración ha permitido mejorar la comunicación con el equipo lo que ha dado buenos resultados para reducir las salidas no conformes.
- El compromiso de acompañamiento y orientación al ciudadano, ayudándolo a realizar en sitio la gestión que requiere para personas que no pueden acceder a un sistema informativo que imposibilite su citas.
- El proceso de agendamiento para la realización de tramites de extranjería para evitar represamiento, se ha logrado bajar la atención de 30 minutos definidos a 15 minutos.
- Las gestiones a nivel local para tratar de buscar financiamiento para el logro de las operaciones.
- La gestión para el registro de ciudadanos Venezolanos, de un total de 66 mil ciudadanos venezolano en Cartagena se ha logrado 46 mil registros con pre registro para legalizar.

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 estrategia articulada conjunta y desarrollada con el equipo de trabajo, aumentado el pre registro de ciudadanos venezolanos ha permitido incrementar la estadística de legalización mediante el estatúo.
- Se destaca la atención brindada a los ciudadano de manera presencial lo cual pudo ser comprobada con el testimonio de un usuario quien manifiesta que la atención fue oportuna , que el personal contestan todas las inquietudes y es mejor que por llamadas telefónicas.

GESTIÓN VERIFICACIÓN MIGRATORIA

- Se destaca el debido proceso durante el control a bordo de verificación migratoria, en un vehículo de transporte publico, en la terminal de transporte sur, realizada por los funcionario de Migración Colombia Henry Pineda y Ronald teniendo una trato por parte del funcionario de manera cordial, amable, respetuosa para con la empresa de transporte como para con el ciudadano.

AEROPUERTO EL DORADO

GESTIÓN CONTROL MIGRATORIO - VERIFICACION MIGRATORIA

- La adquisición de 10 maquinas para realizar Migración automática, la instalación del proceso BioMig mediante el cual se recolecta los datos biográficos y biométricos por iris, para permitir su autenticación a través de los pasillos migratorios y facilitar en menor tiempo el ingreso y salida del territorio colombiano.
- La adquisición de cuatro maquinas VB que permite agilizar el ingreso y salida en 15 segundos para viajeros que han hecho su pre registro en línea con un pago, además pueden hacer uso de las 10 maquinas adicional existentes agilizando el proceso de migración automática.
- La implementación de la herramienta tecnológica Check-Mig el cual permite a los viajeros nacionales y extranjeros hacer pre registro migratorio ayudando a que la entrevista de control migratorio sea mucho mas rápida, disminuyendo el tiempo de espera en sala y la interacción entre el oficial de migración y el pasajero, así mismo aumentar las medidas tanto en materia de bioseguridad, como de seguridad nacional.
- La gestión con Opain para mejorar la señalización de áreas y ubicación de cintas de control de fila indicando el acceso por tipo de viajero, diplomáticos, preferencial, tributantes, colombianos, y extranjeros lo cual contribuye a tener un proceso ordenado que agiliza el ingreso al país y atención al ciudadano.
- La adquisición de pantallas en la entrada y salida de migración ha permitido fortalecer la comunicación de como diligenciar el Check-Mig, explicando paso a paso el proceso para facilitarle al ciudadano el registro.
- La adecuación de infraestructura con el uso de dispositivos tablet par a facilitarle al usuario la realización del Check-Mig en el aeropuerto.
- La gestión realizada con la Súper intendencia de notariado y registro ha permitido la instalación de dos notarias en el aeropuerto para que se realice el permiso de salida del menor, además de contar con un repositorio de permisos en el sistema, para verificar los de permisos de los menores.
- La aplicación de protocolo de bioseguridad en todas las aéreas de migración Colombia.

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 adecuación de la infraestructura para atención de personas con atención prioritaria tales como preferencia personas en sillas de ruedas contribuye a dar mejor atención al ciudadano durante el proceso.
- La consolidación del indicador de salidas no conforme como parte del seguimiento a la Recurrencia de salidas de control migratorio.
- La construcción de una variable de medición concertada con los funcionarios mediante una evaluación de compromisos laborales para detectar hechos que afecten la seguridad, radicar y validar permisos en el sistema documental y realizar y una adecuada inclusión y evitar inconsistencias aplicando la normatividad ha permitido evaluar la efectividad del proceso de cada funcionario para poder definir oportunidades de mejora en su competencia.

MEJORA CONTINUA

- Se destaca el seguimiento y ejecución de acciones correctivas para dar cierre de las no conformidades generadas en auditoría interna. Así como un análisis consolidado de cada regional en la que se genera un hallazgo para poder definir acciones eficaces.
- **4.2 Oportunidades de mejora**

TRANSVERSAL

- El análisis de contexto, de manera que se incluyan otros aspectos tales como lo analizado con respecto al cambio de gobierno futuro y esto como puede afectar de manera positivos o negativa las políticas de migración.
- Es importante revisar la metodológica de levantamiento y formalización de salidas no conformes durante la prestación del servicio, recordar que las salidas no conformes son inversamente proporcionales a las quejas, entre mas salidas no conformes identifique menos quejas o reclamos tendrá el servicio, recordar que es responsabilidad de todos como de los líderes el generar esta información y no depender solamente de lo que le envíe la subdirección de planeación, el tener claridad en el tipo de salidas no conformes por parte de todos permite que se reduzcan los riesgos de tener salidas no conformes, lo que a su vez se traduce en menos reprocesos.
- Es importante que se fortalezca el análisis y la comunicación de salidas no conformes por cada regional para que se comunique sus resultados y cuanto es el aporte de cada regional en el gran dato de la entidad con el fin de generar retos en cada regional y acciones que permitan reducir estas salidas, cada regional tiene sus particularidades que pueden ser diferentes entre ellas por ende las acciones podrían ser particulares, sin embargo es importante que el conocimiento colectivo sea replicado y socializado en todas las regionales.

SERVICIO AL CIUDADANO

- Es importante realizar un análisis de la QR recibidas de manera que se determine con claridad cuales de estas son atribuible a la gestión, ósea que realmente son quejas o reclamos procedentes, para poder definir las acciones a tomar que permitan reducir las causales de este tipo de reclamaciones o quejas. Igualmente, esto ayudara a tener datos mas ajustados de la cantidad de reclamaciones o quejas, información que es vital para el sistema de gestión 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

- Es importante aprovechar la herramienta o formatos de atención PQESDF para incluir preguntas relacionadas con la percepción del ciudadano sobre el cumplimiento de sus necesidades y expectativas, en el momento de la atención es clave para poder obtener esa información que sirve de insumo para realizar un análisis consolidado de la percepción de los ciudadanos. Recordar tener claridad sobre que es una necesidad y una expectativa.
- Es importante mejorar el proceso de comunicación interna sobre los riesgos materializados y las lecciones aprendidas para evitar que no se vuelva a generar el mismo evento lo que constituye en falta de eficacia de las acciones y del sistema.
- Es importante mejorar los tiempos de revisión de las respuestas que dan la regionales par asegurar el cumplimiento de la legislación y mejora del proceso interno que permita incrementar su eficiencia y efectividad.
- Es importante revisar la conveniencia de parametrizar el CVAC de manera que internamente se pueda evaluar la información remitida por el usuario y poder reclasificarla según su contenido para tener resultados mas acordes a lo requerido por la ciudadanía, lo anterior contribuye tener una generación de data ajustada a cada tipo de solicitud realizadas.

VERIFICACION MIGRATORIA

- Es importante fortalecer el seguimiento a los funcionarios para que se mejore la oportunidad en la entrega de los informes de verificación migratorio de manera que los resultados de las actividades realizadas estén al día, reduciendo el riesgo de pérdida de información por algún evento externo que puede suceder y quede información valiosa y relevante fuera del sistema y de la organización.
- La estandarización de la planeación de las actividades semanales en sitio para los procesos de verificación migratoria de manera que se incluya sincronización entre la planeación y la ejecución.

AUDITORIAS INTERNAS

- Es importante evaluar la conveniencia de integración de auditorias de calidad conjunta con la auditoria de control interno para optimizar recursos tanto de tiempo como de recurso personal.

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. La organización cuenta con 4 canales, por la que receptionan todas las solicitudes de la población. Mediante una administradora se consolidad todas la PQR. Se hace a través de un programa tableu

Principales quejas o reclamaciones recurrentes	Principal causa	Acciones tomadas
------------------------------------------------	-----------------	------------------

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



2020: 251.000 PQRS Quejas 773 Reclamos 8214	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.
2021: Peticiones: 80543 Denuncias: Quejas y reclamos : 6528 Quejas: 1644 Reclamos: 4884	Reclamos: No aparece el usuario PEP : 596 Certificados de movimiento migratorios: 398 Corrección de información en los datos de los documentos: 320 Queja: Estatuto temporal de protección : 730 Atención inadecuada en atención al ciudadano: 308 Atención inadecuada en centros facilitador de servicios migratorios: 255 Atención inadecuada en puesto del control migratorio aéreo: 229 Atención inadecuada de Call center : 81 Corrupción: 19	Se están realizando mensualmente unas reuniones con tecnologías para retroalimentar las causales de quejas. La consecución de mas personal para oficina de tecnología para solucionar temas tecnológicos que han generado quejas

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 R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN, 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. No se han presentado eventos.

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

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 E-PS-080 ALCANCE DE CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION)
 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

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	2	8.5.1c, 9.2.1 a 1y 2
2ª de seguimiento del ciclo	N.A	N.A
Renovación	N.A	N.A
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación)	N.A	N.A

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

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

La organización cuenta con un procedimiento EVGCIP.05 V7 en el cual se define las actividades relacionadas con el proceso de auditoria internas, teniendo en cuenta la priorización de procesos.

Se cuenta con un proceso de auditoria conformado la cual se realizo según la programación definida el 13/09/2021 mediante Radicado 20212300001223, para algunos procesos del sistema de gestión de calidad. Se cuenta con un equipo de funcionarios capacitados y certificados por Icontec en la norma ISO 9001:2015,

Teniendo en cuenta la matriz de priorización de procesos se define los procesos a auditar cuyo programa fue presentado y aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control interno. Con base en esa priorización se escogieron 8 procesos para auditar, las cuales se realizaron en 12 de julio al 30 de agosto de 2021, los proceso auditados fueron: control migratorio, gestión extranjería, gestión verificación migratoria, direccionamiento estratico, gestión contractual, control interno, servicio al ciudadano .

Quedando pendientes por auditar los procesos: talento humano, gestión tecnología, gestión administrativa, gestión comunicaciones, gestión mejora.

Se evidenciaron planes de acción para eliminar las no conformidades y la ejecución de las acciones. Se evidencia un proceso de auditoria basado en gestión publica y bajo un enfoque de riesgos.

El proceso auditoria es confiable y alineado a las directrices de la Guía ISO 19011:2018

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

Se tiene establecido un instructivo para hacer la revisión por la dirección, se tiene definido realizar cada trimestre evaluación del sistema, para este año se realizo la revisión el 3 de noviembre de 2021 evaluándose la información del sistema de gestión de calidad. Se realiza control interno basado en el modelo de control interno de calidad. Se da cubrimiento de las entradas y salidas requeridas en la revisión por la dirección de acuerdo con los requisitos de la norma de referencia

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

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 Se publica en documentos internos como guías, procedimiento, papelería. No en pagina web

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento R-PS-007 y el Manual de aplicación E-GM-001 USO DE LA MARCA DE CONFORMIDAD DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC PARA SISTEMAS DE GESTIÓN?
 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 .

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

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

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: N.A

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			
	N.A	N.A	N.A
No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron			
	N.A	N.A	N.A
No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas			
	N.A	N.A	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



8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007				
			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 renovar anticipadamente 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: <i>Marisol Martínez E</i>		Fecha	2021	12
				10

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME		
Anexo 1	Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN (Adjuntar el plan a este formato y el F-PS-654 FORMATO DE PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN, 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. Información de la confirmación del cumplimiento de las condiciones para realizar auditoría con el apoyo de medios tecnológicos	X
Anexo 4	Información específica por condición de emergencia	X
Anexo 5	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	X

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 1

PLAN DE AUDITORÍA

EMPRESA:	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Dirección del sitio :	Avenida Calle 26 No 59-51 Edificio Argos Torre 3 Piso 4 Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia		
Representante de la organización:	Dra. Ana Carlota Arias Schickler		
Cargo:	Jefe de la Oficina Asesora de Planeación de Migración Colombia	Correo electrónico	ronald.duarte@migracioncolombia.gov.co
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.			
Alcance de la auditoría: Autoridad migratoria a nivel nacional para ciudadanos nacionales y extranjeros en los siguientes servicios y productos: servicios de Inmigración y Emigración, emisión de cédulas de extranjería, permiso temporal de permanencia y 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 <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 / Migración		
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 informar 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>			

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



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 R-PS-007 REGLAMENTO PARA LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	Marisol Martínez Echeverri	Correo electrónico	mmartinez@icontec.net
Auditor:	N.A	Auditor	N.A
Experto técnico:	N.A		
Observador – Profesional de apoyo	N.A		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
Avenida Calle 26 No 59-51 Edificio Argos Torre 3 Piso 4 Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia					
2021-12-06	07:45	08:00	Reunión de prueba MT	MME	
	08:00	08:30	Reunión de apertura	MME	Director General Dr. Juan Francisco Espinosa (Equipo de Trabajo)
	8:30	12:00	Planificación Estratégica Contexto Organizacional MT Cambios organizacionales Revisión por dirección 4.1, 4.2, 4.3, 5.1,5.2, 5.3, 6.1,6.2, 6.3, 7.1, 9.3. 10	MME	Ana Carlota Arias Ronald Duarte Neyla Lopez Oscar Valderrama Andrea Roa Katherine Betencur
	12:00	13:00	RECESO	MME	
	13:00	15:00	Gestión de mejora Riesgos MT (Incluido Acciones para Abordarlos y Gestión del Cambio) 6.1, 6.2, 6.3	MME	Ana Carlota Arias Ronald Duarte Andrea Roa Katherine Betencur
	15:00	16:30	Gestión servicio al ciudadano MT Quejas y Reclamaciones. Satisfacción de cliente	MME	Juan Manuel Caicedo Natalia Ortiz Leidy Martínez

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



			4.4, 8.2.1 , 9.1.2		
	16:30	17:00	Balance del auditor y a la institución		
Calle 22 no. 8 - 47 Zona industrial Cúcuta, Norte De Santander, Colombia					
2021-12-07	7:45	08:00	Reunión de prueba MT	MME	
	08:00	10:00	Gestión servicio al ciudadano MT Atender PQRDSF de los ciudadanos Satisfacción de cliente 9.1.2	MME	Director Cesar Duarte (Equipo de Trabajo)
	10:00	12:00	Gestión Control Migratorio MT 4.4, 6.1, 6.1.2, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.4, 7.1.5, 7.3, 8.1, 8.2.4, 8.4.1, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1	MME	Director Cesar Duarte (Equipo de Trabajo)
	12:00	13:00	Receso		
	13:00	16:00	Gestión verificación migratoria MT 4.4, 6.1, 6.1.2, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.4, 7.1.5, 7.3, 8.1, 8.2.4, 8.4.1, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1	MME	Director Cesar Duarte (Equipo de Trabajo)
	16:30	17:00	Balance del auditor y a la institución	MME	
Carrera 20 B no. 29-18 Barrio Pie de la Popa Cartagena, Bolívar, Colombia					
2021-12-09	7:45	08:00	Reunión de prueba MT	MME	
	08:00	10:00	Gestión servicio al ciudadano MT Atender PQRDSF de los ciudadanos Satisfacción de cliente 9.1.2	MME	Directora María Del Pilar Corredor (Equipo de Trabajo)
	10:00	12:00	Gestión Extranjería MT 4.4, 6.1, 6.1.2, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.4, 7.1.5, 7.3, 8.1, 8.2.4, 8.4.1, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1	MME	Directora María Del Pilar Corredor (Equipo de Trabajo)
	12:00	13:00	Receso		
	13:00	16:00	Gestión verificación migratoria MT 4.4, 6.1, 6.1.2, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.4, 7.1.5, 7.3, 8.1, 8.2.4, 8.4.1, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1	MME	Directora María Del Pilar Corredor (Equipo de Trabajo)
	16:30	17:00	Balance del auditor	MME	

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



Calle 26 No.103-9 Aeropuerto el Dorado Bogotá D.C., Colombia					
2021-12-10	7:45	08:00	Reunión de prueba MT	MME	
	08:00	12:00	Gestión Control Migratorio MT 4.4, 6.1, 6.1.2, 6.2, 6.3, 7.1, 7.1.4, 7.1.5, 7.3, 8.1, 8.2.4, 8.4.1, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.	MME	Directora Claudia Barón (Equipo de Trabajo)
	12:00	13:00	Receso	MME	
Avenida Calle 26 No 59-51 Edificio Argos Torre 3 Piso 4 Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia					
	13:00	15:00	Gestión control interno MT Auditoria Interna Información documental AC y mejora 4.4, 7.5, 9.2, 10 Verificación de evidencias para el cierre de no conformidades de la auditoría anterior. (Este espacio aplica si no fue posible cerrarlas durante la auditoría de los procesos y/o actividades). Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa. (El auditor debe verificar en página web, brochure, papelería, etc...en cualquier momento de la auditoría)	MME	Luz Marina González Cristina Romero
	15:00	16:00	Balance del auditor y presentación resultados	MME	
	16:00	17:00	Reunión de cierre	MME	Todas las personas entrevistadas en la auditoría
Observaciones:					
En todos los procesos serán verificados los requisitos correspondientes a:					
<u>ISO 9001:2015</u>					
4.4 sistema de gestión de calidad y sus procesos, 5.2 política, 5.3 Funciones, Resp. y Autoridad, 6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades , 6.2 Objetivos de calidad y su planificación, 6.3 Planificación de cambios 7.1, Recursos, 7.3 toma de conciencia, 7,4 comunicación 7.5 información documentada, 9.1.1 Seguimiento, medición análisis y evaluación, 9.1.3 Análisis y evaluación 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva, 10.3 Mejora Continua					
La auditoría se realizará totalmente remota por lo que depende en gran medida de medios tecnológicos, por lo que recomendamos tomar las medidas listadas en la Guía para auditoria o evaluación remota enviada anteriormente. La plataforma que vamos a usar es Zoom, solicitada por la organización y solicitamos poder conectarnos 15 minutos antes para hacer las pruebas pertinentes					
Agradecemos enviar los siguientes documentos antes de iniciar el proceso de auditoria para facilitar su revisión durante la auditoria remota, estos son entre otros que puedan surgir durante la auditoria. ⇒ Programa de auditoría interna e informes y registros de soporte					

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

- ⇒ Actas de revisión por la alta dirección
- ⇒ Informes de quejas y reclamos y productos o servicios no conformes, cuadros estadísticas si se tiene
- ⇒ Informe o documento de análisis de contexto , partes interesadas y matriz de riesgos y oportunidades.
- ⇒ Detalles de los cambios que afectan a su organización.
- ⇒ Registro de producto no conforme de procesos misionales
- ⇒ Registros de indicadores de procesos
- ⇒ Caracterizaciones de procesos

Tenga la seguridad de que la información que envía la gestionaremos de forma segura de acuerdo con nuestra Política de Confidencialidad y Privacidad de Datos.

El control documental será abordado durante la auditoría a todos los procesos programados del Sistema de Gestión. Así mismo, cada proceso será individualmente abordado en su capacidad de análisis de la información e incorporación de mejoramiento a la eficacia del Sistema de Gestión

Así mismo se verificará el cumplimiento de los aspectos reglamentarios establecidos en el “Reglamento de la certificación ICONTEC de sistema de gestión” ES-R-SG-01, versión 7, y en el “Manual de aplicación” ES-M-SG-01-A con respecto a quejas y reclamos y el uso de las marcas ICONTEC e IQNET

Esta auditoria no es testificada por un organismo de acreditación.

“La función del equipo evaluador consiste en observar y evaluar la competencia del equipo auditor y la aplicación de los procedimientos de ICONTEC para dar cumplimiento a los requisitos de acreditación con la norma ISO/IEC 17021-1.

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:	2021-11-22
-----------------------------------------	------------

ANEXO 2
No aplica.

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

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



- Se recibió la propuesta de correcciones, análisis de causas y acciones correctivas para la solución de no conformidades el 2021-12-16 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 2021-12-20.

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA		No. 1 de 2		
<input type="checkbox"/> No - Conformidad Mayor <input checked="" type="checkbox"/> No - Conformidad Menor	Norma(s): NTC o ISO 9001:2015	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">Requisito(s):</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8.5.1c</td> </tr> </table>	Requisito(s):	8.5.1c
Requisito(s):				
8.5.1c				
<p>Descripción de la no conformidad: No se evidencia implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas.</p>				
<p>Evidencia: Regional Caribe No se evidencia generación de las ordenes de trabajo para las actividades definidas a realizarse entre el 10 al 12 de diciembre relacionadas en el REPORTE DE ACTIVIDADES SEMANALES DE VERIFICACIÓN MIGRATORIA para las actividades de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar Cumplimiento de la norma, medidas sanitarias y condición Migratoria de Extranjeros programada para el 06-12-2021 2. Verificar Cumplimiento de la norma, medidas sanitarias y condición Migratoria de Extranjeros, Control a la explotación y el trabajo infantil programada para el 07-12-2021 <p>No se evidencia diligenciamiento del Formato MVF.01 INFORME DE ORDEN DE TRABAJO con el resultado de las actividades realizadas de las ordenes de trabajo No.20217040001364, Expedientes No. 202170454010002464E generada el 29 de noviembre 2021 termino dos días.</p> <p>Región Oriente No se evidencia diligenciamiento del Formato MVF.01 INFORME DE ORDEN DE TRABAJO con el resultado de las actividades realizadas de las ordenes de trabajo: No.20217090001854, Expedientes No. 20217094403000140E generada el 29 de noviembre con un termino de 8 días y No orden 20207090001654, Expediente No 20217094403000127E generada el 29 de octubre de 2021 con un termino de 30 días, y a la fecha 7 de diciembre no se evidencia el informe en el sistema, incumpliendo lo definido en las instrucciones generales de la misma orden que indica que al termino de las actividades se realizaría el correspondiente informe.</p> <p>En la orden de trabajo No. 20217090001914 expediente No. 202170944030001445E expedida a los oficiales de migración , no se evidencia especificado el numero de carnet del funcionario asignado para adelantar la orden de trabajo.</p> <p>Lo anterior incumpliendo lo definido en la Guía para la Verificación y el Desarrollo del Procedimiento Administrativo Sancionatorio en Materia Migratoria MVG.12 V 4</p>				
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha		
Regional Caribe: Identificar y priorizar el desarrollo de una orden de trabajo en donde se realice las siguientes actividades:	Orden de trabajo elaborada.	31/01/2022		

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

<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar Cumplimiento de la norma, medidas sanitarias y condición Migratoria de Extranjeros que fue programada para el 06-12-2021 y no se identificó su desarrollo. 2. Verificar Cumplimiento de la norma, medidas sanitarias y condición Migratoria de Extranjeros, Control a la explotación y el trabajo infantil programada para el 07-12-2021 y de la cual no se identificó su desarrollo. 		
<p>Regional Oriente: Generar los informes de las ordenes de trabajo relacionadas con las actividades realizadas de las ordenes de trabajo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Orden de trabajo No.20217090001854, Expedientes No. 20217094403000140E generada el 29 de noviembre con un término de 8 días 2. Orden de trabajo No. 20207090001654, Expediente No 20217094403000127E, generada el 29 de octubre de 2021 con un término de 30 días. 	<p>Informe elaborado y reportado en el sistema</p>	<p>06/01/2022</p>

Descripción de la (s) causas (s)

A continuación, se describen las causas por las cuales se presentó la no conformidad menor:

Metodología análisis de causa 3 ¿por qué?

¿Por qué no se generaron los informes de las ordenes de trabajo del 29 de octubre y 29 de noviembre?

¿Por qué?: Porque no se ha definido de forma clara dentro de la metodología MVG.12 Guía Verificación Desarrollo Procedimiento Administrativo, el tiempo y oportunidad con la que cuentan los Oficiales de Migración para el desarrollo de los informes de orden de trabajo e informe de caso.

¿Por qué?: Porque en el formato MVF.01 Orden de Trabajo en lo descrito en el numeral 5° de las “Instrucciones Generales” indica que al término de las actividades se deberá realizar el correspondiente informe, dejando un espacio ambiguo para el usuario del formato si esto corresponde al finalizar la orden de trabajo o al finalizar la actividad diaria de verificación.

¿Por qué?: Porque este formato es de uso periódico de los funcionarios del proceso para adelantar las actividades de verificación, sin embargo, no se habla de tiempos específicos lo que puede genera espacio a demoras en el desarrollo de informes.

Conclusión: Establecer lineamientos claros en las guías procedimientos y formatos aplicables y difundir los mismos para aplicabilidad en todas las Regionales.

¿Por qué no se generaron las ordenes de trabajo para las actividades definidas a realizarse entre el 10 al 12 de diciembre relacionadas en el reporte de actividades semanales de verificación?

¿Por qué?: Porque se presentaron novedades con otras autoridades toda vez que dicha planificación involucra actores como Policía ICBF entre otros.

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 se realizan en el marco del Grupo Especial Migratorio que es articulado interinstitucionalmente.

¿Por qué?: Porque las competencias de cada Entidad tienen un alcance especial por Constitución y normas relacionadas.

Conclusión: Establecer un campo de novedades cuando por temas de fuerza mayor no sea posible cumplir con la planificación de las actividades de verificación.

Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Emitir memorando a todas las regionales en donde se indiquen los lineamientos frente a la oportunidad en el desarrollo de los informes derivados de las órdenes de trabajo y su registro en el sistema Platinum.	Memorando firmado y remitido a las Direcciones Regionales	31/01/2022
Realizar la actualización de la guía MVG.12 Guía Verificación Desarrollo Procedimiento Administrativo, describiendo en el numeral los tiempos de entrega de los informes de trabajo cuando aplique su desarrollo.	Guía modificada adoptada	31/02/2022
Realizar la actualización del formato MVF.01 Orden de Trabajo para incorporar en el numeral 5° de las instrucciones generales los plazos para el desarrollo de los informes correspondientes.	Formato modificado y adoptado	31/02/2022
Implementar un formato estándar de planificación para las actividades de verificación en donde se puedan identificar los cambios sobre la misma por novedades de los demás actores o propios de la Entidad, generando trazabilidad sobre los mismos.	Formato modificado y adoptado	31/03/2022
Incluir dentro de la evaluación regional por medio de las auditorías de calidad la revisión del cumplimiento de los lineamientos del proceso de verificación migratoria en materia de elaboración de informes relacionados con las órdenes de trabajo y la planificación y cambios sobre las actividades de verificación.	Informe de resultados de auditoría	30/09/2022

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 o ISO 9001:2015	Requisito(s): 9.2.1 a 1y 2
Descripción de la no conformidad: Se evidencia que la organización no ha llevado a cabo auditorias internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de calidad es conforme con los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad y con los requisitos de a norma internacional.		
Evidencia: En la auditoria interna realizada ente 12 de julio al 30 de agosto de 2021 no se evidencia auditado los procesos de: Talento humano, Gestión de tecnología, Gestión administrativa, Gestión comunicaciones y Gestión mejora para evaluar la conformidad del proceso con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, En los procesos misionales evaluados en las regionales no se evidencia verificado el cumplimiento del requisito 8.5 Se evidencia programa anual de auditorias internas de calidad EVGCIF.13 en el cual no se evidencia programado todos los procesos.		
Corrección	Evidencia de Implementación	Fecha
Incluir en el programa anual de auditorías internas de calidad de la vigencia 2022 todos los procesos de la Entidad	Programa anual aprobado por comité	31/03/2022
Descripción de la (s) causas (s) A continuación, se describen las causas por las cuales se presentó la no conformidad menor: Metodología análisis de causa 3 ¿por qué? ¿Por qué?: Por limitaciones de personal capacitado en la NTC ISO 9001, lo que condujo a realizar una priorización de procesos y regionales a auditar. ¿Por qué?: A medida que se han presentado novedades de personal como renuncias o traslados se ve afectado el ejercicio de auditoría en cada vigencia, encontrando para esta última otra limitante como lo fue la pandemia y la afectación en los funcionarios y los procesos. ¿Por qué?: Porque son muy pocos los funcionarios certificados en la NTC ISO 9001 en su versión 2015. Conclusión: Fortalecer el equipo auditor en materia de calidad y extender la auditoría a todos los procesos y regionales de la Entidad.		
Acción correctiva	Evidencia de Implementación	Fecha
Continuar con las gestiones de certificación en NTC ISO 9001 a un estimado de 20 funcionarios.	Certificados	31/01/2022

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



Preparar el programa anual de las auditorías internas de calidad donde se incorporen todos los procesos (Calidad y Gestión).	Programa elaborado y acta de aprobación	31/03/2022
Incorporar en los planes de auditoría todos los numerales de la norma aplicables a los procesos de la Entidad.	Plan de auditoría interna de calidad	31/03/2022
Generar una capacitación en materia de los elementos clave en auditoría para evaluar de forma adecuada la eficacia del sistema y su conformidad.	Capacitación a grupo de auditores	31/04/2022

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

Consulte la [Guía para la solución de no conformidades](https://www.icontec.org/%e2%80%8bdocumentos-servicios-icontec/) en la ruta <https://www.icontec.org/%e2%80%8bdocumentos-servicios-icontec/> en el link Evaluación de la conformidad.

Ruta: www.icontec.org Nuestra compañía – Documentos servicios – Evaluación de la conformidad.

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 por esquema detectadas en esta auditoría: (0) 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 R-PS-007) hasta: 2021-12-17	
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique N.A	
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 R-PS-007.	
En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad ____N/A____ y el requisito al que fue reportada ____N/A____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.	
Nombre del Representante de la Organización:	Firma:
ANA CARLOTA ARIAS SCHICKLER Jefe Oficina Asesora de Planeación (e)	

CONFIRMACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PARA REALIZAR AUDITORIA CON EL APOYO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS		
1	Medio(s) tecnológico(s) empleado(s):	X TEAMS <input type="checkbox"/> OTRA Cuál? WhatsApp
2	¿Cuáles actividades de la auditoria o procesos del SG fueron realizados en forma remota?	Todos los procesos definidos en el plan
3	¿El tamaño del muestreo fue suficiente y la organización estaba preparada para suministrar las evidencias solicitadas por este medio? En los casos en los que se haya dado la unión de dos eventos de auditoria, la muestra de los requisitos y procesos a auditar asociados con el control operacional fue suficiente?	x 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?	WhatsApp
5	¿El tiempo fue suficiente para abarcar todo lo planificado?	x SI <input type="checkbox"/> NO
6	¿La conexión por medio de la herramienta tecnológica permitió dar inicio y desarrollar la auditoria de	x SI <input type="checkbox"/> NO

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



	acuerdo con los tiempos previstos en el plan de auditoría?	
7.	¿Se concluye que se cumplieron los objetivos de la auditoría?	x SI <input type="checkbox"/> NO

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? Justifique su respuesta: Para el alcance definido en la primera hoja, las actividades se están realizando de manera normal en los puntos de entrada y salida del país, las actividades se pudieron verificar por medios remotos con el uso de teléfonos y aplicación WhatsApp.	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: No Nota: en caso de que su respuesta sea SI comuníquese con la UT para establecer el proceso a seguir).		x

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



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.	x	
12	En los casos en que se haya autorizado por parte de la UT realizar cambio de modalidad de parcialmente remoto a totalmente remoto con la participación de un profesional de apoyo, ¿se comunicó a la organización el rol del profesional de apoyo? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO No aplica ¿Se cuenta con el consentimiento de la organización, incluyendo el compromiso con el suministro de los medios tecnológicos requeridos para asegurar la conectividad? x SI <input type="checkbox"/> NO	x	
13	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		

ANEXO 5

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