

Somos **calidad**,
somos **competitividad**,
somos **confianza**.



F-PS-293
Versión 07

Página 1 de 22

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

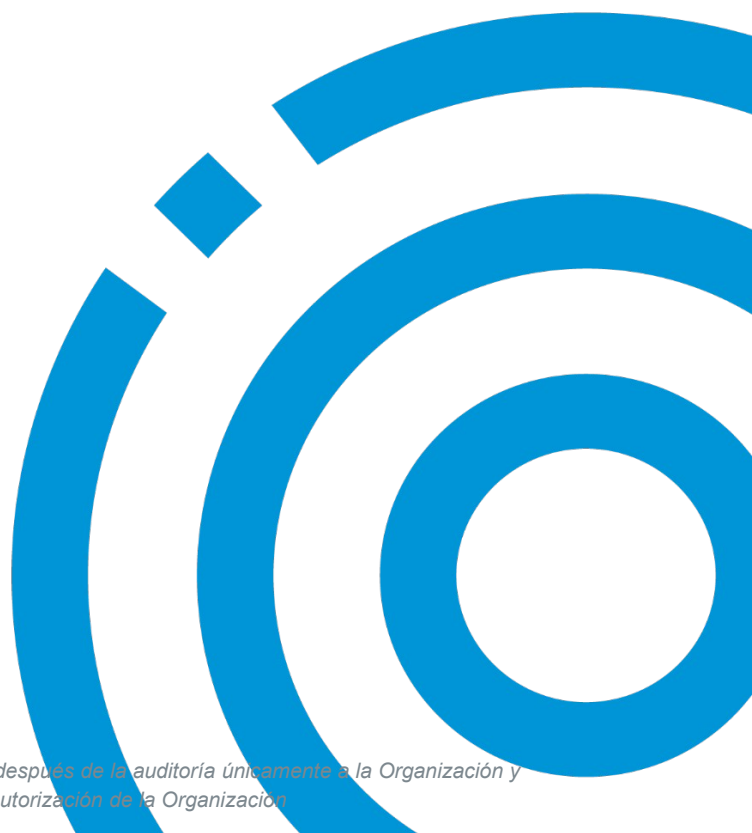


icontec

Huella de confianza.

icontec.org

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:

ISO 9001:2015: Avenida Calle 26 No. 59 - 51 Edificio Argos Torre 3, Piso 4, Bogotá D.C.,
Cundinamarca, Colombia

ISO 9001:2015

#Sitios permanentes adicionales	Sedes y direcciones de los sitios permanentes	Localización (Ciudad-País)	Actividades del alcance del sistema de gestión, desarrollados en este sitio
1	Calle 26 No.103-9 Aeropuerto elDorado	Bogotá D.C., Cundinamarca , Colombia	ProceProcesos de control migratorio y verificación migratorias de extranjería y verificación migratoria
2	Calle 9 no. 9 – 62	Leticia, Amazonas, Colombia	Procesos de Extranjería, Control Migratorio y Verificación Migratoria.
3	Calle 19 no. 80A-40 Barrio BelénLa Nubia	Medellín, Antioquia, Colombia	Procesos de Extranjería, Control Migratorio y Verificación Migratoria.
4	Carrera 20 B no. 29-18 Barrio Piede la Popa	Cartagena, Bolívar, Colombia	Procesos de Extranjería, Control Migratorio y Verificación Migratoria.
5	Avenida 30 de Agosto No. 26-37	Pereira, Risaralda, Colombia	Procesos de Extranjería, Control Migratorio y Verificación Migratoria.
6	Calle 5 # 4-48 Barrio Centro	Riohacha, La Guajira, Colombia	Procesos de Extranjería, Control Migratorio y Verificación Migratoria.
7	Calle 17 no. 29-70	Pasto, Nariño, Colombia	Procesos de Extranjería, Control Migratorio y Verificación Migratoria.
8	Avenida 3 A Norte No. 50N-20Barrio La Flora	Santiago de Cali, Valle del Cauca, Colombia	Procesos de Extranjería, Control Migratorio y Verificación Migratoria.
9	Calle 22 no. 8 - 47 Zona industrial	Cúcuta, Norte de Santander, Colombia	Procesos de Extranjería, Control Migratorio y Verificación Migratoria.
10	Carrera 21 no. 17 – 73	Arauca, Arauca, Colombia	Procesos de Extranjería, Control Migratorio y Verificación Migratoria.
11	Calle 100 # 11B-27 RegionalAndina.	Bogotá D.C., Cundinamarca , Colombia	Procesos de extranjería y verificación migratoria
12	Carrera 10 No. 3-92	Providencia,	Procesos de extranjería, Control Migratorio

		Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, Colombia	y verificación migratoria
13	Carrera 42 # 54-77 / Barrio ElRecreo.	Barranquilla, Atlántico, Colombia	Procesos de Extranjería, Control Migratorio y Verificación Migratoria.

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:

ISO 9001:2015

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: 36 , CS 36-0

1.6. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: ISO 9001:2015

1.7. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre:	MARIA ALEJANDRA QUIROGA FANDIÑO
Cargo:	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN (E)
Correo electrónico:	maria.quiroga@migracioncolombia.gov.co

1.8. TIPO DE AUDITORÍA:

ISO 9001:2015 Renovación

Es organización multisitio:	No
Auditoría Integral: No, Auditoría Combinada: No	

1.9. Tiempo de auditoría	FECHA	Días de auditoría
Etapas 1 (Si aplica)	N/A	
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2023-10-18	0.5
Auditoría remota	N/A	
Auditoría en sitio	2023-10-23	3

1.10. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	German Nava Gutierrez Coordinador Lider ISO 9001:2015
Auditor	ALVARO PERDOMO ISO 9001:2015 OMAR GUILLERMO VELANDIA APARICIO ISO 9001:2015
Experto Técnico	N/A
Observador	

1.11. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN

Código asignado por ICONTEC	SC-CER574562
Fecha de aprobación inicial	2017-12-13
Fecha de próximo vencimiento:	2026-12-12

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.

3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1?

NA

3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios.

Si

2023-10-23: Sede Central-Avenida Calle 26 No. 59 - 51 Edificio Argos Torre 3, Piso 4, Bogotá D.C.

Calle 100 #118-27 Regional Andina, Bogotá D.C

Avenida 3A Norte #50N20, Santiago de Cali

2023-10-24: Sede Central-Avenida Calle 26 No. 59 - 51 Edificio Argos Torre 3, Piso 4, Bogotá D.C.

Calle 100 #118-27 Regional Andina, Bogotá D.C.

Sede Central-Avenida Calle 26 No. 59 - 51 Edificio Argos Torre 3, Piso 4, Bogotá D.C.

Regional Antioquia - Chocó, Calle 19 #80A40, Medellín

2023-10-25: Sede Central-Avenida Calle 26 No. 59 - 51 Edificio Argos Torre 3, Piso 4, Bogotá D.C.

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

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones. Por cuanto los equipos que son utilizados para la prestación de los productos y servicios como son: lectoras de documentos de página, monitor, CPU, software (aplicaciones del sistema de información PLATINUM), esclusas para el control migratorio automático, equipos de laboratorio (estéreo microscopios, video comparadores espectrales), y estaciones de enrolamiento booking (huellas dactilares, firma y fotografía) no requieren condiciones ambientales controladas, o establecimiento de factores que influyan su resultado dentro de variables de incertidumbre de medición. 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios. Los productos y servicios se adecuan a conceptos y procedimientos internacionales de acuerdo a las necesidades migratorias de Colombia y a la normatividad nacional. Numeral 8.4.1.c). Los productos y servicios que presta Migración Colombia a los ciudadanos nacionales y extranjeros son proporcionados directamente por la organización.

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

NA

3.11. Es una auditoría de ampliación o reducción de alcance de certificación o de cubrimiento de sitios permanentes

No

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

NA

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

Decreto 4062 de 2011 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública que crea la

Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.

Plan Nacional de Desarrollo “Colombia potencial mundial de la vida”, aprobado en mayo de 2023.

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

La aplicación de la Resolución 4237 de 2021 que separa de la Gestión Control Disciplinario las funciones

de instrucción disciplinaria, que siguen en este proceso y la de juzgamiento que pasa a la Oficina

Jurídica.

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?

NA

3.16. ¿Se tienen actividades, productos y servicios declarados en el alcance del certificado que han sido tercerizados con proveedores o contratistas?

No

3.16. ¿En caso afirmativo, se encontraron controlados los proveedores o contratistas de estas actividades, productos y servicios?

NA

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

No

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

No

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

NA

3.20. ¿Aplica reactivación para este servicio?

No

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.

NA

3.22. Esta auditoría fue testificada por el Organismo de acreditación

NA

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.

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

Auditor GERMAN NAVA G.

Direccionamiento Estratégico

La implementación del modelo MIPG, el cual por ser transversal a los sistemas de gestión, apoya de manera importante al Sistema de Gestión de la Calidad, el cual a su vez también desarrolla de manera particular y específica los elementos de calidad en relación con el modelo MIPG.

El Plan Nacional de Desarrollo “Colombia potencia mundial de la vida”, aprobado en mayo de 2023, el cual es un marco de referencia para la ejecución y acción de las todas las estrategias y objetivos trazados para las Entidades Gubernamentales entre ellas Migración Colombia.

El seguimiento y control de los indicadores definidos para los procesos y su cumplimiento dentro de los rangos establecidos en el sistema, como un elemento clave para alcanzar los logros trazados y como un punto de referencia para la mejora continua del mismo sistema.

El manejo y control de los mapas de riesgos por los planes de acción adecuados a las necesidades del entorno y particularmente por el tratamiento de riesgos adicional para reforzar los resultados.

Las campañas trimestrales mediante el uso del correo electrónico, que se realizan corporativamente para la difusión del sistema, con énfasis en todas las dimensiones del Sistema Integrado de Gestión y que incluyen lo relacionado con calidad.

Regional Andina – Gestión Verificación Migratoria

Las plataformas SIRE y Platinum, la primera como un sistema de registro e información de extranjeros que han estado en el país y la segunda con la información de la salida y entrada de extranjeros al país, con todo su historial, lo cual apoya la gestión y control de personas extranjeras en Colombia.

Gestión de Mejora

Los cambios en el mapa de riesgos e indicadores, que se traducen cada uno en planes de mejora y que se llevan a los procesos, si es el caso, consolidando la línea de acción de orientación a la mejora permanente,

Las hojas de vida de cada uno de los indicadores establecidos en el sistema, que permiten tener una historia de su definición y evolución en el tiempo y los cambios en relación con el entorno y las necesidades de las partes interesadas y como retroalimentación para cada vez que se requieran redefinirlos.

Sede Central - Gestión Relación con la Ciudadanía

La definición de formatos para recibir las PQRDS que no solamente se diseñaron para ser diligenciadas por los adultos, si no que se hizo uno para que los niños, que forman una parte importante de la migración, pudieran expresar sus necesidades y percepciones con una metodología adecuada a su edad.

La realización por segunda vez en el mes de octubre de una encuesta sobre las experiencias del ciudadano, con un formulario de 10 preguntas, que cubren todos los servicios y que permitirán con un alcance universal y transversal, establecer acciones sobre fallas de los servicios y oportunidades de mejora sensibles para los usuarios y ciudadanos.

La mejora con la nueva plataforma de PQRDS, con la información en la nube para una mejor preservación y acceso y que tiene un más fácil acercamiento de y con el ciudadano, por las facilidades de acceso, consultas online y posibilidad de respuestas más oportunas.

Se tiene una plataforma e-learning que permite acceder de una manera mas flexible a la formación impartida por la organización a todos sus funcionarios, lo que permite una mayor cobertura y un horario disponible para cada situación de los empleados.

Gestión Documental

El proyecto de inversión de \$3000 millones para fortalecimiento de la administración del histórico de la documentación, en asuntos relacionados con infraestructura física y relativos a la tecnología del manejo documental, con lo cual se mantendrá y preservará la historia institucional y del país en asuntos relativos a la migración.

Gestión de Control interno

El programa de auditoría interno que refleja todas y cada una de las actividades y los procesos por auditar en el año, así como los auditores internos que participarán y que se presenta el Comité de Control Interno, que es quien lo aprueba, garantizándose un compromiso y disponibilidad para la efectiva realización de las mismas.

Gestión Contractual

La realización del informe periódico de seguimiento al plan de adquisiciones, que se entrega al nivel directivo y las áreas solicitantes de las adquisiciones, con lo cual se verifica la gestión y se permite de otra parte la toma de decisiones oportunas para el logro de los objetivos del proceso.

Gestión Control Disciplinario

La aplicación de la Resolución 4237 de 2021 que separa de la Gestión Control Disciplinario las funciones

de instrucción disciplinaria, que siguen en este proceso y la de juzgamiento que pasa a la Oficina

Jurídica, que garantiza una mayor imparcialidad y transparencia en el trámite de la gestión disciplinaria interna.

Auditor ALVARO PERDOMO

Regional Andina – Gestión Extranjería

El propósito de brindar servicios de calidad, ágiles, confiables y transparentes a los ciudadanos nacionales y extranjeros que requieren los documentos de migración y extranjería para que accedan a los derechos y cumplimiento de los deberes en el territorio nacional, de conformidad con los lineamientos impartidos.

Se cuenta con la definición de los lineamientos, herramientas y protocolos para los tramites por parte de la Subdirección de Extranjería, para la expedición de documentos, así como el registro del reporte de la no entrega por parte del Centro Facilitador de Servicio Migratorio, aplicando los controles necesarios para la seguridad de la información.

La atención de las solicitudes de expedición de documentos de migración y extranjería verificando el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con los lineamientos establecidos en los procedimientos asociados al proceso, así como las solicitudes de información tanto de ciudadanos y de entes externos, de acuerdo con los lineamientos establecidos en los documentos asociados al proceso.

El indicador nacional de la calidad de los documentos producidos en extranjería, como resultado de la implementación de estrategias innovadoras y buenas practicas para fortalecer la gestión migratoria y alcanzar el reconocimiento de los usuarios sobre el buen servicio, con un resultado del 98.5% en la calidad de los documentos. Igualmente, el indicador de certificados expedidos con relación a los solicitados estaba en 99.9%, los permisos temporales de permanencia aprobados con un índice de cumplimiento del 94,6%.

El control de las Salidas No Conformes, porque se han identificado los errores y fallas tabulados estadísticamente, en cada uno para análisis de las SNC, con un indicador del 0,72% sobre un total de 55.871 servicios, lo que evidencia una baja incidencia de errores y fallas.

Gestión Financiera

La función de ejecutar y controlar de manera eficiente y transparente los recursos monetarios de la Entidad, a través del plan de acción, con fin de gestionar el reconocimiento y revelación de los hechos económicos con la debida razonabilidad y oportunidad, aplicando los controles del plan anticorrupción y calidad, generando unos estados financieros conforme a las normas legales vigentes.

La tarea de realizar y analizar la proyección de ingresos de la vigencia con el fin de identificar los recursos propios de la entidad, emitir alertas tempranas a los supervisores y gerentes de procesos con el fin de monitorear la ejecución presupuestal, validar y controlar la gestión de los recursos a través de las conciliaciones bancarias, verificar la pertinencia de la actualización del manual de políticas contables de la entidad.

El dictamen de la Contraloría General de la República correspondientes a las vigencias 2018, 2019, 2020 y 2021 y la evaluación del control interno, con una calificación consolidada de 1.133 que lo ubica en el rango eficiente, en cuanto al diseño y efectividad de los controles arroja una calificación de 1.027 evaluándolo como adecuado, el concepto de la evaluación realizada fue sin reserva, toda vez que la entidad adelanto sus operaciones en cumplimiento de los principios de la gestión fiscal.

Control proveedores

La planificación del proceso porque incluye el programa de adquirentes, el plan de transición a energía limpias en los inmuebles propios de la entidad a través de sistemas fotovoltaicos, actualizar las guías y documentos asociados a la gestión de seguridad física de la UAEMC, formular e implementar el plan de gestión ambiental de la UAEMC.

Los principios de la contratación estatal están regidos por la función administrativa, la gestión fiscal, la capacidad jurídica para contratar, las inhabilidades e incompatibilidades, la vigilancia y control de la ejecución contractual, el plan de adquisiciones, los regímenes especiales y sancionatorios, entre otros, los cuales son la base de la guía para que los supervisores e interventores de contratos, apliquen los controles y aprueben la finalización y cierre de los contratos.

El proceso de gestión contractual porque incluye los principios, en cuanto a transparencia, economía, responsabilidad, selección objetiva, debido proceso, supremacía de lo sustancial sobre lo formal, adicionalmente se aplican los principios de la función administrativa, tales como igualdad, moralidad, celeridad, imparcialidad, publicidad, entre otros.

Los indicadores incluyen la medición de la oportunidad y efectividad en la atención de servicios administrativos, con base en las solicitudes recibidas vs las solicitudes atendidas, con un índice de atención del 100.0%, los servicios de transporte con un indicador del 100.0%. También se monitorea el análisis de la tendencia de los siniestros por cada una de las seccionales.

Auditor OMAR G. VELANDIA A.

Regional Santiago de Cali - Gestión Control Migratorio

La inversión realizada en el sistema BIOMIG y la gestión de los responsables de este proceso, ha permitido aumentar significativamente el uso de este sistema de identificación biométrica en 2023 en relación con su uso en 2022, disminuyendo los tiempos de los usuarios en el proceso de gestión de control migratorio y aumentando su satisfacción.

El análisis de la información relacionada con el uso del sistema BIOMIG por parte del contratista INCOMELEC, ya que al identificar las causas de las fallas se generan planes de acción para la mejora del sistema.

La implementación del sistema informático PLATINUM, permite la recuperación de información relevante en cualquier etapa del proceso.

Regional Santiago de Cali - Gestión Relación con la Ciudadanía

La competencia evidenciada en la auditoría por parte de la persona que recibe por ventanilla a los usuarios, ya que al brindar orientación clara y precisa permite que el usuario quede satisfecho con este primer contacto. Esta labor es realizada por un contratista (BPM CONSULTING).

El agendamiento de las citas usando medios tecnológicos, ha permitido mejorar la organización y evitar congestión en la prestación del servicio mejorando la satisfacción del usuario.

En la auditoría se entrevistó al ciudadano chileno Iván Leopoldo Belair quien estaba solicitando un certificado de movimiento migratorio. Este ciudadano chileno está muy satisfecho con el servicio recibido desde 2016 por MIGRACIÓN COLOMBIA, resaltando la oportunidad en la atención, la amabilidad, la colaboración y la información clara y precisa que ha recibido.

Regional Santiago de Cali - Gestión Verificación Migratoria

Los diferentes controles establecidos e implementados en este proceso y la competencia del personal, minimizan la posibilidad de no dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

Regional Antioquia-Chocó - Gestión Relación con la Ciudadanía

En la auditoría se entrevistó a la ciudadana Colombiana Alina María que reside en Alemania, quien manifestó su satisfacción con el servicio recibido, con la única observación de mejorar el servicio telefónico.

Regional Antioquia-Chocó - Gestión Verificación Migratoria

Los diferentes controles establecidos e implementados en este proceso y la competencia del personal, minimizan la posibilidad de no dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

La implementación de las herramientas informáticas PLATINUM y SIRE, ya que mediante el cruce de información de las bases de datos de estas dos plataformas, se pueden identificar inconsistencias.

Gestión de Comunicación

La inversión realizada en la página Web, ya que al ser más dinámica apoyándose con diferentes videos y al incluir el componente de experiencia de usuario, se cumple con el objetivo de mejorar la comunicación con los clientes internos y externos.

Gestión Jurídica

Los diferentes controles establecidos e implementados en este proceso y la competencia del personal, minimizan la posibilidad de no dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

Las herramientas informáticas implementadas, ya que permiten recuperar información relevante en cualquier etapa del proceso.

4.2. Oportunidades de mejora

4.2 Oportunidades de mejora

Auditor GERMAN NAVA G.

Direccionamiento Estratégico

Garantizar la coherencia de la información en todos los medios, debido a que en el contenido de actas de comités se reporta una información relevante en cuanto a lo gestionado y lo pendiente que en ocasiones no coinciden con información publicada por otros medios, es el caso de unos indicadores reportados que no aparecen en acta, pero en la intranet si se encuentran.

Realizar evaluaciones de impacto de las campañas visuales en correo electrónico, como la hecha sobre las dimensiones del SIG, para conocer si las estrategias de comunicación como ésta, realmente tienen los resultados planeados.

Regional Andina

Materializar el cambio de sede de la Regional debido a las fallas estructurales que presenta el edificio posiblemente por la construcción de un edificio aledaño, que generó inclinación del edificio y también porque se presentan algunas grietas en la edificación.

Gestión de mejora

Revisar y analizar las salidas de los diferentes procesos que constituyen entradas de otros y verificar el enfoque en cada caso para generar la información mas relevante de tal manera que haya mayor generación de valor agregado en estas interacciones.

Mejorar las herramientas y metodologías para acceder de manera más fácil a la información del sistema, porque en algunas oportunidades se dificulta conseguirla, aunque se encuentra finalmente.

Gestión Relación con la Ciudadanía

Verificar la condición del Contact Center en relación con la información que se recoge y se brinda al ciudadano vía telefónica, la cual en oportunidades se define como de difícil acceso.

Gestión Talento Humano

Ver en la caracterización del proceso y extensivamente a los demás procesos, la coherencia de las actividades definidas, ya que se detectó que en el Planear no se menciona el plan de entrenamiento, que se relaciona en el HACER.

De manera extensiva a todos los procesos revisar la documentación que esta autorizada a usar el logo de la certificación de ICONTEC, de la misma manera que sea el logo actualizado. Programar el cambio de IQNet de acuerdo con los tiempos de transición establecidos por ICONTEC.

Gestión de control interno

Tomar acciones para evitar que algunas de las no conformidades detectadas en las auditorías internas no se cumplan en sus cronogramas definidos y se esten por esto solicitando prórrogas, algunas reiteradas, para su cumplimiento.

Auditor ALVARO PERDOMO

Sede Andina – Extranjería

Como parte de la seguridad de la información y debido al entorno existente en cuanto a los posibles ataques cibernéticos y hackeo a las plataformas, conviene tomar medidas preventivas haciendo visible en las matrices de riesgos de los procesos misionales y de soporte, el riesgo de continuidad de la operación (ISO 22301), teniendo en cuenta que se trata de un riesgo transversal para toda la entidad.

Dejar registros de información en las matrices de riesgos de los procesos o en otras instancias, sobre las actividades de seguimiento y monitoreo de los riesgos, con el fin de haya trazabilidad sobre el cumplimiento de esta tarea y así mismo contar con evidencia de la participación de los líderes de cada proceso.

Es importante la oportunidad de mejora en cuanto a revisar la información que contienen las matrices de riesgos, alguna de ella resulta no relevante o redundante o que no se debería incluir en las matrices, debido a que se recargan de información, haciéndolas más densas y difíciles de entender y gestionar.

Es importante tener en cuenta la diferenciación entre el tratamiento de las Salidas No Conformes SNC y el tratamiento de los riesgos, ya que las SNC naturalmente corresponden a las fallas y errores en los procesos, que pueden materializar los riesgos, por tanto, deberían figurar como causas y sobre las cuales se deberían identificar los controles del riesgo.

En las matrices de Salidas No Conformes SNC, se debería incluir los criterios a tener en cuenta para darles tratamiento, en cuanto a la necesidad de aplicar acciones correctivas o preventivas, dependiendo de la criticidad o importancia de las SNC.

En la atención al usuario en el front office, sería conveniente considerar la aplicación de alguna herramienta para la percepción de la satisfacción sobre el servicio, debido a la conveniencia de hacerlo “en caliente”, en lugar de aplicar encuestas posteriores, las cuales tienen una alta probabilidad de no reflejar la realidad de la calidad del servicio prestado.

En el seguimiento de los indicadores de los procesos, conviene incluir en el análisis de los resultados, la tendencia con relación al año anterior, lo cual puede suministrar una retroalimentación importante, en lugar de limitarse exclusivamente a los resultados del presente año.

Gestión Financiera

Se deberían tener en cuenta criterios para darle tratamiento a las causas de las PQRS, asociándolas con las Salidas No Conformes SNC y los riesgos, definir criterios para aplicar acciones correctivas y preventivas a las PQRS, perfilar porcentualmente las estadísticas por tipo de queja o causas para el análisis del tipo de tratamiento que se debe aplicar.

Auditor OMAR G. VELANDIA A.

Regional Santiago de Cali - Gestión Control Migratorio

Revisar y ajustar las actividades del PHVA en la caracterización del proceso, de manera que permita visualizar todas las actividades realizadas actualmente en el proceso. La descripción de las actividades del PHVA son muy genéricas y no describen todos los controles que tiene el proceso.

Reforzar en el concepto, identificación y formalización de las salidas no conformes.

Aprovechamiento de esta información para la generación de un nuevo indicador relacionado con los costos de no calidad debido a los reprocesos, cuando son identificadas estas salidas no conformes.

Revisar y ajustar la fórmula de cálculo del indicador de compromiso de calidad en los registros administrativos y del indicador de salidas no conformes, para garantizar mayor objetividad en los resultados obtenidos. Las metas de los indicadores deberían estar basadas en el comportamiento histórico del proceso, que sean retadoras pero que se puedan cumplir.

Regional Santiago de Cali - Gestión Relación con la Ciudadanía

Revisar y ajustar las actividades del PHVA en la caracterización del proceso, de manera que permita visualizar todas las actividades realizadas actualmente en el proceso. La descripción de las actividades del PHVA son muy genéricas y no describen todos los controles que tiene el proceso

Mejorar el análisis de las quejas y reclamos recibidos, para la generación de acciones correctivas cuando estas quejas y reclamos son repetitivos, para garantizar su disminución.

Regional Santiago de Cali - Gestión Verificación Migratoria

Revisar y ajustar las actividades del PHVA en la caracterización del proceso, de manera que permita visualizar todas las actividades realizadas actualmente en el proceso. La descripción de las actividades del PHVA son muy genéricas y no describen todos los controles que tiene el proceso

Reforzar en el concepto, identificación y formalización de las salidas no conformes.

Aprovechamiento de esta información para la generación de un nuevo indicador relacionado con los costos de no calidad debido a los reprocesos, cuando son identificadas estas salidas no conformes

Regional Antioquia-Chocó - Gestión Relación con la Ciudadanía

Mejorar el análisis de las PQRS del informe mensual regional de servicio al ciudadano ya que siempre se registran las mismas causas de demora en la respuesta al grupo de trámites especiales y a la dificultad para descargar los certificados digitales. La generación de planes de acción para estas causas permitiría su disminución.

Reforzar en los canales para recibir las PQRS ya que solo se están recibiendo de la ciudad de Medellín y la mayoría por medio de la plataforma Web.

Agilizar en el arreglo del baño de la zona de atención al ciudadano ya que en el momento de la auditoría llevaba 8 días tapado.

Regional Antioquia-Chocó - Gestión Verificación Migratoria

Las metas de los indicadores de gestión deberían estar basadas en el comportamiento histórico del proceso. Estas metas deberían ser retadoras. La meta del indicador de porcentaje de salidas no conformes es que debe ser menor al 1%, y el trimestre que tiene mayor porcentaje en 2023 es el tercero con 0.001%.

Revisar la posibilidad de que el indicador de salidas no conformes sea complementado con un indicador que mida el costo de los reprocesos cuando son identificadas las salidas no conformes.

Regional Antioquia-Chocó - Gestión Extranjería

Revisar y ajustar la fórmula de cálculo del indicador de número de solicitudes de PTP tramitadas, para garantizar mayor objetividad en los resultados obtenidos.

Mejorar el análisis de causas de las salidas no conformes, para la generación de acciones correctivas para las causas más repetitivas, que ayuden a su disminución.

Gestión Tecnológica

Mejorar la organización y aseo del centro DATA CENTER para garantizar la preservación de los equipos y mejorar la seguridad de la información. En la auditoría se encontraron elementos como una escalera que no debería estar en este sitio. También se encontró una de las dos lámparas de emergencia desconectada.

Incluir las plantas eléctricas de emergencia en el cronograma anual de mantenimiento preventivo. Aunque este mantenimiento no sea responsabilidad del proceso, es conveniente realizar la gestión para garantizar su realización oportuna y asegurar la continuidad del servicio en caso de cortes largos de energía eléctrica.

Aprovechamiento de la mesa de ayuda para la generación de nuevos indicadores relacionados con el tiempo de respuesta, tiempo de solución, calidad y satisfacción del cliente, para los soportes solicitados por los clientes internos.

Gestión de Comunicación

Actualmente se cuenta con indicadores de gestión de cumplimiento de actividades programadas. Revisar la posibilidad de complementarlos con indicadores que midan el impacto de las campañas de comunicación implementadas.

Revisar la posibilidad de que la matriz de riesgos y oportunidades de los procesos, sea una matriz infinita, para facilitar la evidencia de la eficacia de los planes de acción cuando se abordan los riesgos y oportunidades

Gestión Jurídica

Revisar y ajustar las actividades del PHVA en la caracterización del proceso, de manera que permita visualizar todas las actividades realizadas actualmente en el proceso. La descripción de las actividades del PHVA son muy genéricas y no describen todos los controles que tiene el proceso.

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

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
Durante el año (tres primeros trimestres) se han recibido 61702 PQRS en total. De estas 8504		

(13.8%) son reclamos y 2084 (3.4%) son quejas.		
Mala atención al ciudadano.Extralimitación de funciones	Falta de aplicación de los procedimientos y capacitación.	Se hace investigación interna al funcionario y se retroalimenta sobre la misma. Se informa al ciudadano de las acciones tomadas.

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, ISO 45001

No aplica.

5.1.3. Incluir las retiradas de producto del mercado para ISO 9001, NTC 5830, ISO 22000 y FSSC 22000

No aplica.

5.1.4. Incluir la ocurrencia de incidentes (accidentes o emergencias) en los sistemas de gestión que aplique y explique brevemente cómo fueron tratados

No aplica.

5.1.5. 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 aplica.

5.1.6. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado?

No

5.1.7. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?

Si

5.1.8. ¿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

SI

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

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

Si

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento	NA	NA
1ª de seguimiento del ciclo	2	8.5.1.c), 9.2.1.a)1y2
2ª de seguimiento del ciclo	0	---
Renovación	0	---
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación)		
Auditoría de ampliación		

5.3. Análisis del proceso de auditoría interna

Programa de auditorías internas de calidad realizado el 28 de agosto de 2023, en el cual participaron dos auditoras internas calificados y además contó con la participación de una auditora en observación, los auditores internos además no tenían novedades administrativas y también se verificó que no pertenecieran al proceso que iban a evaluar. Se presentan estas condiciones al Comité de Control Interno para aprobación. La auditoría se adelantó de manera remota a través del enlace Google Meet.

Se cumplió con el procedimiento establecido para tal fin, en el cual se establece que cada auditor interno realiza su plan de auditoría y la revisión documental previa al proceso, lo que es aprobado por el Jefe Control Interno. Se comunica al proceso sobre la realización de la auditoría. Se hace una reunión de apertura, se tiene una lista de verificación o chequeo de la auditoría de calidad. Reunión de cierre donde se presenta el informe y finalmente se hace una Comunicación remitiendo el informe definitivo y encuesta de satisfacción del cliente.

No se tenían no conformidades pendientes de la auditoría interna previa y en la presente auditoría se detectó una no conformidad relacionada con la guía de riesgos. La orientación de la auditoría interna de acuerdo con directrices de ISO 19011, entre otros.

5.4. Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La Revisión por la Dirección se realiza en sesiones del Comité de Gestión y Desempeño, en sesiones que se realizan trimestralmente. Se resalta en este periodo la realización de las revisiones de Contexto Estratégico de la Entidad y la actualización de la Visión Institucional.

Se cubrieron todas las entradas de la Revisión por la Dirección, así como las salidas o resultados establecidos en la Norma ISO 9001:2015.

De la misma manera se evidenció la relación entre los resultados de la Revisión y su relación con las acciones de mejora.

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...)?

No

Solamente se usa en documentos internos definidos en procedimiento de manejo del logo de Certificación de Icontec

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

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?

No

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

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?

No.

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoria anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría?

No.

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

Fecha de la verificación complementaria
NA.

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

8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL R-PS-007

Se recomienda Renovar el Certificado	ISO 9001:2015			
Nombre del auditor líder: German Nava Gutierrez Coordinador Lider ISO 9001:2015	Fecha:	2023	12	03

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

Anexo 1	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas	NA
Anexo 2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión (En caso de que no aplique indicar en el cuadro N/A)	NA
Anexo 3	Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN	X NA

	SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN (Adjuntar el plan a este formato y el F-PS-654 FORMATO DE PROYECTOS EJECUTADOS Y EN EJECUCIÓN, cuando aplique)	
Anexo 4	Aceptación de los resultados de la auditoria firmada por la organización.	X
Anexo 5	Análisis de riesgos de auditorías de sistemas de gestión F-PS-946	NA
Anexo 6	Confirmación de cumplimiento de los objetivos de la auditoria con el uso de las TIC	NA
Anexo 7	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	NA
Anexo 8	Verificación de riesgos y requisitos para realizar auditorías con la participación de Expertos Técnicos	NA

ANEXO 1 CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS

Durante esta auditoría no se presentaron no conformidades

ANEXO 3 Plan de auditoría F-PS-530 PLAN DE AUDITORIA EN SITIO – SISTEMAS DE GESTIÓN

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



EMPRESA:	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION 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:	Leonardo Carvajal Hernandez		
Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Correo electrónico	Leonardo.carvajal@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, Migración automática, emisión de cédulas de extranjería, permiso temporal de permanencia, certificado de movimientos Migratorios, registro de extranjeros y medidas migratorias.			
Criterios de Auditoría ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión			
Tipo de auditoría: ☐ Inicial u otorgamiento ☐ Seguimiento ☒ Renovación ☐ Ampliación ☐ Reducción ☐ Auditorías especiales (Reactivación/extraordinaria) ☐ Extraordinaria ☐ Actualización / Migración ☐ Renovación (con restauración) ☐ Renovación (anticipada)			
Modalidad: ☒ Auditoría en sitio ☐ Auditoría parcialmente remota ☐ Auditoría totalmente remota			
Aplica toma de muestra por multisitio:	☒ Si ☐ No		
Sitio(s) a ser muestreado(s) en la presente auditoría:	Actividades del sistema de gestión/alcance a auditar en cada sitio durante la presente auditoría:		
Avenida 3A Norte #50N20, Santiago de Cali, Valle del cauca, Colombia	Procesos de extranjería, control migratorio y verificación migratoria		
Calle 19 #80A40, Medellín, Antioquia, Colombia	Procesos de extranjería, control migratorio y verificación migratoria		
Calle 100 #118-27 Regional Andina, Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia	Procesos de extranjería y verificación migratoria		
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	☐ Si ☒ No		

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO SISTEMA DE GESTIÓN



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

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

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

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

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

Los objetivos de la auditoría son:

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

Las condiciones de este servicio y las responsabilidades del equipo auditor se encuentran indicadas en el R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor Líder:	Germán Nava Gutiérrez - GNG	Correo electrónico	gnavag@icontec.net
Auditor:	Alvaro Perdomo - AP	Auditor	Omar Guillermo Velandia Aparicio - OGVA
Experto técnico:	NA		
Observador – Profesional de apoyo	NA		

Fecha/ Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2023-10-23	Sede Central-Avenida Calle 26 No. 59 - 51 Edificio Argos Torre 3, Piso 4, Bogotá D.C.				
	08:00	09:00	Reunión de apertura	GNG	Gerentes de Proceso y Equipo Planeación

**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)
	9:00	12:30	Gestión Direccionamiento Estratégico. ISO 9001: 4.1, 4.2, 4.3, 5.1., 5.2, 6.1, 6.2, 6.3, 9.3	GNG	Leonardo Carvajal Hernandez Jefe Oficina Asesora de Planeación Leonardo.carvajal@migracioncolombia.gov.co Magda Liliana Villanueva Quintero Coordinador Grupo Planificación y Desarrollo Organizacional Magda.villanueva@migracioncolombia.gov.co Ana Maria Ochoa Tabares Gestor del proceso ana.ochoa@migracioncolombia.gov.co Henry Santiago Guillen Cabrera Gestor del proceso henry.guillen@migracioncolombia.gov.co Daniel Javier Castillo Gestor Oficina Asesora de Planeación Daniel.castillo@migracioncolombia.gov.co Ruben Dario Ariza Gestor Oficina Asesora de Planeación Ruben.ariza@migracioncolombia.gov.co Maria Alejandra García Montero Gestora Oficina Asesora de Planeación maria.garcia@migracioncolombia.gov.co Sandra Marcela Cajamarca Gestora Oficina Asesora de Planeación sandra.cajamarca@migracioncolombia.gov.co
	12:30	14:00	Receso almuerzo	GNG	
2023-10-23	Calle 100 #118-27 Regional Andina, Bogotá D.C.				
	14:00	14:30	Recorrido instalaciones ISO 9001: 7.1.3	GNG	Luis Francisco Cante Cespedes luis.cante@migracioncolombia.gov.co Director Regional
	14:30	16:30	Gestión Verificación Migratoria ISO 9001: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 10.2	GNG	Luis Francisco Cante Cespedes luis.cante@migracioncolombia.gov.co Director Regional Adriana Cuervo adriana.cuervo@migracioncolombia.gov.co Coordinadora Grupo Verificaciones

**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)
					Observadores: Ruben Dario Ariza Gestor Oficina Asesora de Planeación Ruben.ariza@migracioncolombia.gov.co
	16:30	17:00	Balance diario	GNG	
2023-10-23	Avenida 3A Norte #50N20, Santiago de Cali				
	08:00	08:30	Recorrido instalaciones ISO 9001: 7.1.3	OGVA	
	08:30	12:00	Gestión Control Migratorio ISO 9001: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1	OGVA	María Fernanda Molina Beltrán maria.molina@migracioncolombia.gov.co Directora Regional Occidente Luis Ely Cucunuba luis.cucunuba@migracioncolombia.gov.co Coordinador Grupo Control Migratorio
	12:00	13:00	Receso almuerzo		
	13:00	14:30	Gestión Relación con la Ciudadanía ISO 9001: 4.4, 8.2.1, 9.1, PQRS	OGVA	María Fernanda Molina Beltrán maria.molina@migracioncolombia.gov.co Directora Regional Occidente Oscar Olguin oscar.holguin@migracioncolombia.gov.co Enlace
	14:30	16:30	Gestión Verificación Migratoria ISO 9001: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 10.2	OGVA	María Fernanda Molina Beltrán maria.molina@migracioncolombia.gov.co Directora Regional Occidente Ruben Dario Peña Casanova ruben.pena@migracioncolombia.gov.co Coordinador Grupo Verificación Migratoria
	16:30	17:00	Balance diario	OGVA	
2023-10-24	Sede Central-Avenida Calle 26 No. 59 - 51 Edificio Argos Torre 3, Piso 4, Bogotá D.C.				
	08:00	10:00	Gestión de mejora ISO 9001: 5.3, 6.1, 9.1, 10	GNG	Leonardo Carvajal Hernandez Jefe Oficina Asesora de Planeación Leonardo.carvajal@migracioncolombia.gov.co

**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)
					Magda Liliana Villanueva Quintero Coordinador Grupo Planificación y Desarrollo Organizacional Magda.villanueva@migracioncolombia.gov.co Ana Maria Ochoa Tabares Gestor del proceso ana.ochoa@migracioncolombia.gov.co Henry Santiago Guillen Cabrera Gestor del proceso henry.guillen@migracioncolombia.gov.co Daniel Javier Castillo Gestor Oficina Asesora de Planeación Daniel.castillo@migracioncolombia.gov.co Ruben Dario Ariza Gestor Oficina Asesora de Planeación Ruben.ariza@migracioncolombia.gov.co Maria Alejandra García Montero Gestora Oficina Asesora de Planeación maria.garcia@migracioncolombia.gov.co Sandra Marcela Cajamarca Gestora Oficina Asesora de Planeación sandra.cajamarca@migracioncolombia.gov.co
	10:00	12:00	Gestión Relación con la ciudadanía ISO 9001: 4.4, 8.2.1, 9.1, PQRS	GNG	Leidy Andrea Martínez leidy.martinez@migracioncolombia.gov.co Sandra Patricia Mesa Murcia sandra.mesa@migracioncolombia.gov.co Profesional Especializada Leidy Andrea Vargas Pimentel leidy.vargas@migracioncolombia.gov.co Observadores: Maria Alejandra Garcia Montero maria.garcia@migracioncolombia.gov.co Enlace de calidad
	12:00	13:00	Receso almuerzo		
	13:00	16:00	Gestión Talento Humano	GNG	Rosa Maria Martínez Gonzalez rosa.martinez@migracioncolombia.gov.co

**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)
			ISO 9001: 4.4, 7.1.2, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.3, 9.1.1		Subdirectora Talento Humano Maria Alejandra Bohorquez maria.bohorquez@migracioncolombia.gov.co Enlace de Calidad Observador: Daniel Javier Castillo Rodríguez daniel.castillo@migracioncolombia.gov.co Gestor de calidad
	16:00	16:30	Balance diario	GNG	
	16:30	17:00	Presentación parcial de resultados	GNG	Representante de la Organización
2023-10-24	Calle 100 #118-27 Regional Andina, Bogotá D.C.				
	08:00	08:30	Recorrido instalaciones ISO 9001: 7.1.3	AP	
	08:30	12:00	Gestión Extranjería ISO 9001: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1	AP	Luis Francisco Cante Cespedes luis.cante@migracioncolombia.gov.co Director Regional Danny Fabian Pereira Romero danny.pereira@migracioncolombia.gov.co Coordinador Grupo Extranjeria Observadores: Ruben Dario Ariza Gestor Oficina Asesora de Planeación Ruben.ariza@migracioncolombia.gov.co
	12:00	13:30	Receso almuerzo		
2023-10-24	Sede Central-Avenida Calle 26 No. 59 - 51 Edificio Argos Torre 3, Piso 4, Bogotá D.C.				
	13:30	15:00	Gestión Administrativa ISO 9001: Control proveedores. 8.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5.1, 9.1.1	AP	Andrea Perez Arismendi andrea.perez@migracioncolombia.gov.co Gerente Proceso Eliana Camargo eliana.camargo@migracioncolombia.gov.co Coordinadora Grupo Administrativo

**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)
					Observadores: Henry Santiago Guillen henry.guillen@migracioncolombia.gov.co Gestor de Calidad
	15:00	16:30	Gestión Financiera ISO 9001: 6.1, 7.1.1, 8.5.1, 10.3	AP	Andrea Perez Arismendi andrea.perez@migracioncolombia.gov.co Gerente Proceso Gestión Financiera: Yana González yana.gonzalez@migracioncolombia.gov.co Coordinadora Grupo Financiero y Tesorería Observadores: Daniel Javier Castillo Rodríguez daniel.castillo@migracioncolombia.gov.co Gestor de Calida
	16:30	17:00	Balance diario	AP	
Regional Antioquia - Chocó, Calle 19 #80A40, Medellín					
	08:00	08:30	Recorrido instalaciones ISO 9001: 7.1.3	OGVA	
	08.30	10:00	Gestión Relación con la ciudadanía ISO 9001: 4.4, 8.2.1, 9.1, PQRS	OGVA	Elizabeth Perdomo Leyton elizabeth.leyton@migracioncolombia.gov.co Directora Regional Jairo Rojas Perez jairo.rojas@migracioncolombia.gov.co
	10:00	12:00	Gestión Verificación Migratoria ISO 9001: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 10.2	OGVA	Elizabeth Perdomo Leyton elizabeth.leyton@migracioncolombia.gov.co Directora Regional Mauricio Rubiano Jimenez mauricio.rubiano@migracioncolombia.gov.co Coordinador Grupo Verificaciones
	12:00	13:00	Receso almuerzo		
	13:00	16:30	Gestión Extranjería	OGVA	Elizabeth Perdomo Leyton elizabeth.leyton@migracioncolombia.gov.co Directora Regional

**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)
			ISO 9001: 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.1		Gloria Vizcaino gloria.vizcaino@migracioncolombia.gov.co Coordinadora Grupo Extranjeria
	16:30	17:00	Balance diario	OGVA	
2023/10/25	Sede Central-Avenida Calle 26 No. 59 - 51 Edificio Argos Torre 3, Piso 4, Bogotá D.C.				
	08:00	10:00	Gestion documental ISO 9001: 7.1. 6.1, 7.5,	GNG	Andrea Perez Arismendi andrea.perez@migracioncolombia.gov.co Gerente Proceso Gustavo Alberto Padilla gustavo.padilla@migracioncolombia.gov.co Coordinador Grupo Gestion Documental María Fernanda Aguirre maria.aguirre@migracioncolombia.gov.co Enlace calidad Observadores: Maria Alejandra Garcia Montero maria.garcia@migracioncolombia.gov.co Gestor de calidad Oficina Asesora de Planeación
	10:00	12:30	Gestión Control Interno ISO 9001: 9.2, 10.3	GNG	Luz Marina Gonzalez Duran luz.gonzalez@migracioncolombia.gov.co Jefe Oficina Control Interno Lisette Johanna Velasquez lisette.velasquez@migracioncolombia.gov.co Enlace de calidad Observadores: Sandra Marcela Cajamarca sandra.cajamarca@migracioncolombia.gov.co Gestor de calidad Oficina Asesora de Planeación
	12:30	13:30	Receso almuerzo		

**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)
	13:30	15:30	Gestión Contractual ISO 9001: 6.1, 8.1	GNG	Andrea Perez Arismendi andrea.perez@migracioncolombia.gov.co Gerente Proceso José Clemente Romero jose.romero@migracioncolombia.gov.co Coordinador de Grupo Contractual Observadores: Sandra Marcela Cajamarca sandra.cajamarca@migracioncolombia.gov.co Gestor de calidad Oficina Asesora de Planeación
	08:00	10:30	Gestión Tecnológica ISO 9001: 6.1, 7.1, 8.1, 8.5.1	OGVA	Diego Emilio Ojeda Moncayo diemilio.ojeda@migracioncolombia.gov.co Jefe Oficina Tecnologías de la Información Juan Carlos Velez juan.velez@migracioncolombia.gov.co Enlace de Calidad Observadores: Sandra Marcela Cajamarca sandra.cajamarca@migracioncolombia.gov.co Gestor de calidad Oficina Asesora de Planeación
	10:30	12:30	Gestión de Comunicación ISO 9001: 6.1, 7.4, 8.1	OGVA	Maritza Rocio Serrano Villamil maritza.serrano@migracioncolombia.gov.co Jefe Oficina de Comunicaciones Angela Yira Jimenez angela.jimenez@migracioncolombia.gov.co Enlace de calidad Observadores: Maria Alejandra Garcia Montero maria.garcia@migracioncolombia.gov.co Gestor de calidad Oficina Asesora de Planeación

**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)
	12:30	13:30	Receso almuerzo		
	13:30	14:30	Gestión Jurídica ISO 9001: 8.1, 9.1	OGVA	Carlos Julio Avila Coronel carlos.avila@migracioncolombia.gov.co Jefe Oficina Asesora Jurídica Maria Fernanda Hurtado Giraldo maria.hurtado@migracioncolombia.gov.co Enlace de calidad Observadores: Daniel Javier Castillo Rodríguez daniel.castillo@migracioncolombia.gov.co
	14:30	15:30	Gestión Control Disciplinario Interno ISO 9001: 8.1, PQRS	GNG	Martha Eugenia Ramos Ospina martha.ramos@migracioncolombia.gov.co Jefe Oficina Control Disciplinario Interno Nelson Orlando Yazo nelson.yazo@migracioncolombia.gov.co Coordinador Observadores: Henry Santiago Guillen Cabrera Gestor de calidad henry.guillen@migracioncolombia.gov.co
	15:30	16:00	Verificación del uso del logo en los diferentes medios de publicidad usados por la empresa.	OGVA	Leonardo Carvajal Hernandez Jefe Oficina Asesora de Planeación Leonardo.carvajal@migracioncolombia.gov.co Magda Liliana Villanueva Quintero Coordinador Grupo Planificación y Desarrollo Organizacional Magda.villanueva@migracioncolombia.gov.co
	16:00	16:30	Balance diario	OGVA	
	15:30	16:30	Preparación informe de auditoría	GNG	Auditor líder y equipo auditor
16:30	16:30	17:00	Reunión de cierre	GNG OGVA	Todas las personas entrevistadas en la auditoría

**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)
Observaciones:					
Los requisitos NTC ISO 9001:2015: 4.4, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.1, 7.3, 7.4, 7.5, 9.1.1, 9.1.3, 10.1,10.2 y 10.3 podrían ser auditados en cualquiera de las entrevistas por muestreo..					
Los días 23 y 24 de octubre se harán desplazamientos desde y hacia las sedes, Central - Avenida Calle 26 No. 59 - 51 Edificio Argos Torre 3, Piso 4 y Calle 100 #118-27 Regional Andina, Bogotá D.C., de acuerdo con lo establecido en al plan de auditoría.					
Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.					
Fecha de emisión del plan de auditoría:			2023-10-17		

REGISTRO DE REUNIÓN DE APERTURA Y CIERRE CERTIFICACION SISTEMAS DE GESTION



Empresa:	Unidad Administrativa Especial Migración Colombia
Representante:	Leonardo Carvajal Hernandez
Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Requisitos del Sistema de Gestión:	ISO 9001 : 2015
GUIA DE LA REUNION DE APERTURA	
☒	1. Presentación del equipo auditor, incluyendo una breve descripción de sus funciones.
☒	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.
☒	3. Si existirá la participación de Guías, Observadores (por ejemplo: profesionales de apoyo, evaluadores de organismos de acreditación), confirmar sus roles y sus funciones.
☒	4. Confirmación de los canales de comunicación formales entre el equipo auditor y el cliente.
☒	5. Confirmación del alcance de la certificación.
☒	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.
☐	7. En los casos en que se realice auditoría con medios tecnológicos, confirmación de que durante la planificación de la auditoría, el cliente estuvo de acuerdo en compartir información a través de la herramienta tecnológica a emplear y confirmación de que se mantendrá la confidencialidad y seguridad de la información por los medios tecnológicos a emplear durante la auditoría.
☒	8. 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.
☐	9. Confirmación del estado de solución de no conformidades de la auditoría anterior, cuando corresponda.
☒	10. 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.
☒	11. Confirmación del idioma que se utilizará durante la auditoría.
☒	12. Información sobre el reporte y la clasificación de no conformidades.
☒	13. Compromiso de confidencialidad del equipo auditor.
☐	14. 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.
☒	15. Información acerca de las condiciones bajo las cuales se puede terminar la auditoría 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 DE LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION y así es solicitada al auditor líder y comunicada formalmente a ICONTEC. En los casos de auditorías con uso de medios tecnológicos (total o parcialmente remota) las causas de suspensión de la auditoría estarán asociadas a motivos que no permitan dar continuidad al servicio como intermitencia sostenida, fallas permanentes en la conexión, demoras injustificadas en la entrega de los registros solicitados por el auditor, dificultad en el acceso de la información o factores externos que afecten el desarrollo de la auditoría, por ejemplo: ruidos de fondo, imagen borrosa durante la ronda por las instalaciones, imágenes borrosas de los documentos, etc.
☐	16. Confirmación de los métodos alternativos a emplear en los casos en los cuales se presenten fallas momentáneas que impidan el desarrollo de la auditoría en modalidad remota y la comunicación con los auditados. (fallas en la energía eléctrica; fallas en el internet, la plataforma o la conexión).
☐	17. Información de que en los casos en que se presenten las razones indicadas en el segundo párrafo del ítem 15, ICONTEC podrá tomar la decisión de suspender la auditoría, con lo cual se deberá reprogramar el servicio implicando costos adicionales para la organización.
☒	18. Confirmación de recursos para el equipo auditor y la logística necesaria.
☒	19. Información del procedimiento para presentar quejas del servicio a ICONTEC.
☒	20. Deberes y derechos de la organización de acuerdo con el R-PS-007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION (Informar cambios, uso del certificado, manual de imagen etc.) Recordar la obligatoriedad que tiene la Organización de debe permitir la participación de equipos evaluadores de organismos de acreditación, en calidad de observadores, en las auditorías testificadas que dichos organismos seleccionen como parte de sus actividades de acreditación (requisito 4.7 del R-PS-007)
☒	21. Preguntas de los auditados o personas asistentes a la reunión.
GUIA DE LA REUNION DE CIERRE	
☒	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.
☒	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.
☒	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.



icontec

REGISTRO DE REUNIÓN DE APERTURA Y CIERRE CERTIFICACION SISTEMAS DE GESTION

☒	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.
☐	5. Información de si se cumplieron los objetivos de la auditoría conforme el tipo, modalidad y condiciones bajo las cuales se realizó ésta. En caso de que no se hayan cumplido los objetivos, comunicar al cliente las acciones a seguir: - El tiempo que debe ser programado para finalizar la auditoría. - La fecha en la cual se finalizará la auditoría, acordada con el cliente y la cual no podrá superar los 30 días calendario, posteriores a la reunión de cierre. - Aclaraciones frente a que el tiempo definido será cobrado a la organización.
☐	6. 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 DE LA CERTIFICACION DE SISTEMAS DE GESTION, si aplica.
☒	7. Contenido del informe y fecha prevista luego de cumplirse satisfactoriamente las actividades posteriores a la auditoría.
☒	8. Información del procedimiento para presentar reposiciones y apelaciones sobre las decisiones de ICONTEC.
☐	9. Para el caso de auditorías ISO 45001, solicite diligenciar la segunda parte (Parte 2) de la presente lista de asistencia* (ver más abajo)

REGISTRO DE REUNIÓN DE APERTURA Y CIERRE
CERTIFICACION SISTEMAS DE GESTION
UAE MIGRACION COLOMBIA
ASISTENTES



icontec

NOMBRE	CARGO	REUNION					
		APERTURA			CIERRE		
		2023	10	23	2023	10	23
		FIRMA			FIRMA		
Maria Fernanda Hurtado	Coordinador GDSEVA	[Signature]			[Signature]		
Alexandra Garcia	Gestora - Contratista	[Signature]			[Signature]		
Sandra Cajumancer	Gestora - Contratista	[Signature]			[Signature]		
DANIEL JAVIER CASTILLO P.	PROFES ESPECIALIZ	[Signature]			[Signature]		
DIAGO OSORIO	SEEE TIC	[Signature]			[Signature]		
Henry Santiago Guillen	Gestor calidad	[Signature]			[Signature]		
Carlos V. Cobo R	Asesor Sec. Gra	[Signature]					
Leonardo ARUADAR	Jefe OPLA	[Signature]			[Signature]		
Shirley Heras De la Hoz	Coordinadora GPLI	[Signature]			[Signature]		
Sandra Patricia Mesa	Profesional Migración	[Signature]					
Ana Maria Deliva T.	Contratista	[Signature]					
Carlos El Usoda	Coor. G.V.						
ANDREA FIDEL	A SATM	[Signature]			[Signature]		
Andrés F. Alvarez	Prof. Subcom. Verma	[Signature]					
Rubén Darío Ariza	Prof. Univ. Planes	[Signature]			[Signature]		
Roberto Cullinero	Coord. Planeación	[Signature]			[Signature]		
Luz Ma. Gonzalez D	Jefe of Ctrl Int	[Signature]			[Signature]		
Geidy Katherine G.	Coord. AyR Ciudadania	[Signature]			[Signature]		

Omar G Velandía A
Maritza Serrano

Auditor Icontec
Jefe de Oficina

Camilo Romero

Sub Verifico

Olga Quintanilla

Sub Talento

Rosellana Alcega

Sub Talento

Elon Pineda Fombel

Asesoría Desechos

Carlos Acosta Coronel

OAS

Diego Espinosa

Pr. de Ver

Frauscaro Cante C.

Dir. Reg. ANDINA

German Nava Et.

Auditor ICONTEC

ACEPTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA FIRMADA POR LA ORGANIZACIÓN :

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 (X) N.A.

Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el R-PS-007) hasta: NA

Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique: NA

ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN:

Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos.

La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación R-PS-007.

En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad NA y el requisito al que fue reportada NA. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Gerente de Certificación.

ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE RECIBIR AUDITORIAS TESTIFICADAS:

Dando cumplimiento al requisito 4.7 del R-PS-007 la Organización se compromete a permitir la participación de equipos evaluadores de organismos de acreditación, en calidad de observadores, en las auditorías testificadas que dichos organismos seleccionen como parte de sus actividades de acreditación.

Consulte el Reglamento de la certificación ICONTEC de Sistemas de Gestión

<mailto:https://www.icontec.org/wp-content/uploads/2021/07/Reglamento-de-la-certificaci%C3%B3n-ICONTEC-de-sistemas-de-gesti%C3%B3n.pdf>

Nombre del Representante de la Organización:

Leonardo CARRATAL

Firma:

