

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



F-PS-293
Versión 09

Página 2 de 19

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



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: MIGRACIÓN COLOMBIA

1.3 LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL:

ISO 9001:2015:

ISO 9001:2015 - SC-CER574562

#Sitios permanentes adicionales	Número de certificado	Sedes y direcciones de los sitios permanentes	Localización (Ciudad-País)	Actividades del alcance del sistema de gestión, desarrollados en este sitio
1	SC-CER574562	Avenida Calle 26 No. 59 - 51 Edificio Argos Torre 3, Piso 4,	Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia	Procesos de dirección y de apoyo

1.3.1 LOCALIZACIÓN OTROS SITIO PERMANENTES:

ISO 9001:2015:

ISO 9001:2015 - SC-CER574562

#Sitios permanentes adicionales	Número de certificado	Sedes y direcciones de los sitios permanentes	Localización (Ciudad-País)	Actividades del alcance del sistema de gestión, desarrollados en este sitio
1	SC-CER574562	Calle 26 No.103-9 Aeropuerto elDorado	Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia	Procesos de Extranjería, Control Migratorio y Verificación Migratoria.
2	SC-CER574562	Calle 9 no. 9 – 62	Leticia, Amazonas, Colombia	Procesos de Extranjería, Control Migratorio y Verificación Migratoria.
3	SC-CER574562	Calle 19 no. 80A-40 Barrio BelénLa Nubia	Medellín, Antioquia, Colombia	Procesos de Extranjería, Control Migratorio y Verificación Migratoria.
4	SC-CER574562	Carrera 20 B no. 29-18 Barrio Piede la Popa	Cartagena, Bolívar, Colombia	Procesos de Extranjería, Control Migratorio y Verificación Migratoria.
5	SC-CER574562	Avenida 30 de Agosto No. 26-	Pereira, Risaralda,	Procesos de Extranjería, Control Migratorio y Verificación Migratoria.

		37	Colombia	
6	SC-CER574562	Calle 5 # 4-48 Barrio Centro	Riohacha, La Guajira, Colombia	Procesos de Extranjería, Control Migratorio y Verificación Migratoria.
7	SC-CER574562	Calle 17 no. 29-70	Pasto, Nariño, Colombia	Procesos de Extranjería, Control Migratorio y Verificación Migratoria.
8	SC-CER574562	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	SC-CER574562	Calle 22 no. 8 - 47 Zona industrial	Cúcuta, Norte de Santander, Colombia	Procesos de Extranjería, Control Migratorio y Verificación Migratoria.
10	SC-CER574562	Carrera 21 no. 17 – 73	Arauca, Arauca, Colombia	Procesos de Extranjería, Control Migratorio y Verificación Migratoria.
11	SC-CER574562	Calle 100 # 11B-27 RegionalAndin a.	Bogotá D.C., Cundinam arca, Colombia	Procesos de extranjería y verificación migratoria
12	SC-CER574562	Carrera 10 No. 3-92	Providenci a, Archipiélag o de San Andrés, Providenci a y Santa Catalina, Colombia	Procesos de extranjería, Control Migratorio y verificación migratoria
13	SC-CER574562	Carrera 42 # 54-77 / Barrio ElRecreo.	Barranquill a, Atlántico, Colombia	Procesos de Extranjería, Control Migratorio y Verificación Migratoria.

1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN:

ISO 9001:2015 - SC-CER574562

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. No aplica 8.3

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:	Leonardo Carvajal Hernández
Cargo:	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN (E)
Correo electrónico:	magda.villanueva@migracioncolombia.gov.co

1.8. TIPO DE AUDITORÍA:

Seguimiento 1

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

1.9. Tiempo de auditoría	FECHA	Días de auditoría
Etapas 1 (Si aplica)	NA	0
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2024-10-21	0.5
Auditoría remota	NA	0
Auditoría en sitio	2024-10-28/10-31 y 2024-11-05	4

1.10. EQUIPO AUDITOR

Auditor líder	LUIS GERARDO MARTINEZ DIAZ Coordinador Lider ISO 9001:2015
Auditor	N/A
Experto Técnico	N/A
Observador	N/A

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

- 1. Carrera 20 B # 29-18 Regional Caribe Cartagena D.T. Bolívar 2024-10-29
- 2. Carrera 42 # 54-77 Regional Atlántico Barranquilla. Atlántico 2024-10-30
- 3. Calle 100 # 11B-27 Regional Andina. Bogotá D.C. 2024-10-31

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 con las necesidades migratorias de Colombia y a la normatividad nacional. 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

REDACTAR

Decreto 4062 de 2011 Crea la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia y establece su objetivo y estructura.

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

No

3.15. ¿La organización consideró las cuestiones relativas al cambio climático dentro de la planificación del sistema de gestión?

Si

La organización demuestra haber considerado las cuestiones relativas al Cambio Climático en el Acta No. 61 Comité Institucional de Gestión y Desempeño II Trimestre 2024 - Revisión por la Alta Dirección del 31 de julio del 2024.

3.16. ¿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

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

No

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

NA

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

No

.

.

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

No

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

NA

3.21. ¿Aplica reactivación para este servicio?

No

3.22. 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

3.23. Esta auditoría fue testificada por el Organismo de acreditación

No

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.

1. **Direccionamiento** **Estratégico.**
 - a. El análisis del contexto interno y externo se observa exhaustivo lo que favorece la definición de planes adecuados para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
 - b. La ampliación de la planta de personal, así como la proyección de una ampliación adicional ya que permitirá aumentar la capacidad de prestación de servicios con beneficio para los usuarios y los colaboradores.
 - c. El seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción Institucional 2024, que muestra el avance de cumplimiento en cada trimestre con los detalles de los resultados de su logro, y las aclaraciones en los casos de objetivos que presentan alguna novedad en su desarrollo.
 - d. La publicación de información estadística acerca de los flujos migratorios que muestra a las partes interesadas reporte actualizado y válido de utilidad para la toma de decisiones de alcance Nacional e Internacional.
 - e. La publicación del documento “Migración en Colombia: Avances para la gestión adecuada en el marco del impacto climático y ambiental” que muestra las quince directrices para la protección de los migrantes en países afectados por conflictos o desastres y los avances que Colombia tiene al respecto, tales como cambios normativos, las acciones del Plan Nacional de Desarrollo 2022 - 2026, la Estrategia climática de largo plazo de Colombia E2050 para cumplir con el Acuerdo de París, entre otros.
 - f. La emisión de la política de equidad de género lo que favorece la inclusión, la diversidad etaria y étnica, así como la igualdad y la no-discriminación.
 - g. Los avances en materia de seguridad de la información ya que este es un asunto de actualidad y de relevancia para la entidad, con la designación del Oficial de Seguridad de la Información.
2. **Gestión** **Relación** **con** **la** **ciudadanía.**
 - a. El modelo de relación con la ciudadanía que incluye políticas, participación ciudadana, derechos humanos, transparencia y anticorrupción, así como la simplificación y racionalización de trámites que facilita los servicios a los diferentes grupos de usuarios.
 - b. La estrategia de fortalecimiento de habilidades y competencias de los servidores públicos que aumenta la accesibilidad de los servicios para grupos de interés específicos.
 - c. El seguimiento a través de indicadores de la calidad y oportunidad de las respuestas lo que permite confirmar la aplicación de criterios relacionados con claridad del lenguaje, el contenido, el trato y la presentación, así como la oportunidad en las respuestas de la entidad a los usuarios.
 - d. El importante cambio en la calificación FURAG en el último año demuestra el avance en este aspecto, así como la importancia que se brinda a los diferentes grupos de interés.
3. **Gestión** **de** **Control** **Interno**
 - a. La planificación y realización de las auditorías internas al SG ISO 9001 que incluye diferentes regionales y que verifican el cumplimiento de los requisitos del SG y que permite adoptar planes de acción para el mantenimiento del SGC.
4. **Regional** **Caribe.** **Cartagena**
 - a. La atención en los controles de migración se observó cordial y respetuosa, lo que favorece la imagen de la entidad, así como también la de Colombia con los ciudadanos de los países que vienen a territorio colombiano.
 - b. La verificación del cumplimiento de los requisitos de migración mediante el uso de los sistemas de información dispuestos por la entidad.
 - c. La regular capacitación a los funcionarios de los puestos de control en asuntos de actualidad favorece la verificación del cumplimiento de los requisitos vigentes.
 - d. Las estadísticas de las salidas no-conformes y las acciones derivadas de su análisis se orienta a la reducción de estos eventos.
 - e. Los soportes del Plan de verificaciones (órdenes de trabajo, informes de oportunidad, entre otros) demuestran la implementación y eficacia de los operativos planificados.

5. Regional Atlántico. Barranquilla
 - a. La visión integral y estratégica de la Regional Atlántico como parte de una entidad con cobertura Nacional los que favorece la interacción con el nivel central y con otras regionales, así como el logro de los objetivos institucionales de forma articulada.
 - b. Gestión verificación migratoria. Los soportes de la aplicación del procedimiento administrativo sancionatorio muestran la verificación del cumplimiento de las funciones de Migración Colombia relacionadas con las obligaciones de las personas naturales o jurídicas radicadas en Colombia derivadas del vínculo con extranjeros.
 - c. El seguimiento al plan de acción y el reporte regular de los avances en el cumplimiento de las metas y las actividades correspondientes contribuye al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
 - d. Se observa un elevado grado de interés y compromiso por el cumplimiento cabal del plan de acción de la Regional en Coordinación con el nivel central.
6. Regional Andina
 - a. Los soportes del cumplimiento de las órdenes de trabajo relacionadas con la verificación migratoria muestran la verificación de la aplicación de las obligaciones de las personas naturales o jurídicas radicadas en Colombia derivadas del vínculo con extranjeros.
7. Oficina Asesora de Planeación
 - a. La actualización de la caracterización de los procesos lo que facilita una interacción más eficaz entre los procesos y una orientación hacia la satisfacción de los requisitos de las partes interesadas.
 - b. La actualización de las necesidades y expectativas de las partes interesadas lo que permite la validación de la oferta de servicios.
8. General
 - a. El seguimiento al cumplimiento del plan de acción y el reporte regular de los resultados y avances hacia el logro de las metas; en los casos que corresponde se observaron análisis de los resultados de indicadores y la adopción de planes para superar los resultados actuales.

4.2. Oportunidades de mejora

1. Gestión Relación con la ciudadanía.
 - a. Culminar la caracterización de las necesidades e intereses de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor de Migración Colombia con el fin de tomar en cuenta esta información para confirmar que la oferta institucional se ajusta a sus expectativas y adoptar las decisiones que corresponda.
 - b. En relación con la metodología de muestreo de las respuestas a PQR para evaluar su calidad, podría ser conveniente hacer uso del muestreo estadístico contemplado en la norma ISO 2859-1 Procedimientos de muestreo para inspección por atributos, lo que permitiría ajustar el tamaño de la muestra al comportamiento de la calidad de la respuesta; es decir, permitirá enfocar el recurso de verificación al comportamiento (si la calidad de las respuestas es alta se reduce la muestra y viceversa).
 - c. Monitorear la eficacia del plan adoptado frente a los resultados del indicador de tasa de variación de QR que ha mostrado dos periodos fuera de los parámetros de aceptación.
2. Gestión de Control Interno
 - a. Es importante ganar dominio de las técnicas de análisis de causas y solución de problemas con el fin de que cuando se definan planes para resolver una no-conformidad se diferencie entre las correcciones y las acciones correctivas. Esto permitirá adoptar correcciones orientadas a eliminar la no-conformidad y adicionalmente, acciones correctivas orientadas a eliminar las causas de la no-conformidad y así evitar su recurrencia.
 - b. Adoptar planes de correcciones y acciones correctivas para los hallazgos de no-conformidad

reportados en la auditoría interna llevada a cabo recientemente con el fin de mantener el cumplimiento de requisitos y promover la mejora continua.

c. Considerar que las oportunidades de mejora sean objeto de análisis y definición de planes de acción, cuando se determine que aumentan la capacidad de cumplir requisitos o mejoran el desempeño.

3.	Regional	Caribe.	Cartagena
----	----------	---------	-----------

a. Es necesario revisar la necesidad de adoptar medidas frente a los resultados del indicador de eficacia en la gestión de los Permisos Temporales de Permanencia con el fin de lograr una mejora en el desempeño en el cumplimiento de la meta prevista.

b. Es necesario adoptar medidas para culminar los trámites pendientes; si bien ha habido un avance, aún hay casos del año anterior que deberían ser priorizados para completar lo pendiente.

4. Regional Andina

a. Validar el cálculo del indicador de Oportunidad en la atención de las ordenes de policía judicial con el fin de asegurar que los resultados reportados son confiables.

5. General:

a. Es conveniente que los líderes de proceso cuenten con un mayor grado de familiaridad con las caracterizaciones de proceso lo que permitirá interactuar con mayor eficacia y eficiencia con otros procesos.

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
La organización cuenta con un sistema de información para el registro, análisis y respuesta a las quejas y reclamos. A septiembre de 2024 se habían reportado 7.489 quejas y reclamos.	Se observan diferentes motivos de quejas y reclamos.	Correcciones en los casos que correspondió.

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

NA

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

La organización cuenta con un mecanismo de revisión y corrección de los documentos que presentan alguna inconsistencia. Se cuenta con estadísticas y análisis de los casos recurrentes y planes de acción.

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

NA

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.

Los representantes de la organización informan que no se han presentado estos casos.

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 GESTIÓN)

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?

No

Auditoría	Número de no conformidades	Requisitos
Otorgamiento	#NA	NA
1ª de seguimiento del ciclo	#Cero	NA
2ª de seguimiento del ciclo	#NA	NA
Renovación	#Cero	NA
Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación)	#NA	NA
Auditoría de ampliación	#NA	NA

5.3. Análisis del proceso de auditoría interna

La entidad tiene establecida la actividad de la auditoría interna dentro del proceso de Proceso Gestión Control Interno; se cuenta con un procedimiento para la planificación y ejecución de las auditorías internas al SGC; el programa de 2024 incluyó 18 auditorías que cubrieron los procesos de la entidad con un grupo de auditores internos. Los resultados de las auditorías se gestionan a través de planes de acción: para el año 2024

los planes están en proceso de elaboración. Se hace seguimiento a la eficacia de los planes de acción. Los resultados de las auditorías internas se toman en cuenta para la revisión por la dirección.

5.4. Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La alta dirección de Migración Colombia lleva a cabo trimestralmente revisiones del SG en las que analiza la información de entrada requerida en la ISO 9001 y otra información para evaluar el desempeño del SG. Se cuenta con registros que demuestran la consideración de información cualitativa y cuantitativa, así como la adopción de planes para la mejora de la capacidad de cumplir requisitos.

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

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?

No.

Fecha de la verificación complementaria

NA.

NC	Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del	Evidencia obtenida que soporta la solución	¿Fue eficaz la
----	--	--	----------------

	incumplimiento)		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 Mantener el alcance del certificado	ISO 9001:2015		
Nombre del auditor líder: LUIS GERARDO MARTINEZ DIAZ Coordinador Lider ISO 9001:2015	Fecha:		

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 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 NA
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



Organización	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Dirección	Avenida Calle 26 # 59 - 51 Edificio Argos Torre 3. Piso 4 Bogotá D.C.		
Representante	Magda Liliana Villanueva Quintero		
Cargo	Coordinadora de Planificación y Desarrollo Organizacional	Correo	magda.villanueva@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, certificado de movimientos Migratorios, registro de extranjeros y medidas migratorias.		
Criterios	ISO 9001 + la documentación del sistema de gestión		

Tipo de auditoría	☐ Inicial u otorgamiento	☒ Seguimiento	☐ Renovación	☐ Ampliación
	☐ Reducción	☐ Extraordinaria	☐ Actualización / Migración	
	☐ Renovación con restauración	☐ Renovación anticipada	☐ Especial (reactivación/extraordinaria)	
Modalidad	☒ Auditoría en sitio	☐ Auditoría parcialmente remota	☐ Auditoría totalmente remota	

Es organización multi sitio	☒ Si ☐ No
Sitios de muestra por auditar	Actividades por auditar
1- Carrera 20 B # 29-18 Cartagena D.T. Bolívar	Procesos de extranjería y verificación migratoria
2- Carrera 42 # 54-77 Barranquilla. Atlántico	Procesos de extranjería y verificación migratoria
3- Calle 100 # 11B-27 Regional Andina. Bogotá D.C.	Procesos de extranjería y verificación migratoria
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:	☐ Si ☒ No

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

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

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

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

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

Los objetivos de la auditoría son:

- Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión.

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO SISTEMA DE GESTIÓN



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

Las condiciones de este servicio y las responsabilidades del equipo auditor se encuentran indicadas en el R-PS-0007 REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTIÓN.

Auditor líder	Gerardo Martínez Díaz	Correo	lgmartinezd@icontec.net
Auditor	NA	Auditor	NA
Experto técnico	NA		
Observador – Profesional de apoyo	NA		

Fecha/sitio (si hay más de uno)	Hora inicio	Hora fin	Proceso / Requisitos por auditar	Equipo auditor	Cargo y nombre (personas que serán entrevistadas en la auditoría)
DIA 1/5					
2024-10-28	08:00	08:30	Avenida Calle 26 #59-51 T3 P4 Bogotá D.C. Reunión de apertura	G. Martínez	Lideres de proceso.
2024-10-28	08:30	10:30	Avenida Calle 26 #59-51 T3 P4 Bogotá D.C. Direccionamiento Estratégico 9.3	G. Martínez	Leonardo Carvajal Hernández – Jefe de Oficina Magda Liliana Villanueva – Coordinadora Grupo María Alejandra Bohórquez – Asesor proceso Rubén Darío Ariza – Asesor Proceso Eduardo Wilches – Asesor Proceso María Alejandra García – Asesora Proceso Sandra Marcela Cajamarca – Asesora Proceso Wilson Manuel Clavijo – Asesor Proceso Jenny Carvajal – Coordinadora GEME Alejandra Quiroga – Coordinadora GPP Ana María Ochoa – Profesional
2024-10-28	10:30	12:30	Avenida Calle 26 #59-51 T3 P4 Bogotá D.C. Gestión Relación con la ciudadanía 7.4, 8.1, 8.2	G. Martínez	Mónica Lucía Rocha (Líder del proceso) María Cristina Daniells (Profesional conocedor de la gestión de PQRSDF y C3) Jessica Tatiana (Contratista GARC conocedor de nueva plataforma C3 y Agendamiento) Sandra Patricia Mesa Murcia (Gestor de Calidad)
2024-10-28	12:30	13:30	Receso	N.A.	N.A.

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO SISTEMA DE GESTIÓN



Fecha/sitio (si hay más de uno)	Hora inicio	Hora fin	Proceso / Requisitos por auditar	Equipo auditor	Cargo y nombre (personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2024-10-28	13:30	16:00	Avenida Calle 26 #59-51 T3 P4 Bogotá D.C. Gestión de Control Interno 9.2	G. Martínez	Oscar Gómez Pinto – Jefe Oficina Control Interno Ana Carolina Insignares – Profesional Oficina control Interno
2024-10-28	16:00	17:00	Balance diario	G. Martínez	N.A.
DIA 2/5			Carrera 20 B # 29-18 Cartagena. Bolívar		
2024-10-29	08:00	08:30	Gestión control migratorio - Aeropuerto Rafael Núñez Recorrido por las instalaciones 7.1.3	G. Martínez	Dolcey de los Reyes Reales López – Director Regional Caribe María Alejandra Bohórquez – Asesor proceso (Acompañamiento Oficina Asesora de Planeación a todo el ejercicio en la regional)
2024-10-29	08:30	12:00	Gestión control migratorio - Aeropuerto Rafael Núñez 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	G. Martínez	Erick Rodríguez Marrugo - Coordinador control migratorio
2024-10-29	12:00	13:30	Receso / traslado	NA	NA
2024-10-29	13:30	14:30	Carrera 20 B # 29-18 Cartagena Gestión verificación migratoria 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	G. Martínez	Mónica Martínez – Coordinadora Verificación Migratoria
2024-10-29	14:30	16:30	Carrera 20 B # 29-18 Cartagena Gestión Extranjería 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	G. Martínez	Rafael de la Ossa Reyes – Coordinador Extranjería
2024-10-29	16:30	17:30	Balance diario	G. Martínez	N.A.
DIA 3/5			Carrera 42 # 54-77 Barranquilla. Atlántico		
2024-10-30	08:00	08:30	Recorrido por las instalaciones 7.1.3	G. Martínez	Luis Francisco Cante Céspedes – Director Regional Atlántico Liliana Rocío Jiménez Quiroz - Coordinadora Grupo de Procesos de Apoyo María Alejandra Bohórquez – Asesor proceso (Acompañamiento Oficina Asesora de Planeación a todo el ejercicio en la regional)
2024-10-30	08:30	10:30	Gestión verificación migratoria 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	G. Martínez	Cynthia Paola Atencio Guerrero – Coordinadora Verificación Migratoria
2024-10-30	10:30	12:00	Gestión de extranjería 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	G. Martínez	Alis Anay Díaz Lora – Coordinadora y Jair Navaja Galindo – Coordinador Trámites extranjería

PLAN DE AUDITORÍA EN SITIO SISTEMA DE GESTIÓN



Fecha/sitio (si hay más de uno)	Hora inicio	Hora fin	Proceso / Requisitos por auditar	Equipo auditor	Cargo y nombre (personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2024-10-30	12:00	13:30	Receso / traslado	N.A.	N.A.
2024-10-30	13:30	16:00	Gestión control migratorio Aeropuerto Ernesto Cortissoz 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7	G. Martínez	José Julián Peralta Vásquez – Coordinador Control Migratorio
2024-10-30	16:00	17:00	Balance diario	G. Martínez	N.A.
DÍA 4/5					
2024-10-31	08:00	09:30	Calle 100 # 11B-27 Regional Andina. Bogotá D.C. Gestión verificación migratoria	G. Martínez	Camilo Eduardo Romero – Gerente Proceso José Gabriel Jiménez - Coordinador Grupo Consolidación Nacional Operativa y Actuaciones Administrativas
2024-10-31	09:30	10:00	Traslado	N.A.	N.A.
2024-10-31	10:00	12:30	Avenida Calle 26 #59-51 T3 P4 Bogotá D.C. Gestión de Mejora 9.1	G. Martínez	Leonardo Carvajal Hernández – Jefe de Oficina Magda Liliana Villanueva – Coordinadora Grupo María Alejandra Bohórquez – Asesor proceso Rubén Darío Ariza – Asesor Proceso Eduardo Wilches – Asesor Proceso María Alejandra García – Asesora Proceso Sandra Marcela Cajamarca – Asesora Proceso Wilson Manuel Clavijo – Asesor Proceso
DÍA 5/5					
2024-11-05	13:00	14:30	Verificación de procesos tercerizados cuyo resultado incide en el producto o servicio incluido en el certificado. Verificación del uso del certificado y de la marca de certificación Icontec	G. Martínez	Magda Liliana Villanueva – Coordinadora Grupo María Alejandra Bohórquez – Asesor proceso
2024-11-05	14:30	16:00	Preparación informe de auditoría	G. Martínez	NA
2024-11-05	16:00	17:00	Reunión de cierre	G. Martínez	Todos los procesos

Observaciones	
1. Los siguientes requisitos se auditarán transversalmente por muestreo: 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.1.1 Generalidades; 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos, 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición; 7.1.6 Conocimientos de la organización; 7.3 Toma de conciencia, 7.4 Comunicación, 7.5 Información documentada, 9.1.1. Generalidades, 9.1.3 Análisis y evaluación, 10.1 Generalidades, 10.2 Acción correctiva y 10.3 Mejora continua. 2. Al terminar cada sesión de auditoría se realizará un resumen de resultados con los responsables del proceso. 3. La verificación del cumplimiento de los requisitos para el uso de la marca Icontec de certificación se hará en los procesos que aplique. 4. En la medida de lo posible, por favor disponer un espacio (oficina o sala) para el equipo auditor. 5. Aspectos logísticos: Icontec se hace cargo de los traslados entre ciudades. 6. Esta auditoría no es testificada por un organismo de acreditación.	
Fecha de emisión	2024-10-21

Modificaciones al plan

2024-10-28

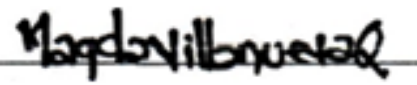
- 1- Las actividades previstas para el 31 de octubre se trasladan para el 1 de noviembre debido a una actividad institucional de Migración Colombia.

2024-11-31

- 2- Las actividades previstas para el 1 de noviembre se aplazan para el 5 de noviembre debido a urgencia médica del auditor líder.

Estos cambios no afectaron la duración ni el alcance de la auditoría inicialmente previstos.

ANEXO 4 ACEPTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA

ACEPTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORIA POR LA ORGANIZACIÓN					
Número de no conformidades por esquema identificadas en esta auditoría					
ISO 9001	0	mayores	0	menores	
Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría					
ISO 9001	0	menores	✓	NA	
Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con el R-PS-007)				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 ____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá presentar 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 en el siguiente enlace: DOC-Reglamento-Certificacion-Sistemas-Gestion-2023.pdf (icontec.org)					
Representante de la dirección de la organización		Firma			
Magda Liliana Villanueva Quintero Coordinadora de Planificación y Desarrollo Organizacional UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		 2024-11-05			