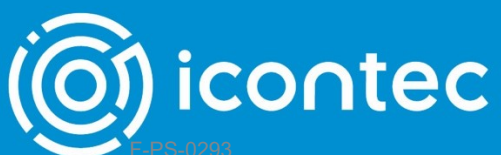


Somos **calidad**,
somos **competitividad**,
somos **confianza**.



F-PS-0293
Versión 11

Página 2 de 18

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	Direccionamiento Estratégico. Relación con la ciudadanía. Gestión de Comunicación. Gestión contractual. Gestión del Talento Humano. Gestión Documental. Gestión administrativa.

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 el Dorado	Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia	Procesos de control migratorio y verificación migratorias de extranjería 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 Belén La Nubia	Medellín, Antioquia, Colombia	Procesos de Extranjería, Control Migratorio y Verificación Migratoria.
4	SC-CER574562	Carrera 20 B no. 29-18 Barrio Piedad 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	Carrera 19 No. 92 – 65 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. Sí 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:	MARÍA ALEJANDRA BOHORQUEZ AVILA
Cargo:	COORDINADORA (E) DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL
Correo electrónico:	maria.bohorquez@migracioncolombia.gov.co

1.8. TIPO DE AUDITORÍA: Seguimiento 2

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

1.9. Tiempo de auditoría	Fecha	Días de auditoría
Etapas 1 (Si aplica)	NA	0
Preparación de la auditoría y elaboración del plan	2025-10-06	0.5
Auditoría remota	NA	0
Auditoría en sitio	2025-10-20/23	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. 2025-10-23 | Carrera 19 # 92 - 65 Bogotá D.C. (Ver numeral 3.14)
- 2. 2025-10-21 | Avenida 3 A Norte # 50N-20 Santiago de Cali.
- 3. 2025-10-22 | Avenida 30 de agosto # 26-37 Pereira.

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. No son necesarios equipos de medición para demostrar que el servicio cumple los requisitos especificados.8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios. Las especificaciones de los productos y servicios están establecidas en la normatividad. 8.4.1 b y c. Los productos y servicios 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 - Crea la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia y establece su objetivo y estructura. El documento no registra vigencia.

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

Se traslada la sede de la Regional Andina.

Localización anterior: Calle 100 # 11B-27

Localización actual: Carrera 19 # 92 – 65

Nota: El 20-10-2025 la organización informó por correo a M Quintero el traslado de la sede de la Regional Andina en Bogotá; E. Sanabria indicó por correo que el cambio debía quedar registrado en el informe; D. Vargas indicó que no era necesario cambiar la Notificación.

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 los documentos de partes interesadas, necesidades y expectativas.

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?

No

Los controles operacionales aplicados en el turno diurno son aplicados en todos los demás turnos.

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

Se modificó el orden de la auditoría a algunos procesos para un mejor aprovechamiento del tiempo. Estos cambios no afectaron el cumplimiento del objetivo ni el alcance de la auditoría.

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

- 1) La aprobación y socialización de la política de servicio al ciudadano que orienta las actuaciones de los colaboradores de la entidad enfocadas en la prestación de servicio.
- 2) El seguimiento que se hace desde el Comité Institucional de Gestión y Desempeño a los resultados de los procesos del SG que incluye entre otros: transparencia y ética pública, satisfacción del usuario, indicadores y cumplimiento de metas, acciones correctivas, desempeño de proveedores, entre otros aspectos de desempeño institucional.
- 3) La iniciativa de determinar la tipología de las quejas, reclamos y tutelas ya que facilitará la identificación de la necesidad de adoptar ajustes en los servicios y los procesos, cuando corresponda.

2. Gestión Relación con la ciudadanía
 - 1) La identificación de los grupos de valor y la caracterización de los usuarios y sus subgrupos permite la determinación de necesidades y expectativas y la adecuación de los productos y servicios de la entidad (página electrónica, agendamientos, etc.).
 - 2) Las iniciativas orientadas a aumentar la capacidad de atención a la población con discapacidad.
3. Gestión de Comunicación
 - 1) Las campañas implementadas para promover el uso de los servicios de la entidad a través de los diferentes canales facilitan a los usuarios y otras partes interesadas a interactuar con la entidad.
 - 2) Se destaca la campaña de difusión de LibertApp que facilita el reporte y rescate de víctimas de trata de personas, así como de otras campañas que informan los servicios de la entidad a diferentes públicos.
4. Regional Occidente. Cali - Gestión Control Migratorio
 - 1) La disponibilidad de la información relacionada con la respuesta a las PQR y la respuesta oportuna a todas ellas.
5. Regional Occidente. Cali - Gestión Verificación Migratoria
 - 1) La definición e implementación del Plan de Verificaciones, “Plan de acción Regional” basado en el contexto de la región lo que permite el mejor aprovechamiento de los recursos. Los informes se observan sustentados en evidencias objetivas de su cumplimiento y resultados.
6. Regional Occidente. Cali - Gestión Extranjería

El control y seguimiento de las “salidas no-conformes” ya que permite monitorear su comportamiento y adoptar medidas, cuando sea necesario.
7. Regional Eje Cafetero. Pereira - Gestión Control Migratorio
 - 1) El servicio de los funcionarios y la interacción con los usuarios se observó respetuosa y ágil; se confirmó el dominio de la normatividad lo que facilita su cumplimiento y la respuesta a las inquietudes de los usuarios.
 - 2) La respuesta a uno de los derechos de petición se observó ágil, clara, precisa, de fondo y en respuesta a lo solicitado. Si bien, la entidad no tenía la competencia para atender la solicitud, la respuesta la traslada a la entidad competente.
8. Regional Eje Cafetero. Pereira - Gestión Verificación Migratoria

La definición e implementación del Plan de Verificaciones, “Plan de acción Regional” basado en el contexto de la región lo que permite el mejor aprovechamiento de los recursos. Los informes se observan sustentados en evidencias objetivas de su cumplimiento y resultados.
9. Regional Eje Cafetero. Pereira - Gestión Extranjería

El control y seguimiento de las “salidas no-conformes” ya que permite monitorear su comportamiento y adoptar medidas, cuando sea necesario.
10. Regional Andina - Gestión Extranjería

Las instalaciones de la sede de la Regional Andina se observan adecuadas para los colaboradores de la entidad y los usuarios del servicio.
11. Gestión de Mejora

La sistemática implementación de las auditorías internas orientadas a verificar la eficaz implementación del SG, así como la gestión de sus resultados a través de planes de acción que mantienen vigente el SG.

4.2. Oportunidades de mejora

1. Direccionamiento Estratégico
 - 1) La información relativa a la satisfacción de los usuarios por cada atributo del servicio (claridad, atención, oportunidad, etc.) debería compararse con la de los periodos anteriores con el fin de monitorear su comportamiento lo que permitirá confirmar la eficacia de las estrategias e identificar la necesidad de adoptar nuevas medidas tendientes a aumentar los actuales índices de satisfacción.
 - 2) Los análisis de cumplimiento de las metas deberían ser de mayor profundidad con el fin de determinar las causas que influyeron en el resultado de manera que se facilite la adopción de medidas orientadas a un mayor nivel de cumplimiento de las metas previstas.
2. Gestión Relación con la ciudadanía
 - 1) Mantener la atención en el cambio de los indicadores de calidad y en la oportunidad de las respuestas a las PQR para confirmar la eficacia de las acciones adoptadas.
3. Gestión de Comunicación
 - 1) Riesgos: reconsiderar los controles adoptados para el tratamiento de los riesgos con el fin de asegurar que los controles se describen en términos de actividades que previenen o detectan la materialización del riesgo o mitigan sus consecuencias. Esto permitirá ganar confianza en las medidas de tratamiento y control de los riesgos.
4. Regional Occidente. Cali - Gestión Control Migratorio
 - 1) Los reportes de logro del plan de acción deberían plantearse en términos del compromiso con el fin de demostrar su implementación y cumplimiento. Por ejemplo, si el compromiso es la retroalimentación sobre las alertas de CECAM, el reporte debería demostrar la retroalimentación realizada. Esto facilita la verificación del cumplimiento.
 - 2) Riesgos: confirmar los controles adoptados para el riesgo de fallas en las bases de datos debidas a la conectividad o exposición a agentes biológicos y químicos con el fin de asegurar que previenen o detectan la materialización del riesgo o mitigan sus consecuencias. Esto permitirá ganar confianza en las medidas de tratamiento y control de los riesgos.
5. Regional Occidente. Cali - Gestión Extranjería
 - 1) Concretar los atributos del servicio (*calidad, agilidad, confiabilidad y transparencia*), establecidos en la caracterización del proceso, de forma que se oriente su materialización; estos atributos deberían especificarse en la prestación del servicio de forma que sus funcionarios los apliquen y los usuarios los perciban.
 - 2) Los responsables del servicio deberían tener conocimiento de los resultados del plan de acción de forma que sean conscientes de su participación en el logro de las metas.
 - 3) El reporte al cumplimiento de las “*sensibilizaciones*” que establece el Plan de acción debería tomar en cuenta, además de su realización (se ha cumplido al 100%), la participación de los colaboradores (cobertura); esto permitirá tener más información acerca de su eficaz cumplimiento.
 - 4) Considerar la necesidad de adoptar medidas para lograr un mayor nivel de cumplimiento del indicador de “Eficacia en la gestión de los Certificados de Movimientos Migratorios” (68% a agosto de 2025).
6. Regional Eje Cafetero. Pereira - Gestión Control Migratorio
 - 1) Riesgos: confirmar los controles adoptados para el riesgo de fallas en las bases de datos debidas a la conectividad o exposición a agentes biológicos y químicos; uno de los controles se refiere a un levantamiento mensual de necesidades de EPP y aunque no se cuenta con esta información, se confirma la disponibilidad de EPP apropiados. Este ajuste permitirá ganar confianza en las medidas de tratamiento y

	control de los riesgos.
	2) El cumplimiento de la meta del indicador de SNC se observa muy holgada; debería adoptarse una meta adecuada a las capacidades demostradas (retadora pero realista).
7.	Regional Eje Cafetero. Pereira - Gestión Extranjería
	1) Concretar los atributos del servicio (calidad, agilidad, confiabilidad y transparencia) de forma que se facilite su materialización; estos atributos deberían especificarse en la prestación del servicio de forma que sus usuarios los perciban.
	2) Los responsables del servicio deberían tener conocimiento de los resultados del plan de acción de forma que sean conscientes de su participación en el logro de las metas.
8.	Regional Andina - Gestión Extranjería
	1) Concretar los atributos del servicio (calidad, agilidad, confiabilidad y transparencia) de forma que se facilite su materialización; estos atributos deberían especificarse en la prestación del servicio de forma que sus usuarios los perciban.
	2) Los responsables del servicio deberían tener conocimiento de los resultados del plan de acción de forma que sean conscientes de su participación en el logro de las metas.
9.	Gestión de Mejora
	1) General: los responsables de los procesos deberían tener un mejor entendimiento del enfoque por procesos y del concepto de la “caracterización del proceso”; esto permitirá entender su participación en el conjunto de procesos de la entidad.
	2) La descripción de los cambios en los documentos (procesos, procedimientos, guías, etc.) debería indicar lo que se adiciona, lo que se elimina y lo que se modifica, lo que facilita la rendición de cuentas.
	3) Lograr coherencia entre los objetivos del programa de auditoría con los indicados en el plan; esto permitirá que se cumplan los objetivos que persigue el programa.
	4) Lograr un mayor dominio de metodologías de análisis de causas y solución de problemas con el fin de que se identifiquen las causas de raíz de las no-conformidades reportadas y se adopten acciones para eliminarlas.

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	Principal causa	Acciones tomadas
2024: 8665; 2025: 8818	Diversos motivos	La organización desarrolla un plan institucional para reducir la frecuencia e incidencia de las quejas, reclamos y tutelas

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

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

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.

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	# NC	Requisitos
Otorgamiento	NA	NA
1ª de seguimiento del ciclo 2024	Cero	NA
2ª de seguimiento del ciclo 2025	Cero	NA
Renovación 2023	Cero	NA
Auditorías especiales (extraordinaria, reactivación)	NA	NA
Auditoria de ampliación	NA	NA

5.3. Análisis del proceso de auditoría interna

La entidad implementa un procedimiento documentado para llevar a cabo auditorías internas al SGC, que se ajusta en lo aplicable a la ISO 19011. Se cuenta con un programa y varios planes de auditoría que demuestran cobertura a todos los procesos. Los informes de auditoría registran oportunidades de mejora y no-conformidades; se observó la definición de planes de acción para las no-conformidades, así como seguimiento a su eficacia. Los resultados de las auditorías internas son tomados en cuenta como información de entrada para la revisión por la dirección.

5.4. Análisis de la revisión del sistema por la dirección

La alta dirección de la entidad lleva a cabo la revisión del desempeño del SG en diferentes sesiones a lo largo del año; se dispone de actas que muestran la consideración de los elementos de entrada requeridos por ISO 9001; igualmente, se observa al análisis de los resultados y la adopción de decisiones y acciones para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos y la satisfacción de las partes interesadas.

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

La organización usa la marca de certificación en documentos internos y externos.

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 auditoría 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 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 Mantener, Ampliar y Reducir el alcance del certificado del Sistema de Gestión	ISO 9001:2015			
Nombre del auditor líder: LUIS GERARDO MARTINEZ DIAZ Coordinador Lider ISO 9001:2015	Fecha:	2025	11	24

9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME

1	Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas	No
2	Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión	No
3	F-PS-0530 Plan de auditoria en sitio – sistemas de gestión F-PS-0654 Proyectos ejecutados y en ejecución	Si No
4	Aceptación de los resultados de la auditoría firmada por la organización.	Si
5	F-PS-0946 Anexo 5 Análisis de riesgos de auditorías de sistemas de gestión	No
6	Confirmación de cumplimiento de los objetivos de la auditoria con el uso de las TIC	No
7	Declaración de aplicación (solo para ISO 28001)	No
8	Verificación de riesgos y requisitos para realizar auditorías con la participación de Expertos Técnicos	No

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

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





icontec

Huella de confianza.

icontec.org

EMPRESA:	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
Dirección del sitio:	ISO 9001:2015 – SC-CER574562 Avenida Calle 26 No. 59 - 51 Edificio Argos Torre 3, Piso 4, Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia		
Representante de la Organización:	MARÍA ALEJANDRA BOHORQUEZ AVILA		
Cargo:	COORDINADORA (E) DEL GRUPO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Correo electrónico:	maria.bohorquez@migracioncolombia.gov.co
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. Alcance de la auditoría: 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.			
Criterios de Auditoría:	ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión.		
Tipo de auditoría: Seguimiento 2			
Modalidad: XAuditoría en sitio ☐ Auditoría parcialmente remota ☐ Auditoría totalmente remota			
Aplica toma de muestra por multisitio:	SI		
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:		
Calle 100 # 11B-27 Regional Andina. Bogotá D.C. Cundinamarca Colombia	Bogotá D.C. Control Migratorio. Verificación Migratoria. Servicio al Ciudadano		
Avenida 3 A Norte No. 50N-20 Barrio La Flora Santiago de Cali Valle del Cauca Colombia	Santiago de Cali. Extranjería. Control migratorio. Verificación migratoria		

Avenida 30 de Agosto No. 26-37 Pereira Risaralda Colombia		Pereira. Extranjería. Control migratorio. Verificación migratoria	
Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno:		No	
Con un cordial saludo, enviamos el plan de la auditoría que se realizará al Sistema de Gestión de su organización. Por favor indicar en la columna correspondiente, el nombre y cargo de las personas que atenderán cada entrevista y devolverlo al correo electrónico del auditor líder. Así mismo, para la reunión de apertura de la auditoría le agradezco invitar a las personas del grupo de la alta dirección y de las áreas/procesos/actividades que serán auditadas. Para la reunión de apertura le solicitamos disponer de un proyector para computador y sonido para video, si es necesario, (sólo para auditorías de certificación inicial y actualización). En cuanto a las condiciones de seguridad y salud ocupacional aplicables a su organización, por favor informarlas previamente al inicio de la auditoría y disponer el suministro de los equipos de protección personal necesarios para el equipo auditor. La información que se conozca por la ejecución de esta auditoría será tratada confidencialmente, por parte del equipo auditor de ICONTEC.			
El idioma de la auditoría y su informe será el español. Los objetivos de la auditoría son: • Determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma de sistema de gestión. • Determinar la capacidad del sistema de gestión para asegurar que la organización cumple los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables al alcance del sistema de gestión y a la norma de requisitos de gestión. • Determinar la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la organización puede tener expectativas razonables con relación al cumplimiento de los objetivos especificados. • Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión. Las condiciones de este servicio 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	LUIS GERARDO MARTINEZ DIAZ Coordinador Lider ISO 9001:2015	Correo electrónico	lgmartinezd@icontec.net
Auditor	N/A		
Experto Técnico	N/A		
Observador-Profesional de Apoyo	N/A		

Fecha / Sitio (si hay más de uno)	Hora de inicio de la actividad de auditoría	Hora de finalización de la actividad de auditoría	PROCESO /REQUISITOS POR AUDITAR	EQUIPO AUDITOR	CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría)
2025-10-20 Avenida Calle 26 No. 59 - 51 Edificio Argos Torre 3, Piso 4,	08:00	08:30	Reunión de apertura ISO 9001:2015 Act. Común	LUIS GERARDO MARTINEZ DIAZ	Alta Dirección
2025-10-20 Avenida Calle 26 No. 59 - 51 Edificio Argos Torre 3, Piso 4,	08:30	10:30	Direccionamiento Estratégico ISO 9001:2015 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3	LUIS GERARDO MARTINEZ DIAZ	Erik Fabian Jerena. Jefe Oficina Asesora de Planeación
2025-10-20 Avenida Calle 26 No. 59 - 51 Edificio Argos Torre 3, Piso 4,	10:30	12:00	Gestión Relación con la ciudadanía ISO 9001:2015 7.4, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4	LUIS GERARDO MARTINEZ DIAZ	Mónica Lucia Rocha. Coordinadora Relación con la Ciudadanía
2025-10-20 Avenida Calle 26 No. 59 - 51 Edificio Argos Torre 3, Piso 4,	13:00	16:00	Gestión de Comunicación ISO 9001:2015 7.4	LUIS GERARDO MARTINEZ DIAZ	Luis Francisco Pedraza. Jefe Oficina Comunicaciones
2025-10-20 Avenida Calle 26 No. 59 - 51 Edificio Argos Torre 3, Piso 4,	16:00	17:00	Consolidación de resultados ISO 9001:2015 Act. Común	LUIS GERARDO MARTINEZ DIAZ	NA
2025-10-21 Avenida 3 A Norte No. 50N-20 Barrio La Flora	08:00	08:30	Presentación de resultados parciales a los representantes de la organización ISO 9001:2015 Act. Común	LUIS GERARDO MARTINEZ DIAZ	María Alejandra Bohórquez. Profesional
2025-10-21 Avenida 3 A Norte No. 50N-20 Barrio La Flora	08:30	10:30	Gestión control migratorio ISO 9001:2015 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	LUIS GERARDO MARTINEZ DIAZ	Luis Cucunuba. Coordinador Control Migratorio

2025-10-21 Avenida 3 A Norte No. 50N-20 Barrio La Flora	10:30	12:00	Gestión verificación migratoria ISO 9001:2015 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	LUIS GERARDO MARTINEZ DIAZ	Carlos Romero - Coordinador Verificación Migratoria
2025-10-21 Avenida 3 A Norte No. 50N-20 Barrio La Flora	13:00	16:00	Gestión Extranjería ISO 9001:2015 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	LUIS GERARDO MARTINEZ DIAZ	Madelein Obregón - Coordinador Extranjería
2025-10-21 Avenida 3 A Norte No. 50N-20 Barrio La Flora	16:00	17:00	Consolidación de resultados ISO 9001:2015 Act. Común	LUIS GERARDO MARTINEZ DIAZ	NA
2025-10-22 Avenida 30 de Agosto No. 26-37	08:00	08:30	Presentación de resultados parciales a los representantes de la organización ISO 9001:2015 Act. Común	LUIS GERARDO MARTINEZ DIAZ	Magda Liliana Villanueva Quintero. Coordinadora de Planificación y Desarrollo Organizacional
2025-10-22 Avenida 30 de Agosto No. 26-37	08:30	10:30	Gestión control migratorio ISO 9001:2015 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	LUIS GERARDO MARTINEZ DIAZ	Christian Arcos. Coordinador Control Migratorio
2025-10-22 Avenida 30 de Agosto No. 26-37	10:30	12:00	Gestión verificación migratoria ISO 9001:2015 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	LUIS GERARDO MARTINEZ DIAZ	Jhon García. Coordinador Verificación Migratoria
2025-10-22 Avenida 30 de Agosto No. 26-37	13:00	16:00	Gestión Extranjería ISO 9001:2015 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	LUIS GERARDO MARTINEZ DIAZ	Ana Marcela Manco. Coordinadora Extranjería
2025-10-22 Avenida 30 de Agosto No. 26-37	16:00	17:00	Consolidación de resultados ISO 9001:2015 Act. Común	LUIS GERARDO MARTINEZ DIAZ	NA
2025-10-23 Calle 100 # 11B-27 Regional Andina.	08:00	08:30	Presentación de resultados parciales a los representantes de la organización ISO 9001:2015 Act. Común	LUIS GERARDO MARTINEZ DIAZ	Magda Liliana Villanueva Quintero. Coordinadora de Planificación y Desarrollo Organizacional
2025-10-23 Calle 100 # 11B-27 Regional Andina.	08:30	10:30	Gestión Extranjería ISO 9001:2015 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	LUIS GERARDO MARTINEZ DIAZ	Julio Cesar Herrera. Coordinador Extranjería

2025-10-23 Calle 100 # 11B-27 Regional Andina.	10:30	12:00	Gestión verificación migratoria ISO 9001:2015 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7	LUIS GERARDO MARTINEZ DIAZ	Luis López. Coordinador Verificación Migratoria
2025-10-23 Avenida Calle 26 No. 59 - 51 Edificio Argos Torre 3, Piso 4,	13:00	14:30	Gestión de Mejora ISO 9001:2015 9.2	LUIS GERARDO MARTINEZ DIAZ	Magda Villanueva. Coordinadora GPDO
2025-10-23 Avenida Calle 26 No. 59 - 51 Edificio Argos Torre 3, Piso 4,	14:30	16:00	Consolidación de resultados ISO 9001:2015 Act. Común	LUIS GERARDO MARTINEZ DIAZ	NA
2025-10-23 Avenida Calle 26 No. 59 - 51 Edificio Argos Torre 3, Piso 4,	16:00	17:00	Reunión de cierre ISO 9001:2015 Act. Común	LUIS GERARDO MARTINEZ DIAZ	Alta dirección

Observaciones:

Especificar los requisitos comunes aplicables a los procesos y/o actividades del sistema de gestión que serán auditados por muestreo durante el desarrollo de las entrevistas del presente Plan de Auditoría:

ISO 9001:2015

10.1, 10.2, 10.3, 6.1, 7.1.1, 7.1.4, 7.1.5, 7.1.6, 7.3, 7.4, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 9.1.1, 9.1.3

Verificación de uso del logo de ICONTEC.

La verificación del cumplimiento de los requisitos para el uso de la marca Icontec de certificación de sistema de gestión se hará en los procesos que aplique.

1. Al final de cada sesión de auditoría se hará un resumen de los resultados.
2. Todos los días entre las 12:00 h y las 13:00 h se realizará un receso.
3. El día 23 de octubre entre las 12:00 h y las 13:00 h se realizará un traslado entre la sede de Regional Andina y la sede principal.
3. La organización informó a Icontec (M. Quintero) que la sede de la Regional Andina se trasladó de la calle 100 # 11B-27 Bogotá D.C. a la Carrera 19 # 92 – 65 Bogotá D.C.
4. Se indicó que se registre el cambio de sede como un resultado de la auditoría. Por esta razón aparece la dirección anterior.

Especificar cualquier aspecto logístico importante para el desarrollo de la auditoría, tal como traslado y regreso de los sitios donde se desarrollará la auditoría, transporte, entre otros, en caso de ser requerido.

Actividad	Horario	Ubicación
Receso y traslados	12:00 - 13:00	Todas las sedes

Indicar si esta auditoría es testificada por un Organismo de Acreditación.
Indicar los nombres de las personas que conforman el equipo evaluador.

Si ☐ No ☒

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: /

Organización	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA	Fecha	2025-10-23
--------------	---	-------	------------

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)					
Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique					
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			 2025-10-23		