

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA		
	CARACTERIZACIÓN	Proceso Gestión Extranjería	CÓDIGO DE LA CARACTERIZACIÓN: MEC VERSIÓN: V8

RESPONSABLE	TIPO DE PROCESO
Subdirector(a) de Extranjería	Misional
OBJETIVO DEL PROCESO	ALCANCE DEL PROCESO
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 nuestro territorio nacional, de conformidad con los lineamientos impartidos.	Inicia con la definición de los lineamientos por parte de la Subdirección de Extranjería para la expedición de documentos y finaliza con el registro y la expedición del documento o con el reporte de la no entrega por parte del Centro Facilitador de Servicio Migratorio.

PLANEAR				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Proceso de Direccionamiento estratégico	<ol style="list-style-type: none"> Marco Estratégico (Misión, Visión, Valores y Objetivos Estratégicos) Directrices para elaborar el Plan Estratégico y el Plan de Acción Lineamientos del Sistema Integrado de Gestión Lineamientos para la implementación del Modelo integrado de Planeación y Gestión Proyectos de Inversión SUIFP Propuesta de Marco de gastos de mediano plazo Informe de Resultados del cumplimiento de indicadores y metas de Gobierno Informe de Resultados del cumplimiento de planes Resultados de la revisión por la Dirección Seguimiento al Plan Estratégico Institucional 	Definir las actividades, indicadores, metas, responsables y recursos orientados al cumplimiento de políticas, planes, programas, proyectos que defina la Entidad.	<ol style="list-style-type: none"> Plan de Acción del proceso para la vigencia Planes transversales (Seguridad de la información) Acciones para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Acciones para el Plan de Acción Regional 	<ol style="list-style-type: none"> Comité Directivo Comité Institucional de Gestión y Desempeño Proceso de Direccionamiento Estratégico Direcciones Regionales
<ol style="list-style-type: none"> Comité Directivo Comité Institucional de Gestión y Desempeño Ministerio de Relaciones Exteriores Entes Externos Personas naturales y jurídicas, ciudadanos nacionales y extranjeros Todos los Procesos de Migración Colombia 	<ol style="list-style-type: none"> Información normativa (Leyes, Decretos, Resoluciones, Guías, entre otros) Informes, estudios, reportes y lineamientos. Lineamientos del Sistema Integrado de Gestión y Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias de los ciudadanos nacionales y extranjeros. Contratos y Convenios 	Establecer los lineamientos para los trámites del proceso de extranjería; así como, procedimientos, políticas y estrategias que permitan garantizar el control y la seguridad de la información.	<ol style="list-style-type: none"> Lineamientos, herramientas y protocolos, para realizar la expedición de documentos de Migración y Extranjería. Políticas y lineamientos en materia de seguridad de la información. 	<ol style="list-style-type: none"> Funcionarios que hacen parte del proceso de Gestión Extranjería del nivel central y regional Todos los Procesos de Migración Colombia Personas naturales y jurídicas, ciudadanos nacionales y extranjero

HACER				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ol style="list-style-type: none"> Personas natural o jurídica, nacional o extranjera. Procesos (Gestión Control Migratorio, Gestión Verificación Migratoria, Gestión Servicio al ciudadano) Entes Externos 	<ol style="list-style-type: none"> Solicitud por parte de ciudadanos nacionales y extranjeros para la expedición de documentos de Migración y Extranjería. Solicitudes de información de ciudadanos nacionales y extranjeros. Solicitud por parte de las autoridades y entidades administrativas o de inteligencia. Alertas de los procesos misionales Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias de los ciudadanos nacionales y extranjeros. 	<ol style="list-style-type: none"> Atender las solicitudes de expedición de documentos de Migración y Extranjería verificando el cumplimiento de los requisitos de acuerdo con los lineamientos establecidos en los documentos asociados al proceso. Atender las solicitudes de información tanto de ciudadanos y de entes externos, de acuerdo con los lineamientos establecidos en los documentos asociados al proceso. Atender las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias 	<ol style="list-style-type: none"> Expedición y entrega de documentos de Migración y Extranjería. Respuesta con o sin suministro de información. Informes, estudios y reportes. Respuestas a PQRS 	<ol style="list-style-type: none"> Personas natural o jurídica, nacional o extranjera. Entes Externos Procesos (Gestión Control Migratorio, Gestión Verificación Migratoria)



Todos los Procesos de Migración Colombia	Solicitudes de verificación de seguridad de la información	Realizar actividades de verificación de cumplimiento de los lineamientos de seguridad de la información. Promover la cultura de seguridad de la información y generar los informes con los resultados.	Informe de resultados	Todos los Procesos de Migración Colombia
Todos los Procesos de Migración Colombia	1. Guía de Activos de Información 2. Guía de Administración del Riesgo	Asesorar a los procesos en la identificación de los activos de información, de los riesgos asociados y de su tratamiento, de acuerdo a los lineamientos establecidos.	1. Inventario de activos de información de Migración Colombia consolidado 2. Matriz de riesgos con el componente de seguridad digital.	Todos los Procesos de Migración Colombia

VERIFICAR				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
1. Contraloría General de la República 2. Otros organismos de control 3. Ente certificador 4. Oficina de Control Interno 5. Otras entidades que por su naturaleza, constituyan autoridad que incida en el desempeño y mejora del Sistema Integrado de Gestión 6. Alta Dirección 7. Proceso Gestión Servicio al Ciudadano 8. Procesos Misionales	1. Informes de auditorías 2. Resultados de la revisión por la Dirección 3. Resultados de la medición del servicio 4. Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias 5. Indicadores de gestión 6. Mapa de riesgos del proceso 7. Información de Productos y/o servicios no conformes 8. Ejecución de los planes del proceso	Realizar el seguimiento y medición del desempeño del proceso y de los riesgos relacionados para comprobar que se hayan alcanzado los objetivos previstos.	1. Resultados del desempeño del proceso 2. Resultados del monitoreo a los riesgos por parte de la primera línea de defensa 3. Oportunidades de mejora identificadas	1. Proceso Gestión Mejora
Todos los procesos	Mapa de riesgos	1. Verificar el cumplimiento del plan de tratamiento de riesgos de seguridad digital. 2. Realizar el monitoreo a partir de los resultados obtenidos del monitoreo de la primera línea de defensa, a los riesgos de seguridad digital.	1. Alertas sobre el posible incumplimiento al plan de tratamiento de riesgos 2. Informes para la Alta Dirección 3. Resultados del monitoreo a los riesgos de seguridad digital por parte de la segunda línea de defensa	Entes Externos Comité Institucional de Gestión y Desempeño Todos los Procesos de Migración Colombia

ACTUAR				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
1. Proceso Gestión Extranjería 2. Comité Institucional de Gestión y Desempeño 3. Proceso Gestión Mejora	1. Metodología, criterios y parámetros para la gestión de la mejora continua y tratamiento de los riesgos en la Entidad. 2. Resultados del desempeño del proceso. 3. Resultados del monitoreo a los riesgos por parte de la primera línea de defensa 4. Planes de mejora formulados	Ejecutar las acciones pertinentes para incrementar el desempeño del proceso.	1. Acciones de mejora ejecutadas y planes de mejora cerrados. 2. Reportes de avance de la ejecución de los planes de mejora	1. Proceso Gestión Extranjería 2. Comité Institucional de Gestión y Desempeño 3. Proceso Gestión Mejora 4. Entes Externos

INTERACCIONES TRANSVERSALES	
Las siguientes son salidas de diferentes procesos que constituyen entradas para otros procesos	
PROCESO	SALIDA
Gestión Direccionamiento Estratégico	Directrices para elaborar el Plan de Acción Directrices para elaborar el Presupuesto de Funcionamiento e Inversiones Informes de seguimiento y de avances
Gestión Tecnológica	Solicitudes y requerimientos atendidos Gestión de solicitudes de procesamiento de la información Gestión de solicitudes de acceso a los sistemas



Gestión Talento Humano	<p>Novedades de personal</p> <p>Resultados de las encuestas de clima, cultura, bienestar y riesgo psicosocial</p> <p>Funcionarios capacitados y entrenados</p> <p>Resultados de la gestión individual de los funcionarios</p> <p>Actividades que brinden seguridad y salud en el trabajo</p> <p>Actividades de clima, cultura y bienestar</p>
Gestión Servicio al Ciudadano	<p>Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias</p> <p>Resultados de encuestas de satisfacción</p> <p>Resultados de encuestas de percepción</p>
Gestión Comunicación	Piezas publicitarias y de comunicación
Gestión Contractual	Lineamientos para llevar a cabo procesos de contratación
Gestión Control Interno	Bienes y/o servicios contratados
Gestión Documental	Informes de auditoría
Gestión Mejora	Información documental para la recepción, organización, recuperación y conservación
Gestión Administrativa	Metodología, criterios y parámetros para la gestión de la mejora continua y tratamiento de los riesgos en la Entidad.
	Bienes y servicios adquiridos y entregados
	Inventario actualizado

RECURSOS		
HUMANOS	FISICOS Y TECNOLÓGICOS	ECONÓMICOS
<p>Nivel Directivo</p> <p>Nivel Profesional</p> <p>Nivel Técnico</p> <p>Nivel Asistencial</p>	<p>Tecnológicos: Equipos de computo e impresoras</p> <p>Sistema de Gestión Documental ORFEO</p> <p>Sistema Misional PLATINUM</p> <p>Equipo Bookin</p> <p>Comunicación: Teléfono, Internet, Intranet</p> <p>Físicos: Muebles, espacios de oficina, útiles y papelería.</p>	Presupuesto vigencia fiscal

REQUISITOS APLICABLES		
ISO 9001:2015	Numerales de la Norma ISO 9001:2015	DIMENSIONES Y POLITICAS DEL MIPG
<p>4.1 Comprensión de la organización y su contexto</p> <p>4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</p> <p>4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad</p> <p>4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos</p> <p>5.1 Liderazgo y compromiso</p> <p>5.2 Política</p> <p>7.1.6 Conocimiento de la organización</p> <p>8.1 Planificación y control operacional</p> <p>8.2 Requisitos para los productos y servicios</p> <p>8.5 Producción y provisión del servicio</p> <p>8.7 Control de salidas no conformes</p> <p>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</p> <p>10. Mejora</p>		<p>Dimensiones: Gestión con valores para resultados. Políticas: Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, Gobierno digital, Seguridad Digital, Racionalización de trámites, Participación Ciudadana en la Gestión Pública.</p> <p>Dimensiones: Evaluación de resultados. Política: Seguimiento y evaluación del desempeño institucional</p> <p>Dimensiones: Gestión del conocimiento y la innovación. Política: Gestión del conocimiento y la innovación</p> <p>Dimensiones: Control Interno. Política: Control Interno (se incluyo esta política clave para todo el tema de riesgos pues se tiene desde el proceso intervención directa como primera línea de defensa en los riesgos de proceso y como segunda línea de defensa para el caso de los riesgos de seguridad de la información)</p>

INDICADORES DEL PROCESO	RIESGOS DEL PROCESO
<p>Calidad del dato documentos de Extranjería</p> <p>Eficacia en la gestión de los Certificados de Movimientos Migratorios (CMM)</p> <p>Eficacia en la gestión de los Permisos Temporales de Permanencia (PTP)</p> <p>Indicador Salidas No Conformes</p>	<p>Operativo: Interrupción en la prestación del servicio</p> <p>Digital: Pérdida de confidencialidad de las Historias de Extranjeros</p> <p>Corrupción: Recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de expedir de manera irregular documentos de extranjería o brindar servicios bajo la influencia de terceros.</p>

CONTROL DE CAMBIOS					
Versión	Fecha y número de acta de aprobación	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Descripción del cambio
1	Resolución 113 del 14/02/2012	Funcionarios del proceso	Subdirector de Extranjería	Representante Alta Dirección	Versión inicial



2	Resolución 516 del 27/06/2012	Funcionarios del proceso	Subdirector de Extranjería Comité de Apoyo Técnico del SIG	Representante Alta Dirección	Se realizó actualización general de las entradas, proveedores, actividades del proceso, y salidas. Se incluyó como proceso soporte a Comunicación Estratégica y Servicio al Ciudadano. Se ajustó formato para incluir información de controles y riesgos.
3	Resolución 2201 de 25/11/2013	Funcionarios del proceso	Subdirector de Extranjería	Representante Alta Dirección	Se realizó actualización general de las entradas, proveedores, actividades del proceso, y salidas. Se incluyó como proceso soporte a Comunicación Estratégica y Servicio al Ciudadano. Se ajustó formato para incluir información de controles y riesgos.
4	Directiva 036 del 03/12/2015	Funcionarios del proceso Comité de Apoyo Técnico del SIG	Subdirector de Extranjería	Representante Alta Dirección	Se realizó actualización general de las entradas, proveedores, actividades del proceso, y salidas. Se actualizó la información relacionada de los procesos soporte, requisitos a cumplir,
5	Resolución 717 del 10/05/2017	Funcionarios del proceso	Subdirector de Extranjería	Representante Alta Dirección	Se realizó actualización de caracterización de acuerdo al nuevo formato establecido para ello.
6	Acta No. 218 19/06/2019 Directiva 003 del 20/06/2019	Funcionarios del Proceso	Subdirectora de Extranjería Integrantes Mesa Técnica de Calidad	Representante Alta Dirección	Se ajustó caracterización de acuerdo con el nuevo formato; se modificó el objetivo, alcance, proveedores, entradas, actividades, salidas, clientes. Se modificaron las interacciones transversales, los recursos; se incluyó información de requisitos de norma, dimensiones y políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, indicadores del proceso, riesgos y se incluyó el control de cambios.
7	Acta No.35 Mesa Técnica de Calidad 13-07-2023	José Bernardo Casas Piraquive Oficial de Migración	Margarita María Bautista Martínez Subdirectora de Extranjería Ruth Martínez Pinzón Profesional Oficina Asesora de Planeación	María Alejandra Quiroga Fandiño Representante Alta Dirección	Se ajustaron Indicadores del proceso relacionando salidas no conformes y riesgos del proceso, reflejando los que están tipificados.
8	Acta No.40 Mesa Técnica de Calidad 25-08-2023	José Bernardo Casas Piraquive Oficial de Migración	Margarita María Bautista Martínez Subdirectora de Extranjería Ruth Martínez Pinzón Profesional Oficina Asesora de Planeación	Leonardo Carvajal Hernández Representante Alta Dirección	En la fila 46 Recursos físicos y tecnológicos debe eliminarse la aplicación: Estación AFIS porque la subdirección dejó de utilizarla.