


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG
Versión 2

Bogotá, D.C. Julio 2024

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

Carlos Fernando García Manosalva
 Director Unidad Administrativa Especial Migración Colombia

Leonardo Carvajal Hernandez
 Jefe Oficina Asesora de Planeación

Magda Liliana Villanueva Quintero
 Coordinadora
 Grupo Planificación y Desarrollo Organizacional

Prohibida la reproducción total o parcial por medio alguno sin el permiso expreso de Migración Colombia, quien tiene los derechos exclusivos sobre su contenido, el cual representa el pensamiento institucional.


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	5
1. OBJETIVO	6
2. ALCANCE DEL MANUAL	6
3. MARCO NORMATIVO Y LEGAL	6
4. DEFINICIONES Y/O SIGLAS.....	7
5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	9
5.1 DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA.....	10
5.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	11
5.3 PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	11
5.3.1 ELEMENTOS ESPECÍFICOS DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA	12
5.3.2 CÓDIGO DE INTEGRIDAD.....	12
5.3.3 PARTES INTERESADAS	13
6. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	15
6.1 ESTRUCTURA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	15
6.2 ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	17
6.3 EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	18
6.4 POLÍTICA DEL SIG.....	18
6.5 OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIG.....	19
6.5.1 OBJETIVOS DE LOS SUBSISTEMAS.....	19
6.6 ROLES Y RESPONSABILIDADES EN EL SIG	22
7. GESTIÓN POR PROCESOS	25
7.1 DESCRIPCIÓN E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS.....	27
7.1.1 RESPONSABLES DE LOS PROCESOS.....	27
7.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	28
8. DOCUMENTACIÓN DEL SIG	28
8.1 ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SIG.....	28
8.2 CONTROL DEL MANUAL DEL SIG.....	30
9. ANEXO VIRTUAL	30
10. CONTROL DE CAMBIOS	30


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

TABLA DE FIGURAS

Figura 1. Distribución Geográfica	10
Figura 2. Estructura Organizacional de la UAEMC (Organigrama)	11
Figura 3. Estructura Sistema Integrado de Gestión de la UAEMC	17
Figura 4. Mapa de Procesos de la UAEMC	26
Figura 5. Organización documental del SIG	29


TABLA DE TABLAS

Tabla 1. Partes Interesadas de la UAEMC	13
Tabla 2. Plan de Comunicaciones del SIG.....	25
Tabla 3. Responsables de Procesos	27



SC-CER574562



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta la certificación de conformidad del Sistema de Gestión de Migración Colombia otorgado por el Organismo Nacional de Normalización ICONTEC mediante certificado N° SC-CERT574562 del 13 de diciembre de 2017 bajo los requisitos de la Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2015, el presente manual describe el contexto de la organización, las generalidades del Sistema Integrado de Gestión (SIG), la gestión por procesos institucional y generalidades de la documentación aplicable, con el propósito de facilitar la comprensión del Sistema Integrado de Gestión a las partes interesadas de la Entidad y que estos a su vez contribuyan a su aplicación.

La presente versión incluye los cambios establecidos en el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) adoptado mediante el Decreto 1499 de 2017, que modifica el Decreto 1083 de 2015 - Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, concretamente en lo referente al alcance del Sistema de Gestión, el cual integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de Calidad y lo articula con el Sistema de Control Interno. Este Sistema de Gestión único se complementa y articula con otros sistemas, modelos y estrategias que establecen lineamientos y directrices en materia de gestión y desempeño para las entidades públicas, tales como el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano y el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, de Gestión Medioambiental y de Gestión de Seguridad de la Información.

En este sentido, para garantizar el sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión, Migración Colombia cumple con los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), las normas internacionales vigentes ISO 9001 y sigue los lineamientos de las normas ISO 14001, ISO 27001 e ISO 45001. Igualmente, Migración Colombia se rige por la normatividad nacional aplicable a cada uno de los sistemas previamente mencionados.


El Sistema articula el direccionamiento estratégico, las políticas y procesos para lograr el cumplimiento de la normatividad aplicable, los objetivos institucionales y las necesidades de sus partes interesadas. De igual forma, se convierte en un mecanismo eficiente que contribuye a la mejora continua institucional en pro de resultados con valor agregado que se reflejen en la satisfacción de sus partes interesadas.

El manual del Sistema Integrado de Gestión se administra de acuerdo con lo establecido en la “Guía de Elaboración y Control de Documentos del SIG”. Su revisión es responsabilidad del Representante de la Alta Dirección para el Sistema Integrado de Gestión, quien verifica que lo contenido sea consistente con el contexto actual de Migración Colombia y cumpla con los requisitos legales y técnicos, así como con las actualizaciones respectivas resultantes del mejoramiento continuo y los cambios propios derivados de la dinámica de la Entidad.



SC-CER574562



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

Finalmente, la aprobación del presente manual es responsabilidad del Director General de Migración Colombia.

1. OBJETIVO

Integrar, en un documento de fácil consulta, los elementos que definen y componen el Sistema Integrado de Gestión de Migración Colombia, con base en los estándares del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), las normas internacionales vigentes ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001 y la ISO 45001, establecido en la normatividad aplicable en la materia. Esto con el propósito de que se convierta en un elemento clave para la inducción, capacitación, desarrollo y mejora en la gestión de los servidores públicos y partes interesadas de Migración Colombia.

2. ALCANCE DEL MANUAL

El manual del SIG cubre los requisitos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y del Sistema de Gestión de Migración Colombia, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017 y en la Norma Técnica ISO 9001:2015. Ha sido desarrollado con fundamento en la plataforma estratégica y formaliza el compromiso de la Entidad en la búsqueda permanente de la satisfacción de las partes interesadas, elaborando productos y prestando servicios de calidad, a partir de la adopción de un modelo operacional por procesos y el uso eficiente de los recursos disponibles, conforme con lo establecido en las normas legales aplicables que lo regulan. Este manual está dirigido a todos los servidores públicos y partes interesadas de la Entidad.


3. MARCO NORMATIVO Y LEGAL

- **Ley 594 de 2000.** Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 4062 de 2011.** Por el cual se crea la Unidad administrativa Especial Migración Colombia, se establece su objetivo y estructura.
- **Directiva Presidencial 4 de 2012.** Se establecieron los lineamientos de la política de cero papel, enfocado a la identificación y aplicación de buenas prácticas para reducir su consumo en las entidades, teniendo en cuenta la implementación de mecanismos de intercambio de correspondencia entre entidades.
- **Decreto 1083 de 2015.** Por medio de la cual se expide el Decreto único reglamentario del sector de Función Pública.
- **Decreto 1499 de 2017.** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.



SC-CER574562




	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

- **Decreto 648 de 2017.** Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.
- **Resolución 717 de 2017.** Por la cual se adoptan los elementos esenciales del Sistema Integrado de Gestión de Migración Colombia.
- **Resolución 1882 de 2017.** Por la cual se modifica la Resolución 717 de 2017.
- **Resolución 1017 de 2017.** Por la cual se adoptan los elementos esenciales esencial del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- **Resolución 2813 de 2018.** Por la cual se actualizan los elementos esenciales del SIG.
- **Resolución 415 de 2018.** Por la cual se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia y se adopta el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- **Resolución 3003 de 2021.** Por la cual se modifica la resolución 717 de 2017.
- **Decreto 444 de 2023.** Por la cual se establece el Plan de Austeridad del Gasto para los órganos que hacen parte del presupuesto General de la Nación.
- **Resolución 2519-1 de 2023.** Por la cual se deroga la resolución 3801 de 2021, por medio de la cual se actualizan los elementos esenciales del Sistema de Gestión Ambiental de la Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia y se adopta la Política Ambiental al interior de la Entidad.
- **Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015:** Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos


4. DEFINICIONES Y/O SIGLAS

- **Actuar:** Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Ciudadano:** Organización, entidad o persona interesada en la gestión y desempeño de Migración Colombia. También se puede denominar parte interesada.
- **Cliente:** persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.¹
- **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Enfoque por procesos:** Identificación y gestión sistemática de los procesos de la entidad, y en particular, las interacciones entre ellos.

¹ ISO 9000:2015(es) Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

- **Estructura de la entidad:** Distribución de las diferentes unidades o dependencias con sus correspondientes funciones generales, requeridas para cumplir la función de la entidad dentro del marco de la Ley. La estructura organizacional implica establecer responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal de manera coherente con los procesos y la estrategia de la entidad.
- **Exclusiones:** Procesos y/o requisitos que no se encuentran controlados por el sistema de gestión de la entidad.
- **Hacer:** Implementar los procesos.
- **Mejora continua:** Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito legal, técnico, de la organización o del cliente. Se constituye cuando existe evidencia objetiva del incumplimiento.
- **Planificar:** Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente (ciudadano) y las políticas de la Entidad.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Partes Interesadas:** Las partes interesadas son todas aquellas personas u organizaciones que pueden afectar a la Entidad, o verse afectadas con las decisiones que como organismo gubernamental se toman, por ello, es pertinente su identificación y priorización, con el fin de focalizar los esfuerzos a su satisfacción. Pueden ser internos (Otros procesos del sistema que reciben las salidas o resultados del proceso) o externos (usuarios de la prestación del servicio o usuarios receptores del producto; pueden ser ciudadanos, otras entidades del Estado, entidades privadas, entre otros).
- **Producto o Servicio:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.
- **Sistema:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.
- **Salidas No Conformes:** : Resultado de un proceso que no cumple con los requisitos establecidos, identificada antes, durante o después de su entrega al cliente. Término que encierra el concepto de producto o servicio no conforme.
- **Simplificación o racionalización de trámites:** Es la implementación de acciones normativas, administrativas y tecnológicas orientadas a simplificar, estandarizar, eliminar

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

u optimizar los trámites existentes, reduciendo costos de transacción entre los particulares y el Estado.

- **Verificar:** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto y/o servicio, e informar sobre los resultados.

5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La Unidad Administrativa Especial Migración Colombia (UAEMC) es un organismo civil de seguridad con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y patrimonio independiente, con jurisdicción en todo el territorio nacional, adscrita al Ministerio de Relaciones Exteriores, creada mediante el Decreto 4062 de 31 de octubre de 2011.

Su objetivo es ejercer las funciones de autoridad de vigilancia, control migratorio y de extranjería del Estado colombiano, dentro del marco de la soberanía nacional y de conformidad con las leyes y la política que en la materia defina el Gobierno Nacional. Para cumplir con su objetivo, Migración Colombia, se ha soportado en una adecuada gestión del talento humano, modernas herramientas tecnológicas y la prestación de un óptimo servicio al ciudadano, bajo el respeto irrestricto a los Derechos Humanos.


Como desarrollo de su gestión, en el primer año de operaciones (2012), se enfocó en la formulación del Sistema de Gestión, levantamiento de procesos y procedimientos, a partir de lo cual se ha venido consolidando con el fin de brindar una adecuada gestión que atienda la normatividad vigente y alcanzando en 2017 la certificación de conformidad del Sistema de Gestión, la cual fue otorgada por el ICONTEC bajo los requisitos de la Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9001:2015.

En continuidad a esta certificación, se realizaron visitas de seguimiento por parte del ente certificador, en 2018 y 2019, con el objetivo de verificar su mantenimiento. Posteriormente, en 2020 se adelantó el proceso de renovación de la certificación, con el mismo ente certificador, realizando auditorías de seguimiento en el 2021 y 2022, para verificar que el Sistema de Gestión de Calidad mantenga el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma, y con ello, otorgar la renovación del Certificado. Durante la vigencia 2023, se adelantó el proceso de Renovación de la certificación ISO-9001 para el periodo 2023-2026.



SC-CER574562

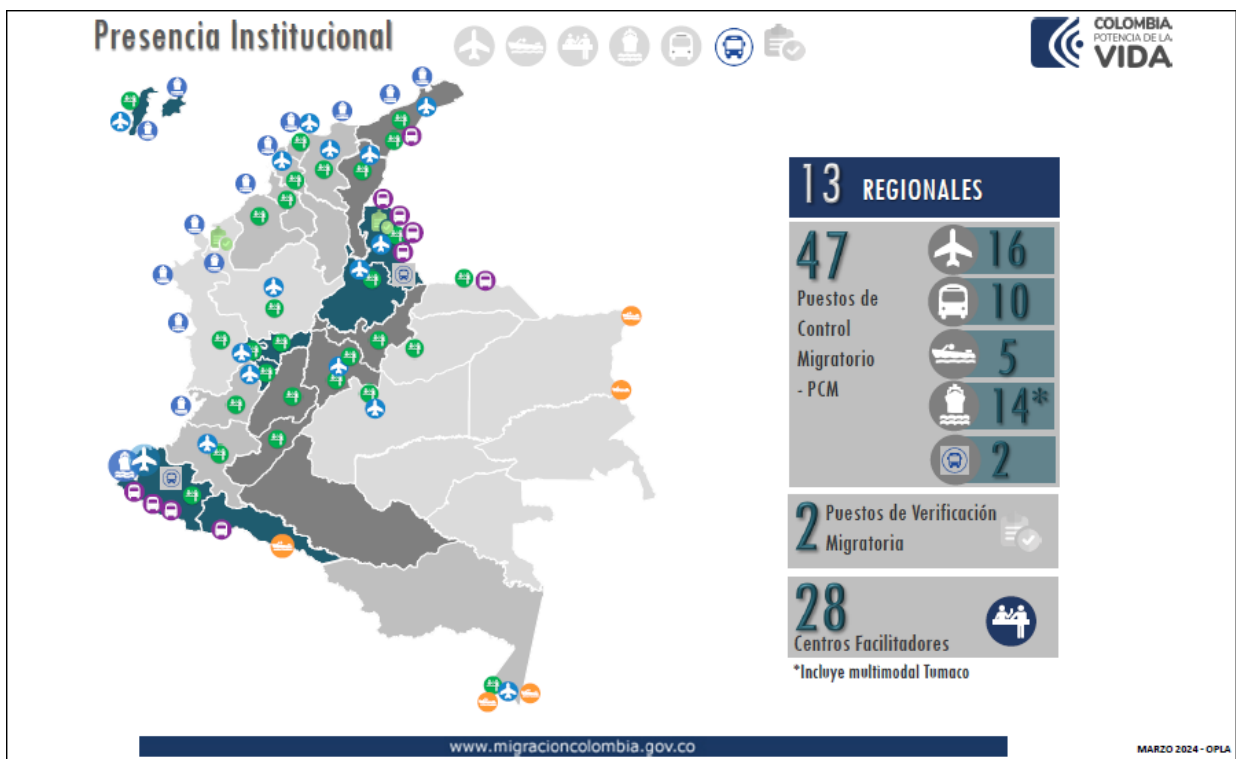


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2


5.1 DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

Migración Colombia cuenta con una sede principal ubicada en la ciudad de Bogotá, en donde se encuentra centralizada la dirección, operación y administración de la Entidad; adicionalmente, dispone de 13 Direcciones Regionales que cubren el territorio nacional. Estas regionales, desarrollan su gestión alineadas a los procesos definidos por la Entidad, apoyando las funciones que se ejercen desde el nivel central; es decir, que se convierten en una extensión de la operación de Migración Colombia a nivel nacional. Cada Dirección Regional tiene una sede principal donde se ejecuta la gestión administrativa y a su vez cuenta con diferentes Puestos de Control Migratorio (PCM), Centros Facilitadores de Servicios Migratorios (CFSM) y Puestos de Verificación Migratoria (PVM), donde se materializa la gestión misional de la Entidad como se presenta en la siguiente figura.

Figura 1. Distribución Geográfica



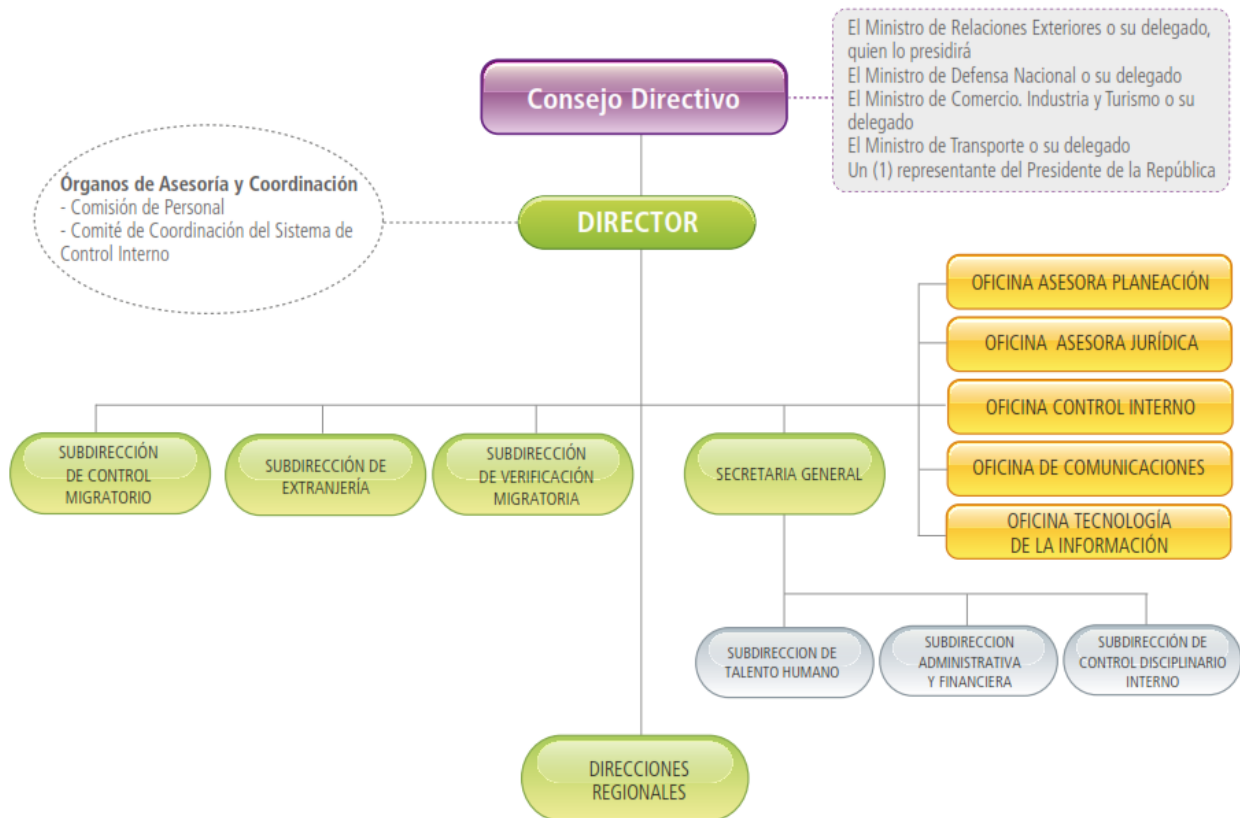
Fuente: Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional - OPLA

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

5.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia está definida en el Decreto 4062 del 31 de octubre de 2011 y se refleja gráficamente en el siguiente esquema:


Figura 2. Estructura Organizacional de la UAEMC (Organigrama)



Fuente: Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional - OPLA

5.3 PLATAFORMA ESTRATÉGICA

La plataforma estratégica es la estructura conceptual sobre la cual se define y orienta la Entidad; sus elementos son el resultado del ejercicio de la planeación estratégica, la cual se define en el corto y mediano plazo, realizando una revisión periódica de sus objetivos y metas.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

Para ello, Migración Colombia realiza en análisis de su contexto, de las dinámicas migratorias, las proyecciones del país a mediano y largo plazo, las líneas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo (PND), en el Plan Estratégico Sectorial, las funciones de la Entidad y sus capacidades para satisfacer necesidades y expectativas de las partes interesadas.

5.3.1 Elementos específicos de la plataforma estratégica

MISIÓN

Ejercer control como autoridad migratoria a ciudadanos nacionales y extranjeros en el territorio colombiano de manera técnica y especializada, brindando servicios de calidad, en el marco de la Constitución y la ley.

VISIÓN


En 2026 seremos reconocidos a nivel nacional e internacional, como autoridad migratoria, garante de derechos y seguridad frente a la movilidad humana, con enfoque participativo y de gestión del conocimiento; bajo principios de justicia social, compromiso y transparencia.

5.3.2 Código de Integridad

Atendiendo uno de los objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, consistente en *“fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados de las entidades públicas”* y atendiendo al principio del interés general y el bien común en todas nuestras actuaciones, Migración Colombia adoptó, a través de la Resolución No. 2084 de 09 de agosto de 2018, su Código de Integridad como una herramienta de cambio cultural que motiva en los servidores públicos actitudes y comportamientos de transparencia y ética pública.

El objeto del Código de Integridad de Migración Colombia es **recoger valores** que permitan potencializar aquellas **características positivas** que poseen nuestros servidores públicos, invitándolos a ser personas intachables y coherentes tanto en sus pensamientos, como con en sus actuaciones. Todo esto, dentro de un marco de legalidad. A través de este Código de Integridad se busca preservar y asegurar la aplicación de valores que permitan confirmar el compromiso de transparencia e integridad de los servidores públicos que hacen parte de Migración Colombia.

En este Código de Integridad se establecen cinco valores que no sólo definen la ética pública y complementan el enfoque disciplinario, sino que además propenden porque el servidor

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

público se apropie de ellos y los aplique en los diferentes aspectos de su vida. Estos valores, que también fueron establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, dentro de la política de integridad nacional son:


- **Honestidad:** Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud para favorecer el interés colectivo por encima de los intereses particulares.
- **Respeto:** Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas sin importar sus características físicas y psicológicas, la labor que desarrollan, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Ser consciente del importante papel que desempeña el servidor público y siempre estar dispuesto a resolver las necesidades de las personas con las que se relaciona diariamente, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Con atención, prontitud y eficiencia cumplir con las responsabilidades asignadas.
- **Justicia:** Actuar con imparcialidad, equidad, igualdad y sin discriminación para garantizar los derechos de las personas.

5.3.3 Partes interesadas

Las partes interesadas de Migración Colombia, con sus necesidades y expectativas constituyen los grupos de valor a los cuales se dirigen todas las actividades de la Entidad. Las partes interesadas pertinentes al Sistema Integrado de Gestión bajo los criterios de la norma ISO 9001:2015, se registran en la siguiente tabla:


Tabla 1. Partes Interesadas de la UAEMC

	Partes interesadas	Necesidades y Expectativas	Seguimiento	Mecanismos de verificación	Numerales ISO 9001:2015
1.	Ministerio de Relaciones Exteriores	Capacidad de gestión, cumplimiento de metas institucionales y sectoriales	Comités: Sectorial de Gestión y Desempeño, Directivo Informes de gestión y acuerdos	Indicadores del Sector, metas de gobierno	4.2, 9.3.2
	Evidencia de Retroalimentación	Actas con las observaciones, recomendaciones y compromisos acordados en los Comités Sectoriales y Directivos.			
2.	Consejo Directivo	Capacidad de gestión, cumplimiento de	Sesiones del Consejo Directivo	Metas de gobierno, Objetivos estratégicos	4.2,

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

	Partes interesadas	Necesidades y Expectativas	Seguimiento	Mecanismos de verificación	Numerales ISO 9001:2015
		metas institucionales y sectoriales			
	Evidencia de Retroalimentación	Actas con las observaciones, recomendaciones y compromisos acordados en las sesiones de Consejo Directivo.			
3.	Ciudadanos nacionales y extranjeros	Servicio ágil con calidad, información veraz y oportuna	*Encuestas de satisfacción dispuestas a través de canales de atención *Centro de consulta Ciudadana (C3), Centro Virtual de Atención al Ciudadano, Contac Center y Buzones Presenciales para la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones	Respecto a las necesidades: - Indicadores de Procesos Misionales - Indicadores de Servicio al Ciudadano En cuanto a las expectativas realizables: -Indicador de Cumplimiento del Plan de Acción Institucional - Metas de gobierno - Indicadores de Proyecto de Inversión	4.1, 4.2, 4.4, 5.1.2, 5.2, 9.3.2, 9.3.3
	Evidencia de Retroalimentación	*Informes de Servicio al Ciudadano. *Informe de resultados de encuestas de satisfacción			
4.	Proveedores y Contratistas (Suministros y servicios)	Oportunidad en los pagos por los servicios prestados, información frente a los bienes y servicios a proveer	*Informes de Supervisión de la ejecución de Contratos -*Mesas de trabajo realizadas durante la ejecución del contrato (Guía para supervisores e interventores de contratos) - Actividades generales	* Indicador de Oportunidad en la celebración de contratos *Oportunidad en el pago de proveedores y contratistas *Estudios Previos / Anexos o Fichas Técnicas con las especificaciones de los productos o servicios.	4.2, 7.1, 1.1, 8.4.3, 9.3.2, 9.3.3
	Evidencia de Retroalimentación	Actas generadas durante la ejecución del contrato para documentar las reuniones, acuerdos y controversias entre las partes.			
5.	Funcionarios (De carrera, provisionales, libre nombramiento y remoción).	Desarrollo personal y profesional, resultados de las evaluaciones de ambiente laboral y riesgo psicosocial	*Plan Institucional de Formación y Capacitación *Aplicación de encuestas de clima laboral, evaluación de procedimientos de	*Indicadores del proceso de Gestión de Talento Humano *Indicador de Cumplimiento del Plan de Acción Institucional	4.2, 7.1.6, 7.2, 7.3, 9.3.2, 9.3.3



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

Partes interesadas	Necesidades y Expectativas	Seguimiento	Mecanismos de verificación	Numerales ISO 9001:2015
		inducción y reintroducción, retiro de la entidad, *Programa de entorno laboral. *Sesiones de Comité de Capacitación y Comisión de Personal.		
Evidencia de Retroalimentación	*Informes de resultados encuesta clima laboral. *Actas de las sesiones del Comité de Capacitación y de la Comisión de Personal.			

Fuente: Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional - OPLA

Las partes interesadas son todas aquellas personas u organizaciones que pueden afectar a la Entidad, o verse afectadas con las decisiones que como organismo gubernamental se toman, por ello, es pertinente su identificación y priorización, con el fin de focalizar los esfuerzos a su satisfacción. Si bien se pueden identificar un gran número de partes interesadas, es necesario priorizar a fin de determinar las de mayor relevancia para la Entidad.

La NTC ISO 9001 en su versión 2015, establece como requisito, la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas que fueron identificadas de acuerdo a su pertinencia, determinando los requisitos pertinentes de estas partes interesadas, a fin de realizar seguimiento y revisión de la información identificando mejoras sobre la gestión.

6. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El Sistema Integrado de Gestión es una herramienta de gestión sistemática y transparente compuesta por el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos que permiten el ejercicio articulado y armónico, para dirigir y evaluar el desempeño de Migración Colombia, con un enfoque basado en procesos, en términos de calidad y satisfacción de las partes interesadas en la prestación de los servicios, cuyo propósito es la mejora continua del desempeño institucional a partir del cumplimiento de los requisitos establecidos en el marco general del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).


6.1 Estructura del Sistema Integrado de Gestión

El Sistema Integrado de Gestión estará conformado por los siguientes sistemas: Sistema de Gestión de Calidad (SGC), Sistema de Gestión Ambiental (SGA), Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), Sistema de Seguridad de la Información (SGSI) y Sistema de Control Interno (SCI), los cuales se definen de la siguiente manera:



SC-CER574562



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

- **Sistema de Gestión de Calidad (SGC)²:** Es un modelo de requisitos orientados a demostrar la capacidad de suministrar Productos o Servicios que satisfagan requisitos de los clientes, legales y reglamentarios aplicables, aumentando la satisfacción de los clientes y mejorando continuamente el desempeño de la entidad. Este sistema se encuentra actualmente implementado.
- **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST):** Establecido en el Decreto 1072 de 2015 (Decreto Único Reglamentarios Sector Trabajo)-Libro 2-Título 4-Capítulo 6 el cual define los requisitos para identificar peligros, evaluar y valorar riesgos y establecer controles para la mejora continua del sistema de gestión a través del cumplimiento de la normatividad sobre riesgos laborales. Este sistema se encuentra en proceso de implementación.
- **Sistema de Gestión Ambiental (SGA)³:** Establece un marco de referencia para proteger el ambiente y responder a condiciones cambiantes en equilibrio con necesidades socioeconómicas. Este sistema se encuentra en proceso de formulación.
- **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)⁴:** Especifica los requisitos para establecer, implementar, operar, hacer seguimiento, revisar, mantener y mantener un SGSI dentro del contexto de los riesgos globales del negocio de la organización. De igual forma, los requisitos para la implementación de controles de seguridad adaptados a las necesidades de las organizaciones individuales o a partes de ellas. Este sistema se encuentra en proceso de implementación.
- **Sistema de Control Interno (SCI)⁵:** Proporciona una estructura que especifica los elementos necesarios para construir y fortalecer el Sistema de Control Interno en las organizaciones obligadas por la Ley 87 de 1993. El Sistema de Control Interno previsto en la Ley 87 de 1993 y en la Ley 489 de 1998, se articula al Sistema de Gestión en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, a través de los mecanismos de control y verificación que permiten el cumplimiento de los objetivos y el logro de resultados de las entidades. El Control Interno es transversal a la gestión y desempeño de las entidades y se implementa a través del Modelo Estándar de Control Interno (MECI), de conformidad con las directrices establecidas en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Este sistema se encuentra actualmente implementado.

De manera gráfica, la estructura Sistema Integrado de Gestión de Migración Colombia se presenta a continuación:

2 ISO 9001:2015

3 ISO 14001:2015

4 ISO 27001:2015

5 Decreto 648 de 2017, artículo 2.2.21.3.1 y Decreto 1499 de 2017, artículos 2.2.23.1 y 2.2.23.2



SC-CER574562




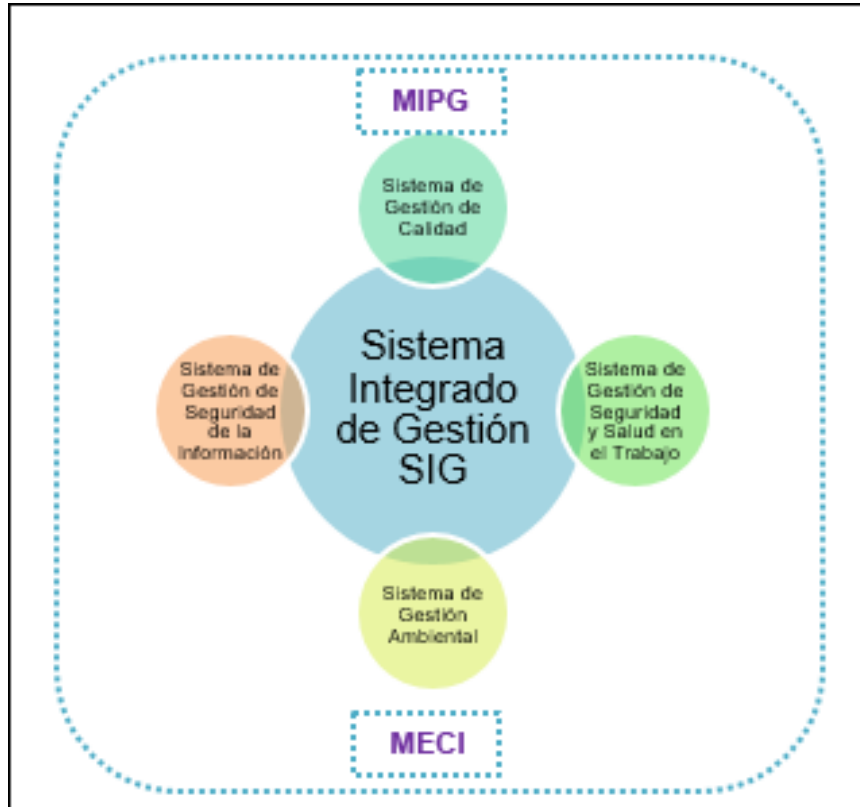
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

Figura 3. Estructura Sistema Integrado de Gestión de la UAEMC




Fuente: Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional - OPLA

6.2 ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El alcance del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia es:

“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, certificados de movimientos migratorios, registro de extranjeros y medidas migratorias”.

El anterior alcance aplica a todos los procesos de Migración Colombia, los cuales interactúan para el desarrollo de los productos y servicios que se entregan a las partes interesadas y aplica para todas las Direcciones Regionales, Centros Facilitadores de Servicios Migratorios, Puestos de Control Migratorio y Puestos de Verificación Migratoria en todo el territorio nacional.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

6.3 EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Se excluyen los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2015:

El numeral 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 completa, monitor, CPU, software (aplicaciones del sistema de información PLATINUM), esclusas para el control migratorio automático, reconocimiento del Iris - BIOMIG, equipos de laboratorio (estéreo microscopios, video comparadores espectrales), estaciones de enrolamiento booking (huellas dactilares, firma y fotografía) y no requieren condiciones ambientales controladas, o establecimiento de factores que influyan su resultado dentro de variables de incertidumbre de medición.

Lo anterior, acorde a la norma ISO 17025 de 2005, en donde se establecen instalaciones, condiciones ambientales y calibración permanente para la obtención inequívoca de resultados o mediciones, lo cual no aplica para los equipos anteriormente citados porque no se requieren condiciones controladas, como tampoco es aplicable su calibración permanente.

Los equipos relacionados para la prestación de los productos y servicios de la Entidad cuentan con mantenimientos preventivos y correctivos que ponen a punto sus elementos físicos para dar continuidad a su óptimo uso en cada una de las dependencias requeridas.

El numeral 8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios, debido a que estos se adecuan a conceptos y procedimientos internacionales conforme a las necesidades migratorias de Colombia y a la normatividad nacional.

El Literal b del numeral 8.4.1 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, toda vez que los productos y servicios que presta Migración Colombia a los ciudadanos nacionales y extranjeros son proporcionados directamente por la Entidad.


6.4 POLÍTICA DEL SIG

“Migración Colombia se compromete mediante su direccionamiento estratégico, como autoridad migratoria del Estado colombiano, a dar respuesta a las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, a través de la mejora continua de la gestión institucional, el incremento de las capacidades institucionales, la consolidación y especialización de las competencias de su talento humano, la gestión del conocimiento y la innovación a partir del desarrollo de proyectos de transformación tecnológica”.



SC-CER574562



	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

Para dar alcance a la política, la Entidad formula acciones encaminadas a consolidar una cultura organizacional orientada al fortalecimiento y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión.

6.5 OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SIG

Eje Calidad

- Incrementar las capacidades de la Entidad en materia de talento humano y la especialización de las competencias de sus funcionarios, a partir de procesos de rediseño organizacional, formación y capacitación; con el fin de modernizar la operación y mejorar el desempeño institucional para dar respuesta a las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas.
- Optimizar las tecnologías de la información y las comunicaciones de la Entidad, para asegurar la continuidad del negocio y el cumplimiento del portafolio de servicios, mediante el desarrollo de proyectos de transformación tecnológica que generen valor público.
- Consolidar el sistema integrado de gestión de la Entidad, a través de la implementación de herramientas y mecanismos para el control y evaluación, que contribuya al fortalecimiento del modelo de operación por procesos institucional.


6.5.1 OBJETIVOS DE LOS SUBSISTEMAS

De los sistemas que conforman el Sistema Integrado de Gestión, se formulan las siguientes políticas:

Eje Seguridad y Salud en el Trabajo⁶

El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo que se aplica bajo la norma ISO 45001, tiene como objetivo general permitir y proporcionar en la organización lugares de trabajo seguros y saludables, prevenir lesiones y deterioro de la salud, relacionados con el trabajo y mejorar continuamente su desempeño de la SST.

⁶ ISO 45001:2018

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

Migración Colombia es responsable de la seguridad y salud en el trabajo (SST) de sus funcionarios y de la de otras personas que puedan verse afectadas por sus actividades. Esta responsabilidad incluye la promoción y protección de su salud física y mental.

Así mismo, de acuerdo a la ISO 45001, se desarrolla bajo los siguientes objetivos específicos:

- Proporcionar un marco de referencia para gestionar los riesgos y oportunidades para la SST en la Entidad.
- Prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo a los trabajadores y proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables; con el fin de eliminar los peligros y minimizar los riesgos para la SST tomando medidas de prevención y protección eficaces.
- Aplicar las medidas para la mejora del desempeño de la SST, con el fin de hacerlo más eficaz y eficiente a partir de la toma de acciones tempranas abordando oportunidades de mejora del desempeño de la SST.
- Ayudar a la organización al cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos que le apliquen a esta norma.

Eje Ambiental⁷


El Sistema de Gestión Ambiental que se aplica bajo la norma ISO 14001, proporciona a las organizaciones un marco para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, siempre guardando el equilibrio con las necesidades socioeconómicas y las actividades de la gestión propia.

- Establecer las acciones que permitan prevenir los impactos ambientales significativos generados por el desarrollo de las actividades de Migración Colombia en todos los Puestos de Control Migratorio, Centros Facilitadores de Servicios Migratorios y Oficina Administrativas, a través de la ejecución del Plan Institucional de Gestión Ambiental de la Entidad vigente.

Así mismo, de acuerdo a la ISO 14001, se desarrolla bajo los siguientes objetivos específicos:

- La protección del medio ambiente, mediante la prevención o mitigación de impactos ambientales adversos.
- La mitigación de efectos potencialmente adversos de las condiciones ambientales sobre la organización.

⁷ ISO 14001:2015

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Dirección Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

- El apoyo a la organización en el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.
- La mejora del desempeño ambiental.
- El control o la influencia sobre la forma en la que la organización diseña, fabrica, distribuye, consume y lleva a cabo la disposición final de productos o servicios, usando una perspectiva de ciclo de vida que pueda prevenir que los impactos ambientales sean involuntariamente trasladados a otro punto del ciclo de vida.
- El logro de beneficios financieros y operacionales que puedan ser el resultado de implementar alternativas ambientales respetuosas que fortalezcan la posición de la organización en el mercado;
- La comunicación de la información ambiental a las partes interesadas pertinentes.

Eje de Seguridad de la Información⁸

El Sistema de Seguridad de la Información que se aplica bajo la Norma ISO 27001, proporciona un marco de trabajo con el fin de proporcionar confidencialidad, integridad y disponibilidad continuada de la información, así como el cumplimiento legal.

Los tres objetivos de protección más importantes de la seguridad de la información son la "confidencialidad", la "integridad" y la "disponibilidad".


- Proteger los activos de información de acuerdo con los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- Gestionar los riesgos de seguridad de la información para mantenerlos en niveles aceptables.
- Fortalecer la cultura de seguridad de la información en los funcionarios, contratistas, proveedores, terceros, aprendices, practicantes y clientes de Migración Colombia.

Eje Control Interno⁹

La Ley 87 de 1993, señala que se entiende por control interno "el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una organización, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas

⁸ ISO 27001:2013

⁹ Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos”.

- Implementar acciones de tratamiento y controles eficaces sobre los riesgos institucionales y de corrupción de la entidad que eviten su ocurrencia en los diferentes procesos de la entidad, así como la evaluación independiente a la gestión del SIG.

6.6 ROLES Y RESPONSABILIDADES EN EL SIG

Las instancias responsables de la implementación, seguimiento y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión en la Entidad, son:

Consejo Directivo: Formular, a propuesta del representante legal, la política de mejoramiento continuo de la Entidad, así como los programas orientados a garantizar el desarrollo administrativo.


Director de la Unidad: Tiene la responsabilidad de establecer el Sistema Integrado de Gestión, de conformidad con lo dispuesto en la ley.

Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Instancia de naturaleza directiva encargada de orientar la implementación, operación y evaluación del Sistema Integrado de Gestión. Está conformado por el (la) secretario(a) General, quien lo liderará, el (la) jefe de la Oficina Asesora de Planeación, quien será el secretario técnico del comité y los (as) gerentes de los procesos, quienes participaran con voz y voto. El (la) jefe de la oficina de control interno y el (la) subdirector de control disciplinario interno serán invitados permanentes con voz, pero sin voto.

Representante de la Alta Dirección. Se estableció como representante de la Alta Dirección para la implementación del SIG el (la) jefe de la Oficina Asesora de Planeación, que tendrá la responsabilidad de asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el adecuado sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad.

Asesor de Calidad del SIG: Apoyan al Representante de la Alta Dirección en la planeación, implementación, sostenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, bajo el liderazgo del (la) Coordinador(a) del Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional y la interacción permanente con los **gestores de calidad** de cada proceso.

Tienen como responsabilidad, asesorar a los procesos en la elaboración de los documentos que integran el SIG y en el uso de las herramientas establecidas para ello, bajo la metodología de la guía EDG.18 Elaboración y control de documentos del SIG, la cual brinda lineamientos y define como se deben elaborar y controlar los documentos del sistema, permitiendo cumplir

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

con los requisitos mínimos establecidos en las normas técnicas aplicables a los sistemas de gestión.

Lo anterior, acompañando la planeación de los procesos para la definición y documentación de sus productos y servicios; la identificación, control y seguimiento de los riesgos institucionales; la formulación, control y seguimiento de indicadores de gestión; la formulación y seguimiento de planes de mejora; la publicación en la intranet y página web institucional de documentos y seguimientos a la gestión.

Además, realizar capacitaciones, campañas de divulgación y sensibilización en temas relacionados con el sistema. Por último, socializar los resultados de la gestión del SIG al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para la toma de decisiones en pro de la Mejora Continua.


Gestores de calidad del SIG: Es el funcionario designado por el gerente de cada proceso para atender y gestionar todo lo relacionado con el sistema de forma articulada con el asesor de calidad del SIG, en aras del fortalecimiento documental de cada proceso.

En este sentido, el enlace es responsable de solicitar la actualización documental que el proceso requiera a partir de la identificación realizada con los grupos internos de trabajo del proceso y bajo la metodología de la guía EDG.18 Elaboración y control de documentos del SIG; formular, preparar y reportar a la Oficina Asesora de Planeación el seguimiento a indicadores y mapas de riesgos de acuerdo con la gestión realizada en el periodo correspondiente; proponer a los gerentes de procesos la formulación de planes de mejora y llevar a cabo el seguimiento a la ejecución.

Interiorizar y divulgar los lineamientos y campañas emitidas para el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión a los funcionarios del grupo interno de trabajo del proceso y procurar el cumplimiento de los lineamientos del sistema.

Gerentes de Procesos. Los jefes y subdirectores de procesos, tienen la responsabilidad de apoyar el sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional, teniendo a cargo el control de los documentos, de acuerdo con la metodología de la guía EDG.18 Elaboración y control de documentos del SIG y el procedimiento EDP.23 Elaboración y Control de Documentos del SIG.

En este sentido, los gerentes de procesos para el mejoramiento y toma de decisiones tomarán como insumo los informes de auditorías, los resultados de la revisión por la Alta Dirección realizada en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño; además, realizarán reuniones

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

con sus grupos internos de trabajo para la identificación e implementación de las oportunidades de mejora que apliquen a su proceso.

Coordinadores de grupos internos de trabajo: Tienen la responsabilidad de contribuir en la formulación, implementación, mantenimiento, seguimiento y mejoramiento de las acciones específicas del Sistema Integrado de Gestión, aportando a la toma de decisiones de la alta dirección. Así mismo, liderarán las mesas técnicas a las que se refiere la Resolución 0415 de 2018.

Funcionarios de la Entidad: Tienen la responsabilidad de contribuir en el proceso de diseño e implementación del Sistema Integrado de Gestión de Migración Colombia, para el cumplimiento de los objetivos institucionales; presentando, propuestas para la actualización documental y procedimental de acuerdo a las oportunidades identificadas en el desarrollo de su gestión.

Coordinador de auditorías internas de calidad: Es el responsable de formular y programar la ejecución de las auditorías internas de calidad en la Entidad, bajo la norma técnica de calidad ISO 9001:2015; así como, liderar en conjunto con el equipo auditor el proceso de apertura y cierre de las mismas.

Esta coordinación está en cabeza de la Oficina de Control Interno de la entidad, que actúa con independencia acorde con el ejercicio de auditoría.

Audidores internos: Son funcionarios adscritos a las dependencias y regionales de la Entidad, que han sido capacitados en la norma técnica de calidad ISO 9001:2015, para apoyar en el ejercicio de las auditorías en el marco del sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión bajo los lineamientos del Comité Institucional de coordinación de Control Interno.

6.7 PLAN DE COMUNICACIÓN DEL SIG

Para la divulgación de la gestión del Sistema Integrado de Gestión de Migración Colombia, la Entidad dispone las siguientes estrategias y elementos de comunicación:


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

Tabla 2. Plan de Comunicaciones del SIG

MEDIOS	ESTRATEGIAS
Intranet Página Web	Emisión de artículos. Campañas informativas y de sensibilización. Comunicaciones internas masivas. Publicación del inventario documental del SIG.
Reuniones de socialización	Planes de trabajo. Mesas técnicas de calidad. Metodologías para aplicar (documentación del SIG, riesgos, planes de mejora, indicadores)
Capacitaciones, talleres y asesorías	Plan de Formación y Capacitación, incluyendo temas sobre el Sistema Integrado de Gestión, como Modelo Integrado de Planeación y Gestión, normas, calidad, riesgos, estándares y marcos de referencia. Asesorías a los enlaces sobre la formulación y seguimiento de herramientas como indicadores, mapa de riesgos, planes de mejora, actualización documental, entre otros.
Correo Electrónico	Correo electrónico del Sistema Integrado de Gestión mejorasig@migracioncolombia.gov.co y los correos de gestores y enlaces de calidad.


Fuente: Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional - OPLA

7. GESTIÓN POR PROCESOS

MAPA DE PROCESOS DE LA ENTIDAD

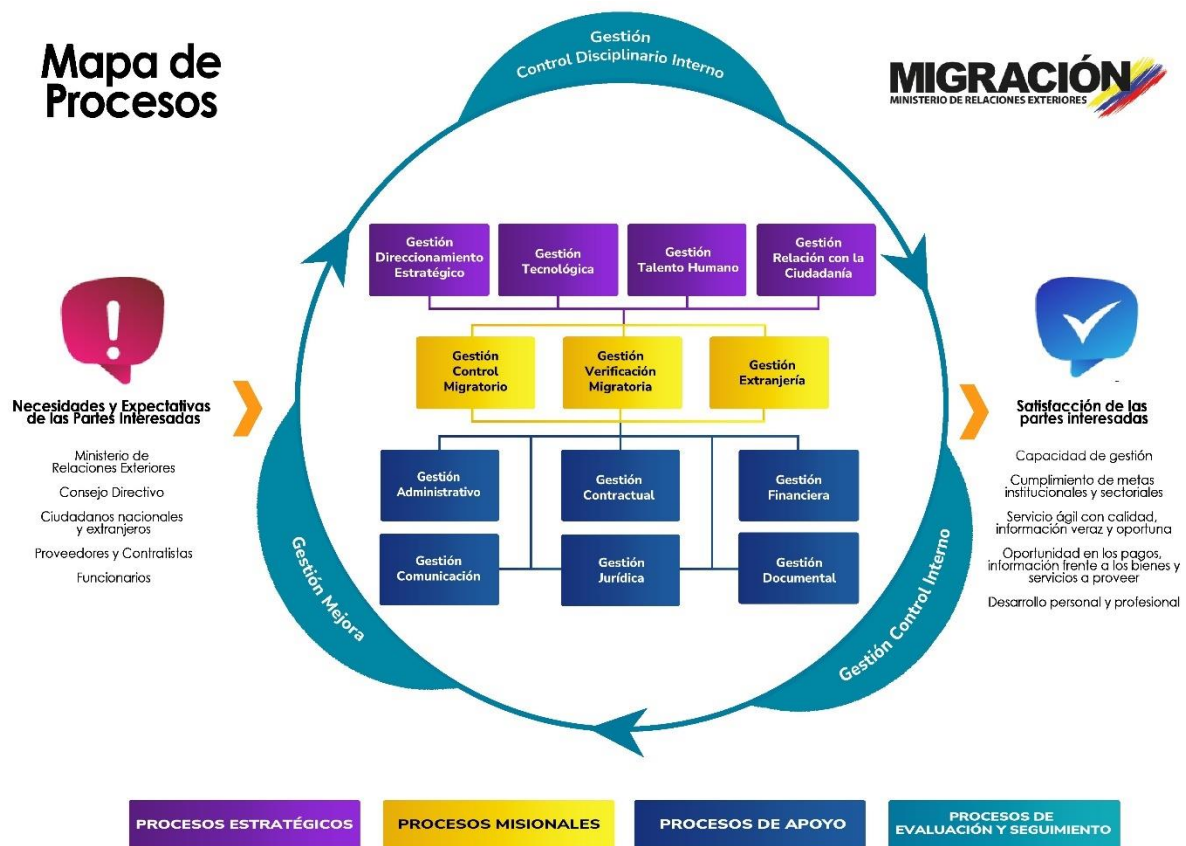
Migración Colombia adoptó un Sistema Integrado de Gestión con enfoque basado en procesos, el cual consiste en identificar y gestionar de manera eficaz, eficiente y efectiva numerosas actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que ejerce sobre los vínculos entre cada uno de los procesos y sobre su interacción.

Los procesos de Migración Colombia fueron planificados y diseñados con base en el ciclo de mejoramiento continuo, lo cual garantiza que en la práctica se aplique la secuencia de planear, hacer, verificar y actuar (PHVA), considerando las entradas con sus respectivas fuentes (proveedores), las salidas con sus respectivos clientes internos o externos y las actividades

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

generales que se siguen para alcanzar los resultados de cada proceso. La representación gráfica de los procesos de la entidad se muestra a continuación:

Figura 4. Mapa de Procesos de la UAEMC




Fuente: Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional - OPLA

El mapa de procesos relaciona los procesos que han sido definidos para asegurar una operación eficaz en la Entidad, que permitan el cumplimiento de las metas institucionales y el aumento de la satisfacción de las partes interesadas y grupos de valor. Estos procesos están clasificados en cuatro grupos:

a) Procesos Estratégicos: Incluyen aquellos procesos que definen, despliegan la estrategia institucional y están ligados a factores claves para el logro de la visión y los objetivos estratégicos de la Entidad.

b) Procesos Misionales: Incorporan los procesos que generan los productos y servicios que se entregan a las partes interesadas e inciden directamente en su satisfacción.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

c) Procesos de Apoyo: Integrado por aquellos procesos que dan soporte y proveen los recursos necesarios para el desarrollo de la gestión propia de la Entidad.

d) Procesos de Evaluación y Seguimiento: Lo conforman aquellos procesos encargados de evaluar y analizar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión en términos de eficacia y eficiencia, conforme a los requisitos de las normas; así como, la mejora de acciones necesarias para cumplir los requisitos de las partes interesadas y aumentar su satisfacción.

7.1 DESCRIPCIÓN E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS


La descripción e interacción de los procesos se encuentra documentada mediante la metodología descrita en el formato de caracterización de procesos, donde están definidos los clientes, las actividades organizadas de acuerdo con la metodología del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), los proveedores, las entradas, las salidas, así como los procedimientos asociados a cada proceso. Estas caracterizaciones se encuentran disponibles en la intranet y web de la Entidad en los vínculos señalados en el anexo virtual.

7.1.1 Responsables de los procesos

Tabla 3. Responsables de Procesos

Tipo de proceso	Proceso	Responsable
Estratégicos	Gestión Direcciónamiento Estratégico	Jefe(a) Oficina Asesora de Planeación
	Gestión Tecnológica	Jefe(a) Oficina de Tecnología de la Información
	Gestión Talento Humano	Subdirector(a) de Talento Humano
	Gestión Relación con la ciudadanía	Director(a) General
Misionales	Gestión Control Migratorio	Subdirector(a) de Control Migratorio
	Gestión Verificación Migratoria	Subdirector(a) de Verificación Migratoria
	Gestión Extranjería	Subdirector(a) de Extranjería
Apoyo	Gestión Administrativo	Subdirector(a) Administrativo(a) y Financiero(a)
	Gestión Contractual	Subdirector(a) Administrativo(a) y Financiero(a)
	Gestión Financiero	Subdirector(a) Administrativo(a) y Financiero(a)
	Gestión Comunicación	Jefe Oficina de Comunicaciones
	Gestión Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica
	Gestión Documental	Subdirector(a) Administrativo(a) y Financiero(a)
Evaluación y Seguimiento	Gestión Control Interno	Jefe Oficina de Control Interno
	Gestión Mejora	Jefe Oficina Asesora de Planeación
	Gestión Control Disciplinario Interno	Subdirector(a) de Control Disciplinario Interno

Fuente: Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional – OPLA

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Dirección Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

7.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS

a) Servicios:

- Servicios de Inmigración y Emigración
 - Migración Automática
- Certificado de Movimientos Migratorios
- Permiso Temporal de Permanencia o Prórroga – PTP
- Reporte de Extranjeros – SIRE
- Medidas Migratorias
- Salvoconducto

b) Productos:

- Cédula de Extranjería
 - Duplicado Cédula de Extranjería
- Permiso por Protección Temporal – PPT
 - Duplicado Permiso por Protección Temporal

8. DOCUMENTACIÓN DEL SIG

8.1 ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SIG

La estructura documental del Sistema Integrado de Gestión de Migración Colombia está compuesta por dos grupos de documentos así:

Grupo 1: Documentos internos que explican, describen y establecen lineamientos y orientaciones para la operación de los procesos. Este primer grupo lo integran el inventario documental del SIG, los manuales de procesos, procedimientos, guías, formatos, instructivos, caracterización de los procesos, manual del SIG, políticas, objetivos y planes de la Entidad.

Grupo 2: Grupo de documentos tanto externos como internos, compuestos por normas, circulares, especificaciones técnicas, entre otros, que regulan, orientan y permiten el control del Sistema de Gestión de la Entidad. Se integra por la normatividad interna y externa y planes externos tales como el Plan Nacional de Desarrollo, Plan Estratégico Sectorial y Plan de Acción Institucional.

En este sentido, la estructura documental del Sistema Integrado de Gestión de Migración Colombia se puede observar en la siguiente organización documental:


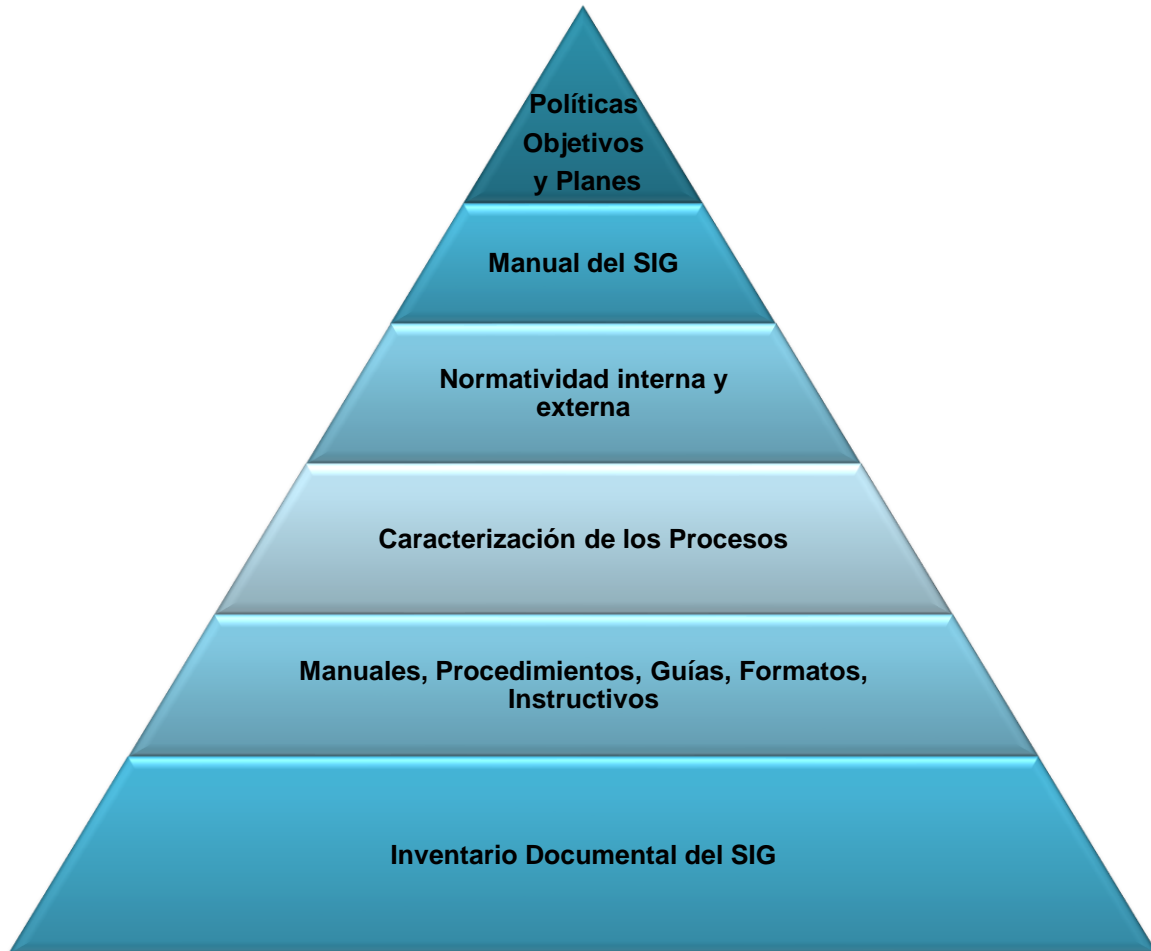

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

Figura 5. Organización documental del SIG



Fuente: Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional - OPLA

Los lineamientos para la elaboración y control de los documentos se encuentran contenidos en la **Guía para elaboración y control de Documentos del SIG EDG.18** y en el **Procedimiento elaboración y control de Documentos del SIG EDP.23**. A su vez, la creación, modificación o eliminación de los documentos del Sistema Integrado de Gestión se registra y controla a través del formato **EDF.41 Inventario Documental del SIG**.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

8.2 CONTROL DEL MANUAL DEL SIG

De acuerdo con el procedimiento Elaboración y Control de Documentos del SIG **EDP.23**, el presente manual llevará control de cambios y se adoptará a través de acto administrativo; la distribución y difusión de este manual se hará a todos los funcionarios de Migración Colombia; será publicado en la página Web e Intranet de la Entidad para su consulta. Su socialización es responsabilidad del Representante de la Alta Dirección para el SIG, de los asesores y gestores de calidad de los procesos y Directores Regionales a sus grupos internos de trabajo.


9. ANEXO VIRTUAL

Este anexo contiene los vínculos de consulta del manual del SIG, la política y los objetivos, así como los documentos del Sistema Integrado de Gestión, entre estos, los manuales, procedimientos, guías, formatos, instructivos y caracterización de los procesos, ubicados virtualmente en la página web e intranet de la Entidad en las siguientes direcciones:

Web: Usuarios externos	https://www.migracioncolombia.gov.co/tema/nuestros-procesos-y-procedimientos
Intranet: Usuarios internos	http://intranet/sig/mapa-de-procesos

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha y número de acta y/o acto administrativo aprobación	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
1	29-10-2018 Directiva 030/2018	Oscar Germán González Cortés Prof. Esp. Oficina Asesora de Planeación	Juan Camilo González Garzón Representante de la Alta Dirección para el SIG	Christian Kruger Sarmiento Director General
	Descripción del cambio: Creación del documento, se actualiza la figura del mapa de procesos de acuerdo con la Resolución 3003 de 2021.			
Versión	Fecha y número de acta y/o acto	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Direcciónamiento Estratégico	CÓDIGO	EDMA.01
	MANUAL	Manual del Sistema Integrado de Gestión-SIG	VERSIÓN	2

	administrativo aprobación			
2	Resolución No. 2561 de 11 de julio 2024	Magda Liliana Villanueva Quintero Coordinadora Grupo Planificación y Desarrollo Organizacional Oficina Asesora de Planeación Ana María Ochoa Tabares Profesional Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional Oficina Asesora de Planeación	Rigoberto Niño Corredor Secretario General Carlos Julio Ávila Coronel Jefe Oficina Asesora Jurídica Elsa Piedad Morales Bernal Asesora Despacho Dirección General LJ Camilo Andrés García Gil – Contratista Dirección General Carlos Vladimir Cobo Ramírez Asesor Secretaría General Marlon Rodríguez Coordinador Grupo de Apoyo Misional y Gestión de Cobro Coactivo María Elcy Acevedo Ramírez – Profesional Oficina Asesora Jurídica	Carlos Fernando García Manosalva Director General UAEMC
Descripción del cambio:				
<p>Se actualiza el marco normativo, algunas definiciones, se incorpora la nueva visión la cual fue aprobada mediante acta No. 16 de 2023 Comité Institucional de Gestión y Desempeño Cuarto trimestre 2022 (Revisión por la Alta Dirección).</p> <p>Se actualizó las partes interesadas aprobadas en comité institucional de gestión y desempeño I Trimestre 2024 (Revisión por la Alta Dirección). Se incorporó en la imagen del mapa de procesos las partes interesadas con las necesidades y expectativas, también se actualizó el mapa de procesos de acuerdo al cambio de nombre del proceso servicio al ciudadano por el de Gestión Relación con la Ciudadanía.</p> <p>Se ajustó las exclusiones del SIG, de acuerdo con la Norma Técnica ISO 9001:2015. En el numeral partes interesadas se incorporó el ítem evidencia de retroalimentación. Se incorpora los productos y servicios que tiene la entidad.</p> <p>Se actualizó la Política del SIG, los objetivos del SIG, los roles y responsabilidades, se incorporó el título objetivo de los subsistemas y se amplió los conceptos en el eje de seguridad y salud en el trabajo, eje ambiental, eje seguridad de la información, eje control interno. Se ajusta el nombre y la definición de asesor de calidad del SIG y gestor de calidad del SIG.</p> <p>Se actualizó el plan de comunicación del SIG y el anexo virtual.</p>				



SC-CER574562

