



Libertad y Orden

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

RESOLUCIÓN **0717** DE 2017

( 10 MAY 2017 )

“Por la cual se adopta elementos esenciales del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia”

**EL DIRECTOR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA**, en ejercicio de las facultades legales, en especial las que le confieren los numerales 14 y 24 del artículo 10 del Decreto 4062 de 2011 y,

### CONSIDERANDO

Que el artículo 4 de la Ley 87 de 1993, relacionado con los elementos para el Sistema de Control Interno, consagra que toda entidad, bajo responsabilidad de sus directivos, debe por lo menos implementar, entre otros, los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación de Control Interno: (...) b) Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos; (...) e) Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos; (...) l) Simplificación y actualización de normas y procedimientos”.

Que el artículo 2.2.21.5.2 del Decreto 1083 de 2015 establece que como instrumento, que garantice el cumplimiento del control interno en las organizaciones públicas éstas elaborarán, adoptarán y aplicarán manuales a través de los cuales se documentarán y formalizarán los procedimientos a partir de la identificación de los procesos institucionales.

Que la Ley 872 de 2003 crea el sistema de Gestión de Calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistémica y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad se adoptará en cada entidad con un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico.

Continuación de la Resolución: "Por la cual se adopta elementos esenciales del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia"

Que la Ley 872 de 2003 en su artículo 2 dispone que las entidades públicas del Sector Central y del Sector Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional deben desarrollar y poner en funcionamiento obligatoriamente el Sistema de Gestión de Calidad.

De conformidad con el numeral 1 del artículo 6 de la Ley 872 de 2003 "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios", establece que dentro de la documentación necesaria para el funcionamiento del sistema de gestión de calidad, debe incluir la definición de la política y objetivos de calidad, manuales de procedimientos y calidad necesarios para la eficaz planificación, operación y control de procesos, y los requisitos de información que maneje la entidad.

Que mediante el Libro 2, Parte 2, Título 23, del Decreto 1083 de 2015, se adoptó la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

Que la norma NTCGP1000:2009, establece en el literal c) del numeral 4.2.1 "Generalidades" del numeral 4.2 "Gestión Documental", que la documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir los procedimientos documentados y los registros requeridos en esta norma.

Que mediante el Libro 2, Parte 2, Título 21, Capítulo 6 del Decreto 1083 de 2015, se adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno – MECI-, en el cual se determinan las generalidades y estructura necesaria para establecer, implementar y fortalecer un Sistema de Control Interno en las entidades y organismos obligados a su implementación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5º de la Ley 87 de 1993.

Que el Modelo Estándar de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad son complementarios, toda vez que tienen como propósito el fortalecimiento institucional, la modernización de las instituciones públicas, el mejoramiento continuo, la prestación de los servicios con calidad, la responsabilidad de la alta dirección y de los funcionarios en el logro de objetivos, por lo tanto, su implementación debe ser un procesos armónico y complementario.

Que la norma internacional ISO 9001 en su versión 2015 del Sistema de Gestión de Calidad, especifica los requisitos para que la Entidad demuestre la capacidad de ofrecer productos y servicios que cumplan los requisitos legales y reglamentarios de los clientes, así como la de mejorar su satisfacción mediante la aplicación eficaz del Sistema Integrado de Gestión, empleando el enfoque a procesos, incorporando el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar y el pensamiento basado en riesgo.

Que el artículo 1º de la Resolución 169 de 2012, establece como responsable de la Alta Dirección para el Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, al Jefe de la Oficina Asesora de Planeación.

Que mediante la Resolución 198 de 2012, se conformó el Comité Técnico del Sistema Integrado de Gestión y Subcomités Regionales del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial migración Colombia.

Que mediante la Directiva 23 de 2012, se adoptó la política y objetivos de calidad de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia y cuyo objetivo es definir formalmente la orientación de la entidad en materia de calidad, que le permita cumplir la función para la cual fue creada, satisfacer a sus clientes y optimizar el uso de recursos, acorde a las directrices gubernamentales en la materia.

Continuación de la Resolución: "Por la cual se adopta elementos esenciales del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia"

Que mediante la Resolución 968 de 2012, se adopta el Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, el cual estará conformado por los elementos de gestión necesarios de acuerdo con los requisitos exigidos por el Modelo Estándar de Control Interno MECI y el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma técnica de calidad para la gestión pública NTCGP 1000:2009 y el Sistema de Desarrollo Administrativo establecido por la Ley 489 de 1998.

Que de acuerdo con el artículo 2º de la Resolución 968 de 2012, *"el sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia tendrá un enfoque basado en procesos que se surtan en el interior de la entidad y en las expectativas de los usuarios y ciudadanos, beneficiarios de las funciones asignadas a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia"*.

Que mediante la Resolución 1114 de 2016, se adoptó la segunda versión del manual de calidad de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, donde se establece objetivo, alcance y exclusiones, plataforma estratégica, procedimientos para el control y evaluación del SIG, mapa de procesos de la entidad, procesos de la entidad, cuadro de interacción de procesos y definiciones del Sistema Integrado de Gestión.

Que mediante la Resolución 2160 de 2016, se creó el Comité Integral de Desarrollo y Gestión, como instancia que integra las funciones que realizan los Comités del Sistema de Desarrollo Administrativo, Sistema Integrado de Gestión y de Gobierno en Línea y Anti trámites y el Comité Técnico del Sistema de Gestión de Seguridad de Información.

Que mediante Directiva 19 de 2014 se adoptó los procedimientos, guías y formatos relacionados con los procedimientos obligatorios de la norma técnica de calidad NTCGP1000.

Que en mérito de lo expuesto,

## RESUELVE

**ARTÍCULO 1º.** Definir y adoptar los siguientes elementos esenciales del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, el cual será obligatorio para el ejercicio de las funciones y el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.

- 1 **POLÍTICA DEL SIG**, la alta dirección establece como política del Sistema Integrado de Gestión – SIG, la siguiente:

Migración Colombia se compromete con su direccionamiento estratégico como autoridad migratoria del Estado colombiano, para dar respuesta a las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas, a través del mejoramiento continuo de la gestión institucional, mediante el desarrollo de nuestro talento humano y la modernización tecnológica.

- 2 **OBJETIVOS**, para el desarrollo de las funciones y de los procesos del Sistema Integrado de Gestión – SIG, se establecen como objetivos:

- a) Fortalecer las competencias y el desarrollo integral de los servidores públicos de Migración Colombia para dar respuesta a las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas.

Continuación de la Resolución: "Por la cual se adopta elementos esenciales del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia"

- b) Lograr que la plataforma tecnológica institucional sea efectiva para facilitar y optimizar las actividades misionales y de soporte de la Entidad.
- c) Implementar y mantener un Sistema Integrado de Gestión que conlleve a mejorar el desempeño de la Entidad.

### 3 ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - SIG

El alcance del Sistema Integrado de Gestión aplica a todas las actividades que la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia desarrolla en todo el territorio nacional.

Se declara como requisito no aplicable 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, equipos de laboratorio (estéreo microscopios, video comparadores espectrales), y estaciones de enrolamiento booking (huellas dactilares, firma y fotografía) no requieren condiciones ambientales controladas, o establecimiento de factores que influyan su resultado dentro de variables de incertidumbre de medición.

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.

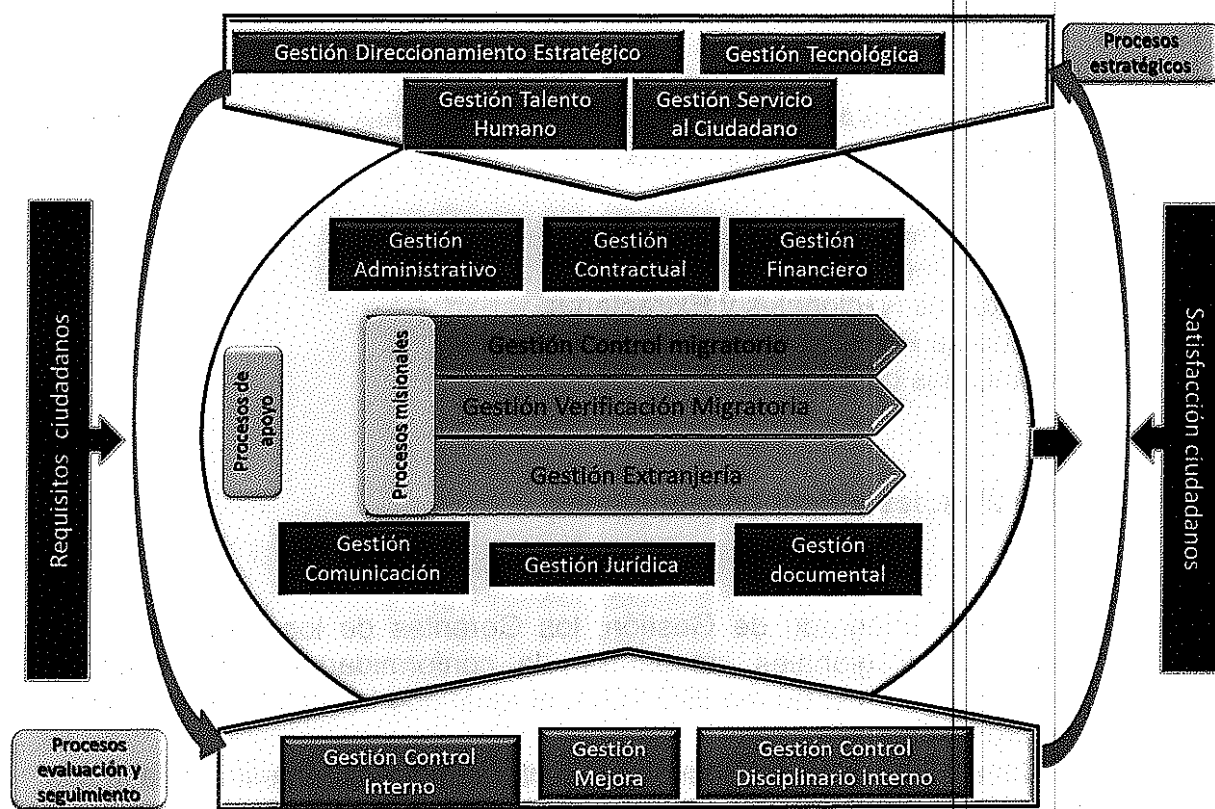
### 4 MAPA DE PROCESOS DE LA ENTIDAD, los procesos en Migración Colombia se agruparán dependiendo de su naturaleza en:

- a) Procesos Estratégicos. Incluyen aquellos procesos que definen, despliegan la estrategia y están ligados a factores claves para lograr la visión de la Entidad.
- b) Procesos Misionales. Incorporan los procesos que generan el producto o servicio que se entrega al ciudadano e inciden directamente en su satisfacción.
- c) Procesos de Apoyo. Integrado por aquellos procesos que dan soporte y proveen los recursos necesarios para el funcionamiento de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación y seguimiento.
- d) Procesos de Evaluación y Seguimiento. Lo conforman aquellos procesos encargados de evaluar y analizar el desempeño del Sistema 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 los clientes y aumentar su satisfacción.

La representación gráfica de los procesos adoptada en el siguiente mapa agrupa los procesos necesarios para dar aplicabilidad al Sistema Integrado de Gestión en toda la Entidad

Continuación de la Resolución: "Por la cual se adopta elementos esenciales del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia"

### MAPA DE PROCESOS MIGRACION COLOMBIA



5 **CARACTERIZACIONES DE PROCESOS**, las relaciones que existen entre los procesos de Migración Colombia se establecen en las caracterizaciones de cada proceso y en el cuadro de interacción.

- Caracterización de los procesos. En ella se indica: el objetivo y alcance del proceso, el responsable, las entradas requeridas y las salidas esperadas, los recursos necesarios para su operación, y los indicadores de desempeño para asegurar su eficacia y control. (ver anexo de caracterizaciones)
- Interacción entre procesos. Se identifica a partir de las entradas y las salidas de cada uno de los procesos caracterizados.

6 **PRODUCTOS Y SERVICIOS**, se establecen como productos y servicios pertinentes al Sistema Integrado de Gestión – SIG, los siguientes:

- Servicios:
  - Servicio de Inmigración y emigración
  - Certificado de Movimientos Migratorios
  - Permiso Temporal de Permanencia – PTP
  - Migración Automática
  - Reporte de Extranjeros – SIRE
  - Medidas Migratorias

Continuación de la Resolución: "Por la cual se adopta elementos esenciales del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia"

b) Productos:

- Cédula de Extranjería

7 **PARTES INTERESADAS**, se establecen como partes interesadas pertinentes al Sistema Integrado de Gestión – SIG:

- a) Ministerio de Relaciones Exteriores.
- b) Consejo Directivo.
- c) Ciudadanos Nacionales y Extranjeros.
- d) Servidores Públicos de Migración Colombia.
- e) Organismos de Seguridad.

**ARTÍCULO 2º Roles y Responsabilidades:**

- a) El Comité Integrado de Gestión, los Gerentes de los Procesos y los Directores Regionales, asegurarán la conformidad de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001, al igual que las salidas previstas en los procesos.
- b) El Comité Ejecutivo de Gestión presentará informes trimestrales a la alta dirección sobre el estado de la mejora continua de la Entidad.
- c) El Jefe de la Oficina de Planeación con el apoyo de los gerentes de los procesos, informará a la alta dirección el desempeño del Sistema.
- d) El Jefe de la Oficina de Comunicación, con el apoyo de los Gerentes de los Procesos y de los Directores Regionales, se asegurará de que se promueva el enfoque al cliente.
- e) El Jefe de la Oficina de Planeación se asegurará que se mantenga la integridad del Sistema cuando se planifiquen o se implementen cambios en el Sistema.
- f) Los funcionarios que tengan personal a cargo, tendrán como responsabilidad crear las condiciones para que sus equipos de trabajo se impliquen en el logro de los objetivos del Sistema.
- g) El Gerente de Proceso identificará las necesidades y expectativas de los clientes, traduciéndolas en requerimientos.
- h) Cada Gerente de Proceso y Director Regional designará un enlace, que apoyará operativamente el desarrollo, mantenimiento, seguimiento y evaluación del Sistema Integrado de Gestión.
- i) La descripción del proceso estará a cargo del Gerente de Proceso y en coordinación con los ejecutores, diseñarán y actualizarán la documentación que lo describe, asignando responsabilidades para cada una de sus etapas, conforme a la estructura documental definida por la Oficina Asesora de Planeación.
- j) El Gerente de Proceso realizará seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño del proceso y de su eficacia, a fin de alcanzar los resultados esperados.

Continuación de la Resolución: "Por la cual se adopta elementos esenciales del Sistema Integrado de Gestión de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia"

**ARTÍCULO 3º** Los documentos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión vinculados, tendrán seis meses de transición, mientras se realizan los ajustes necesarios.

**ARTÍCULO 4º VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición, tendrá un plazo de sesenta (60) días calendario para su implementación y deroga la Resolución 1114 de 2016, y las demás disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLIQUESE Y CUMPLASE.**

Dado en Bogotá D.C., a los

  
**CHRISTIAN KRUGER SARMIENTO**  
Director General

Proyectó: Rolando Garnica Arias – Coordinador Grupo de Desarrollo Organizacional  
Revisó: Jairo Alexander Casallas Machete – Secretario General  
Juan Camilo Gonzalez Garzon – Jefe Oficina Asesora de Planeación  
Guadalupe Arbeláez Izquierdo – Jefe Oficina Asesora Jurídica

