

| 1. INFORMACIÓN GENERAL | | |
|--|------------------------------|--|
| 1.1. ORGANIZACIÓN | | |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA | | |
| 1.2. SITIO WEB: https://www.migracioncolombia.gov.co/ | | |
| 1.3. LOCALIZACIÓN DEL SITIO PERMANENTE PRINCIPAL: | | |
| Avenida Calle 26 no. 59-51 Edificio Argos - Torre 3 Piso 4 Bogotá, D.C. - COLOMBIA | | |
| Si la certificación cubre más de un sitio permanente donde se realicen actividades del sistema de gestión, indicar la localización de cada uno. | | |
| Dirección del sitio permanente (diferente al sitio principal) | Localización (ciudad - país) | Actividades del sistema de gestión, desarrollados en este sitio, que estén cubiertas en el alcance |
| Calle 9 No. 9 - 62 | Leticia, Colombia | Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria |
| Calle 26 No. 103-9 Aeropuerto El Dorado | Bogotá, Colombia | Procesos de Control Migratorio y Verificación Migratoria |
| Calle 19 No. 80A40 Barrio Belén La Nubia | Medellín, Colombia | Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria |
| Carrera 20 B No. 29- 18 Barrio Pie de la Popa | Cartagena, Colombia | Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria |
| Avenida 30 de Agosto No. 26-37 | Pereira, Colombia | Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria |
| Calle 5 No. 4-48 Barrio Centro | Riohacha, Colombia | Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria |
| Calle 17 No. 29-70 | Pasto, Colombia | Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria |
| Avenida 3 A Norte No. 50N-20 Barrio La Flora | Cali, Colombia | Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria |
| Calle 22 No. 8 - 47 Zona Industrial | Cúcuta, Colombia | Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria |
| Carrera 21 No. 17 - 73 | Arauca, Colombia | Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria |
| Calle 100 No. 11B-27 Regional Andina. | Bogotá, Colombia | Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria |
| Carrera 10 No. 3-92 | San Andrés, Colombia | Procesos de Extranjería y Verificación Migratoria |
| 1.4. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN: | | |
| Autoridad migratoria a nivel nacional para ciudadanos nacionales y extranjeros en los siguientes servicios y productos: servicios de Inmigración y Emigración, | | |

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

| | | |
|--|---|-------------------|
| Migración automática, emisión de cédulas de extranjería, permiso temporal de permanencia, certificado de movimientos Migratorios, registro de extranjeros y medidas migratorias. | | |
| National Migration authority to foreign and national citizens in the following goods and services: Migration and Emigration services, Automatic Migration, Foreigners ID cards issue, Temporary Residence Permit, Migration Movements Certificate, Foreigners Registration and Migratory official actions. | | |
| 1.5. CÓDIGO IAF: 36 | | |
| 1.6. CATEGORÍA DE ISO/TS 22003: N/A | | |
| 1.7. REQUISITOS DE SISTEMA DE GESTIÓN: NTC ISO 9001:2015 | | |
| 1.8. REPRESENTANTE DE LA ORGANIZACIÓN | | |
| Nombre: | Juan Camilo González Garzón | |
| Cargo: | Jefe Oficina Asesora de Planeación | |
| Correo electrónico | juanc.gonzalez@migracioncolombia.gov.co | |
| 1.9. TIPO DE AUDITORÍA: | | |
| <input type="checkbox"/> Inicial o de Otorgamiento <input checked="" type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación <input type="checkbox"/> Ampliación <input type="checkbox"/> Reducción <input type="checkbox"/> Reactivación <input type="checkbox"/> Extraordinaria <input type="checkbox"/> Actualización <input type="checkbox"/> Migración (aplica para ISO 45001) | | |
| Aplica toma de muestra por multisitio: Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | | |
| Auditoría combinada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| Auditoría integrada: Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 1.10. Tiempo de auditoría | | |
| | FECHA | Días de auditoría |
| Etapa 1 (Si aplica) | N/A | N/A |
| Preparación de la auditoría en sitio y elaboración del plan | 2019-12-02 | 0.5 |
| Auditoría en sitio | 2019-12-16/17/18 | 3.0 |
| 1.11. EQUIPO AUDITOR | | |
| Auditor líder | René Martín | |
| Auditor | N/A | |
| Experto Técnico | N/A | |
| 1.12. DATOS DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN | | |

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

| | |
|-------------------------------|---------------|
| Código asignado por ICONTEC | SC-CER-574562 |
| Fecha de aprobación inicial | 2017-12-13 |
| Fecha de próximo vencimiento: | 2020-12-12 |

2. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

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

3. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

- 3.1. Los criterios de la auditoría incluyen la norma de requisitos de sistema de gestión, la información documentada del sistema de gestión establecida por la organización para cumplir los requisitos de la norma, otros requisitos aplicables que la organización suscriba y documentos de origen externo aplicables.
- 3.2. El alcance de la auditoría, las unidades organizacionales o procesos auditados se relacionan en el plan de auditoría, que hace parte de este informe.
- 3.3. La auditoría se realizó por toma de muestra de evidencias de las actividades y resultados de la Organización y por ello tiene asociada la incertidumbre, por no ser posible verificar toda la información documentada.
- 3.4. Se verificó la capacidad de cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios aplicables en el alcance del sistema de gestión, establecidos mediante su identificación, la planificación de su cumplimiento, la implementación y la verificación por parte de la Organización de su cumplimiento.

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

- 3.5. El equipo auditor manejó la información suministrada por la Organización en forma confidencial y la retornó a la Organización, en forma física o eliminó la entregada en otro medio, solicitada antes y durante el proceso de auditoría.
- 3.6. Al haberse ejecutado la auditoría de acuerdo con lo establecido en el plan de auditoría, se cumplieron los objetivos de ésta.
- 3.7. ¿Se evidenciaron las acciones tomadas por la Organización para solucionar las áreas de preocupación, reportadas en el informe de la Etapa 1? (Se aplica solo para auditorías iniciales o de otorgamiento):
 Si No NA
- 3.8. Si se aplicó toma de muestra de múltiples sitios, indicar cuáles sitios permanentes se auditaron y en qué fechas: Si No NA
- 3.9. ¿En el caso del Sistema de Gestión auditado están justificados los requisitos no aplicables acordes con lo requerido por el respectivo referencial?
 Si No NA
 La organización no declara la no aplicabilidad a ningún requisito de la norma ISO 9001: 2015.
- 3.10. ¿Se auditaron actividades en sitios temporales o fuera del sitio de acuerdo al listado de contratos o proyectos entregado por la Organización?:
 Si No NA
 Si aplica, indique en cuáles sitios temporales, proyectos o contratos se realizó la auditoría.
 Para la ejecución de la presente auditoría se visitaron los siguientes sitios de la organización:
- Oficinas principales de la organización, ubicadas en la Avenida Calle 26 N° 59-51 Edificio Argos Torre 3 Piso 4 Bogotá, D.C.
 - Oficina Cali, ubicada en la Avenida 3 A Norte No. 50N-20 Barrio La Flora, Cali, Colombia.
 - Oficina calle 100, ubicada en la Calle 100 No. 11B- 27 Regional Andina - Bogotá, Colombia.
- 3.11. ¿Es una auditoría de ampliación o reducción?
 Si No NA
- 3.12. ¿En el caso de los esquemas en los que es aplicable el requisito de diseño y desarrollo del producto o servicio (Por ejemplo, el numeral 8.3, de la norma ISO 9001:2015), este se incluye en el alcance del certificado?:
 Si No NA

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

3.13. ¿Existen requisitos legales para el funcionamiento u operación de la Organización o los proyectos que realiza, por ejemplo, habilitación, registro sanitario, licencia de funcionamiento, licencia de construcción, licencia o permisos ambientales en los que la Organización sea responsable?:

Si No NA

Decreto 4062 de 2011 por medio del cual se Crea, se establece el objetivo y la estructura de la Unidad Administrativa de Migración Colombia.

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

Si No NA

En caso afirmativo, cuáles:

¿Debido a los cambios que ha reportado la Organización, se requiere aumentar el tiempo de auditoría de seguimiento?

Si No NA

En caso afirmativo, favor informar mediante correo electrónico al Profesional Técnico Comercial cotizacionsistema@icontec.org, para que se revise la solicitud, se ajusten los tiempos de las auditorías posteriores y se notifiquen los cambios al área Comercial y de Programación.

3.15. ¿Si la organización realiza actividades del alcance en turnos nocturnos que no pueden ser visitadas en el turno diurno, estas fueron auditadas en esta auditoría?

Si No NA

3.16. ¿Se encontraron controlados los procesos de origen externo (out sourcing), cuyo resultado incide en la conformidad del producto y/o servicio que afectan la satisfacción del cliente?

Si No NA

En caso afirmativo relacione los procesos de origen externo en la siguiente tabla:

| |
|----------------------------|
| Proceso de origen externo: |
| N/A |

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

Si No

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

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

Si No

Si es afirmativo describa cuáles requisitos de la norma de sistema de gestión, se ven afectados del programa de auditoría:

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

Si No

3.20. ¿Aplica restauración para este servicio?

Si No NA

3.21. Se verificó si la Organización implementó o no, el plan de acción establecido para solucionar las no conformidades menores pendientes de la auditoría anterior de ICONTEC y si fueron eficaces.

Durante la auditoría de segundo seguimiento, realizada los días 2018-11-13/14/15, quedaron 2 (dos) no conformidades pendientes para verificar la eficacia de los planes de acción durante la presente auditoría.

| NC | Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento) | Evidencia obtenida que soporta la solución | ¿Fue eficaz la acción? Si/No |
|----|---|--|---------------------------------|
| 1 | Numeral 9.3.2c Descripción de la no conformidad: La Organización no incluyó para la realización de la Revisión por la Dirección, la información y tendencias relacionadas con la conformidad del producto, y no conformidades y acciones correctivas. Evidencia: Actas de Comité de fechas abril 18, junio 25, septiembre 8 y octubre 18 de 2018. | Se verificó que se hayan implementado las siguientes acciones: Elaborar y comunicar durante el primer mes del año, a los miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y gerentes de proceso, el cronograma de asuntos a tratar en relación con la Revisión por la Dirección. Elaborar un instructivo específico para la Revisión por la Dirección, que describa el contenido, aspectos relevantes y metodología para la presentación de los diferentes literales del numeral 9.3 de la norma ISO 9001, así como la estructura de las actas. Elaborar un formato de seguimiento a las salidas de | SI |

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

| | | | |
|---|---|--|----|
| | | la revisión, que incluya las decisiones y acciones tomadas. | |
| 2 | <p>Numeral 8.7</p> <p>Descripción de la no conformidad: La Organización no conserva la información documentada correspondiente que describa, las acciones tomadas y permita verificar la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.</p> <p>Evidencia: Como mecanismo para cuantificar y verificar el tratamiento de las salidas No Conformes se toma el número de resoluciones emitidas, se evidenciaron las siguientes situaciones: - En el Centro Calle 100 según datos estadísticos del mes de septiembre de 2018 se expidieron 33 resoluciones de corrección, los registros no conformes reportados fueron 22.- Gestión de Extranjería - El proceso central reporta para el mes de septiembre a la Oficina Pereira 2 no conformes, inconsistencias de data; no se requiere emitir resolución. - Gestión de Control Migratorio. - Cedula No. 381169- de febrero de 2018 aparece como no conforme error en la base de datos. No se requirió emitir resolución- Gestión de Extranjería.</p> | <p>Se verificó que se hayan implementado las siguientes acciones: Revisar la caracterización de los productos y servicios para actualizar las salidas no conformes de los procesos misionales y su alcance. Revisar y actualizar la matriz de tratamiento de salidas no conformes. Diseñar un control para hacer seguimiento a la aplicación de los lineamientos para el tratamiento de las salidas no conformes (identificación, control, acciones tomadas, autoridades) Actualizar la metodología para el tratamiento de las salidas no conformes y realizar prueba piloto. Establecer un mecanismo que permita medir y analizar el comportamiento y tendencia de las salidas no conformes. Socializar e implementar la metodología para el tratamiento de las salidas no conformes.</p> | SI |

4. HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA

Como resultado de la auditoría, el equipo auditor declara la conformidad y eficacia del sistema de gestión auditado basados en el muestreo realizado. A continuación, se hace relación de los hallazgos de auditoría.

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

4.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de gestión con los requisitos.

Durante el desarrollo de la auditoría se detectaron las siguientes fortalezas en el sistema de gestión de calidad de la organización.

EN GENERAL

- Las acciones tomadas para lograr identificar las partes interesadas como partes de proveedores de suministros y servicios, esto llevado a la revisión por la dirección, toda vez que estos son parte de fundamental acción en la prestación del servicio de la entidad.
- Los análisis realizados respecto a la materialización de los riesgos definidos para los procesos de la entidad, como parte del análisis de la revisión por la dirección.
- Las acciones tomadas luego de la revisión por la dirección, respecto a los compromisos adquiridos para lograr da respuesta eficaz frente a las decisiones tomadas en esta reunión, asegurando la asignación de responsables y recursos para lograr su ejecución de manera eficaz.

GESTION SERVICIO AL CIUDADANO

- Las acciones tomadas para lograr que en los centros facilitadores, la socialización a los usuarios de cómo debe radicar las quejas, de manera que se logre unificación de los criterios a respecto y tramite oportuno.
- Las acciones realizadas para lograr fortalecer los conceptos de las PQRS, para lograr asegurar que sean resueltas con calidad y oportunidad, esto a través de los canales de comunicación de la entidad.
- Las medidas de control realizadas para garantizar que las regionales realicen seguimientos de las PQR que deben ser controlados por cada uno, y esto le reporta en términos de oportunidad las respuestas esperadas.
- Las acciones tomadas para la modificación del centro virtual para converger a orientaciones específicas que les permita mitigar el riesgo de aumento en la declaración de requerimientos por parte de la ciudadanía.

GESTION ADMINISTRATIVO

- El sistema CASA (centro de atención de servicios administrativos), porque les permite determinar un control sobre los requerimientos ingresados, así mismo asignar los recursos necesarios para su tratamiento oportuno.
- Las acciones de control realizadas para lograr evaluar el desempeño del proceso de infraestructura, de manera que les permite lograr evaluar el desempeño del proceso de infraestructura.

GESTION EXTRANJERIA (Calle 100)

- Las acciones tomadas para lograr garantizar que se realiza control sobre el sistema de turnos asignados a la ciudadanía para el trámite de sus servicios, logrando determinar las franjas con mayor atención en horarios para lograr enfatizar medidas para atender población en aquellos horarios de mayor concentración.
- Las acciones de mejora tomadas respecto a la generación de apoyo por parte de otros centros facilitadores, para lograr cumplir la promesa de servicios, evitando la concentración de usuarios en el centro calle 100 de la ciudad de

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

Bogotá, que es donde se concentra más del 70% de los servicios solicitados en la entidad a nivel nacional.

GESTION VERIFICACION MIGRATORIA

- Las acciones de control sobre los planes de verificación, con enfoques estadísticos que les permite lograr análisis histórico y prospectivo de cada regional que les permite lograr la realización de verificaciones regionales para garantizar mayor asertividad.

GESTION EXTRANJERIA

- Las acciones tomadas para lograr que todos los tramites se realicen de forma inmediata, de manera que se resuelva las necesidades del usuario en el mismo día solicitado.
- Las acciones tomadas para lograr disminuir el porcentaje de PNC, respecto al trámite de cedula de extranjería, basados en controles generados desde el origen del trámite de expedición del documento.

TALENTO HUMANO

- Proyecto de inversión para lograr la capacitación necesaria para lograr la competencia del personal, como es el caso de bilingüismo, grafología, entre otros.
- varias de las capacitaciones se han realizado a través de plataforma e-learning, logrando mayor cobertura y eficiencia.
- Las acciones tomadas para lograr capacitar algunos funcionarios para que puedan generar jornadas de capacitación como formadores.

GESTION CONTROL INTERNO

- La definición de las listas de verificación, de acuerdo a los requisitos evaluados en cada proceso, logrando garantizar los criterios a evaluar según los requisitos de la norma ISO 9001, estas preguntas son diseñadas según el proceso que se va a evaluar.
- La definición de la matriz de priorización de la realización de las auditorías internas basado en criterios de realización.

GESTION TECNOLOGICA

- Las acciones tomadas para lograr planificar las necesidades de mantenimiento de manera que les permite lograr aumentar la eficiencia en el servicio de la entidad.
- Las acciones tomadas para lograr desarrollos tecnológicos, que les permite contribuir al mejoramiento continuo en el a prestación del servicio, esto a través de la coordinación de desarrollos.
- La realización de la planificación de los mantenimientos realizados, con el enfoque de control para cada contrato, definiendo desde los estudios previos las condiciones de control y planificación de mantenimiento, para favorecer el seguimiento durante su ejecución.
- Los convenios con otras entidades para lograr garantizar la veracidad de la información, que les permite verificar certeza de información presentada por los usuarios y garantizar mayor transparencia en los trámites realizados a los usuarios.

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

GESTION MEJORA

- Las acciones de planes de mejora como metodología de la entidad para lograr asegurar que cualquier hallazgo sea identificado, se tenga que plantear acciones de mejora basado en análisis de causa que les permite lograr su ejecución de manera eficaz.
- la matriz de hallazgos como mecanismo de control y seguimiento, que les permite lograr escenarios de administración de los hallazgos identificados.

4.2 Oportunidades de mejora

La organización puede implementar las siguientes acciones como oportunidades de mejora con el fin de fortalecer su sistema de gestión de calidad.

EN GENERAL

- Garantizar como parte de las acciones de mejora, la maduración del concepto de oportunidades, toda vez que estas no son muy entendidas por los funcionarios para lograr demostrar el mejoramiento en este sentido y así demostrar su implementación constante.

GESTION SERVICIO AL CIUDADANO

- Garantizar acciones para lograr llegar a reducir los tiempos de respuestas que superan los tiempos establecidos en algunas de las peticiones presentadas por los usuarios en las diferentes oficinas del país. Así mismo Garantizar que se logra realizar seguimiento estricto sobre esos casos puntuales que se salen de los términos establecidos
- Tomar las acciones para lograr demostrar control sobre las peticiones y las quejas que puede estar siendo reincidentes y evitar que se pueda volver quejas.

GESTION ADMINISTRATIVO

- Asegurar que se logra determinar los criterios de control de cumplimiento de los requerimientos que no pueden ser atendidos, toda vez que no se pueda atender por recursos, para que no afecte el indicador de cumplimiento.
- Garantizar que se realiza el plan de mantenimiento por cada infraestructura de la entidad, toda vez que se requiere demostrar cumplimiento de planificación, ejecución y control de toda la infraestructura utilizada por la entidad para la prestación del servicio.
- Garantizar que se revisa los criterios de evaluación del proceso, toda vez que se tiene establecido los criterios de medición a través del indicador de oportunidad y efectividad en la atención del servicio, y el resultado actual se encuentra por encima del 80%, superando la meta establecida ampliamente.
- Garantizar que se toman las acciones necesarias para lograr el control del almacén de la sede calle 100 Bogotá, toda vez que se puede presentar riesgos para la salud de los trabajadores y deterioro en la infraestructura allí existente.

GESTION EXTRANJERIA (Calle 100)

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

- Fomentar las capacitaciones específicas para los funcionarios de manera que les permita asegurar el conocimiento de la información, de manera que se logre garantizar la estandarización de los procedimientos de la entidad.
- Fortalecer las acciones para asegurar que se determinan los controles que les garantice mitigar la materialización de los riesgos de los procesos.

GESTION EXTRANJERIA

- Garantizar que se logra realizar verificación de las metas definidas, como es el caso de calidad del dato en cédulas, toda vez que el resultado generado durante el último año, supera ampliamente la meta establecida de cumplimiento.
- Revisar criterios justificados para la no realización de la medición de generación de salvoconductos, entendiendo esta una actividad de servicio misional.
- Garantizar que se logra generar trámite por gestión de los cambios para que se logre asegurar que el trámite de salvoconducto contempla todas las actividades establecidas, asegurando criterios de control y riesgos.

TALENTO HUMANO

- Garantizar gestión del cambio para temas de rotación de personal como es el caso de personal contratista.

GESTION CONTROL INTERNO

- Tomar las acciones para lograr administrar la información de los resultados de planificación y ejecución de las auditorías internas a través de una plataforma software, que facilite esta administración y control.
- Considerar las auditorías virtuales para lograr mayor frecuencia en las auditorías necesarias, estas pueden ser realizadas con alcance y objetivo más específico para lograr resultados muy concisos respecto a la necesidad de la entidad en cada evaluación realizada.

GESTION TECNOLOGICA

- Buscar la forma de lograr identificar otros indicadores de desempeño del proceso de tecnología, toda vez que los actuales no se enfocan en el cumplimiento de su objetivo específico.
- Garantizar que se realiza el análisis de las PQR que ingresan a la entidad, pero que son de la responsabilidad del proceso de gestión tecnológica, para demostrar cumplimiento en su solución, y mitigar el riesgo de la reincidencia.

GESTION MEJORA

- Garantizar que se realiza el análisis de los requisitos de la norma ISO9001, respecto al tema de acciones correctivas, para que se logre demostrar el cumplimiento del numeral 10.2, acción correctiva cuando se presenten hallazgos que deben ser resueltos con base a estos criterios.

5. INFORMACIÓN RELACIONADA CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1. Análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado

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

5.1.1. Incluir las reclamaciones o quejas válidas del cliente en los sistemas de gestión que aplique durante el último año.

Quejas y reclamos

En el III trimestre del 2019, se recibieron 75.819 PQRS, de las cuales 75.759 fueron respondidas al corte de este informe, es decir el 99.9%.

| CATEGORÍAS PQRS | Julio | Agosto | Septiembre | TOTAL, PQRS III TRIMESTRE 2019 | TOTAL, PQRS Enero - Septiembre 2019 |
|--------------------|---------------|---------------|--------------|--------------------------------------|---|
| Peticiones | 46.916 | 19.554 | 7.312 | 73.782 | 124.790 |
| Quejas | 86 | 56 | 62 | 204 | 844 |
| Reclamos | 464 | 328 | 485 | 1.277 | 4.297 |
| Denuncias | 92 | 78 | 72 | 242 | 668 |
| Sugerencias | 85 | 21 | 24 | 130 | 728 |
| Felicitaciones | 119 | 45 | 20 | 184 | 542 |
| Consolidado | 47.762 | 20.082 | 7.975 | 75.819 | 131.861 |

**Información tomada de la revisión por la dirección*

Estas PQRS se recibieron a través de los cuatro (4) canales de atención con los que cuenta la Entidad, con la siguiente distribución para el III trimestre: Canal Virtual 99,8% (CVAC+ 98,8% y Correo Electrónico 1%), Canal Telefónico 0% (Call Center), Canal Presencial 0,20% (Buzones, CFSM, PCM, Correo Físico) y Canal Multicanal 0% (APP y Unidad Móvil).

Tiempo de respuesta

Se recibieron 75.819 PQRS para el III trimestre, de las cuales el tiempo de respuesta promedió cinco (5) días.

En este seguimiento de los tiempos de respuesta, vistos desde los términos de quince (15) días hábiles; se tiene que el 96% de las PQRS se respondieron dentro de los tiempos de Ley, el 4% de las PQRS restantes, se respondieron en un tiempo mayor a quince (15) días hábiles.

| Principales quejas o reclamaciones recurrentes | Principal causa | Acciones tomadas |
|--|---|---|
| 204 quejas 1277 reclamos | Cédula de extranjería Actividades irregulares extranjeros Tarjeta de Movilidad Fronteriza (TMF) | Todas las quejas recibidas se tramitan acorde al procedimiento establecido y responden según los tiempos definidos. |

5.1.2. Incluir las solicitudes o comunicaciones de partes interesadas, por ejemplo, para ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 45001.

Si No NA

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

Si No NA

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

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

Si No NA

5.1.5. En los casos que aplique verificar que la Organización haya informado a ICONTEC durante los plazos especificados en el Reglamento ES-R-SG-001 eventos que hayan afectado el desempeño del sistema de gestión certificado, relacionados con el alcance de certificación que sean de conocimiento público. El auditor verificará las acciones pertinentes tomadas por la Organización para evitar su recurrencia y describirá brevemente cómo fueron atendidas.

Si No NA

5.1.6. ¿Existen quejas de usuarios de la certificación recibidas por ICONTEC durante el último periodo evaluado? (Aplica a partir del primer seguimiento)?

Si No NA

Si la respuesta es afirmativa, relacione brevemente las acciones tomadas por la Organización frente a estas quejas.

5.1.7. ¿Se evidencia la capacidad del sistema de gestión para cumplir los requisitos aplicables y lograr los resultados esperados?:

Si No

5.1.8. ¿Se concluye que el alcance del sistema de gestión es apropiado frente a los requisitos que la Organización debe cumplir? (consultar ES-P-SG-02-A-001)

Si No

Si la respuesta es negativa, por favor explique.

5.2. Relación de no conformidades detectadas durante el ciclo de certificación

El ciclo de certificación inicia con una auditoría de otorgamiento o renovación, a partir de esta indicar contra cuáles requisitos se han reportado no conformidades.

| Auditoría | Número de no conformidades | Requisitos |
|--|----------------------------|---|
| Otorgamiento / Renovación | 4 | 10.2. a y b - 8.2.1 c) - 9.1.1 b) - 7.5..3.1.a) |
| 1ª de seguimiento del ciclo | 2 | 9.3.2 (c) - 8.7 |
| 2ª de seguimiento del ciclo | N/A | N/A |
| Auditorías especiales (Extraordinaria, reactivación, ampliación) | N/A | N/A |

¿Se evidencia recurrencia de no conformidades detectadas en las auditorías de ICONTEC en el último ciclo de certificación?
 Si No NA
 Se evidencia recurrencia en no conformidades identificadas para el requisito 9.1.1

5.3 Análisis del proceso de auditoría interna

- La organización tiene establecido un procedimiento documentado, "Procedimiento de auditoría interna de calidad EVGCIP.05 V7" para la planificación y ejecución de las auditorías Internas, en el cual se tiene determinado la realización de las auditorías en frecuencias establecidas para todos los procesos por ciclos, para lograr la planificación, se ha establecido una matriz de priorización que determina las frecuencias necesarias dependiendo de las siguientes condiciones, realización de auditorías previas, que tengan definidos planes de mejora, que los planes de mejora aun tengas acciones abiertas, que tenga más de 2 no conformidades, como mínimo una vez al año, esto se registra en el "programa anual de auditorías EVGCIF.13 V5", este fue establecido en MARZO de 2019, y las auditoría fueron realizadas desde el mes de junio de 2019, en este periodo se identificó como muestra las regionales de Dorado, Nariño, Putumayo y Amazonas, y a nivel central todos los procesos que corresponde.
- La organización cuenta con 24 auditores internos competentes con formación específica en Norma ISO 9001: 2015, cumpliendo las exigencias establecidas por la entidad, quienes ejecutan las auditorías en todos los procesos del SIG, para esta vigencia participaron 16 auditores internos en el ciclo de auditoría.
- Durante el ciclo se realizó 16 auditorías que incluyeron la evaluación para todos los procesos y sedes cubiertas identificadas en la muestra dentro del

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

alcance del SGC, estas auditorías fueron realizadas durante las fechas previstas para el año 2019, según programa de auditoría.

- Como resultado de estas auditorías se detectan las no conformidades y observaciones, se registran y analizan de acuerdo con lo establecido en el procedimiento en la oficina de control interna "Matriz de control", de las que se logró evidenciar los planes de acción propuestos para su eficaz aplicación, este control es consolidado por el representante de la dirección para emitir información que será evaluada en la revisión por la dirección.
- Se identificaron 30 hallazgos, de los cuales 26 fueron Oportunidades de Mejor y 4 fueron NO Conformidades, estas fueron tramitadas como lo establece el procedimiento de auditorías internas, se logró evidenciar el trámite para el cierre de estos hallazgos.
- En los informes de las auditorías internas se evidencia los hallazgos encontrados, las conclusiones del resultado de los hallazgos como parte de la información de entrada para la toma de decisiones por parte de la alta Gerencia en la revisión por la dirección.
- La planificación y ejecución de las auditorías internas se basan en el modelo de la norma ISO 19011: Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión.

5.4 Análisis de la revisión del sistema por la dirección

- La revisión por la dirección fue realizada en 3 sesiones, julio, septiembre y noviembre, y en diciembre una sesión adicional, evidenciada en acta, para abordar temas relacionados con el desempeño del SGC en el periodo de 2018, donde se han considerado todos los elementos de entrada para la revisión por la dirección según la norma ISO 9001: 2015.
- La revisión por la dirección fue realizada con base a esta información se presenta los resultados a la dirección, se ha establecido para su ejecución en adelante en frecuencia anual.
- Se contemplaron como elementos de entrada todos los exigidos por la norma ISO 9001: 2015, se tomaron decisiones para cada uno de los puntos tratados y se dejaron compromisos para adelantar planes de mejora respecto a estas decisiones.
- Se verificó dentro de la revisión por la dirección la política, los objetivos, satisfacción de partes interesadas, quejas y reclamos y gestión de riesgos.
- Se concluyó respecto a la conformidad del SGC.
- Con el propósito de lograr cumplimiento.

6. USO DEL CERTIFICADO DE SISTEMA DE GESTIÓN Y DE LA MARCA O LOGO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1. ¿El logo o la marca de conformidad de certificación de sistema de gestión de ICONTEC se usa en publicidad (página web, brochure, papelería, facturas, etc...)?

Si No NA

Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación)

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



Se le informa a la Organización que el logo de certificación de ICONTEC y de FSSC, solo podrá ser usado de acuerdo con lo establecido en el Manual de Aplicación E-GM-001, una vez ICONTEC notifique oficialmente la decisión de otorgar el certificado.

6.2. ¿La publicidad realizada por la Organización está de acuerdo con lo establecido en el reglamento ES-R-SG-001 y el Manual de aplicación E-GM-001?
 Si No NA

6.3. ¿El logo o la marca de conformidad se usa sobre el producto o sobre el empaque o el envase o el embalaje del producto, o de cualquier otra forma que denote conformidad del producto?
 Si No NA
 Esta condición se debe verificar en todas las auditorías (otorgamiento, seguimiento y renovación)

6.4. ¿Se evidencia la adecuación de la información contenida en el certificado (¿vigencia del certificado, logo de organismo de acreditación, razón social registrada en documentos de existencia y representación legal, direcciones de sitios permanentes cubiertos por la certificación, alcance, etc.?)
 Si No NA

7. RESULTADO DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NO CONFORMIDADES MAYORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA, MENORES QUE GENERARON COMPLEMENTARIA Y, MENORES DETECTADAS EN ESTA AUDITORÍA QUE POR SOLICITUD DEL CLIENTE FUERON REVISADAS

¿Se presentaron no conformidades mayores? Si No

¿Se presentaron no conformidades menores de la auditoría anterior que no pudieron ser cerradas en esta auditoría? Si No

¿Se presentaron no conformidades menores detectadas en esta auditoría que por solicitud del cliente fueron revisadas durante la complementaria? Si No

En caso afirmativo diligencie el siguiente cuadro:

Fecha de la verificación complementaria: N/A

| NC | Descripción de la no conformidad (se relaciona el numeral de la norma y la evidencia del incumplimiento) | Evidencia obtenida que soporta la solución | ¿Fue eficaz la acción? Si/No |
|---|--|--|---------------------------------|
| No conformidades mayores identificadas en esta auditoría | | | |
| | | | |

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

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
| No conformidades pendientes de la auditoría anterior que no se solucionaron | | | |
| | | | |
| | | | |
| No conformidades detectadas en esta auditoría que fueron cerradas | | | |
| | | | |
| | | | |

Si las acciones tomadas no fueron eficaces después de la realización de la verificación complementaria, se debe proceder de acuerdo con lo establecido en el Reglamento ES-R-SG-001.

Si No NA

| 8. RECOMENDACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR DE ACUERDO CON EL ES-R-SG-001 | | | | |
|---|----------|------|----|----|
| | SI | NO | | |
| Se recomienda otorgar la Certificación del Sistema de Gestión | | | | |
| Se recomienda mantener el alcance del certificado o del Sistema de Gestión | X | | | |
| Se recomienda renovar el certificado del Sistema de Gestión | | | | |
| Se recomienda ampliar el alcance del certificado del Sistema de Gestión | | | | |
| Se recomienda reducir el alcance del certificado | | | | |
| Se recomienda reactivar el certificado | | | | |
| Se recomienda actualizar el certificado del Sistema de Gestión | | | | |
| Se recomienda migrar el certificado del Sistema de Gestión | | | | |
| Se recomienda restaurar el certificado, una vez finalice el proceso de renovación | | | | |
| Se recomienda suspender el certificado | | | | |
| Se recomienda cancelar el certificado | | | | |
| Nombre del auditor líder: René Fernando Martín | Fecha: | 2019 | 12 | 30 |

| 9. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL PRESENTE INFORME | | |
|---|--|---|
| Anexo 1 | Plan de auditoría ES-P-SG-02-F-002 (Adjuntar el plan a este formato y el ES-I-SG-08-F-001, cuando aplique) | X |
| Anexo 2 | Información específica de esquemas de certificación de sistema de gestión. (En caso de que no aplique indicar en el cuadro N/A) | |
| Anexo 3 | Correcciones, análisis de causa y acciones correctivas Aceptación de la organización firmada. | |

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



ANEXO 1
PLAN DE AUDITORIA

| | | | |
|---|--|--|--|
| EMPRESA: | UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA | | |
| Dirección del sitio : | Avenida Calle 26 N° 59-51 Edificio Argos Torre 3 Piso 4 Bogotá, D.C. - Colombia | | |
| Representante de la organización: | Juan Camilo González Garzón Sandra Patricia Mesa Murcia | | |
| Cargo: | Jefe Oficina Asesora de Planeación Coordinadora Grupo Planificación y Desarrollo Organizacional | Correo electrónico | juanc.gonzalez@migracioncolombia.gov.co sandra.mesa@migracioncolombia.gov.co |
| ALCANCE: Autoridad migratoria a nivel nacional para ciudadanos nacionales y extranjeros en los siguientes servicios y productos: servicios de Inmigración y Emigración, Migración automática, emisión de cédulas de extranjería, permiso temporal de permanencia, certificado de movimientos Migratorios, registro de extranjeros y medidas migratorias. | | | |
| CRITERIOS DE AUDITORÍA | ISO 9001:2015 + la documentación del Sistema de Gestión | | |
| Tipo de auditoría: | <input type="checkbox"/> INICIAL U OTORGAMIENTO <input checked="" type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN | <input type="checkbox"/> REDUCCIÓN <input type="checkbox"/> REACTIVACIÓN <input type="checkbox"/> EXTRAORDINARIA <input type="checkbox"/> ACTUALIZACIÓN | |
| Aplica toma de muestra por multisitio: | <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No | | |
| Existen actividades/procesos que requieran ser auditadas en turno nocturno: | <input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No | | |

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

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

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

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

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

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

Los objetivos de la auditoría son:

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

Las condiciones de este servicio se encuentran indicadas en el Reglamento de certificación de sistemas de gestión R-SG-001.

| | | | |
|------------------|-----------------------------|--------------------|--|
| Auditor Líder: | René Fernando Martín - (RM) | Correo electrónico | rmartin@icontec.net |
| Auditor: | N/A | Auditor | N/A |
| Experto técnico: | N/A | | |

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

| Fecha/ Sitio (si hay más de uno) | Hora de inicio de la actividad de auditoría | Hora de finalización de la actividad de auditoría | PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR | EQUIPO AUDITOR | CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría) |
|---|--|---|---|-------------------|---|
| PRIMER DIA - BOGOTA | | | | | |
| 2019- 12-16 | 08:00 | 08:30 | Reunión de apertura | (RM) | |
| 2019- 12-16 | 08:30 | 10:00 | DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Numeral 4 5.1 Compromiso de la dirección 5.3 Política de calidad 5.4.1 Objetivos de calidad 5.6 Revisión por la dirección 6.1 Provisión de recursos 8.5.1 Mejora Continua 8.2.3. Seguimiento y medición del proceso. Gestión de riesgo | (RM) | Juan Camilo González Garzón - Jefe Oficina de Planeación Ronald Duarte - Asesor Oficina de Planeación Sandra Mesa - Coordinadora Grupo Planificación y Desarrollo Organizacional |
| 2019- 12-16 | 10:00 | 11:30 | GESTION SERVICIO AL CIUDADANO 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10.3 Mejora continua | (RM) | Juan Manuel Caicedo Cardona - Jefe Oficina Comunicaciones Daniel Francisco Garnica - Coordinador Servicio al Ciudadano Observadores: |

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

| Fecha/ Sitio (si hay más de uno) | Hora de inicio de la actividad de auditoría | Hora de finalización de la actividad de auditoría | PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR | EQUIPO AUDITOR | CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría) |
|---|--|---|--|-------------------|--|
| | | | | | Ronald Duarte - Asesor Oficina de Planeación Sandra Mesa - Coordinadora Grupo Planificación y Desarrollo Organizacional |
| 2019- 12-16 | 11:30 | 12:30 | GESTION ADMINISTRATIVO 7.1.3 Infraestructura 8.5. producción y provisión del servicio 9.1.3 Análisis y evaluación 10.3 Mejora continua | (RM) | Marlen Rubiano Avelino - Subdirectora Administrativa y Financiera Luis Ferney Garzón Atará - Enlace del proceso Gestión Administrativa. Carlos Useche - Coordinador Grupo Administrativo Yana Cristina Gonzalez - Coordinadora Grupo de Inventarios y Almacén Observadores: Ronald Duarte - Asesor Oficina de Planeación Alejandra Bohorquez - Asesora Oficina de Planeación Sandra Patricia Mesa - Coordinadora Grupo Planificación y |

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



| Fecha/ Sitio (si hay más de uno) | Hora de inicio de la actividad de auditoría | Hora de finalización de la actividad de auditoría | PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR | EQUIPO AUDITOR | CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría) |
|---|--|---|--|-------------------|---|
| | | | | | Desarrollo Organizacional |
| 2019- 12-16 | 12:30 | 14:00 | Receso | (RM) | |
| 2019- 12-16 | 14:00 | 17:00 | GESTION EXTRANJERIA (Calle 100) 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.5. producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1.3 Análisis y evaluación 10.3 Mejora continua | (RM) | Henry Corredor - Director Regional Andina Cesar Andrés Russi - Coordinador de Extranjería Calle 100 Observadores: María Alejandra Bohorquez - Asesora Oficina de Planeación Sandra Patricia Mesa - Coordinadora Grupo Planificación y Desarrollo Organizacional |
| 2019- 12-16 | 17:00 | 17:30 | Balance diario | (RM) | |
| SEGUNDO DIA - CALI | | | | | |
| 2019- 12-17 | 08:00 | 09:30 | GESTION VERIFICACION MIGRATORIA 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.5. producción y provisión del servicio | (RM) | Laurent Loaiza - Directora Ruben Peña - Coordinador Verificación Migratoria Observador: |

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



| Fecha/ Sitio (si hay más de uno) | Hora de inicio de la actividad de auditoría | Hora de finalización de la actividad de auditoría | PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR | EQUIPO AUDITOR | CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría) |
|---|--|---|--|-------------------|---|
| | | | 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1.3 Análisis y evaluación 10.3 Mejora continua | | Ronald Duarte - Asesor Oficina Planeación |
| 2019-12-17 | 09:30 | 11:00 | GESTION EXTRANJERIA 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.5. producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1.3 Análisis y evaluación 10.3 Mejora continua | (RM) | Germán Ramirez - Coordinador de Extranjería Observador: Ronald Duarte - Asesor Oficina Planeación |
| 2019-12-17 | 11:00 | 12:30 | GESTION DEL SERVICIO AL CIUDADANO 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación | (RM) | Angélica Rangel - Servicio al Ciudadano Observador: |

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



| Fecha/ Sitio (si hay más de uno) | Hora de inicio de la actividad de auditoría | Hora de finalización de la actividad de auditoría | PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR | EQUIPO AUDITOR | CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría) |
|---|--|---|---|-------------------|---|
| | | | 10.3 Mejora continua | | Ronald Duarte - Asesor Oficina Planeación |
| 2019- 12-17 | 12:30 | 14:00 | Receso | (RM) | |
| 2019- 12-17 | 14:00 | 15:30 | GESTION CONTROL MIGRATORIO 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.5. producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes 9.1.3 Análisis y evaluación 10.3 Mejora continua | (RM) | Luis Cucunuba - Coordinador Control Migratorio Observador: Ronald Duarte - Asesor Oficina Planeación |
| 2019- 12-17 | 15:30 | 16:30 | GESTION DOCUMENTAL 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.5 Información documentada 9.1.3 Análisis y evaluación 10.3 Mejora continua | (RM) | Aida Tello y Aida Milena Pérez - Gestión Documental Observador: Ronald Duarte - Asesor Oficina Planeación |

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

| Fecha/ Sitio (si hay más de uno) | Hora de inicio de la actividad de auditoría | Hora de finalización de la actividad de auditoría | PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR | EQUIPO AUDITOR | CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría) |
|---|--|---|---|-------------------|---|
| 2019- 12-17 | 16:30 | 17:00 | Balance diario | (RM) | |
| TERCER DIA - BOGOTA | | | | | |
| 2019- 12-18 | 08:00 | 09:30 | GESTION TALENTO HUMANO 7.1.4 Ambiente de las operaciones de los procesos 7.1.6 Conocimientos de la organización 7.2 Competencia 7.3 Toma de conciencia 7.4 comunicaciones | (RM) | Jaime Elkim Muñoz - Subdirector Talento Humano Claudia Mendoza - Coordinadora Grupo de administración de personal, selección e incorporación Claudia Bastidas - Coordinadora Formación y Capacitación Marcela Lara - Coordinadora Nomina Christi Leidi Granados Cruz - Coordinadora Grupo de bienestar social y salud ocupacional Observadores: Ronald Duarte - Asesor Oficina de Planeación Sandra Patricia Mesa - Coordinadora Grupo Planificación y Desarrollo Organizacional |

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



| Fecha/ Sitio (si hay más de uno) | Hora de inicio de la actividad de auditoría | Hora de finalización de la actividad de auditoría | PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR | EQUIPO AUDITOR | CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría) |
|---|--|---|--|-------------------|--|
| | | | | | |
| 2019- 12-18 | 09:30 | 11:00 | <p>GESTION CONTROL INTERNO</p> <p>9. 1.2 Satisfacción del cliente</p> <p>9.2 auditoria interna</p> <p>10.2 No conformidad y acción correctiva</p> <p>10.3 Mejora continua</p> | (RM) | <p>Luz Marina González Duran - Jefe Control Interno</p> <p>Lina María Marquez - Enlace Proceso</p> <p>Observadores:</p> <p>Ronald Duarte - Asesor Oficina de Planeación</p> <p>Sandra Patricia Mesa - Coordinadora Grupo Planificación y Desarrollo Organizacional</p> |
| 2019- 12-18 | 11:00 | 12:30 | <p>GESTION TECNOLOGICA</p> <p>7.1.3 Infraestructura</p> <p>9.1.3 Análisis y evaluación</p> <p>10.3 Mejora continua</p> | (RM) | <p>Jerson Leonel Hernández - Jefe Oficina Tecnología de la Información (E)</p> <p>Juan Carlos Vélez</p> <p>Gilmer Amezcua Monroy</p> <p>Observadores:</p> <p>Ronald Duarte - Asesor Oficina de Planeación</p> <p>Sandra Patricia Mesa - Coordinadora Grupo Planificación y Desarrollo Organizacional</p> |

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



| Fecha/ Sitio (si hay más de uno) | Hora de inicio de la actividad de auditoría | Hora de finalización de la actividad de auditoría | PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR | EQUIPO AUDITOR | CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría) |
|--|--|---|--|-------------------|--|
| 2019- 12-18 | 12:30 | 14:00 | Receso | (RM) | |
| 2019- 12-18 | 14:00 | 15:30 | GESTION MEJORA 9. 1.2 Satisfacción del cliente 9.2 auditoría interna 10.2 No conformidad y acción correctiva 10.3 Mejora continua Verificación evidencia de NC año anterior | (RM) | Juan Camilo González Garzón - Jefe Oficina de Planeación Sandra Patricia Mesa - Coordinadora Grupo Planificación y Desarrollo Organizacional Ronald Duarte - Asesor Oficina de Planeación |
| 2019- 12-18 | 15:30 | 16:30 | Preparación informe de auditoría | (RM) | |
| 2019- 12-18 | 16:30 | 17:00 | Reunión de cierre | (RM) | Directivos Migración Colombia Funcionarios Oficina de Planeación |
| Observaciones: | | | | | |
| Los elementos 4.2.3 Control de Documentos y 4.2.4 Control de Registros, 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, 8.4. Análisis de datos, 8.5 Mejora, se auditarán en todos los procesos y proyectos aplicables. | | | | | |
| Favor coordinar los desplazamientos y logística del equipo auditor a la sede y a sitio seleccionado para evaluar la aplicación del Sistema de Gestión en campo. | | | | | |

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

INFORME DE AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN



| Fecha/ Sitio (si hay más de uno) | Hora de inicio de la actividad de auditoría | Hora de finalización de la actividad de auditoría | PROCESO / REQUISITOS POR AUDITAR | EQUIPO AUDITOR | CARGO Y NOMBRE (Todas las personas que serán entrevistadas en la auditoría) |
|---|--|---|--|-------------------|---|
| <p>Indicar si esta auditoría es certificada por un Organismo de Acreditación.</p> <p><input type="checkbox"/> Si <input checked="" type="checkbox"/> No</p> <p>Indicar los nombres de las personas que conforman el equipo evaluador.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> N/A</p> <p>Nota: el equipo evaluador del ente acreditador puede variar en la asignación de los integrantes según lo defina el acreditador.</p> <p>La función del equipo evaluador consiste en observar y evaluar la competencia del equipo auditor y la aplicación de los procedimientos de ICONTEC para dar cumplimiento a los requisitos de acreditación con la norma ISO/IEC 17021-1.</p> | | | | | |
| <p>Para el balance diario de información del equipo auditor le agradecemos disponer de una oficina o sala, así como también de acceso a la documentación del sistema de gestión.</p> | | | | | |

| | |
|---|------------|
| Fecha de emisión del plan de auditoría: | 2019-12-02 |
|---|------------|

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



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

ANEXO 2
No aplica

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

ANEXO 3 - CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS.

Durante el desarrollo de la auditoría no se declararon no conformidades.

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



| | |
|--|--|
| RESULTADOS DE AUDITORIA: | |
| Número de no conformidades detectadas en esta auditoría: <input checked="" type="radio"/> Mayores <input type="radio"/> menores | |
| Número de no conformidades pendientes que no se cerraron en esta auditoría: <input type="radio"/> menores <input type="radio"/> N.A. | |
| Plazo para la entrega de propuesta de corrección y acción correctiva (de acuerdo con lo establecido en el ES-R-SG-01) hasta : () / () / () | |
| Fecha tentativa de verificación complementaria, cuando aplique () / () / () | |
| ACEPTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN: | |
| Declaro que los servicios previstos fueron integralmente ejecutados y soy consciente de los resultados obtenidos. | |
| La organización acepta la (s) no conformidad (es) reportada (s) en el presente informe y se compromete a presentar los planes de acción en los tiempos establecidos en el reglamento de certificación ES-R-SG-001. | |
| En caso de no aceptarse alguna no conformidad relacione el número de la no conformidad _____ y el requisito al que fue reportada _____. En este caso la organización deberá solicitar una reposición dirigida al Jefe de certificación de sistemas de gestión. | |
| Nombre Representante de la dirección: Juan Camilo González Garzón Jefe Oficina Asesora de Planeación Sandra Patricia Mesa Murcia Coordinadora Grupo Planificación y Desarrollo Organizacional | Firma:  |

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