

RESOLUCIÓN 20 DE 2016

(marzo 4)

Diario Oficial No. 49.810 de 9 de marzo de 2016

DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Por la cual se actualiza el Manual de Calidad de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y se adoptan otras disposiciones.

EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN),

en uso de las facultades legales y en especial las dispuestas en los numerales 4 y 22 del artículo [60](#) del Decreto 4048 de 2008, y

CONSIDERANDO:

Que mediante la Resolución [1228](#) de 2008 se adoptó el Manual de Calidad versión 1.0 para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, actualizada a la versión 2.0 mediante la Resolución [6053](#) de 2010 y su última versión 3.0 adoptada mediante la Resolución [010291](#) de 2011.

Que la Resolución [0159](#) de 2012, modificada por las Resoluciones [285](#) de 2013 y [116](#) de 2014, estableció los documentos del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (UAE DIAN) entre ellos el Manual de Calidad como un documento del Sistema de Gestión en mención.

Que el Decreto [943](#) de 2014 actualizó el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

Que mediante la Resolución 0178 de 2014 se adoptó el Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (UAE DIAN).

Que de acuerdo con lo anterior, se hace necesario actualizar el Manual de Calidad de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (UAE DIAN), con el fin de dar cumplimiento a los requisitos normativos vigentes, en especial, al numeral 4.2.2 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC-GP 1000:2009, el cual sobre el particular ordena “establecer y mantener un manual de la calidad”, que incluya el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, los procedimientos documentados y establecidos y una descripción de la interrelación de los procesos de la Entidad.

Que mediante el Procedimiento **PR-IC-0001** –Control de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental–, se estableció que la elaboración, aprobación y publicación de las nuevas versiones del Manual de Calidad, se realizarán cumpliendo las actividades previstas en el mismo, no siendo necesaria la expedición de una resolución. De igual manera, el citado procedimiento consagra que las nuevas versiones deben ser aprobadas por el Director de Gestión Organizacional, o el que haga sus veces.

Por lo anterior, se hace necesario disponer que en adelante, las actualizaciones del Manual de Calidad de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

(UAE DIAN), se realizarán cumpliendo el Procedimiento **PR-IC-0001** –Control de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental–, que se encuentre vigente al momento de la actualización, sin que para tal fin sea necesario expedir una resolución.

Que en la Resolución 010621 de 2008, por medio de la cual se adopta el Código de Buen Gobierno, el Código de Ética, los Valores Institucionales y el Mapa de Procesos, se adoptó en su artículo 6o el Mapa de Procesos, posteriormente actualizado en sus versiones 2 a 6, mediante Resoluciones 1718 de 2008, 11045 de 2009, 2547 de 2010, 5610 de 2011 y 11177 de 2011.

Que la Resolución [0159](#) de 2012, ya citada, por la cual se establecen los documentos del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, dispuso en el literal c) numeral 1.2.1 del artículo [2o](#), que el Manual de Calidad está integrado entre otros elementos por “Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad”.

Que de conformidad con la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de la DIAN, el elemento del numeral 1.2.1 del artículo 2o anteriormente citado, es el Mapa de Procesos actualizado en su versión 6 con la Resolución 11177 de 2011.

Que en el artículo 7o de la Resolución 010621 de 2008, modificado con las Resoluciones 1718 de 2008, 11045 de 2009, 2547 de 2010, 5610 de 2011 y 11177 de 2011, se establece que el Mapa de Procesos podrá ser modificado y sus nuevas versiones serán aprobadas por el Director General a través de resolución.

Que teniendo en cuenta que el Mapa de Procesos, a partir de la Resolución [0159](#) de 2012 citada, hace parte del Manual de Calidad es necesario derogar el artículo 6o de la Resolución 010621 de 2008, modificada con Resoluciones 1718 de 2008, 11045 de 2009, 2547 de 2010, 5610 de 2011 y 11177 de 2011, con el fin de disponer que el Mapa de Procesos es uno de los elementos que conforman Manual de Calidad en la DIAN y que sus nuevas versiones en adelante corresponderán a las versiones del Manual de Calidad, con el fin de armonizar e integrar su definición.

De igual manera, es necesario derogar el artículo 7o de la Resolución 010621 de 2008, modificado por las Resoluciones 1718 de 2008, 11045 de 2009, 2547 de 2010, 5610 de 2011 y 11177 de 2011, con el fin de establecer que el Mapa de Procesos se actualizará en adelante, de la misma forma en que se actualizará el Manual de Calidad, es decir, cumpliendo el Procedimiento PR-IC-0001, sin que para tal fin sea necesario expedir una resolución.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD. Adóptase la actualización del Manual de Calidad de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (UAE DIAN), a la versión 4, contenida en el Anexo 1 del presente acto administrativo.



ARTÍCULO 2o. PUBLICACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD. El Manual de Calidad se publicará a través de la página Intranet de la DIAN, y se tendrá en cuenta en los procesos de inducción y reinducción que se adelanten al interior de la Entidad.

ARTÍCULO 3o. ACTUALIZACIONES AL MANUAL DE CALIDAD. La elaboración, aprobación y publicación de las nuevas versiones del Manual de Calidad se realizará cumpliendo el Procedimiento **PR-IC-0001** –Control de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental–, que se encuentre vigente al momento de la actualización, sin que para tal fin sea necesario expedir una resolución. Las nuevas versiones deben ser aprobadas por el Director de Gestión Organizacional, o el que haga sus veces.

ARTÍCULO 4o. MAPA DE PROCESOS. Adóptase como Mapa de Procesos de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, contenido en el Anexo 1 de la presente resolución, como uno de los elementos del Manual de Calidad y será parte integrante del mismo.

ARTÍCULO 5o. ACTUALIZACIONES AL MAPA DE PROCESOS. Las actualizaciones del Mapa de Procesos se realizarán cuando se actualice el Manual de Calidad, cumpliendo el Procedimiento **PR-IC-0001** –Control de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental–. No se manejarán nuevas versiones del mismo.

ARTÍCULO 6o. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente resolución rige a partir de su fecha de expedición y deroga las Resoluciones [1228](#) de 2008, [6053](#) de 2010 y [10291](#) de 2011, y deroga los artículos [6o](#) y [7o](#) de la Resolución 010621 de 2008 modificada por las Resoluciones 1718 de 2008, 11045 de 2009, 2547 de 2010, 5610 de 2011 y 11177 de 2011.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 4 de marzo de 2016.

El Director General,

SANTIAGO ROJAS ARROYO.

ANEXO 1.

MANUAL DE CALIDAD.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS
NACIONALES (UAE-DIAN)

2016

PRESENTACIÓN DEL DIRECTOR GENERAL

La DIAN asumió el reto de fortalecer su Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, integrando el Sistema de Gestión Ambiental, con el fin de fortalecer las acciones que desarrolla la Entidad para aumentar la capacidad de prestar mejores servicios a nuestros clientes y partes interesadas y mejorar el desempeño institucional, asumiendo en forma simultánea el compromiso de gestionar los procesos bajo un enfoque ambientalmente responsable.

Es así como mediante el establecimiento de un enfoque basado en procesos, el compromiso permanente de la Alta Dirección y de los Servidores Públicos de la DIAN en todos sus niveles, el uso eficiente de los recursos, la planeación institucional, la gestión del riesgo, el fortalecimiento

del control interno y la implementación de prácticas ambientales ecoeficientes, entre otros aspectos, se busca como propósito fundamental convertir la Entidad en un referente internacional reconocida por la incorporación de buenas prácticas en la gestión de los procesos para la prestación de los servicios asociados al cumplimiento de las obligaciones tributarias aduaneras y cambiarias, así como la eficiencia en la facilitación de las operaciones de comercio internacional, contribuyendo a la competitividad del país.

Los invito a participar y asumir este reto con compromiso, para contribuir a la construcción de un mejor país.

SANTIAGO ROJAS ARROYO

Director General

CONTENIDO

1. OBJETIVO

2. ALCANCE DEL SISTEMA

2.1. Exclusiones

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

4. MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO

5. CONTEXTO DE LA ENTIDAD

5.1. Reseña Histórica

5.2. Estructura Organizacional

5.3. Productos y/o Servicios - Clientes y Partes Interesadas

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos

6.2. Planeación Institucional

6.2.1 Plan Estratégico

6.2.2 Política de Calidad

6.2.3 Objetivos de Calidad

6.2.4 Política de Gestión Ambiental

6.2.5 Objetivos, Metas y Programas Ambientales

6.3. Responsabilidad y Compromiso de la Alta Dirección

6.4. Gestión por Procesos

6.5. Gestión del Riesgo

7. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, CONTROL INTERNO Y GESTIÓN AMBIENTAL

7.1. Control de Documentos

7.2. Control de Registros

7.3. Desarrollo del Talento Humano

7.4. Provisión de los Recursos e Infraestructura

7.5. Prestación del Servicio

7.5.1 Planificación de los Productos y Servicios

7.5.2 Aspectos e Impactos Ambientales

7.5.3 Requisitos Legales Ambientales y Evaluación de su Cumplimiento

7.6. Información y Comunicación

7.6.1. Comunicación con Clientes y Partes Interesadas

7.7. Diseño y Desarrollo

7.8. Adquisición de Bienes y Servicios

7.9. Producción y Prestación del Servicio

7.9.1. Validación de los Procesos

7.9.2. Identificación y Trazabilidad

7.9.3. Propiedad del Cliente y Preservación del Producto y/o Servicio

7.9.4. Control de los Equipos de Seguimiento y Medición

7.9.5. Control Operacional Ambiental

7.9.6 Preparación y Respuesta ante Emergencias Ambientales

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. Satisfacción del Cliente

8.2. Auditoría Interna y Evaluación

8.3. Seguimiento y Medición de los Procesos

8.4. Seguimiento y Medición de los Productos y Servicios

8.5. Control del Producto No Conforme

8.6. Análisis de Datos

8.7. Revisión por la Dirección

8.8. Planes de Mejoramiento, Acciones Preventivas y Correctivas

CONTROL DE CAMBIOS

ANEXOS

Anexo 1 Correspondencia entre las Normas Técnicas del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental

1. OBJETIVO.

El Manual de Calidad tiene por objeto describir los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental de la Unidad Administrativa Especial Dirección Nacional de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), identificando cómo la Entidad ha implementado los requisitos de las normas técnicas aplicables al Sistema y referenciando la documentación por medio de la cual se definen los lineamientos, directrices e instrucciones requeridas para la operación técnica y administrativa necesaria para dar cumplimiento a la misión, la visión, las políticas y los objetivos del Sistema, con eficiencia, eficacia y efectividad.

Este Manual busca que los Servidores Públicos de la Entidad conozcan los requisitos que deben cumplirse para la elaboración de los productos y la prestación de los servicios de la DIAN, comprendiendo la importancia de cumplir dichos requisitos y de trabajar con el propósito de aumentar permanentemente la capacidad de la Entidad para satisfacer las necesidades de sus clientes y demás partes interesadas.

El Manual de Calidad de la Unidad Administrativa Especial Dirección Nacional de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), equivale al Manual de Operaciones.

2. ALCANCE DEL SISTEMA.

El Sistema de Gestión de la Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental de la DIAN cubre el siguiente alcance:

“Dirección y administración de los impuestos del orden nacional y los derechos de aduana así como la gestión aduanera y cambiaria con el fin de recaudar la cantidad correcta de tributos, controlar y agilizar las operaciones de comercio exterior”.

Los requisitos del Sistema aplican a todos los procesos, productos, servicios y lugares administrativos de la Entidad. Los referentes normativos del Sistema son:

- NTC GP 1000: 2009. Sistema de Gestión de la Calidad. Para la Rama Ejecutiva del Poder Público y Otras Entidades Prestadoras de Servicios. Requisitos.
- NTC ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
- NTC ISO 14001:2004. Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos.
- MECI: 2014. Modelo Estándar de Control Interno para el Estado colombiano.

2.1. EXCLUSIONES.

El Sistema de Gestión de la Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental de la DIAN no excluye requisitos de las normas antes citadas.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS.

-- Acción correctiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación potencial no deseable.

-- Acción preventiva. Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

-- Adecuación. Suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.

-- Autocontrol. Capacidad que deben desarrollar todos y cada uno de los servidores públicos de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, para controlar y evaluar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

-- Autoevaluación del control. Elemento de control que basado en un conjunto de mecanismos de verificación y evaluación, determina la calidad y efectividad de los controles internos a nivel de los procesos y de cada área organizacional responsable, permitiendo emprender las acciones de mejoramiento del control requeridas.

-- Autoevaluación a la gestión. Elemento de control, que basado en un conjunto de indicadores de gestión diseñados en los planes y programas y en los procesos de la entidad pública, permite una visión clara e integral de su comportamiento, la obtención de las metas y de los resultados previstos e identificar las desviaciones sobre las cuales se deben tomar los correctivos que garanticen mantener la orientación de la entidad pública hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

-- Calibración. Conjunto de operaciones que establecen, bajo condiciones específicas, la relación entre los valores de las magnitudes que indique el instrumento de medición o un sistema de medición, o valores representados por una medida materializada o por un material de referencia, y los valores correspondientes determinados por medio de patrones.

-- Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

-- Caracterización de proceso. Documento que describe las características generales del proceso o los rasgos diferenciadores del mismo.

-- Cliente. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

-- Confirmación metrológica. Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple los requisitos para su uso previsto.

-- Conformidad. Cumplimiento de un requisito.

-- Conveniencia. Grado de alineación o coherencia del objeto de revisión con las metas y políticas organizacionales.

-- Corrección. Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

-- Desempeño ambiental. Resultados medibles de la gestión que hace una organización de sus aspectos ambientales.

-- Diseño y desarrollo. Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.

-- Documento. Información y su medio de soporte.

-- Documento interno. Documento creado y aprobado por la organización dentro del ámbito de su sistema de gestión.

-- Documento externo. Documento emitido por autoridades de las ramas del poder público, organismos de control, entes reguladores y demás autoridades competentes y que son utilizados para la ejecución de los procesos y/o procedimientos de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

-- Ecoeficiencia. Producción de bienes y/o servicios de calidad haciendo uso responsable de los recursos naturales de tal forma que se prevengan los impactos ambientales negativos sobre la salud y el ambiente.

-- 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 basado en procesos. Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

-- Equipo de medición. Instrumento, software, patrón, material de referencia o equipos auxiliares, o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

-- Gestión documental. Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

-- Impacto ambiental. Cualquier cambio en el medio ambiente ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

-- **Indicador.** Instrumento que permite verificar el grado de avance o el resultado alcanzado respecto de un objetivo o logro previamente especificado, igualmente muestra un fenómeno que está ocurriendo o que ya se presentó y, dependiendo de su grado de elaboración y de la disponibilidad de información, el indicador alerta sobre la magnitud, intensidad, frecuencia, tendencia, cambio o desviaciones del fenómeno.

-- Instructivo. Documento en el cual se enuncian los pasos detallados y secuenciales de cómo realizar una o varias actividades descritas en un procedimiento.

-- Manual de calidad. Documento que describe y especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una Entidad.

Nota. En la DIAN el Manual de Calidad se denomina Manual del Sistema de Gestión de Calidad,

Control Interno y Gestión Ambiental y equivale al Manual de Operaciones que da cumplimiento al elemento Políticas de Operación del Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

-- Medio ambiente. Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

-- Meta ambiental. Requisito de desempeño detallado aplicable a la organización o a parte de ella, que tiene su origen en los objetivos ambientales y que es necesario establecer y cumplir para alcanzar dichos objetivos.

-- No conformidad. Incumplimiento de un requisito.

-- Objetivo ambiental. Fin ambiental de carácter general coherente con la política ambiental que una organización se establece.

-- Objetivo de la calidad. Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

-- Parte interesada. Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de un proceso.

-- Política. Directriz Corporativa establecida por la Dirección, que tiene como alcance generalmente uno o varios procesos, procedimientos y/o áreas.

-- Política ambiental. Intenciones y dirección generales de una organización relacionadas con su desempeño ambiental como las ha expresado formalmente la alta dirección.

-- Política de calidad. Intención(es) global(es) y orientación(es) de una Entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la Alta Dirección de la Entidad.

-- Prevención de la contaminación. Utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir los impactos ambientales.

-- Procedimiento. Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

-- Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

-- Producto o servicio. Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

-- Producto o servicio no conforme. Producto o servicio que no cumple con una característica de calidad definida.

-- Registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas. Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones acciones preventivas y acciones correctivas.

-- Requisito. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

-- Revisión. Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

- Riesgo. Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la Entidad y el logro de sus objetivos.
- Satisfacción del cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- Servicio. Producto resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible.
- Sistema de control interno. 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 entidad, 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 constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.
- Sistema de gestión ambiental. Parte del Sistema de Gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales.

Nota 1. Un sistema de gestión es un grupo de elementos interrelacionados usados para establecer la política y los objetivos y para cumplir estos objetivos.

Nota 2. Un sistema de gestión incluye la estructura de la organización, la planificación de actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos.

- Sistema de gestión de calidad. Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la Entidad.
- Subproceso. Corresponde a una agrupación de procedimientos que representan el cómo se lleva a cabo las transformaciones de los insumos en productos, en términos de actividades.
- Trazabilidad. Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.
- Validación. Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- Verificación. Confirmación mediante el aporte de evidencia objetiva acerca del cumplimiento de los requisitos especificados.

4. MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO.

En cada uno de los procesos de la Entidad se realiza la identificación de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, los cuales se consolidan en el Catálogo Normativo de cada proceso.

El Catálogo Normativo se encuentra disponible para consulta de todos los servidores públicos de la Entidad a través de la página de intranet. En forma complementaria, a través de la misma página, la Entidad dispone de herramientas para consultar la normatividad vigente.

5. CONTEXTO DE LA ENTIDAD.

5.1. RESEÑA HISTÓRICA.

En 1923 como resultado de la visita de la misión Kemmerer, se recomienda al Gobierno nacional la creación de una dependencia en el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, para encargarse de la administración de los impuestos del orden nacional. Más adelante esta dependencia evolucionaría hasta convertirse en una de las direcciones del ministerio.

La Dirección Nacional de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) se constituyó como Unidad Administrativa Especial mediante Decreto 2117 de 1992^[1], el cual entró en vigencia a partir del 1o de junio del año 1993 y fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN). Mediante el Decreto 1693 de 1997^[2] se dio la separación funcional creándose una Dirección General y dos Direcciones dependientes: una de Impuestos con competencia en materia tributaria y la de Aduanas con la competencia en materia aduanera y de control cambiario.

Posteriormente en 1999 surgió la necesidad de reestructurar la Entidad para redefinir su objetivo de coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad, plasmado en el Decreto 1071 de 1999^[3], e igualmente para constituirla como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

La jurisdicción de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales comprende el territorio nacional, y su domicilio principal es la ciudad de Bogotá, D. C.

5.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

La representación legal de la DIAN está a cargo del Director General, quien puede delegarla de conformidad con las normas legales vigentes. El cargo de Director General es de libre nombramiento y remoción; en consecuencia el nombramiento le corresponde al Presidente de la República.

Atendiendo a los principios de modernización de la gestión pública, mediante el Decreto [4048](#)^[4] del 22 de octubre de 2008 se modificó la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), adoptando un modelo de organización y operación basada en procesos mediante el cual se planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de los mismos, bajo un esquema de eficiencia, eficacia y efectividad con el propósito de crear valor y cumplir con las expectativas de los clientes.

La estructura organizacional de la Entidad comprende los siguientes niveles:

- Nivel Central: Conformado por la Dirección General que cuenta con dos (2) Oficinas, siete (7) Direcciones de Gestión, integradas por 22 Subdirecciones de Gestión y seis (6) Órganos Asesores y de Coordinación de la Dirección General y un órgano especial.
- Nivel Local: Conformado por siete (7) Direcciones Seccionales de Impuestos, seis (6) Direcciones Seccionales de Aduanas y treinta (30) Direcciones Seccionales de Impuestos y Aduanas.
- Nivel Delegado: Conformado por siete (7) Direcciones Seccionales Delegadas de Impuestos y

Aduanas.

El Decreto [4048](#) de 2008 estableció la competencia, organización, estructura y funciones de la DIAN; funciones que son desplegadas a nivel de Dirección General, Direcciones de Gestión, Subdirecciones de Gestión y Direcciones Seccionales (nivel local); descendiendo en la escala organizacional, se asignan funciones a las Divisiones^[5] (nivel local) y los Grupos Internos de Trabajo (GIT)^[6] (nivel local). Estos últimos son creados, modificados o suprimidos de acuerdo a criterios encaminados al aseguramiento de la prestación del servicio.

Asimismo se determinó mediante el precitado Decreto la competencia de Órganos Asesores y de Coordinación de la Dirección General, el Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero.

Toda la normatividad referente a este aspecto se encuentra disponible en la Página de Intranet.

Los organigramas de la DIAN están disponibles en la página web de la Entidad en el enlace: <http://www.dian.gov.co/DIAN/12sobred.nsf/pages/organigramas?opendocument>

5.3. PRODUCTOS Y/O SERVICIOS - CLIENTES Y PARTES INTERESADAS.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales ha identificado los siguientes clientes, socios de valor y partes interesadas:

Clientes: Organizaciones, entidades o personas que reciben un producto o servicio elaborado por la DIAN.

| Cliente | Producto y/o Servicio | Descripción del Producto y/o Servicio |
|---|------------------------|--|
| Contribuyentes, Declarantes, Responsables, Agentes de Retención de los Tributos, Ciudadanía en General, Sociedad. | Orientación | Es un servicio que tiene por objeto proporcionar a los clientes y partes interesadas, asistencia y orientación integral y técnica de modo que facilite el debido cumplimiento de sus obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias. |
| Contribuyentes, Declarantes, Responsables y Agentes de Retención de los Tributos, Ciudadanía en General | Determinación impuesto | del Actuaciones encaminadas a cuantificar de manera oficial el monto de los impuestos, tributos aduaneros, así como las sanciones a cargo de los contribuyentes, declarantes, responsables y agentes de retención, sobre los cuales la Entidad ha verificado que no han calculado correctamente sus tributos en las declaraciones o que estando obligados, no han declarado. |
| Ministerio Hacienda | de Recaudo | Son los ingresos obtenidos por el pago de los tributos de carácter nacional, cuya administración compete a la DIAN, efectuados por los contribuyentes y usuarios para coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal, la protección del orden público económico nacional y ser la principal fuente de ingresos corrientes para el presupuesto del Estado colombiano. |

| | | |
|--------------------------------------|--|---|
| Declarantes Ciudadanía General | - Operaciones en comercio agilizadas | de Consiste en el balance entre el control y la exterior facilitación a las operaciones de comercio exterior, planeando, organizando, dirigiendo y evaluando las actividades relacionadas con la aplicación y desarrollo de la Operación Aduanera, regímenes aduaneros, valoración aduanera, clasificación arancelaria, normas de origen y análisis físico y químico de las mercancías, donde el control se realiza haciendo uso de las herramientas necesarias que garanticen su efectividad y que permitan brindar un servicio que no afecte los tiempos de las importaciones, tránsito aduanero y exportaciones, complementada con una respuesta oportuna en las operaciones de registro aduanero. |
|--------------------------------------|--|---|

| | | | |
|---|----|-------------|--|
| Entidades Públicas y Privadas, Ciudadanía en General, Medios de Comunicación, Entes Judiciales | en | Información | Son las Comunicaciones que la Entidad entrega a sus clientes y partes interesadas sobre sus derechos y deberes, así como los procedimientos, trámites, actuaciones administrativas, informes de gestión y proyectos institucionales. |
|---|----|-------------|--|

| Cliente | Producto y/o Servicio | Descripción del Producto y/o Servicio |
|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| Sociedad, Ciudadanía General | Tributos y aduanas en administrados | La administración de los impuestos internos del orden nacional cuya competencia sean asignados a la Entidad, comprende la recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, devolución y el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias. |

Con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal del Estado y de la contribución al desarrollo sostenible del país, a través del cumplimiento de las funciones propias de la DIAN de tal forma que los ciudadanos respeten y confíen en la Entidad, para cumplir con sus obligaciones fiscales, salvaguardar la información personal y en la que sientan que se respetan sus derechos.

| | | |
|--|-------------------------------|--|
| Contribuyentes, Declarantes, Responsables, Agentes de Retención de Tributos, Ciudadanía General. | Conceptos jurídicos de los en | Interpretación jurídica a través de la cual la Entidad garantiza que sus actuaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, se fundamentan en la unidad de criterio y que solo son modificadas por procedimientos regulares o conductos previamente establecidos. |
|--|-------------------------------|--|

| | | |
|---|------------------------|---|
| Contribuyentes Declarantes, Agentes | Conceptos aduaneros de | técnicos Interpretación de la normatividad técnica aduanera en los temas relativos al análisis físico-químico de mercancías, clasificación arancelaria, normas de |
|---|------------------------|---|

Retención de los Tributos, Ciudadanía en General

origen y valoración aduanera, garantizando la unidad de criterio frente a la aplicación de las normas.

Departamento para Disposición de bienes Disponer de bienes, muebles e inmuebles que han la Prosperidad decomisados, sido decomisados, abandonados, por medio de Social, Entidades abandonados a favor donaciones a favor de las entidades públicas del del Estado, Entes de la nación y orden nacional, de la Fuerza Pública, así como de Territoriales, comercialización de los programas públicos dirigidos a los sectores Ciudadanía en bienes y servicios más pobres y vulnerables de la población General colombiana, y la comercialización de bienes y servicios.

Socios de valor: Entidades, organismos nacionales e internacionales con los cuales la DIAN tiene interés común y establece acuerdos y convenios con el propósito de que coadyuven al cumplimiento de su misión.

SOCIO

INTERÉS COMÚN

Entidades autorizadas para recaudar.

Recepción de declaraciones y recibos de pago por obligaciones ante la DIAN.

Auxiliares de la función aduanera.

Facilitación del comercio exterior.

Distrito capital - Embajadas - Consulados.

Atención al ciudadano.

Cámaras de Comercio.

Racionalización de trámites.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Facilitación del comercio internacional.

Organismos de inspección, vigilancia

Control del comercio internacional, seguridad.

Aduanas de otros países.

Control del comercio internacional.

Organismos de inspección, vigilancia y control, Unidad de Lavado de Activos.

Control cambiario.

Proveedores de información:

Control del cumplimiento y las obligaciones (fiscalidad nacional e internacional)

-- En cumplimiento de la ley

-- Por convenios interinstitucionales

-- Por acuerdos y convenios internacionales

Partes interesadas: Aquellas organizaciones, personas o grupos que tienen interés en el desempeño de la Entidad.

-- Ciudadanía,

-- Gremios,

-- Servidores públicos de la entidad y sus familias,

-- Organismos de transparencia,

-- Comisión Legal de Cuentas del Congreso,

- Organismos internacionales,
- Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE),
- Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales (ITRC),
- Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF).

6. PLANIFICACIÓN.

6.1. ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ÉTICOS.

El documento **CG-IC-0001** Código de Buen Gobierno y Ética, de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) es el instrumento gerencial que guía el accionar de los servidores públicos de la Entidad para realizar una gestión íntegra, eficiente y transparente, que contribuya al fortalecimiento de la credibilidad y la confianza de la ciudadanía en la Institución.

El Código contiene las políticas de buen gobierno, en las que se incluye la Política de Gestión Ética, los valores institucionales y el conjunto de pautas éticas relacionadas con el manejo de recursos públicos, las relaciones internas y comunicación, el quehacer laboral, el comportamiento como servidores públicos, las relaciones con la ciudadanía; y el bienestar y ecología, como referentes del comportamiento de las personas relacionadas con la Institución. El Código se encuentra publicado en la página de Intranet e Internet de la Entidad.

6.2. PLANEACIÓN INSTITUCIONAL.

La Planeación Institucional comprende los modelos, metodologías, e instrumentos para la formulación, el seguimiento y la evaluación a los planes institucionales en el corto, mediano y largo plazo, así como las herramientas para la medición de los resultados y la gestión institucional. El proceso de planeación comprende:

-- **Formulación estratégica:** Etapa en la que se integran el análisis del contexto, los retos y énfasis de la Alta Dirección y la expresiones de los diferentes actores involucrados, para definir el horizonte institucional de la DIAN en un periodo de Gobierno, el cual se presenta oficialmente en el documento denominado **Plan Estratégico**, integrado por la misión, la visión, las políticas y los objetivos estratégicos de la Entidad.

-- **Formulación táctica:** Para el desarrollo de los objetivos tácticos definidos en el **Plan Estratégico** la Alta Dirección formula iniciativas para garantizar el logro de dichos objetivos, con su correspondiente indicador, meta y programación plurianual. Dicha formulación se incorpora en el documento **Plan Táctico**.

-- **Formulación operativa:** La formulación del **Plan Operativo** desarrolla las iniciativas definidas en el **Plan Táctico**, las funciones propias de cada dependencia y aquellas asignadas por los procesos transversales. Los planes operativos son de carácter anual y especifican las actividades, indicadores y metas para el nivel central, local y delegado e incluyen el cronograma de ejecución de las actividades planeadas. La integración de las actividades se plasma en el documento denominado **Plan Operativo Anual**.

-- Ejecución: Comprende el desarrollo de las actividades planeadas y el registro de los resultados

generados en la ejecución de los planes operativos, de acuerdo con las responsabilidades asignadas, tiempos establecidos y recursos asignados.

-- Seguimiento y evaluación: Consiste en la medición de los niveles de avance alcanzados en la ejecución de los planes así como la valoración de los resultados frente a las metas, con el propósito de generar reportes e informes que permitan tomar decisiones que garanticen el cumplimiento de los planes, programas, proyectos, metas y funciones que debe cumplir la Entidad.

6.2.1. PLAN ESTRATÉGICO.

El Plan Estratégico es la herramienta gerencial que establece los fines y medios que orientan el desempeño de la Entidad para responder a las expectativas y necesidades en cumplimiento de su misión y alcanzar su visión.

Misión

“En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales somos responsables de administrar con calidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, mediante el servicio, la fiscalización y el control; facilitar las operaciones de comercio exterior y proveer información confiable y oportuna, con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal del Estado colombiano”.

Visión

“En el 2020, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia genera un alto nivel de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, apoya la sostenibilidad financiera del país y fomenta la competitividad de la economía nacional, gestionando la calidad y aplicando las mejores prácticas internacionales en su accionar institucional.”.

Políticas de Operación

Como marco de referencia para la operación de los componentes del Plan Estratégico, en el Código de Buen Gobierno y Ética, se establecen las políticas de operación en relación con los siguientes aspectos: el recaudo, el servicio, el control y fiscalización de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias; el desarrollo organizacional, los recursos, la información y el talento humano.

Objetivos Estratégicos

La estrategia de la DIAN para alcanzar su visión durante el período 2014-2018 se fundamenta en cuatro objetivos:

-- Contribuir a la sostenibilidad de las finanzas públicas del Estado colombiano. Tiene como alcance el cumplimiento de las metas de recaudo con eficiencia y eficacia, manteniendo el dinamismo del recaudo como porcentaje del PIB, y contribuyendo a la sostenibilidad fiscal del Estado colombiano, de acuerdo con los parámetros del marco fiscal de mediano plazo y la regla fiscal.

-- Aportar al mejoramiento de la competitividad del país. Tiene como alcance consolidación de un sistema aduanero moderno, que incorpore las normas y mejores prácticas internacionales, el

aprovechamiento de las nuevas tecnologías, aportando a la facilitación del comercio exterior y a la efectividad del control en dichas operaciones.

-- Fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias. Tiene como alcance el fortalecimiento de la cultura tributaria, y ejecución de acciones integrales de servicio y control para disminuir los costos de cumplimiento al ciudadano-cliente y los costos de operación de la entidad, promoviendo la cultura de la legalidad, y generando riesgo subjetivo a quien persiste en el incumplimiento de sus obligaciones fiscales.

-- Desarrollar las mejores prácticas de la gestión de Buen Gobierno para incrementar los niveles de confianza y credibilidad. Tiene como alcance el logro de altos niveles de confianza y credibilidad en la ciudadanía mediante la implementación de las mejores prácticas de la gestión pública (Buen Gobierno): eficiencia, transparencia y rendición de cuentas.

6.2.2. POLÍTICA DE CALIDAD.

“La DIAN se gestionará a partir de un enfoque basado en procesos estandarizados, controlados, optimizados y debidamente documentados, que generen el impacto previsto, para la satisfacción de las necesidades de sus clientes, bajo los principios de la mejora continua. Toda interacción con los clientes se realizará dentro del marco de la misión, enfocada al cumplimiento de los requisitos necesarios para garantizar la satisfacción de las necesidades de los mismos y promoverá las acciones necesarias para garantizar la cooperación de las partes interesadas, en el mejoramiento de su desempeño.

Sin excepción, los productos y servicios serán suministrados atendiendo a las necesidades de los clientes, bajo los estándares de calidad establecidos y dentro de los requisitos exigidos por el marco legal vigente. Empleará los recursos logísticos, financieros y tecnológicos más idóneos, requeridos en la generación de los productos y servicios, dirigidos a sus clientes, para lo cual contará con perfiles del rol claramente identificados para el cumplimiento de los requisitos de los productos y servicios.”.

6.2.3. OBJETIVOS DE CALIDAD.

| No | Descripción de la Política de Calidad | Objetivos de Calidad |
|----|---------------------------------------|--|
| 1 | Sobre Procesos | La DIAN se gestionará a GA1 Incrementar la partir de un enfoque basado eficiencia administrativa en procesos estandarizados, mediante la optimización controlados, optimizados y de los procesos, trámites, debidamente sistemas internos, riesgos documentados, que de operación y la gestión generen el impacto documental. previsto, para la satisfacción de las necesidades de sus clientes, bajo los principios de la mejora. |
| 2 | Sobre los Clientes | En la DIAN, toda TG2 Fortalecer las interacción con los clientes acciones de la gestión se realizará dentro del institucional mediante marco de la misión, procesos de |

- enfocada al cumplimiento comunicación que de los requisitos necesarios generen respeto por parte para garantizar la de los ciudadanos-satisfacción de las clientes hacia la entidad. necesidades de los mismos.
- 3 Sobre las Partes Interesadas La DIAN promoverá las TS1 Garantizar la acciones necesarias para participación ciudadana, garantizar la cooperación la transparencia en la de las partes interesadas, en gestión y la sanción de el mejoramiento de su toda acción ilícita o de desempeño. corrupción.
- TS2 Mejorar la efectividad del servicio al ciudadano-cliente en el cumplimiento de la misión institucional.
- 4 Sobre los Productos y Servicios Sin excepción, los GM7 Establecer productos y servicios serán programas de suministrados atendiendo a incorporación, las necesidades de los formalización y clientes, bajo los estándares formación de de calidad establecidos y contribuyentes y usuarios dentro de los requisitos al sistema tributario, exigidos por el marco legal aduanero y cambiario. vigente.
- GM8 Profundizar en el conocimiento sobre los usuarios y contribuyentes mediante técnicas de inteligencia de negocios y gestión de riesgos para fortalecer el servicio y desarrollar estrategias diferenciadas de control.
- GM9 Mejorar la percepción de la ciudadanía y la confianza en la entidad a través de la unidad de criterio y seguridad jurídica.
- 5 Sobre los Recursos La DIAN empleará los TG1 Desarrollar y recursos logísticos, mantener la tecnología de financieros y tecnológicos la información y las más idóneos, requeridos en telecomunicaciones para la generación de los optimizar la gestión productos y servicios, institucional y la

dirigidos a sus clientes. estrategia de Gobierno en Línea, en función de un mejor servicio al ciudadano.

GA1 Incrementar la eficiencia administrativa mediante la optimización de los procesos, trámites, sistemas internos, riesgos de operación y la gestión documental.

GA2 Optimizar la gestión financiera de la entidad.

- 6 Sobre la Competencia Técnica La DIAN, contará con TH1 Fortalecer el talento humano y promover su desarrollo, en el marco de la política integral de requisitos de los productos y servicios.

6.2.4. POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL.

“La DIAN cumple su misión con un enfoque basado en procesos, optimizados y controlados mediante acciones de mejora continua y la aplicación de prácticas ambientales ecoeficientes, generando conciencia ambiental frente al desarrollo de sus labores.

La DIAN promueve programas encaminados al ahorro de recursos naturales, optimiza los insumos disponibles, controla las emisiones y la generación de residuos, previene y reduce los impactos ambientales negativos, producto de su operación, contribuyendo así a la ecoeficiencia y el bienestar de los clientes internos y externos.

En la DIAN toda interacción con los clientes se realiza orientada a la sostenibilidad de la organización y del ambiente, en concordancia con los requisitos exigidos por el marco legal vigente, los compromisos sectoriales y los acuerdos multilaterales medioambientales ratificados por el Gobierno colombiano.

Para garantizar la calidad de sus servicios y productos, y preservar el ambiente, la DIAN emplea talento humano, recursos logísticos, financieros, tecnológicos y de información idóneos.”.

6.2.5. OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS AMBIENTALES.

Para el cumplimiento de la Política de Gestión Ambiental, la DIAN ha definido los siguientes objetivos:

1. Establecer prácticas ambientales encaminadas a prevenir la contaminación, a través del uso ecoeficiente de recursos naturales y de los insumos requeridos para el desarrollo de las

actividades de la Entidad.

2. Garantizar los recursos de tipo humano, logístico, financiero, tecnológico y de información necesarios para el desarrollo, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental.

3. Promover una cultura de responsabilidad ambiental dentro de la DIAN, dando cumplimiento a los requisitos legales y de otra naturaleza que la Entidad suscriba en materia medioambiental.

Para minimizar el impacto de la operación de la Entidad sobre el medio ambiente, y el cumplimiento de los objetivos ambientales se definieron los siguientes programas:

1. Programa de uso eficiente del agua.
2. Programa de uso eficiente de la energía.
3. Programa para la gestión integral de residuos sólidos aprovechables.
4. Programa para la gestión integral de residuos sólidos peligrosos.

Los programas ambientales contienen las metas asociadas a cada uno de ellos.

6.3. RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN.

Mediante la Resolución 178 de 2014^[7], se establecieron las responsabilidades frente al establecimiento, desarrollo y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental, así:

1. El Director General de Impuestos y Aduanas Nacionales, quien es responsable de la definición del direccionamiento estratégico, del establecimiento del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental, de la asignación de las funciones, responsabilidades y recursos necesarios para su implementación y desarrollo, así como de la evaluación del cumplimiento de los objetivos y de la mejora continua del desempeño de la Entidad.

2. Los Directores de Gestión, los Jefes de Oficina, los Subdirectores de Gestión y el Defensor del Contribuyente y Usuario Aduanero y Cambiario, quienes son responsables de la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental, asegurando su conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad.

3. Los Directores Seccionales de Impuestos, de Aduanas, y de Impuestos y Aduanas, son responsables de implementar el Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental, en las dependencias a su cargo y garantizar su funcionamiento y mejoramiento, de acuerdo con las políticas del Director General.

4. Los Servidores Públicos de la Entidad y los terceros vinculados con ella, son responsables de aplicar lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental, en el desarrollo de sus funciones y/o actividades.

5. Como Representante de la Dirección, el Director General, designó al Director de Gestión Organizacional, con el fin de asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el adecuado desarrollo del Sistema, y para liderar, personalmente o a través de su delegado en las Direcciones Seccionales, los Comités de Operación.

Como apoyo a la labor del Representante de la Dirección, se crearon los siguientes comités:

-- Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental. El Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental funcionará en el Nivel Central de la Entidad, como un órgano de decisión, coordinación y asesoría del Director General de la Entidad para la definición y diseño de estrategias, políticas y lineamientos orientados a la implantación, desarrollo y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental.

-- Comités de Operación del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental. Los Comités de Operación son órganos colegiados encargados de impulsar y poner en marcha las estrategias para la implementación, operación, seguimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental; los cuales funcionan en cada una de las Direcciones Seccionales.

6.4. GESTIÓN POR PROCESOS.

La DIAN adoptó el Enfoque Basado en Procesos para diseñar, implementar y mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental, y para aumentar la satisfacción de los clientes y partes interesadas, mediante el cumplimiento de sus requisitos.

A partir de los procesos establecidos en el Decreto 3626 de 2005 y con base en los requisitos legales, del cliente, de la organización y de las normas técnicas aplicables a la Entidad, se identificaron los Procesos, Subprocesos y Procedimientos que integran el Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental, los cuales se representan de manera general en el Mapa de Procesos.

CONSULTAR TABLA EN EL ORIGINAL IMPRESO O EN FORMATO PDF.

La gestión de la Entidad se realiza aplicando el ciclo PHVA Planear – Hacer – Verificar – Actuar, que se desarrolla en cada proceso de la organización, y en el Sistema de Gestión como un todo.

La documentación de los procesos y procedimientos contribuye a la eficaz planificación, ejecución, control y mejora de cada proceso, así como el entendimiento y cumplimiento de los requisitos legales, del cliente, de la organización y de las normas técnicas referentes del sistema; para aportar valor a la organización y a los clientes, obtener resultados y mejorar continuamente con base en los resultados del seguimiento y la medición.

La interacción entre los procesos se observa con más detalle en la caracterización de cada proceso de la Entidad, en los cuales se identifican las entradas y sus proveedores, así como las salidas y los clientes de las mismas.

A continuación se describen los procesos de la DIAN:

Proceso Estratégico^[8]:

| Proceso | Objetivo | Responsable(s) |
|--------------------------|---|--|
| Inteligencia Corporativa | Gestionar la información relevante sobre el ambiente externo y las condiciones internas de la organización, para la toma de decisiones operativas, la orientación estratégica, el mejoramiento de la capacidad corporativa y el cumplimiento de la misión y objetivos de la DIAN. | Dirección de Gestión Organizacional. Oficina de Comunicaciones Defensoría del Contribuyente y del Usuario Aduanero |

Procesos Misionales^[9]:

| Proceso | Objetivo | Responsable(s) |
|------------------------------|--|---|
| Administración de Cartera | Cobrar las obligaciones vencidas de los deudores y facilitar su pago con el fin de disminuir la obligación fiscal. | Dirección de Gestión de Ingresos. |
| Asistencia al Cliente | Facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones TAC (Tributarias, Aduaneras y Cambiarias), y suministrar a los ciudadanos clientes información actualizada de los trámites y servicios que presta la Entidad, que pueden ser consultados y utilizados a través de los diferentes canales de servicio. | Dirección de Gestión de Ingresos. |
| Comercialización | Disponer, en el menor tiempo posible, las mercancías aprehendidas o decomisadas por incumplimiento de obligaciones aduaneras, mercancías abandonadas a favor de la nación, o bienes muebles entregados en pago de obligaciones tributarias. | Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica. |
| Fiscalización y Liquidación | Ejercer acciones de verificación e investigación para determinar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, que conlleven de ser necesario, a la determinación, aplicación de sanciones, multas y demás emolumentos por infracciones a las mismas. | Dirección de Gestión de Fiscalización. Dirección de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera. |
| Gestión Jurídica | Garantizar la seguridad y certeza jurídica de las actuaciones, mediante la aplicación de la normativa vigente. | Dirección de Gestión Jurídica. |
| Gestión Masiva | Atender las solicitudes de las personas naturales y jurídicas obligadas por Ley, frente a Registro Único Tributario, su actualización, el mecanismo digital, presentación de información, facturación, entre otros, con el fin de prevenir y subsanar errores o incumplimientos relacionados con las obligaciones de los clientes. | Dirección de Gestión de Ingresos. Dirección de Gestión de Fiscalización. Dirección de Gestión de Aduanas. |

| | | |
|--------------------|--|-----------------------------------|
| Operación Aduanera | Facilitar y controlar las operaciones de comercio exterior con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones TAC y contribuir al desarrollo económico del país en beneficio del Estado y la sociedad. | Dirección de Gestión de Aduanas. |
| Recaudación | Procesar, consolidar, corregir y contabilizar la información de las declaraciones, recibos de pago, actos administrativos, así como dar respuesta a las solicitudes de devolución y/o compensación radicadas por los contribuyentes. | Dirección de Gestión de Ingresos. |

Procesos de Apoyo^[10]:

| Proceso | Objetivo | Responsable(s) |
|------------------------|---|--|
| Gestión Humana | Planear, organizar y controlar las acciones relacionadas con la gestión integral del talento humano de la Entidad para el cumplimiento de las funciones de la misma y el bienestar de todos sus funcionarios. | Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica. Dirección de Gestión Organizacional. |
| Recursos Financieros | Planear, ejecutar y controlar el presupuesto de la Entidad como elemento de acción de todos los planes, programas y proyectos generados por la misma. | Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica. |
| Recursos Físicos | Administrar los Recursos Físicos de la Entidad, la Adquisición de Bienes y Servicios y la Gestión Documental. | Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica. |
| Servicios Informáticos | Apoyar los procesos de la DIAN a través de la planeación de la tecnología de la información y telecomunicaciones, el soporte de los servicios, la administración de la infraestructura y la construcción de los sistemas de información, con el fin de asegurar la disponibilidad continua de los servicios, el procesamiento y resguardo de la información, la automatización de los procesos, y el uso adecuado de las tecnologías de la información y de las comunicaciones. | Dirección de Gestión Organizacional. |

Procesos de Control y Evaluación^[11]:

| Proceso | Objetivo | Responsable(s) |
|-----------------------------|--|--|
| Control Interno | Proporcionar a la Alta Dirección información relevante para la toma de decisiones que conduzcan al cumplimiento de los objetivos institucionales y a la mejora continua de la Unidad Administrativa Especial - Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) | Oficina de Control Interno. Director de Gestión Organizacional. |
| Investigación Disciplinaria | Conocer las conductas con relevancia disciplinaria contra exservidores y Servidores Públicos de la Entidad y garantizar la efectividad de los principios y fines previstos en tratados internacionales, en la Constitución, la ley y reglamentos, que se deben observar en el ejercicio de la función pública. | Director General. Director de Gestión de Recursos y Administración Económica. |

6.5. GESTIÓN DEL RIESGO.

La gestión del riesgo en la Entidad se desarrolla mediante la aplicación de los procedimientos **PR-IC-0242** Planificación de la Gestión de Riesgos, **PR-IC-0243** Implementación de la Gestión de Riesgos, y **PR-IC-0293** Monitoreo y Mejoramiento de la Gestión de Riesgos.

La Planificación de la Gestión de Riesgos en la DIAN considera las siguientes etapas:

1. Definición de la estructura de dirección y responsabilidad: En la que se establecen los niveles de responsabilidad y atribuciones de todas las dependencias de la Entidad, de los Servidores Públicos y del Personal Vinculado frente a la gestión de la Gestión de Riesgos. En esta etapa además se formulan los lineamientos generales que determinan el alcance y propósito del sistema implementado, incluyendo la definición, revisión y aprobación de la política y objetivos.
2. Diseño de la Metodología para la Gestión de Riesgos: En la que se establece cómo se diseña, implementa, mantiene y mejora la gestión de riesgos en la Entidad. Así como los criterios requeridos para ejecutar las etapas y fases de su implementación. Esta etapa involucra la definición y aprobación del contexto estratégico, así como los mecanismos para la valoración, tratamiento y monitoreo de los riesgos a los que se encuentra expuesta la DIAN.
3. Plan de Comunicación y Divulgación: Consiste en establecer los instrumentos, herramientas, eventos de difusión, de todos los componentes del proceso de gestión de riesgos para promover la participación y el compromiso de todos los Servidores Públicos de la Entidad y la aplicación adecuada de los controles registrados en los mapas de riesgos.

La Implementación de la Gestión de Riesgos: Consiste en la ejecución de las actividades requeridas para lograr la identificación, control, tratamiento y remediación de los riesgos establecidos con base en los parámetros previamente definidos. La implementación de la Gestión de Riesgos de la DIAN considera las siguientes etapas:

- Valoración: Incluye la identificación, el análisis y la evaluación de los riesgos.
- Tratamiento: Lo cual implica la definición y aplicación de medidas sobre los riesgos residuales que se encuentran en zona inaceptable o importante de riesgo; las cuales pueden ser: asumir, transferir, evitar o gestionar.

El resultado de la implementación del riesgo es la Matriz de Riesgos de cada proceso.

El Monitoreo y Mejoramiento de la Gestión del Riesgo se realiza mediante la ejecución de los controles establecidos en los Mapas de Riesgos, los Programas y Perfiles de Cumplimiento de Obligaciones TAC, por parte de los Servidores Públicos de la Entidad; y también mediante el reporte de la materialización de riesgos por los medios diseñados para tal fin, los cuales se analizan y gestionan para establecer planes de mejoramiento para actualización, adecuación, modificación y mejora de la gestión de riesgos de la Entidad.

7. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, CONTROL INTERNO Y GESTIÓN AMBIENTAL.

7.1. CONTROL DE DOCUMENTOS.

El control de los documentos^[12] internos y externos del Sistema, se realiza mediante la aplicación del procedimiento **PR-IC-0001** Control de los Documentos del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental. Los documentos vigentes se pueden consultar mediante el Listado Maestro de Documentos, disponible en la página de Intranet de la Entidad.

La estructura documental del Sistema es la siguiente:

Documentos Internos: Son los documentos elaborados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, que son utilizados en la ejecución de los procesos y/o procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental, y son esencialmente:

- Código de Bueno Gobierno y de Ética,
- Manuales de:
 - Calidad,
 - Funciones y Requisitos Mínimos de los Empleos,
 - Usuarios de los Sistemas de Información,
 - Otros Manuales.
- Caracterización del Proceso,
- Procedimiento,
- Instructivo,
- Formato,
- Formulario,
- Cartilla.
- Documentos Externos: Emitidos por autoridades de las ramas del poder público, organismos de control, entes reguladores y demás autoridades competentes, y son utilizados para la ejecución de los procesos y/o procedimientos de la DIAN.

7.2. CONTROL DE REGISTROS.

Los registros del Sistema se clasifican en Registros Físicos y/o Electrónicos que se generan en la

operación de sus procesos y permiten determinar los resultados de los mismos, proporcionando evidencia de las actividades ejecutadas y el cumplimiento de los requisitos aplicables a cada proceso.

Los controles para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención, legibilidad y disposición final de los registros, están definidos en el procedimiento **PR-IC-0240** Control de Registros del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno y Gestión Ambiental, y a lo establecido en los procedimientos del **Subproceso de Gestión Documental**, perteneciente al Proceso de Recursos Físicos.

En los procedimientos **PR-FI-0154** Planeación de la Gestión Documental y **PR-FI-0155** Valoración Documental, se establecen las actividades para orientar la planeación del proceso de Gestión documental y efectuar la valoración de los documentos en cualquier etapa de su ciclo vital.

El Subproceso de Administración Documental de Gestión y Trámite, establece las actividades para la organización de documentos que se reciben de las entidades autorizadas para recaudar, la gestión documental para la producción documental, la gestión y trámite de documentos, la organización de documentos en el archivo de gestión, el préstamo y consulta de archivo de gestión, la reprografía y la transferencia primaria archivo de gestión.

Las comunicaciones oficiales y el control de registros se realiza de acuerdo con los procedimientos **PR-FI-0156** Recepción y Distribución de Comunicaciones Oficiales Externas, **PR-FI-0157** Recepción y Distribución de Comunicaciones Oficiales Internas, y **PR-FI-0158** Recepción de Entidades Autorizadas para Recaudar.

La administración de las notificaciones oficiales se realiza de acuerdo con lo establecido en el procedimiento **PR-FI-0159** Notificaciones, en el cual se establecen las actividades para la generación de actos administrativos y su respectivo trámite; hasta la ejecutoria de los mismos y la distribución de copias. Dicho procedimiento corresponde al Subproceso de nivel 2 Administración de Notificaciones.

El Subproceso de Administración Documental Centralizada, define las actividades para la recepción de transferencia primaria de documentos, la organización de documentos en archivo central, la conservación y preservación documental, el préstamo o consulta de documentos en archivo central, la gestión documental para la disposición final y la transferencia secundaria de documentos.

Los Servidores Públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas para la Entidad, en cumplimiento de sus funciones y/o actividades, tienen la responsabilidad de asegurar que los registros se diligencien, almacenen, protejan y conserven de manera que se garantice su legibilidad, acceso y recuperación oportuna para su consulta, conservándolos por el tiempo definido en las Tablas de Retención Documental y los requisitos legales.

7.3. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO.

Entendiendo que el talento humano es factor clave para la operación de los procesos y la prestación de los servicios de la Entidad, mediante la operación del Proceso de Gestión Humana, se desarrollan las actividades para el ingreso, la permanencia y el retiro de los Servidores Públicos de la organización, cumpliendo con los requisitos legales en la materia.

A través de la aplicación de instrumentos técnicos y el procedimiento **PR-GH-0251** Gestión de las Competencias Laborales, se define e implementa el modelo de gestión por competencias de la Entidad, generando los insumos necesarios para la administración y el desarrollo del talento humano.

El Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales se construye a partir de la ejecución del procedimiento **PR-GH-0253** Definición de Perfiles de Empleo, en el cual se definen las actividades para la identificación de los empleos y sus roles (nombre y código), la ubicación en procesos; los requisitos de educación formal, conocimientos básicos esenciales, competencias laborales, y las responsabilidades y/o funciones esenciales del rol, entre otros aspectos.

Mediante el procedimiento **PR-GH-0250** Plan Institucional de Capacitación se gestiona la elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación del **Plan Institucional de Capacitación – PIC**, con base en las necesidades de capacitación para el desarrollo de los procesos, definiendo las temáticas y actividades de formación requeridas para el logro de los objetivos institucionales. Como complemento a lo anterior, el procedimiento **PR-GH-0097** Inducción a Servidores Públicos, establece las actividades para la inducción a los nuevos servidores de la Entidad.

Las actividades para la gestión del ambiente de trabajo y el fortalecimiento del bienestar de los Servidores Públicos de la organización, se desarrollan mediante la ejecución de los procedimientos del **Subproceso de Gestión de las Relaciones Entidad/Servidor Público**, que hacen parte del Proceso de Gestión Humana.

La evaluación del desempeño laboral se realiza en la Entidad mediante la aplicación de los procedimientos **PR-GH-0095** Medición del Rendimiento Laboral para Servidores Públicos de Planta Temporal, Provisionales y Supernumerarios, y **PR-GH-0096** Evaluación de Desempeño para Servidores Públicos de Carrera Administrativa, de Libre Nombramiento y Remoción Sin Personal a Cargo o Servidores Públicos de Carrera Administrativa en Periodo de Prueba.

Para fortalecer la toma de conciencia de los Servidores Públicos frente a la pertinencia e importancia de sus actividades, la contribución al cumplimiento de las políticas, objetivos y requisitos del Sistema; en el **Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales** se incluyeron funciones comunes a todos los empleos; las cuales están orientadas al cumplimiento de las políticas y programas de la institución relacionados con la gestión de calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo (salud ocupacional), entre otros aspectos.

Mediante los canales de comunicación de la Entidad, permanentemente se desarrollan actividades, tales como Tips de Comunicación, Comunicaciones Internas, Videos y Encuestas, entre otros, las cuales tiene por objetivo fortalecer el compromiso de los Servidores Públicos y la toma de conciencia.

7.4. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS E INFRAESTRUCTURA.

La Alta Dirección asegura la provisión de los recursos necesarios para la operación de la Entidad, lo cual incluye la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental; y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos de los productos y/o servicios, de acuerdo con las necesidades de la Entidad y la disponibilidad presupuestal.

Mediante la aplicación del procedimiento **PR-FN-0102** Construcción del Anteproyecto de

Presupuesto de Ingresos y Gastos, se elabora y presenta el Anteproyecto del Presupuesto de la Entidad, buscando asegurar que en el Presupuesto General de la Nación queden autorizadas las apropiaciones requeridas para atender las necesidades de índole estratégico, operacional y administrativo de la DIAN; logrando al mismo tiempo una adecuada asignación de recursos que optimice su ejecución.

La programación del anteproyecto de presupuesto por parte de la DIAN, cumple lo dispuesto en las normas vigentes sobre la racionalización del gasto público y garantiza su consistencia con el plan financiero, programa macroeconómico plurianual y la sostenibilidad fiscal reglamentada por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Igualmente, se aplica el instructivo que anualmente emite la Dirección General de Presupuesto Público Nacional para la elaboración y presentación del anteproyecto del presupuesto de cada vigencia.

Como complemento a lo anterior, en los procedimientos que componen el proceso de Recursos Financieros, se establecen las actividades para asegurar la provisión de recursos para la Entidad.

En el tema de infraestructura, mediante la implementación del proceso de **Recursos Físicos** y los procedimientos que lo integran, se asegura la dotación, el mantenimiento y la sostenibilidad de la infraestructura necesaria para la operación de la Entidad y el cumplimiento de los requisitos de sus productos y servicios, estableciendo los recursos necesarios para el sostenimiento tanto de la infraestructura física y tecnológica (equipos, hardware, software, comunicaciones) del Nivel Central y de las Direcciones Seccionales en todo el país.

Específicamente para el tema de infraestructura física se cuenta con el procedimiento **PR-FI-0020** Creación y Actualización del Plan Anual de Infraestructura, por medio del cual la Entidad construye e implementa el **Plan Anual de Infraestructura** para responder a las necesidades que sobre la materia requieren los procesos, los productos y servicios de la Entidad.

En el Proceso de Servicios Informáticos, se estableció el **Subproceso Gestión de la Infraestructura Tecnológica** y los procedimientos para gestionar los aspectos relacionados con la administración de centros de cómputo y bases de datos, el despliegue de servicios informáticos, la administración del cableado estructurado, las redes y las telecomunicaciones; los sistemas operativos y los servicios de directorio activo y correo electrónico.

Así mismo se estableció el **Subproceso de Soporte Tecnológico** con el fin de prestar el servicio de soporte técnico a los usuarios de los sistemas de información, asegurando la continuidad operacional de los servicios de tecnología que utiliza la Entidad; destacándose el procedimiento **PR-SI-0141** Gestión de la Mesa de Servicio, cuyo objetivo es el proporcionar respuestas y soluciones oportunas y eficaces a los usuarios en materia de tecnología de software, hardware y telecomunicaciones.

7.5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

7.5.1. PLANIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

La planificación de los productos y servicios de la DIAN se realiza a partir de los requisitos legales en materia tributaria, aduanera y cambiaria, en forma coherente con el Plan Estratégico, el Plan Táctico y los Planes Operativos de la Entidad, en los cuales se especifican las actividades, indicadores y metas para cada nivel organizacional incluyendo el cronograma de ejecución de las actividades planeadas.

Como parte de las actividades del diseño y coordinación del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental, se elaboran las Fichas Técnicas de Productos y/o Servicios en las cuales se definen, entre otros aspectos, los objetivos y requisitos de los mismos, se identifican los clientes y partes interesadas, se establecen los criterios de aceptación con el fin de planificar y llevar a cabo la prestación de los servicios y la realización de los productos bajo condiciones controladas, buscando la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas.

Complementariamente, en los procedimientos de la Entidad se establecen las actividades para la realización de los productos y la prestación de los servicios, las cuales incluyen, según aplique, las actividades de planificación, revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios, verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo, así como los registros que evidencian el cumplimiento de requisitos planificados.

Cuando se generan cambios en los requisitos de los productos y servicios, las Fichas Técnicas de Productos y/o Servicios y los procedimientos se revisan y actualizan según se requiera; publicando las nuevas versiones para asegurar que se conozcan los cambios.

Los detalles de cada ficha de producto o servicio pueden ser consultados en los siguientes vínculos:

- Tributos y aduanas administrados
- Recaudo
- Orientación
- Conceptos jurídicos
- Conceptos técnicos aduaneros
- Determinación del impuesto
- Operaciones de Comercio Exterior agilizadas
- Disposición de Bienes, Muebles, Inmuebles Decomisados, Abandonados a favor de la Nación y comercialización de bienes y servicios
- Información

7.5.2. ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES.

El procedimiento **PR-IC-0300** Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales, establece las actividades para la identificación y evaluación de los aspectos e impactos ambientales significativos que se generan en la ejecución de las actividades propias de la Entidad, los cuales se consolidan para cada lugar administrativo en la **Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales**; y son la base para el establecimiento de los programas ambientales y los controles operacionales.

7.5.3. REQUISITOS LEGALES AMBIENTALES Y EVALUACIÓN DE SU CUMPLIMIENTO.

La identificación, evaluación, actualización y comunicación de los requisitos legales ambientales

y otros requisitos aplicables, en materia ambiental, a las actividades desarrolladas en las sedes de la DIAN, se realiza de acuerdo con lo establecido en el procedimiento **PR-IC-0301** Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Otros Requisitos Aplicables al Sistema de Gestión Ambiental, los cuales se consolidan en la **Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales**, por lugar administrativo.

7.6. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

Mediante el procedimiento **PR-IC-0247** Comunicación Externa, la DIAN establece las estrategias de comunicación para la divulgación de la gestión institucional y el posicionamiento de la DIAN, garantizando el derecho ciudadano a la información sobre la gestión de la Entidad.

Complementariamente, el procedimiento **PR-IC-0248** Comunicación Interna, establece y desarrolla las estrategias de comunicación interna para la divulgación de información, el afianzamiento de la identidad institucional, la generación de sentido de pertenencia y la promoción de la cultura y los valores institucionales de la DIAN.

7.6.1. COMUNICACIÓN CON CLIENTES Y PARTES INTERESADAS.

La DIAN, a través de su página web, las redes sociales, el servicio de correo electrónico institucional, las carteleras institucionales y los medios masivos, comunica a sus clientes y partes interesadas la información sobre los productos, servicios y trámites de la Entidad, con el fin de facilitar el acceso a los mismos por parte de la ciudadanía.

Complementariamente, la Entidad cuenta con diferentes canales de atención como los Puntos de Contacto y el Call Center, mediante los cuales se brinda información y se atienden solicitudes relacionadas con los productos, servicios y trámites.

La retroalimentación recibida de los Clientes se canaliza aplicando el procedimiento **PR-AC-0043** Administración del Sistema de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos, Felicitaciones y Denuncias.

En cumplimiento de los requisitos legales, el procedimiento **PR-IC-0233** Veeduría de los Derechos del Contribuyente y del Usuario Aduanero, establece los requisitos para el trámite de solicitudes que presentan los contribuyentes y usuarios cuando consideran que de alguna forma la Entidad ha vulnerado sus derechos.

Con el propósito de fortalecer la transparencia de la información pública, facilitar el control social y consolidar la cultura de la participación social en la gestión pública y la confianza entre la Entidad y los ciudadanos, la DIAN periódicamente realiza la Rendición de Cuentas de la Gestión Misional, en la cual se contempla el aporte que hace la organización al cumplimiento de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, los avances y resultados del plan institucional, la inversión y presupuesto asociado a las metas misionales, el impacto de los servicios y productos que se ofrecen a la ciudadanía, y los retos para cada año. La información sobre la rendición de cuentas, se publica en la página web de la Entidad.

La DIAN no comunica externamente la información acerca de sus aspectos ambientales significativos, por considerar que la misma constituye un tema de carácter interno.

7.7. DISEÑO Y DESARROLLO.

Para el cumplimiento de su misión, la DIAN diseña y desarrolla sistemas de información

orientados a facilitar y controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias; y agilizar las operaciones de comercio exterior.

En ese orden de ideas, mediante el procedimiento **PR-SI-0002** Centro de Despacho SIE, se identifican, priorizan y gestionan las solicitudes de creación o modificación de los sistemas de información que se requieran por los procesos de la Entidad para apoyar la gestión de los mismos.

El diseño y desarrollo de los sistemas de información de la DIAN se da a través del Subproceso Construcción de Sistemas de Información el cual tiene por objetivo el construir nuevos sistemas de información y ajustar los existentes, según los requerimientos funcionales y técnicos que responden a las necesidades de la operación de la Entidad.

La planificación del diseño y desarrollo, y la determinación y revisión de los elementos de entrada para el mismo se realiza de acuerdo con lo establecido en los procedimientos **PR-SI-0148** Análisis de Requerimientos de los Sistemas de Información, y **PR-SI-0149** Análisis y Diseño de los Sistemas de Información.

Los resultados del diseño y desarrollo y la revisión de los mismos se obtienen de acuerdo con lo establecido en el procedimiento **PR-SI-0150** Codificación de los Sistemas de Información.

La verificación del diseño y desarrollo se realiza mediante el procedimiento **PR-SI-0151** Ejecución de Pruebas de los Sistemas de Información.

La validación del diseño y desarrollo se realiza durante la ejecución del procedimiento **PR-SI-0152** Implantación de Sistemas de Información, en forma articulada con el procedimiento **PR-SI-0136** Despliegue de Servicios Informáticos, en el cual se realizan las pruebas para validar la funcionalidad de los sistemas de información, antes de la implantación de los mismos.

Los procedimientos anteriormente mencionados se aplican cuando se determina la necesidad de hacer cambios o nuevas versiones en los sistemas de información en funcionamiento; asegurando así la revisión, verificación y validación de los cambios.

7.8. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.

Mediante la aplicación de los procedimientos del Subproceso de Adquisición de Bienes y Servicios, se ejecutan las actividades relacionadas con la planeación y elaboración de estudios previos, la selección de proveedores, el perfeccionamiento y legalización de los contratos; y la ejecución y legalización de los mismos. La adquisición de bienes y servicios se realiza de acuerdo con el Plan Anual de Adquisiciones, el cual constituye el plan general de compras al que se refiere el artículo [74](#) de la Ley 1474 de 2011^[13] y al plan de compras al que se refiere la ley anual del presupuesto.

El Plan Anual de Adquisiciones es un instrumento de planeación de la actividad de compras y contratación pública que facilita a la Entidad identificar, registrar, programar y divulgar sus necesidades de bienes, obras y servicios, y diseñar estrategias de contratación basadas en agregación de la demanda que permitan incrementar la eficiencia de la contratación.

La construcción del Plan Anual de Adquisiciones se realiza cumpliendo los requisitos legales y se enmarca en la planeación estratégica de la Entidad, incluyendo planes, programas y proyectos previstos para el respectivo año y tiene como referente inicial el presupuesto asignado a la

Entidad y su desagregación para cada una de las dependencias, incluyendo los recursos asignados por funcionamiento e inversión.

El Plan Anual de Adquisiciones se publica en la página web de la Entidad.

7.9. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La producción y prestación de los productos y/o servicios de la Entidad se planifica, realiza y controla aplicando los procedimientos, instructivos, manuales, cartillas y demás documentos que se han establecido en la Entidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos aplicables.

Las Fichas Técnicas de Productos y/o Servicios describen las características de los productos y/o servicios lo cual constituye una herramienta para asegurar la calidad de los mismos.

La Entidad asegura el uso de los equipos apropiados para el desarrollo de sus procesos, incluidos los equipos de seguimiento y medición para los procesos que lo requieran. En las caracterizaciones de procesos se indican los recursos necesarios para la operación de los mismos, los cuales son provistos por el Proceso de Recursos Físicos en toda la Entidad.

La producción y prestación de los servicios se realiza aplicando los controles asociados a los riesgos identificados en cada proceso de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.5 del presente manual.

7.9.1. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS.

La validación de los procesos misionales de la DIAN se realiza con el fin de demostrar la capacidad de los mismos para alcanzar los resultados planificados. Los criterios para la revisión y aprobación de los procesos se establecen mediante la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental.

7.9.2. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.

Mediante los registros que se generan durante la operación de los procedimientos, se realiza la trazabilidad de las actividades, los productos y servicios de la Entidad. Los registros pueden ser generados manualmente o en forma automatizada en los procesos que disponen de sistemas de información, y se controlan de acuerdo con los requisitos legales y lo establecido en el Subproceso de Gestión Documental, según aplique.

7.9.3. PROPIEDAD DEL CLIENTE Y PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO.

La Entidad ha identificado que la propiedad de los clientes corresponde a la información de los mismos y a las divisas, bienes y mercancías que, en desarrollo de los procesos misionales, son objeto de aprehensión o quedan bajo el control de la Entidad.

Para todos los casos, la legislación vigente y los procedimientos internos de la DIAN establecen el tratamiento que se debe dar a la propiedad del cliente en cuanto a la identificación, verificación, protección y salvaguarda, incluyendo la información que se suministra al cliente cuando los bienes de su propiedad se ven afectados por alguna circunstancia.

Los registros que se generan en los procedimientos evidencian el tratamiento dado a la propiedad de los clientes.

La DIAN ha establecido e implementado la estrategia denominada Soy guarDIAN aseguro la

información, estrategia la cual tiene como propósito conocer, gestionar y minimizar los posibles riesgos que atenten contra la seguridad y fuga de la información que administra la Entidad. La ejecución de los procedimientos que hacen parte del Proceso de Servicios Informáticos garantiza la seguridad de la información de la Entidad.

7.9.4. CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

Mediante el procedimiento **PR-OA-0202** Análisis Físico Químico de Muestras, se han determinado las mediciones que se deben realizar para proporcionar evidencia de la conformidad del producto con los requisitos establecidos.

Los laboratorios de la Entidad, cuentan con los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad del producto con los requisitos establecidos.

La Entidad determina la necesidad de calibración o verificación metrológica de los equipos, según las necesidades propias del servicio; así como el ajuste o reajustarse de los mismos según se requiera y la identificación para determinar el estado de la calibración.

Adicionalmente, los manuales de los equipos y las instrucciones para el uso de los mismos establecen los controles para proteger contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición; daños y deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

7.9.5. CONTROL OPERACIONAL AMBIENTAL.

Para controlar las operaciones que pueden generar un impacto significativo sobre el medio ambiente o el cumplimiento de la Política de Gestión Ambiental, los objetivos y las metas, la DIAN ha establecido el procedimiento **PR-FI-0302** Control Operacional del Sistema de Gestión Ambiental, y diferentes cartillas para asegurar que las actividades que pueden generar un impacto significativo en el medio ambiente se realizan de forma controlada.

7.9.6. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS AMBIENTALES.

Para identificar, preparar y dar respuesta a las situaciones que potencialmente puedan ocasionar una emergencia ambiental, de conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental y los establecidos por la Entidad, se estableció el procedimiento **PR-GH-0303** Preparación y Respuesta ante Emergencias Ambientales.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

8.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

El seguimiento a la percepción de los clientes sobre los servicios prestados por la Entidad, se realiza mediante la aplicación de Encuestas. Los métodos para obtener y utilizar la información, se establecen en la correspondiente Ficha Técnica de cada encuesta.

La información relativa a la percepción de los clientes se analiza en la Revisión por la Dirección, con el objetivo de implementar acciones para el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios de la Entidad.

8.2. AUDITORÍA INTERNA Y EVALUACIÓN.

Los procedimientos **PR-CI-0174** Auditoría Interna y **PR-CI-0262** Auditoría Interna de Calidad y

Gestión Ambiental, establecen las responsabilidades, actividades y requisitos para la planificación, realización y seguimiento de las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental.

Las auditorías internas se planifican mediante la construcción del Programa Anual de Auditoría, el cual es aprobado por el Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental.

El Programa Anual de Auditoría da cubrimiento a todos los procesos de la Entidad y como producto de las auditorías, los responsables de los procesos definen e implementan acciones correctivas, acciones preventivas o planes de mejoramiento para fortalecer el Sistema.

Los resultados de las auditorías se analizan en la Revisión por la Dirección.

Como complemento a lo anterior, mediante la aplicación del procedimiento **PR-CI-0175** Evaluación, se realizan las actividades para valorar el nivel de desarrollo y el grado de efectividad del control interno de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) generando retroalimentación y aprendizaje organizacional.

8.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS.

El seguimiento a los procesos se realiza mediante la aplicación de los controles establecidos en los procedimientos, el monitoreo que se realiza para verificar el cumplimiento de las actividades planificadas, los resultados de los indicadores de gestión y las actividades de Autoevaluación, las cuales se desarrollan con el fin de determinar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; y para determinar desviaciones que puedan afectar el cumplimiento de la Misión Institucional, el Plan Estratégico, el Plan Táctico y los Planes Operativos; generando acciones de mejoramiento (Acciones Correctivas, Preventivas o Planes de Mejoramiento).

Las actividades de Autoevaluación se orientan a los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de Objetivos, metas y programas.
- Implementación de controles para mitigar los riesgos operacionales y de corrupción.
- Evaluación de indicadores.
- Revisión de planes de mejoramiento.

La medición de los procesos en la DIAN se realiza por medio de indicadores de gestión.

El instructivo **IN-IC-0060** Implementación y Administración del Sistema de Indicadores de Gestión y de Resultados de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (Dian), establece el marco conceptual y las actividades, términos y responsabilidades en la definición, implementación, administración y monitoreo del sistema de indicadores de la Entidad.

Para realizar el seguimiento y medición de las operaciones que pueden afectar el medio ambiente, la Entidad estableció el procedimiento **PR-FI-0304** Seguimiento y Medición al Sistema de Gestión Ambiental, el cual establece las acciones a desarrollar para el seguimiento y medición de las actividades establecidas en los programas ambientales.

Como se indicó anteriormente, los resultados de la gestión institucional se consolidan en el informe de rendición de cuentas que se publica en la página web de la Entidad, con el fin de

facilitar el seguimiento por parte de los clientes y las partes interesadas.

8.4. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

El seguimiento a los productos y servicios se realiza de acuerdo con lo definido en los procedimientos que componen los diferentes procesos, en los cuales se describen los controles y se referencian los registros que evidencian la autorización de la entrega de los productos y la prestación de los servicios.

Como ya se indicó, las Fichas Técnicas de Productos y/o Servicios describen las características de los productos y/o servicios, y definen los requisitos para los mismos, los cuales son verificados mediante la aplicación de los controles definidos en los procedimientos.

8.5. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.

El procedimiento **PR-IC-0238** Control del Producto y/o Servicio No Conforme, define las responsabilidades, autoridades y los controles para identificar, controlar, corregir y registrar el producto y/o servicio que no cumple los requisitos planificados; con el fin de prevenir la entrega no intencional al cliente externo.

Periódicamente se consolida la información referente a los productos y/o servicios no conformes que se presentan en la Entidad, la cual sirve como entrada para la Revisión por la Dirección.

8.6. ANÁLISIS DE DATOS.

Mediante la elaboración del IGR_[14], los responsables de los procesos de la Entidad analizan los resultados del seguimiento y la medición de los procesos y las metas programadas, revisando las causas y efectos de los cumplimientos e incumplimientos, con el fin de generar propuestas y acciones de mejora a la gestión.

8.7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

El Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental, periódicamente realiza la Revisión por la Dirección con el fin de verificar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema, e identificar oportunidades de Mejora.

Como resultado de la Revisión por la Dirección, se toman las decisiones y se establecen las acciones para fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental, las cuales quedan registradas en la correspondiente acta del comité.

El procedimiento **PR-IC-0236** Diseño y Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental, establece la metodología y la información de entrada para la realización de la Revisión por la Dirección.

8.8. PLANES DE MEJORAMIENTO, ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS.

Para asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental con los requisitos, en la DIAN se definen e implementan correcciones, acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas de las no conformidades reales y/o potenciales, evitando que se vuelvan a presentar, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento **PR-IC-0239** Acciones Correctivas y Preventivas.

Complementariamente, producto de las Auditorías Internas que realiza la Oficina de Control Interno, los responsables de los procesos formulan Planes de Mejoramiento para corregir los hallazgos encontrados, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento **PR-CI-0174** Auditoría Interna.

Los Planes de Mejoramiento que se deban realizar como producto de las auditorías que lleva a cabo la Contraloría General de la República, se elaboran cumpliendo los requisitos exigidos por dicho ente de control y lo indicado anteriormente.

CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Vigencia Desde | | Descripción de Cambios Hasta |
|---------------------------|-----------------------------------|---|--|
| 1 | 23/12/2008 | 29/06/2010 | Versión inicial del Manual de Calidad |
| 2 | 29/06/2010 | 06/10/2011 | Se actualizan los requisitos de acuerdo con la versión de la NTC-GP 1000 versión 2009 |
| 3 | 06/10/2011 | dd/11/2015 | Se incorporan los lineamientos derivados del proceso de planeación 2010-2014. |
| 4 | | dd/11/2015 | Remplaza la versión 3. Se cambió la plantilla del documento y se modificó todo su contenido. |
| Elaboró: | Elaboración Técnica: | Investigador Organizacional. | Coordinación de Organización y Gestión de Calidad. |
| | Carlos Aníbal Parra Rodríguez | | |
| | Martha Lucía Berbeo Rodríguez | | |
| Elaboración Metodológica: | | Investigador Organizacional. | Coordinación de Organización y Gestión de Calidad. |
| | Carlos Aníbal Parra Rodríguez | | |
| | Martha Lucía Berbeo Rodríguez | | |
| Revisó: | Yuber Édgar Cifuentes Villamil | Jefe de Coordinación de Organización y Gestión de Calidad. | Coordinación de Organización y Gestión de Calidad. |
| | Hugo Antonio Álvarez Agudelo | Subdirector de Gestión de Procesos y Competencias Laborales. | Subdirección de Gestión de Procesos y Competencias Laborales. |
| Aprobó: | Natasha Avendaño García | Directora de Gestión Organizacional. | Dirección de Gestión Organizacional. |

ANEXOS

ANEXO 1

Correspondencia entre las Normas Técnicas del Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental.

CONSULTAR TABLA EN EL ORIGINAL IMPRESO O EN FORMATO PDF.

* * *

1. Por el cual se fusiona la Dirección de Impuestos Nacionales y la Dirección de Aduanas Nacionales en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y se dictan disposiciones complementarias.
2. Por el cual se separa funcionalmente la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
3. Por el cual se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales como una entidad con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y se dictan otras disposiciones.
4. Por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
5. Resolución 9 de 2008, por la cual se distribuyen funciones en las Divisiones de las Direcciones Seccionales de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
6. Resolución 011 de 2008, por la cual se crean Grupos Internos de Trabajo y se asignan funciones en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
7. Por la cual se adopta el Sistema de Gestión de Calidad, Control Interno y Gestión Ambiental de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).
8. Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.
9. Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la Entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.
10. Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.
11. Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.
12. El alcance del control conlleva la elaboración, aprobación, revisión, actualización, identificación, para permitir la disponibilidad, legibilidad y control de cambios de los documentos, así como prevenir el uso de documentos obsoletos.

13. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

14. Informe de Gestión y Resultados.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de marzo de 2018

