

**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LOS FUNCIONARIOS DE LA DIAN
BUENAVENTURA ACERCA DE SU SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y
CONTROL INTERNO**

AUTORES:

**CAICEDO ANGULO KATERINE
CAICEDO HINESTROZA YUSTIN ALAINA**



**UNIVERSIDAD DEL VALLE, SEDE PACÍFICO
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA
2013.**

**PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LOS FUNCIONARIOS DE LA DIAN
BUENAVENTURA ACERCA DE SU SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y
CONTROL INTERNO**

AUTORES:

**CAICEDO ANGULO KATERINE
CAICEDO HINESTROZA YUSTIN ALAINA**

**MODALIDAD: Anteproyecto de
Pasantía para optar el título de administración de empresas**

Director:

LINO HERMINSUL TOBAR OTERO

Ingeniero Industrial



**UNIVERSIDAD DEL VALLE, SEDE PACÍFICO
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA
2013.**

NOTA DE ACEPTACIÓN

DIRECTOR

LINO HERMILSUN TOVAR OTERO

Ingeniero Industrial

JURADO

ALEXANDER HERRERA LONDOÑO

Administrador de Empresas

Buenaventura,

DEDICATORIA

A Dios.

Por guiarnos siempre en cada momento de nuestras vidas, por llenarnos de salud, paciencia, sabiduría, y energía para cumplir este objetivo, por habernos regalado una familia y unos amigos que hicieron que esta meta fuera más fácil, por darnos siempre su infinito amor y comprensión.

A nuestros padres.

Por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, por sus enseñanzas por sus valores y por la motivación constante que nos ha permitido ser personas de bien y comprometidas con cada una de las cosas que hacemos.

A nuestros profesores.

Por compartir sus conocimientos, por la paciencia que nos tuvieron, por exigirnos día a día y creer en que podíamos dar mucho más.

Este logro está dedicado a todas aquellas personas que de una u otra forma hicieron que este sueño se hiciese realidad.

AGRADECIMIENTOS

Le agradecemos a Dios por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera, por ser nuestra fortaleza en los momentos más difíciles de nuestras vidas y por brindarnos una vida llena amor, de aprendizajes y experiencias para que nos convirtiéramos en mejores personas para la humanidad.

A nuestros padres, que siempre nos han dado su apoyo incondicional y a quienes debemos este triunfo profesional, por todo su trabajo y dedicación para darnos una formación integral basados en el principio de la responsabilidad y el amor de Dios. De ellos es este triunfo y para ellos es todo nuestro agradecimiento.

A nuestros hermanos y familiares por su comprensión y por sus palabras de aliento cuando más lo necesitamos.

Al profesor Lino Herminsul Tovar Otero, por su colaboración, apoyo y confianza para el desarrollo de esta investigación.

A la Universidad del Valle Sede Pacífico por brindarnos una formación académica de alta calidad y por contratar profesores comprometidos y con gran profesionalismo.

A la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura quien nos abrió sus puertas para que pudiéramos realizar nuestras prácticas empresariales y para que adquiriéramos una visión más global de cómo funciona el mercado laboral.

TABLA DE CONTENIDO

	página
INTRODUCCIÓN.....	14
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	15
1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
2. OBJETIVOS.....	17
2.1 OBJETIVO GENERAL	17
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
3. JUSTIFICACIÓN.....	18
4. MARCOS DE REFERENCIA	20
4.1 MARCO CONTEXTUAL	20
4.1.1 Buenaventura Distrito Especial.	20
4.1.2 Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).....	20
4.1.2.1 Reseña Histórica.....	20
4.1.2.2 La Misión, Nuestra Responsabilidad.....	22
4.1.2.3 La Visión, Nuestra Aspiración	22
4.1.2.4 Objetivos Organizacionales:	22
4.1.2.5 Política de Calidad	23
4.1.2.6 Principios y Valores	24
4.1.2.7 Organigrama	29
4.1.2.8 Mapa de Procesos	31
4.1.2.9 Modelo de gestión de la DIAN.	32
4.1.2.10 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO –SGCCI	34

4.2 MARCO LEGAL	41
4.3 MARCO DE ANTECEDENTES.....	47
4.4 MARCO TEÓRICO	49
4.4.1 Enfoque de la Teoría De Sistemas	49
4.4.2 Enfoque de Procesos.....	50
4.4.3 Gestión.....	51
4.4.4 Introducción a la calidad.	52
4.4.5 Historia de la calidad.....	52
4.4.5.1 Personajes influyentes en la calidad	54
4.4.6 Que es la NTCGP 1000.....	56
4.4.6.1 Historia de la NTCGP 1000.....	56
4.4.7 Que es el MECI.....	58
4.4.7.1 Historia del MECI.	58
4.4.8 Referencia histórica del control interno en Colombia.....	59
4.5 MARCO CONCEPTUAL	61
5. ASPECTOS METODOLÓGICOS	65
5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	65
5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	65
5.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	65
5.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	66
6. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	67
6.1 ANÁLISIS DEL ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTCGP 1000:2009 Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO ADOPTADO POR LA DIAN.....	67

6.2. EVALUAR EL GRADO DE CONOCIMIENTO DE LOS FUNCIONARIOS, FRENTE A LA NORMA NTCGP 1000:2009 Y CONTROL INTERNO DE LA DIAN BUENAVENTURA	96
6.3. DOCUMENTAR LAS ACTIVIDADES REALIZABLES EN EL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LOS FUNCIONARIOS DE LA DIAN BUENAVENTURA ACERCA DE SU SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO.	116
6.3.1 PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LOS FUNCIONARIOS DE LA DIAN BUENAVENTURA ACERCA DE SU SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO.	117
7. CONCLUSIONES	125
8. RECOMENDACIONES.....	127
11. BIBLIOGRAFÍA.....	129
ANEXO (B). Resolución 01131 de Diciembre 4 de 2008.	134

LISTA DE CUADROS

	Página.
Cuadro 1. Paralelo NTCGP1000:2009 (CONTENIDO) y NORMA TECNICA CORPORATIVA DIAN	67
Cuadro 2. Consolidado de evidencias del Cumplimiento de los requisitos de la NTCGP 1000.	72
Cuadro 3. Consolidado de evidencias del Cumplimiento de los requisitos del MECI.....	89

LISTA DE GRÁFICAS

	Página
Gráfica 1. ¿Conoces cómo funciona el SGCI de la DIAN?	96
Gráfica 2. ¿Cuál es la resolución por la cual se adopta el SGCI de la DIAN?	97
Gráfica 3. ¿Cuáles son los componentes que integran el SGCI de la DIAN?	97
Gráfica 4. ¿Reconoce la diferencia entre el proceso y procedimiento que usted realiza?	98
Gráfica 5: ¿La entidad le brinda constantes capacitaciones en calidad para que usted se apropie mas de cómo funciona su SGCI?	99
Gráfica 6. ¿Cuál es la frecuencia con la que usted recibe capacitaciones anuales en calidad para conocer más acerca SGCI de la DIAN?	100
Gráfica 7. ¿Conoce cómo funciona y quienes integran el comité de operación del SGCI De la DIAN Buenaventura?	101
Gráfica 9. ¿Conoce la normatividad aplicable a su proceso o procedimiento relacionada con calidad?	103
Gráfica 9 a. Grado de conocimiento de las normas	104
Gráfica 10. ¿Sabe usted que es el PIGA?	105
Gráfica 11.¿cuál cree usted que define lo que es el PIGA?	106
Gráfica 12. ¿Cual corresponde a una no conformidad?	107
Gráfica 13. ¿Indique el porcentaje con el que usted comprende el proceso de Auditoria Interna de la DIAN Buenaventura?	108
Gráfica 14. ¿Conoce el mapa de procesos de la DIAN?	109
Gráfica 15. ¿Conoce los Riesgos aplicables a su procedimiento?	110
Gráfica 16. Describa el porcentaje de información e insumos que conoce, para desarrollar su procedimiento.....	111
Gráfica 17. Describa la frecuencia con la que usted debe presentar informes de autoevaluacion de su gestion en la entidad	112

Gráfica 18. ¿Conoce usted que es el MECI?.....	113
Gráfica 19. ¿Sabe usted cuales son los componentes del MECI?	114
Gráfica 20. ¿Qué porcentaje conoce de la relación del MECI y la NTCGP 100:2009?	115

LISTA DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Estructura Orgánica – Nivel Central.....	29
Figura 2. Estructura Orgánica - Seccional Buenaventura	30
Figura 3. Mapa de Procesos	31
FIGURA 4. Modelo de Gestión de la DIAN.	32
Fuente. Revista la DIAN le rinde culto a la calidad	32
Figura 5. Principio de Integralidad.	32
Figura 6. Seguimiento de la satisfacción del cliente.	36

.

LISTA DE ANEXOS

	Página.
Anexo A. Encuestas.....	132
Anexo B. Resolución 01131 de Diciembre 4 de 2008.....	134

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, tiene la responsabilidad de administrar con calidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal del Estado colombiano. Sus políticas de calidad para el buen Gobierno, corresponde al conjunto de directrices expresadas formalmente por la alta dirección, mediante las cuales se determina el marco de actuación que orientará la actividad pública en un campo específico de gestión, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus propósitos y prácticas.

El modelo de gestión definido por la entidad integra los procesos, el talento humano, la información, los recursos y la organización como pilares fundamentales para mejorar los niveles de eficiencia y eficacia, entregando a sus clientes productos y servicios con la calidad requerida.

Con la implantación del sistema se da cumplimiento a lo establecido por la Ley 872 de 2003 y al compromiso de mejorar continuamente la prestación del servicio, integrando las metodologías, instrumentos, requisitos y definiciones obligatorias contempladas en la normatividad que regula la materia, en especial el Decreto 2485 de 2009 que adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 y la norma ISO 9001:2008, e involucrando los aspectos requeridos por el Modelo Estándar de Control Interno previsto en el Decreto 1599 de 2005 y el Modelo de Riesgo Operativo definido en la NTC 5254:2006.

En este sentido, la DIAN cuenta con un modelo de gestión que se adecua a la complejidad de su propósito y que utiliza el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, para integrar los componentes de la gestión institucional con los objetivos estratégicos, con el fin de alcanzar la efectividad en el cumplimiento de sus objetivos misionales.

La estructura de este trabajo es el siguiente: el primer punto aborda la historia de la organización, misión, visión y valores; el segundo punto plantea la justificación, definición y objetivos del problema objeto de estudio; el tercer punto define y expone la metodología, contextualización y marco teórico; el cuarto y último punto, describe el marco legal, cronograma y presupuesto utilizados en la investigación.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN desde el año 2007 ha venido trabajando para estructurar su Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, orientado a consolidar la filosofía del nuevo modelo de gestión institucional en el cual se integran los aspectos organizacionales para las personas, los procesos y la tecnología; con una estructura basada en procesos y un permanente compromiso de la alta dirección y de los empleados públicos en sus diferentes niveles; buscando una orientación a la calidad que favorezca el logro de los objetivos establecidos y haga más competitiva a la entidad.

Sin embargo, aunque se ha venido estructurando bien este sistema, su plataforma en calidad está bien diseñada y se cuentan con todas las herramientas tecnológicas en cuanto al sistema de gestión de calidad y control interno, los funcionarios de la seccional Buenaventura solo realizan estudios a profundidad sobre el tema, cuando se presentan auditorías internas de calidad; lo que genera síntomas como: aprendizaje desproporcional de la información, tensiones y un alto grado de incertidumbre en las divisiones de la organización.

Esto se debe a que en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - Seccional Buenaventura, no existe un plan específico de capacitación del sistema de Gestión de Calidad y Control Interno que sirva de apoyo a los funcionarios para que su proceso de formación y autocontrol en estos temas sea más dinámico.

Otra causa que genera esta situación, se da por la preocupación total por parte de los funcionarios de desarrollar sus actividades diarias, las cuales conducen al cumplimiento de metas establecidas por la Organización y se convierten en el principal objetivo por cumplir.

El interés de tratar esta investigación se da por la importancia que está adquiriendo cada día el sistema de gestión de calidad tanto en entidades públicas como privadas; debido a que las exigencias de los consumidores en los actuales

escenarios económicos son muy relevantes, especialmente por el rol que desempeña la calidad y en donde en las empresas exitosas está plenamente identificado que ello constituye una buena ventaja competitiva y un medio para: Satisfacer plenamente las necesidades del cliente, Dar respuesta inmediata a sus solicitudes y Generar productos o servicios de acuerdo a las normas establecidas

Otro punto importante que genera el interés de la investigación es el tema de las auditorías de calidad, las cuales son consideradas como una importante herramienta de gestión empleada para verificar y evaluar las actividades relacionadas con la calidad en el seno de una organización y proporciona a la dirección de la empresa evidencias objetivas basadas en hechos que le permiten tomar decisiones; de allí la relevancia de que los funcionarios de la misma conozcan a cabalidad el funcionamiento de su sistema de gestión de calidad.

Es por ello que el diseño de un plan de capacitación para los funcionarios de la DIAN Buenaventura sobre su sistema de Gestión de calidad y control interno, servirá como una herramienta de estudio para que estos se apropien y documenten sobre la información referente al mismo; mostrándose como una guía práctica que le permita a la dirección desarrollar actividades enmarcadas a la adquisición de conocimientos logrando con ello, atender los lineamientos de calidad establecidos por la entidad y un mejor desempeño en cuanto al aprendizaje de estos temas en el momento de presentarse las auditorias.

Ya que de no ser así; se generaría a largo plazo que en el momento de realizarse las auditorias de calidad se podrían presentar muchos hallazgos y/o no conformidades, que son evitables en la medida en que se estructure un apropiado plan de trabajo relacionado con los procesos de calidad. Minimizando de esta manera el estrés, zozobra, y tensión que generan las auditorias entre los funcionarios de la empresa.

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cómo un Plan de capacitación puede mejorar el grado de conocimiento de los funcionarios de la DIAN Buenaventura en cuanto a su sistema de gestión de calidad y control interno?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de Capacitación para los funcionarios de la DIAN Buenaventura sobre su sistema de gestión de calidad y control interno.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar el estado de cumplimiento de los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009 y Control Interno adoptado por la DIAN Buenaventura.
- Evaluar el grado de conocimiento de los funcionarios, frente a la norma NTCGP 1000:2009 y control interno de la DIAN Buenaventura.
- Documentar las actividades realizables en el Plan de Capacitación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno para los funcionarios de la DIAN Buenaventura.

3. JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), fundamenta su gestión en 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 mejora continua y conocimiento total por parte de sus funcionarios; Se hace indispensable diseñar en la Dirección Seccional de Buenaventura, un plan de capacitación para ellos; acerca del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno adoptado por la entidad, con el fin de lograr que los propósitos y requisitos establecidos en dicho sistema sean de total conocimiento para todos.

Es importante señalar, que el tema de calidad en la DIAN es un principio fundamental que debe orientar el accionar de cada uno de los funcionarios para cumplir con su misión, que está enmarcada en administrar con calidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, mediante el servicio, la fiscalización y el control; además de facilitar las operaciones de comercio exterior y proveer información confiable y oportuna, con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal del Estado colombiano; para lo cual, su sistema de Gestión de Calidad está fundamentado en la Norma Técnica Corporativa de la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009); y en el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI 1000:2005), que buscan mejorar el desempeño de las organizaciones públicas y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que satisfagan las necesidades de los clientes.

Cabe resaltar que aunque la DIAN tiene un Plan Institucional de Capacitación (PIC) que acoge los lineamientos conceptuales y pedagógicos del Plan Nacional de Formación y Capacitación de empleados públicos definido por el Departamento Administrativo de la función pública (DAFP) y la Escuela Superior de Administración pública (ESAP), el cual se diseña a nivel general de acuerdo a las necesidades de la dependencias ;donde se identifican las actividades a realizar y por cada una de ellas se especifica la prioridad definida, la metodología, el número estimado de usuarios y el tiempo. En la seccional Buenaventura no existe un plan específico de capacitación acerca del sistema de Gestión de Calidad y Control Interno que sirva de apoyo a los funcionarios para que su proceso de formación y autocontrol en estos temas sea más dinámico.

Es por ello que con el presente trabajo se pretende diseñar un plan de capacitación en Gestión de calidad, para que los funcionarios de la seccional Buenaventura, se apropien y documenten más de los contenidos del sistema de gestión de calidad y control interno de la entidad. Que guíe su accionar, y mejore su desempeño laboral integral, así como el fortalecimiento de los procesos y procedimientos, logrando la eficiencia y la eficacia en cada puesto de trabajo; Para que al momento de efectuarse las evaluaciones respectivas tales como auditorías internas o externas, se desenvuelvan con lujo de competencia, de esta forma disminuir el grado de tensión o estrés que generan estas pruebas, aumentando el grado de confianza en la adaptación de los elementos básicos que el sistema de gestión ofrece, y así se procure, dar cumplimiento a los fines esenciales de la organización que el estado ordena a través de su misión; ofreciendo así productos y/o servicios que cumplan con las necesidades y expectativas de la comunidad.

Por otro lado, este proyecto permitirá a los investigadores aplicar todos los conocimientos adquiridos en la academia, adquirir una visión más real de lo que sucede en las organizaciones, y obtener el título de administradores de empresas. Además servirá a la universidad como herramienta importante que permita afianzar los procesos de capacitación en cuanto a este tema, debido que a esta se le realizan auditorías que permiten su acreditación de calidad. También será de mucha utilidad para estudiantes de la misma que realicen futuras investigaciones sobre el tema.

4. MARCOS DE REFERENCIA

4.1 MARCO CONTEXTUAL

4.1.1 Buenaventura Distrito Especial.

Buenaventura es una Ciudad ubicada en el departamento del Valle del Cauca. Que posee el puerto marítimo más importante sobre el Océano Pacífico y el más importante de Colombia por el volumen de carga que mueve (más del 60% del comercio del país). Se ubica en las coordenadas 3°53'35"N 77°4'10"O 3.89306, - 77.06944. Distancia de 115 km por carretera de Cali y está separada de ella por la Cordillera Occidental de los Andes. Es la ciudad más grande en toda la región del Pacífico y el municipio de mayor extensión del departamento del Valle del Cauca donde tiene jurisdicción la DIAN.¹

4.1.2 Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)

4.1.2.1 Reseña Histórica

Mediante Decreto 2117 de 1992, se fusionaron la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y la Dirección de Aduanas Nacionales, dando origen a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), entidad que asumió también funciones de estadística y doctrina respecto de los impuestos territoriales que correspondían a la Dirección General de Apoyo Fiscal, y de Control y Vigilancia sobre el cumplimiento del régimen cambiario que tenía asignadas las superintendencia de cambios.

¹ <http://www.ccbun.org/categorias/11/23/ventajas-competitivas>. [Consultado: 26 Septiembre 2012 2:05 p.m]

Este mismo Decreto estableció la naturaleza jurídica de la DIAN como una unidad administrativa especial de carácter técnico, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la cual debería contar con regímenes especiales en materia de nomenclatura, clasificación, carrera administrativa, salarios, prestaciones, régimen disciplinario, presupuesto y contratación administrativa. Igualmente estableció, entre otros aspectos, su competencia, jurisdicción y domicilio, así como su patrimonio y recursos económicos.

En el año de 1997 mediante el Decreto 1693, se crearon dentro de la estructura interna de la DIAN dos direcciones: la Dirección de Impuestos con competencias en materia tributaria y Dirección de Aduanas con competencia en materia aduanera y control cambiario, dependiendo ambas de la Dirección General. Con ello tuvo lugar una separación de funciones, atendiendo a la especialización tanto en el nivel central como en el local.

Posteriormente, en el año 1999 la DIAN se reestructura mediante el Decreto ley 1071 del 26 de junio. En este Decreto se establece claramente, entre otros aspectos, que el objetivo de la entidad es 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.

Recientemente, la entidad obedeciendo a principios de modernidad de la gestión pública, de gestión de la calidad y del control interno y, a criterios de integridad unidad y adaptabilidad introducidos por su Modelo Único de Ingreso Servicio y Control Automatizado (MUISCA), fue objeto de una nueva reestructuración contenida en el Decreto 4048, 22 de octubre de 2008²

² Reseña histórica en línea. [Consultado: 26 Septiembre de 2012 2:10 p.m]

4.1.2.2 La Misión, Nuestra Responsabilidad: “En la Dirección de Impuestos Aduanas Nacionales somos responsables de prestar un servicio de facilitación y control a los agentes económicos, para el cumplimiento de las normas que integran el sistema Tributario, Aduanero y Cambiario, obedeciendo los principios constitucionales de la función administrativa, con el fin de recaudar la cantidad correcta de tributos, agilizar las operaciones de comercio exterior, propiciar condiciones de competencia leal, proveer información confiable y oportuna, y contribuir al bienestar social y económico de los colombianos”³

4.1.2.3 La Visión, Nuestra Aspiración: “En el 2020, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia ha consolidado: la autoridad fiscal del estado, la autonomía institucional, altos niveles de cumplimiento voluntario de las obligaciones que controla y facilita, la integridad y aprovechamiento pleno de la información, de los procesos y de la normatividad, el aporte de elementos técnicos para la adecuación de la carga fiscal y la simplificación del sistema tributario, aduanero y cambiario”.

Para este propósito, la entidad cuenta con un equipo de empleados públicos comprometido y formado para salvaguardar los intereses del Estado con un sentido de servicio, un soporte tecnológico integral y permanentemente actualizada, con un régimen administrativo especial propio de una entidad moderna que responde a las necesidades de la sociedad, empleados públicos, contribuyentes y usuarios.

4.1.2.4 Objetivos Organizacionales:

- Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

³ Misión y Visión en línea

<http://www.dian.gov.co/content/sobredian/presenta.htm> [Consultado: 26 septiembre de 2012 3:30 p.m.]

- Integrar los objetivos tácticos generadores de riesgo subjetivo y las actividades de fiscalización y control, así como las medidas implantadas para facilitar y promover el cumplimiento de las obligaciones tributarias (impuestos, derechos y tasas), aduaneras y cambiarias. En este objetivo también se incorporan las estrategias conducentes a fomentar en la sociedad colombiana la aceptación social de la tributación como condición para promover el desarrollo del país.
- Apoyar todos los procesos de sostenibilidad en las finanzas públicas del país.
- Integrar los objetivos tácticos para cumplir con la gestión institucional establecida para la DIAN, propendiendo por una contribución equitativa de la carga fiscal y el equilibrio presupuestal del Estado Colombiano.
- Fomentar la competitividad de la economía nacional.
- Integrar los objetivos tácticos con los cuales la DIAN aporta al cumplimiento de los compromisos del Gobierno Nacional en materia de competitividad y productividad, incentivos a la inversión extranjera, el crecimiento económico sostenible y el desarrollo social integral.

(Todos los Procesos lideran la consecución de los objetivos estratégico)⁴

4.1.2.5 Política de Calidad

⁴ Objetivos organizacionales [en línea]

<http://www.dian.gov.co/content/sobredian/presenta.htm> [Consultado: 26 septiembre de 2012 3:30 p.m]

- **Sobre procesos:** La DIAN gestionara 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.
- **Sobre los clientes:** En la DIAN, toda la 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.
- **Sobre las partes interesadas:** La DIAN promoverá las acciones necesarias para garantizar la cooperación de las partes interesadas, en el mejoramiento de su desempeño.
- **Sobre los productos y servicios:** Sin excepción, los productos y servicios serán suministrados atendiendo a las necesidades de los clientes, son los estándares de calidad establecidos y dentro de los requisitos exigidos por el marco legal vigente.
- **Sobre los recursos:** La DIAN empleará los recursos logísticos, financieros y tecnológicos más idóneos, requeridos en la generación de los productos y servicios, dirigidos a sus clientes.
- **Sobre la competencia técnica:** La DIAN contará con perfiles del rol claramente definidos para el cumplimiento de los requisitos de los productos y servicios⁵

4.1.2.6 Principios y Valores

⁵ Políticas de calidad [en línea]

4.1.2.6.1 Valores Nuestra Guía

“El Código de Ética tiene como referentes inmediatos el objeto de la DIAN, su misión y los valores institucionales que le dan fundamento.

Los valores son el resultado y el origen de las acciones, pensamientos y emociones humanos. Se construyen día a día, segundo a segundo, con cada acción, con cada pensamiento, con cada sentimiento que se experimenta. Ellos orientan lo que el ser humano decide, hace, piensa y siente, todos los días y en cada momento de su vida. Son lo que se considera valioso.

Los valores se orientan a la construcción de la bondad, la belleza y la verdad, que son las cualidades de una buena vida, es decir, de una vida ética. La práctica de los valores garantiza el bien de la persona, de sus semejantes, de la naturaleza y del entorno. Actuar de acuerdo con valores es una forma de orientar la acción humana y el desarrollo humano y cultural de una manera integral. La acción guiada por valores garantiza la prevalencia de la verdad.

Los valores armonizan la existencia. Gracias a ellos, lo que se hace honra el ser interior, se experimenta la paz consigo mismo y con los demás, y lo que se tiene se usa bien y se comparte.

A veces hablamos de ética y moral de una manera intercambiable y en ello hay razón, porque las dos se ocupan de los ideales y aspiraciones humanas más nobles y altos. Una diferencia entre ellas es que la ética se concreta en valores colectivos y la moral en valores o virtudes individuales.

Los valores se hacen visibles en el comportamiento de las personas. Lo que se hace o deja de hacer, lo que se dice o deja de decir, indica la presencia de valores. Por eso es que cuando nos orientamos por valores damos buen ejemplo y cuando nos orientamos por antivalores damos mal ejemplo, sin necesidad de proponérselo. Los valores y los antivalores tienden a ser imitados. Los valores crean confianza y nos hacen personas confiables porque garantizan la rectitud de nuestras acciones.

Los valores cambian de una cultura a otra, además los mismos valores se entienden de una manera diferente en culturas diferentes.

Los valores adquieren sentido cuando son interiorizados por las personas. De lo contrario no son más que declaraciones o piezas comunicativas. Por esta razón, en la DIAN, los valores son objeto de aprendizaje individual y colectivo y la ética es objeto de gestión institucional, con el apoyo de estrategias comunicativas y de gestión del conocimiento.

Los valores en la DIAN son el marco de referencia ético de la gestión de la entidad. Hacen explícito el espíritu de la misión y la visión y son el referente ético de los modelos, políticas, planes, estrategias y gestión institucionales. La práctica de los valores institucionales facilita la coordinación de los elementos del modelo de gestión, el tránsito por las rutas estratégicas institucionales, el despliegue de la política de gestión y el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, dado que crea condiciones culturales favorables para su arraigo y desenvolvimiento.

Si fundamentamos la gestión cotidiana de la DIAN en nuestros valores institucionales garantizamos el cumplimiento de nuestra responsabilidad social.

Los valores corresponden a aquellas formas de ser y de actuar de los individuos que son altamente deseables como atributos o cualidades, en la medida que posibilitan la construcción de una convivencia gratificante que dignifica la interrelación de los seres humanos y su entorno, incluido el laboral.

Considerando el objeto y la misión de la DIAN, en la entidad adoptamos como institucionales los siguientes valores: Respeto, Honestidad, Responsabilidad y Compromiso, que fundamentan de una manera integral y ética el recaudo, el servicio y el control, con la concepción y gestión de las personas, la organización, los procesos y los recursos. Estos valores los entendemos de la siguiente manera:

- **Respeto:** Respeto es valoración y cuidado de sí mismo, de los demás, de la naturaleza y de las cosas.

Es el aprecio y cuidado del ser, de la esencia de las personas, la vida y las cosas. Respeto es atención, consideración, tolerancia, miramiento, deferencia. El respeto es garantía de preservación de la naturaleza, la especie y la sociedad.

En la DIAN nos respetamos mutuamente, honramos los derechos de la ciudadanía y cuidamos la naturaleza y el entorno físico.

- **Honestidad:** Honestidad es integridad y coherencia entre el mundo interno y externo, entre lo que se piensa, se siente y se hace en relación consigo mismo, con los demás y con las cosas.

Honestidad es probidad, rectitud, honradez. La persona honesta lleva una vida íntegra, actúa con rectitud, y es honrada en toda circunstancia. La honestidad facilita la construcción del bien, la verdad y la belleza interior.

En la DIAN somos honestos, pensamos honradamente y actuamos con rectitud. La práctica de la honestidad orienta el desarrollo de los procesos institucionales y la comunicación interna y externa.

- **Responsabilidad:** Responsabilidad es la capacidad de hacerse cargo libremente de las propias acciones y asumir sus consecuencias, en pro del bien común. Lo que hacemos trae consecuencias, Según la coherencia que tenga con nuestra moral, las buenas costumbres o las leyes. La responsabilidad favorece el logro de metas individuales y colectivas y la construcción de la sociedad y la cultura.

En la DIAN somos responsables. La práctica de la responsabilidad favorece la calidad del servicio que prestamos y facilita la gestión y la toma de decisiones.

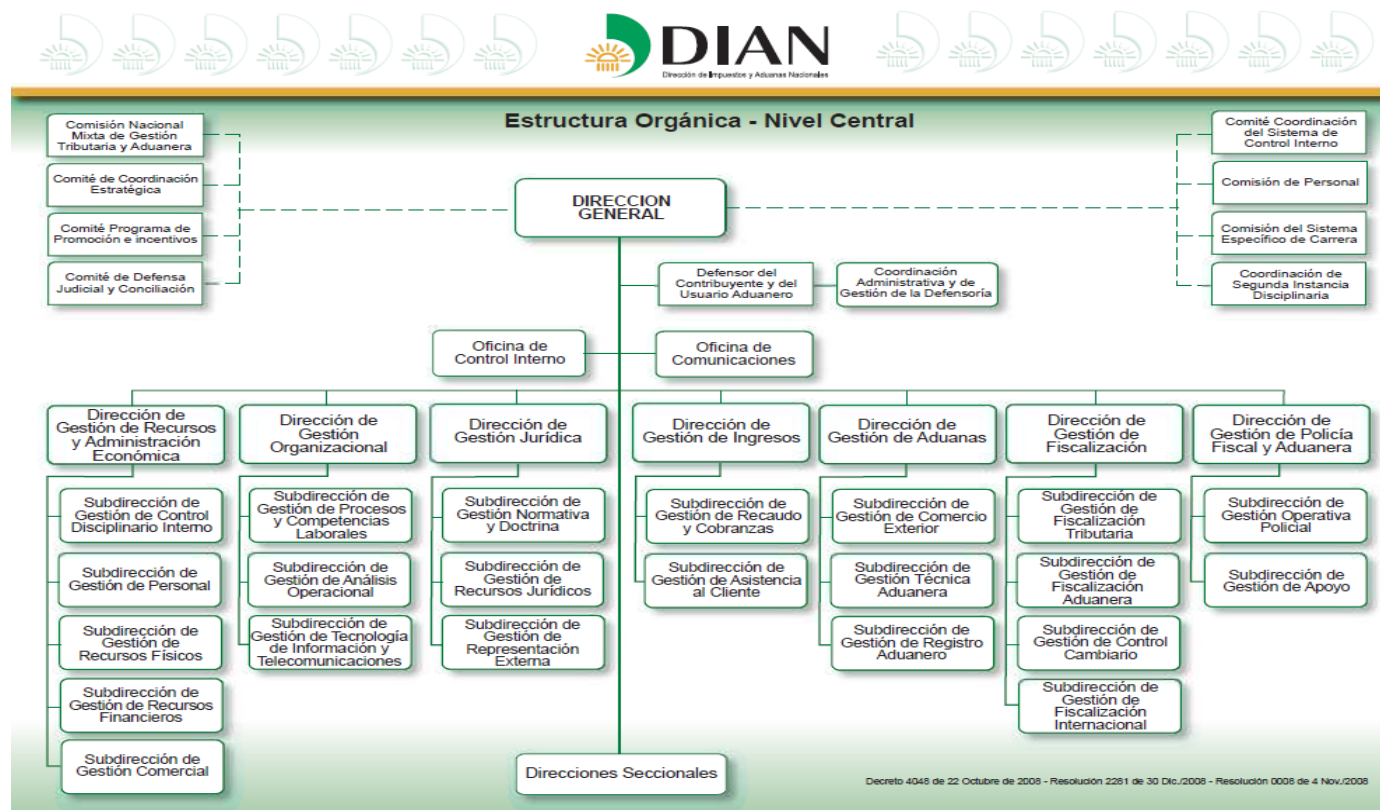
- **Compromiso:** Compromiso es la disposición de hacer y dar lo mejor de sí mismo en todo momento, para el logro de aspiraciones individuales y colectivas, el mejoramiento continuo y el bien mayor. Es la obligación contraída, la palabra dada y el empeño. El compromiso impulsa el mejoramiento de los procesos en los que se participa y ayuda en la construcción del bien común. En la DIAN somos comprometidos y damos lo mejor de nosotros en nuestra relación con la ciudadanía y con otras instituciones del Estado. La práctica del compromiso, facilita el mejoramiento continuo y el cumplimiento de metas”.⁶

⁶ Valores [en línea]

<http://www.dian.gov.co/content/sobredian/presenta.htm> [Consultado: 26 septiembre de 2012 3:35 p.m]

4.1.2.7 Organigrama

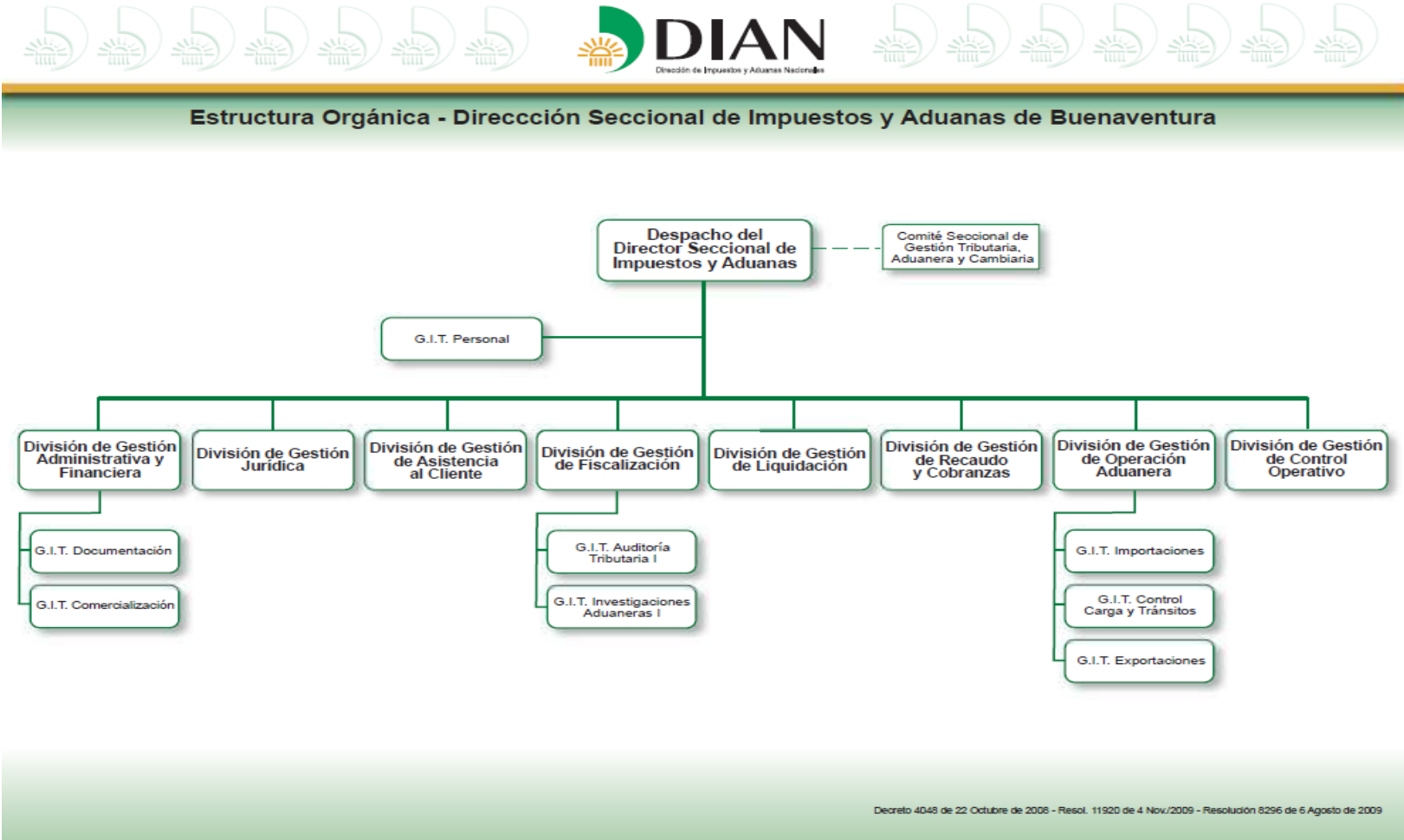
Figura 1. Estructura Orgánica – Nivel Central



Fuente: DIAN, Buenaventura⁷.

⁷ Organigramas [en línea]

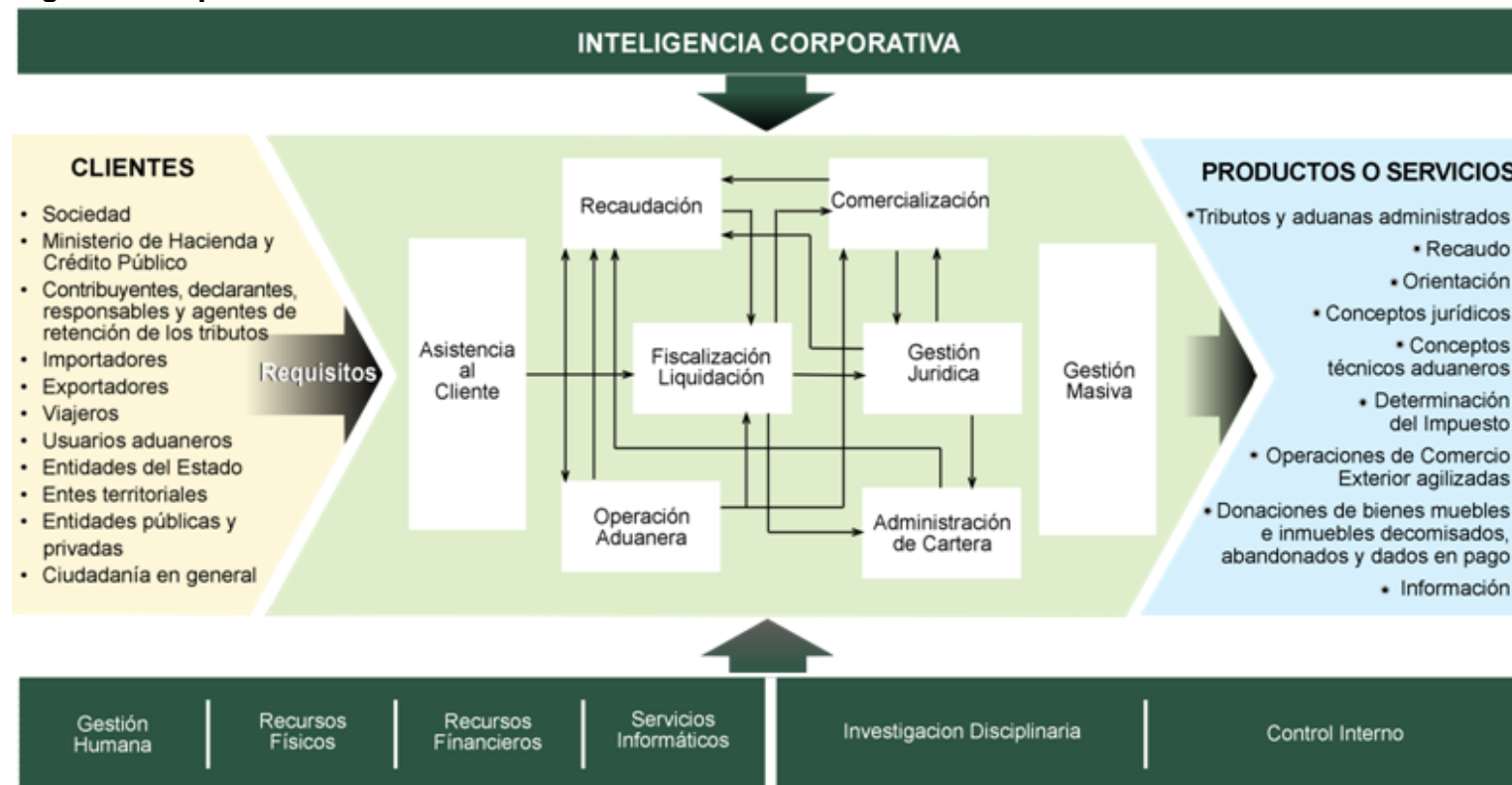
Figura 2. Estructura Orgánica - Seccional Buenaventura



FUENTE: DIAN, Buenaventura

4.1.2.8 Mapa de Procesos

Figura 3. Mapa de Procesos



FUENTE: DIAN, Buenaventura⁸

⁸ Mapa de procesos [en línea] WWW.dian.gov.co/descargas/sobre_dian/mapa_de_procesos.pdf [Consultado: 08 octubre de 2012 4:35 p.m]

4.1.2.9 Modelo de gestión de la DIAN⁹. La DIAN cuenta con un modelo de gestión que se adecua a la complejidad de su propósito y que utiliza el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, para integrar los componentes de la gestión institucional con los objetivos estratégicos, con el fin de alcanzar la efectividad en el cumplimiento de sus objetivos misionales.

FIGURA 4. Modelo de Gestión de la DIAN.



Fuente. Revista la DIAN le rinde culto a la calidad

El principio de integralidad del modelo adoptado por la DIAN implica una gerencia coordinada y equilibrada de las perspectivas institucionales.

Figura 5. Principio de Integralidad.



Fuente. Revista la DIAN le rinde culto a la calidad

⁹ Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia, Cartilla, la DIAN le rinde culto a la calidad segunda edición 2012.

Dentro del modelo se considera al recaudo como el fin último de la entidad y como el resultado esperado a partir de las buenas gestiones hechas en términos de servicio y control, por esta razón el recaudo asume la posición en la cúspide del triángulo y el servicio y el control se sitúan en la base.

Por otra parte, y pensando en atender las exigencias teóricas del Cuadro de Mando Integral, el triángulo misional se sitúa dentro de un pentágono, donde cada una de sus caras representa las perspectivas o componentes institucionales, a saber: organización, procesos, recursos, talento humano e información.

El pentágono refleja equilibrio entre cada una de los componentes, es decir, ninguno es más importante que otro y se busca que su desarrollo y avance se comporte de la misma forma.

Finalmente, aparece el círculo de la calidad representado institucionalmente como el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno (SGCCI), el cual tiene como propósito adherir y correlacionar el triángulo misional con el pentágono de los componentes institucional.

El principio de unidad en el MUISCA conduce a la DIAN a una gestión enfocada por procesos, claramente identificados e interrelacionados, dando lugar a condiciones de gestión fundamentados en criterios técnicos que propician la eficiencia de la entidad y la calidad de sus productos y servicios. La viabilidad y trascendencia como principio del MUISCA exige de la DIAN una gestión enfocada estratégicamente, que hace viable el cumplimiento de nuestras responsabilidades como entidad pública, en ambientes complejos, cambiantes y multidimensionales.

En general, el propósito de nuestro modelo MUISCA es propender por la apropiación de las mejores prácticas en todos los niveles de la organización y particularmente:

- Articular la planeación y la operación de la organización en su estrategia.
- Revisar, ajustar, simplificar, medir y controlar los procesos y trámites con el fin de alcanzar los mayores niveles de excelencia y calidad.

- Propiciar la transformación tecnológica soporte de los procesos de la DIAN hacia su sostenibilidad y cubrimiento masivo.
- Generar y administrar el conocimiento, el talento humano y el cambio en la organización

4.1.2.10 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO – SGCCI¹⁰

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 872 de 2003, por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la rama ejecutiva del poder público; el Decreto 4110 de 2004, por el cual se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2004; actualizada a través del Decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009 “Por medio de la cual se adopta la Actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. 1000:2009”.

La Ley 87 de 1993, por la cual se especifican las normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado; el Decreto 1599 de 2005, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, la Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional; la Ley 909 de 2004, por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa y la gerencia pública; el Decreto 765 de 2005, por el cual se modifica el Sistema Específico de Carrera de los empleados de la DIAN; el Decreto 3625 de 2005 a través del cual se adopta la política de Desarrollo administrativo; la Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y teniendo en cuenta lineamientos de la norma internacional OHSAS 18001:1999, la cual proporciona los requisitos para la implementación de Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional; la norma NTC 5254 la cual constituye una guía para la administración del riesgo y la Resolución 357 de 2008 de la Contaduría General

¹⁰ Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia, Manual de Calidad v3, adoptado a través de la Resolución 010291 del 28 de septiembre de 2011.

de la Nación que adopta el Procedimiento de Control Interno Contable y de reporte del informe anual de evaluación a la CGN, la DIAN integró el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno (SGCCI), que cumple con todos los requerimientos y especificaciones establecidas en las normas citadas, y cuya adopción y aplicación en todos los niveles jerárquicos de la entidad, en todo el territorio nacional.

A continuación se presenta el esquema base de la integralidad del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno en la DIAN:

- **Norma Técnica Corporativa de la Gestión Pública -NTCGP 1000:2009**

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

Esta norma está dirigida a todas las entidades públicas del país, y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí. Un enfoque de este tipo enfatiza sobre la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de requisitos
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados del desempeño y la eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca del cumplimiento de la entidad con respecto a sus requisitos.

El propósito del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, es mejorar el desempeño de la entidad y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes, y a la vez fortalecer el control y la evaluación interna, orientando a la entidad hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y su responsabilidad social, contribuyendo así a los fines esenciales del Estado.

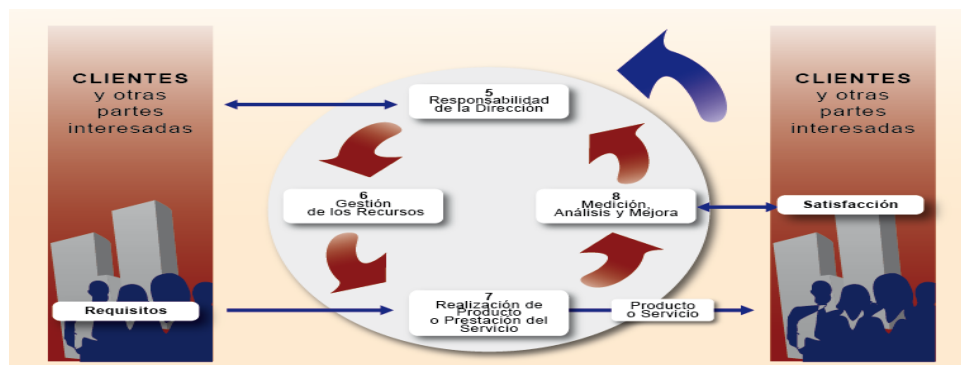
La orientación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí.

Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

El modelo del SGCCI basado en procesos ilustra los vínculos entre los diferentes procesos de la entidad. En el mismo, las partes interesadas juegan un papel significativo en la definición de requisitos como elementos de entrada.

El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca del cumplimiento de la DIAN respecto a sus requisitos. (Ver figura)

Figura 6. Seguimiento de la satisfacción del cliente.



Fuente: revista la DIAN le rinde culto a la calidad.

Los principios del SGCCI se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales. Se han identificado los siguientes principios, los cuales serán utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño.

- **Figura 7. Principios Rectores del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno - SGCCI –**



Fuente: revista la DIAN le rinde culto a la calidad.

1. Enfoque hacia el cliente: la DIAN identificará cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes internos y externos, cumplirá con sus requisitos y se esforzará por exceder sus expectativas reflejando su responsabilidad social.
2. Liderazgo: la alta dirección desarrollará una conciencia hacia la mejora de los procesos, mediante la generación y mantenimiento de un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.
3. Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: El compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la DIAN debe ser evidente.
4. Enfoque basado en los procesos: en la entidad existe una red de procesos que al trabajar articuladamente permite generar valor. Un resultado deseado se

alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5. Enfoque del sistema para la gestión: Identificar, entender, mantener, mejorar y en general gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema, contribuye a la eficacia, eficiencia, transparencia, integridad y efectividad de la entidad en el logro de sus objetivos.

6. Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la DIAN es un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

7. Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones: en todos los niveles de la DIAN, las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios: la DIAN y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual, aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

9. Coordinación, cooperación y articulación: El trabajo en equipo dentro de la DIAN y fuera de ésta, es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

10. Transparencia: La gestión de la DIAN será visible a través de la relación directa entre los gobernantes, los gerentes y los servidores, con el público que atiende. Se materializa en la entrega de información adecuada para facilitar la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afecten, tal como lo dispone el Artículo 2º de la Constitución Política. Para ello, las autoridades administrativas mantienen disponible la información y los documentos públicos, y rinden informes a la comunidad y demás grupos de interés sobre los resultados de su gestión.

11. Preservación del medio ambiente: Cuando el quehacer de la DIAN pueda tener un impacto negativo en las condiciones ambientales, es necesario valorar sus costos y emprender las acciones necesarias para su minimización.

12. Autocontrol: La DIAN a través de cada servidor público controlará su trabajo, detectará desviaciones y efectuará correctivos 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.

13. Autorregulación: La entidad velará por la aplicación de manera participativa al interior, de los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.

14. Autogestión: La entidad posee la capacidad para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la ley y sus Reglamentos. La adecuada operación del SGCCI garantiza el acatamiento de estos principios por parte de los servidores públicos, ya que se consideran como punto de partida para el desempeño de sus funciones.

- **Objeto y campo de aplicación del SGCCI**

- **Objeto**

El Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, se constituye en una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social con el suministro de productos y/o con la prestación de los servicios a su cargo, administración de riesgos, gestión del talento humano, seguridad y salud ocupacional.

- **Aplicación**

Los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, deben ser aplicados por todos los empleados públicos de la DIAN (incluye a todas las

personas internas y externas que tienen relación con la DIAN) y a cualquier actividad, función o proceso de la DIAN.

4.1.2.10.1 POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de Calidad que se ha establecido para la entidad a través del Código del Buen Gobierno y que a continuación se describe, está orientada a dar cumplimiento a los siguientes elementos: procesos, clientes, partes interesadas, productos y servicios, recursos, y competencias técnicas.

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.

4.2 MARCO LEGAL

El Sistema de Gestión de calidad y Control Interno de la DIAN se fundamenta en los siguientes parámetros legales:

- **Ley 872 de 2003**, por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la rama ejecutiva del poder público.

Mediante esta ley se ordena la creación del Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una 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 las entidades y agentes obligados, la cual esta enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adopta en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

Este sistema tiene como base fundamental el diseño de indicadores que permiten, como mínimo, medir variables de eficiencia, de resultado y de impacto que facilitan el seguimiento por parte de los ciudadanos y de los organismos de control, los cuales están a disposición de los usuarios o destinatarios y deben ser publicados de manera permanente en las páginas electrónicas de cada una de las entidades cuando cuenten con ellas

- **El Decreto 4110 de 2004**, por el cual se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

Con este decreto se establece la adopción de la Norma Técnica de Calidad En la Gestión Pública. NTCGP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad en los organismo, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2 de la ley 872 de 2003.

- **NTCGP 1000:2004**; actualizada a través del Decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009, por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. 1000:2009.

Esta norma establece los requisitos para la implementación de un sistema de gestión de la calidad aplicable a la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Está dirigida a todas las entidades, y tiene como propósito mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en los procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que hacen parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

- **La Ley 87 de 1993**, por la cual se especifican las normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado.

Establece que el ejercicio del control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. En consecuencia, manifiesta que este deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando.

También determina que el control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal.

- **El Decreto 1599 de 2005**, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005 y se determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Control Interno en las entidades y agentes obligados conforme el artículo 5 de la Ley 87 de 1993.

También se define en este decreto, que el establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas a que hace referencia el artículo 5 de la Ley 87 de 2005, será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismo correspondiente y de los jefes de cada dependencia de las entidades y organismos, así como de los demás funcionarios de la respectiva entidad.

- **La Ley 489 de 1998**, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

También regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.

Esta ley, se aplica a todos los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva del Poder Público y de la Administración Pública y a los servidores públicos que por mandato constitucional o legal tengan a su cargo la titularidad y el ejercicio de funciones administrativas, prestación de servicios públicos o provisión de obras y bienes públicos y, en lo pertinente, a los particulares cuando cumplan funciones administrativas.

- **La Ley 909 de 2004**, por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa y la gerencia pública.

Tiene por objeto la regulación del sistema de empleo público y el establecimiento de los principios básicos que deben regular el ejercicio de la gerencia pública.

También se determina con esta ley, que quienes prestan servicios personales remunerados, con vinculación legal y reglamentaria, en los organismos y entidades de la administración pública, conforman la función pública. Además que en desarrollo de sus funciones y en el cumplimiento de sus diferentes cometidos, la función pública asegurará la atención y satisfacción de los intereses generales de la comunidad.

- **El Decreto 765 de 2005**, por el cual se modifica el Sistema Específico de Carrera de los empleados de la DIAN.

Este decreto determina además que, son empleados públicos quienes prestan sus servicios en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN, vinculados a ella por una relación legal y reglamentaria.

Posteriormente expresa, que la función pública en la Entidad se prestará mediante los siguientes empleos:

- ✓ Empleos públicos de libre nombramiento y remoción.
- ✓ Empleos públicos de carrera.
- ✓ Empleos de supernumerarios.

- **Ley 962 de 2005**, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y teniendo en cuenta lineamientos de la norma internacional OHSAS 18001:1999, la cual proporciona los requisitos para la implementación de Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional.

Tiene por objeto facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Carta Política.

También se determina mediante esta ley que, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por

esta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias.

Manifiesta además, que las autoridades públicas no podrán establecer trámites, requisitos o permisos para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, salvo que se encuentren expresamente autorizados por la ley; ni tampoco podrán solicitar la presentación de documentos de competencia de otras autoridades.

- **Decreto 3622 de 2005**, a través del cual se adopta la política de Desarrollo administrativo y se reglamenta el capítulo cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo.

Este decreto se aplica a las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional, organizados en los términos señalados en el artículo 42 de la Ley 489 de 1998, y en lo pertinente, a las entidades autónomas y territoriales y a las sujetas a regímenes especiales en virtud de mandato constitucional.

También se define mediante este decreto, que el Sistema de Desarrollo Administrativo es el conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional.

- **La norma NTC 5254**, la cual constituye una guía para la administración del riesgo.

Esta norma tiene como objetivo proporcionar un marco genérico para establecer el contexto, la identificación, el análisis, la evaluación, el tratamiento, el seguimiento y la comunicación del riesgo; especifica los elementos del proceso de gestión del riesgo, pero no es su propósito obligar a la uniformidad de los sistemas de gestión del riesgo.

Es genérica e independiente de cualquier sector industrial o económico específico. Determina que el diseño e implementación del sistema de gestión del riesgo se verá influenciado por las necesidades variables de una organización, sus objetivos particulares, sus productos y servicios y los procesos y prácticas específicas empleadas.

- **Resolución 357 de 2008**, de la Contaduría General de la Nación que adopta el Procedimiento de Control Interno Contable y de reporte del informe anual de evaluación a la CGN, la DIAN integró el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno (SGCCI), que cumple con todos los requerimientos y especificaciones establecidas en las normas citadas, y cuya adopción y aplicación en todos los niveles jerárquicos de la entidad, en todo el territorio nacional.

La presente Resolución, se incorpora para implementar y evaluar la efectividad de las acciones mínimas de control que deben realizar los responsables de la información financiera, económica, social y ambiental en los entes públicos, con el fin de garantizar razonablemente la producción de información contable confiable, relevante y comprensible.

- **OHSAS 18001:1999**, Establece los requisitos para un sistema de gestión de la SST destinados a permitir que una organización controle sus riesgos y mejore su desempeño de la SST. Su objetivo global es apoyar y promover las buenas prácticas en esta materia, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas de la empresa. No establece criterios concretos de desempeño de la SST, ni proporciona especificaciones detalladas para el diseño de un sistema de gestión.

Esta norma pretende ser aplicable a todos los tipos y tamaños de organizaciones y ajustarse a diversas condiciones geográficas, culturales y sociales.

- **ISO 14000**, por la cual se definen los requisitos necesarios para el desarrollo e implementación de un sistema de gestión que asegure la responsabilidad ambiental de la empresa previniendo la contaminación pero considerando las necesidades socioeconómicas de la compañía.

Su adopción no es de carácter obligatorio en las empresas. Sin embargo, la no adopción de esta norma limita a las empresas a competir únicamente en el mercado nacional hasta el momento en que sea el propio gobierno el que obligue a la industria a la adopción de la misma.

- **Ley 1341 de 2009**, Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la

Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.

Esta ley, determina el marco general para la formulación de las políticas públicas que regirán el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, su ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario, así como lo concerniente a la cobertura, la calidad del servicio, la promoción de la inversión en el sector y el desarrollo de estas tecnologías, el uso eficiente de las redes y del espectro radioeléctrico, así como las potestades del Estado en relación con la planeación, la gestión, la administración adecuada y eficiente de los recursos, regulación, control y vigilancia del mismo y facilitando el libre acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la Sociedad de la Información.

4.3 MARCO DE ANTECEDENTES

- **Evaluación de la Calidad del Servicio de las MIPYMES del Sector Comercio en la Ciudad de Buenaventura.**

Es un proyecto realizado en el año 2010 por Estudiantes de la Universidad del Valle Sede Pacífico en la facultad de Ciencias de la Administración, cuyo objetivo principal fue evaluar la calidad del servicio de las Mipymes del sector comercio de la ciudad de Buenaventura; para eso se determinaron los niveles de satisfacción de los clientes, se hizo una medición del nivel de confiabilidad del servicio ofrecido, y posteriormente se formularon recomendaciones para mejorar la calidad del servicio prestado por las Mipymes del sector comercio de la ciudad de Buenaventura.

- **Análisis Sistema de Gestión de la Calidad de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. y Recomendaciones Para la Mejora.**

Proyecto realizado en el año 2010 por Estudiantes de la Universidad del Valle Sede Pacífico en la facultad de Ciencias de la Administración, cuyo objetivo principal fue aplicar conceptos enfocados a sistemas y procesos para recomendar mejoras a la gestión de la calidad de la Sociedad Portuaria Regional de

Buenaventura S.A. donde se hizo un diagnóstico del estado del sistema de gestión de la calidad de la empresa para detectar fortalezas y/o debilidades; también se realizó una caracterización del funcionamiento del sistema de gestión de calidad a través de la estructura de la organización, y por último se analizó el sistema de gestión de calidad mediante el enfoque de sistemas y procesos; evaluando la eficiencia y eficacia de la mejora continua en la entidad.

- **Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en la Agencia de Aduanas Inter Staff S en CS Nivel 1 (Sucursal Buenaventura) Mediante la Aplicación de la Norma ISO 9001:2000.**

Proyecto realizado en el año 2010 por Estudiantes de la Universidad del Valle Sede Pacífico en la facultad de Ciencias de la Administración, cuyo objetivo principal fue Diseñar un sistema de gestión de calidad en la Agencia de Aduanas Inter Staff S Nivel 1, aplicando la norma ISO 9001:2000.

En este proyecto se documentaron los procesos involucrados dentro de la cadena de valor que se relacionaban directamente con el sistema de gestión de calidad y los documentos requeridos por la norma, se diseñó una propuesta de mejoramiento de los procesos de la Agencia de Aduanas, también se realizó la evaluación económica del proyecto de implementación del sistema de gestión de calidad en la Agencia de Aduanas y se definieron los objetivos y políticas de calidad.

- **Diseño de una Herramienta Gerencial Para Evaluar la Calidad del Servicio de la División de Operación Aduanera DIAN.**

Proyecto realizado en el año 2011 por Estudiantes de la Universidad del Valle Sede Pacífico en la facultad de Ciencias de la Administración, cuyo objetivo principal fue Diseñar una herramienta para la división de Gestión de la Operación Aduanera DIAN, que permitiera identificar puntos de control y su proceso con el fin de evaluar el nivel de calidad de los servicios ofrecidos a las Agencias de Aduanas en Buenaventura. Para esto se investigaron los servicios ofrecidos por la división de gestión de la operación aduanera; con base en esto, se identificaron las actividades donde se da un contacto directo con las Agencias de Aduanas y se diseñaron puntos de control que permitieron evaluar el desempeño de los trabajadores y conocer la calidad del servicio prestado a las Agencias de Aduanas.

- **Diseño de un Modelo de Control Interno Contable (MCICO) Armonizado con el Modelo Estándar de Control (MECI) para el Área Administrativa y Financiera de la Contraloría Distrital de Buenaventura.**

Proyecto realizado en el año 2011 por Estudiantes de la Universidad del Valle Sede Pacífico en la facultad de Ciencias de la Administración, cuyo objetivo principal fue Diseñar un Modelo Estándar de Control Interno para el Área Administrativa y Financiera de la Contraloría Distrital de Buenaventura, conforme a la resolución 357 del 23 de julio del 2008 y a las leyes 47 y 87 de 1993, mediante un diagnóstico a los procesos en materia de contabilidad, para que el impacto sea la optimización de los resultados contables, Administrativos y financieros de dicha área.

En este proyecto se realizó un diagnóstico situacional a los procesos del área Administrativa y Financiera de la Contraloría Distrital de Buenaventura, se determinaron sus factores críticos, y se diseñó un modelo que se ajustara a las necesidades específicas del área de la entidad objeto de estudio.

4.4 MARCO TEÓRICO

Diseñar un plan de capacitación para funcionarios de la DIAN Buenaventura acerca de su sistema de gestión de calidad y control interno. Implica el conocimiento de los aspectos generales enmarcados para su Diseño, por lo cual, a continuación se presenta una revisión teórica que permite enmarcar el desarrollo temático y guía de análisis del presente trabajo.

4.4.1 Enfoque de la Teoría De Sistemas. Es un es un esquema metodológico que sirve como guía para la solución de problemas en especial hacia aquellos que surgen en la dirección o administración de un sistema, al existir una discrepancia entre lo que se tiene y lo que se desea, su problemática, sus componentes y su solución.

El enfoque de sistemas son las actividades que determina un objetivo general y la justificación de cada uno de los subsistemas, las medidas de actuación y los estándares en términos del objetivo general, el conjunto complemento de subsistemas y sus planes para un problema específico.

La necesidad del enfoque de sistemas: El razonamiento común para justificar la necesidad del enfoque de sistemas, consiste en señalar que en la actualidad se enfrentan múltiples problemas en la dirección de sistemas cada vez más complejos. Esta complejidad se debe a que los elementos o partes del sistema bajo estudio están íntimamente relacionados ya que el sistema mismo interactúa en el medio ambiente y otros sistemas.¹¹

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Buenaventura, posee un sistema abierto que presenta relaciones de intercambio con el ambiente a través de entradas y salidas de sus procesos. Los sistemas abiertos son eminentemente adaptativos, pues para sobrevivir deben readaptarse constantemente a las condiciones del medio. Mantiene un juego recíproco con las fuerzas del ambiente y la calidad de su estructura se optimiza cuando el conjunto de elementos del sistema se organiza, aproximándose a una operación adaptativa. La adaptación es un proceso continuo de aprendizaje y auto organización.

Este enfoque de sistema tiene una aplicabilidad de análisis, permitiendo identificar con claridad los componentes del sistema de gestión de la calidad de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Buenaventura, además permite ver a la organización como un ente integrado pues está conformado por áreas que se interrelacionan entre sí, a través de la estructura ya definida, de igual manera permite desarrollar la capacidad de detectar con amplitud los procesos de cambio de manera integral, más exactamente a nivel de talento humano de recursos tanto técnicos como financiero y de procesos generados al interior de la empresa

4.4.2 Enfoque de Procesos. El enfoque de procesos consiste en un estilo gerencial orientado al mejoramiento, ya que consulta las ideas de todos los involucrados en el proceso para superar la meta, en un estilo gerencial proactivo y orientado a la previsión.¹²

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del propio sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción. Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza en un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

¹¹ Tesis; Análisis Sistema de Gestión de Calidad de la Sociedad Portuaria Regional de Buenaventura S.A. Universidad del Valle Sede Pacífico, Buenaventura 2010.

¹² “Enfoque basado en procesos” para los sistemas de gestión Documento: ISO/TC 176/SC 2/N 544R2 Diciembre ISO 2003.

- a. La comprensión y el cumplimiento de los requisitos del cliente.
- b. La necesidad de considerar los procesos en términos de valor que aportan.
- c. La obtención de resultados del desempeño y eficacia de los procesos y
- d. La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.¹³

4.4.3 Gestión. La palabra gestión viene del latín *gestiō*, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer, dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación. La noción de gestión, por lo tanto, se extiende hacia el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una compañía o de un negocio.

Es importante subrayar que la gestión, que tiene como objetivo primordial el conseguir aumentar los resultados óptimos de una industria o compañía, depende fundamentalmente de cuatro pilares básicos gracias a los cuales puede conseguir que se cumplan las metas marcadas.

En este sentido, el primero de los citados puntales es lo que se reconoce como **estrategia**. Es decir, el conjunto de líneas y de trazados de los pasos que se deben llevar a cabo, teniendo en cuenta factores como el mercado o el consumidor, para consolidar las acciones y hacerlas efectivas.

El segundo pilar básico es **la cultura** o lo que es lo mismo el grupo de acciones para promover los valores de la empresa en cuestión, para fortalecer la misma, para recompensar los logros alcanzados y para poder realizar las decisiones adecuadas. A todo ello, se une el tercer eje de la gestión: **la estructura**. Bajo este concepto lo que se esconde son las actuaciones para promover la cooperación, para diseñar las formas para compartir el conocimiento y para situar al frente de las iniciativas a las personas mejores calificadas.

El cuarto y último pilar es el de **la ejecución** que consiste en tomar las decisiones adecuadas y oportunas, fomentar la mejora de la productividad y satisfacer las necesidades de los consumidores.¹⁴

¹³ <http://www.gestipolis.com/canales>. [Consultado: 04 noviembre de 2012 4:30 p.m]

4.4.4 Introducción a la calidad. El concepto de calidad ha ido evolucionando a lo largo de los años, desde el control de la calidad donde se promulgaba la inspección al final del proceso para asegurar la calidad de los productos, a un sistema de gestión de la calidad, donde el énfasis está en el enfoque al cliente, la gestión de los procesos, el mejoramiento continuo y el bienestar organizacional.

Las normas ISO 9000 son normas internacionales de Sistemas de la Calidad, aplicadas adecuadamente en una organización ayudan a lograr una mejor calidad en los productos y servicios, reducción en los costos, optimización de los resultados operativos y satisfacción de sus clientes. El término **Calidad** se ha introducido en el mundo de la empresa, industrial, comercial y de servicios. Pero son muchas las empresas que no conocen o confunden el significado de este concepto. Unos lo confunden con un producto de unas cualidades inmejorables. Sin embargo la **Calidad** va más allá de las características de un producto o servicio. Otros la asocian con una acumulación de papeles que no sirven sino para torpedear el trabajo y el desarrollo de las actividades. Sin embargo, la **Calidad**, es algo más que una serie de documentos y papeles para llenar. Y muchos otros identifican **Calidad** con **Control de calidad**, siendo este último sólo una parte que constituyen un **Sistema de Gestión de Calidad**.¹⁵

4.4.5 Historia de la calidad. La historia de la humanidad está directamente ligada con la calidad desde los tiempos más remotos, el hombre al construir sus armas, elaborar sus alimentos y fabricar su vestido observa las características del producto y enseguida procura mejorarlo.

En los vestigios de las antiguas culturas también se hace presente la calidad, ejemplo de ello son las pirámides Egipcias, los frisos de los templos griegos, etc. Sin embargo, la Calidad Total, como concepto, tuvo su origen en Japón donde ahora es una especie de religión que todos quieren practicar.

Durante la edad media surgen mercados con base en el prestigio de la calidad de los productos, se popularizó la costumbre de ponerles marca y con esta práctica se desarrolló el interés de mantener una buena reputación (las sedas de damasco, la porcelana china, etc.) Dado lo artesanal del proceso, la inspección del producto terminado es responsabilidad del productor que es el mismo artesano.

¹⁴ <http://definicion.de/gestion/> [Consultado: 04 noviembre de 2012 3:30 p.m]

¹⁵ Documento del curso realizado por el SENA a los usuarios en Fundamentos de Calidad.

Con el advenimiento de la era industrial esta situación cambió, el taller cedió su lugar a la fábrica de producción masiva, bien fuera de artículos terminados o bien de piezas que iban a ser ensambladas en una etapa posterior de producción.

Como consecuencia de la alta demanda aparejada con el espíritu de mejorar la calidad de los procesos, la función de inspección llega a formar parte vital del proceso productivo y es realizada por el mismo operario (el objeto de la inspección simplemente señalaba los productos que no se ajustaban a los estándares deseados.).

A fines del siglo XIX y durante las tres primeras décadas del siglo XX el objetivo es producción.

Con las aportaciones de Taylor, la función de inspección se separa de la producción; los productos se caracterizan por sus partes o componentes intercambiables, el mercado se vuelve más exigente y todo converge a producir. El cambio en el proceso de producción trajo consigo cambios en la organización de la empresa. Como ya no era el caso de un operario que se dedicara a la elaboración de un artículo, fue necesario introducir en las fábricas procedimientos específicos para atender la calidad de los productos fabricados en forma masiva. Durante la primera guerra mundial, los sistemas de fabricación fueron más complicados, implicando el control de gran número de trabajadores por uno de los capataces de producción; como resultado, aparecieron los primeros inspectores de tiempo completo la cual se denominó como control de calidad por inspección.

Las necesidades de la enorme producción en masa requeridas por la segunda guerra mundial originaron el control estadístico de calidad, esta fue una fase de extensión de la inspección y el logro de una mayor eficiencia en las organizaciones de inspección. A los inspectores se les dio herramientas con implementos estadísticos, tales como muestreo y gráficas de control. Esto fue la contribución más significativa, sin embargo este trabajo permaneció restringido a las áreas de producción y su crecimiento fue relativamente lento.

Las recomendaciones resultantes de las técnicas estadísticas, con frecuencia no podían ser manejadas en las estructuras de toma de decisiones y no abarcaban problemas de calidad verdaderamente grandes como se les prestaban a la gerencia del negocio.

Esta necesidad llevó al control total de la calidad. Solo cuando las empresas empezaron a establecer una estructura operativa y de toma de decisiones para la calidad del producto que fuera lo suficiente eficaz como para tomar acciones adecuadas en los descubrimientos del control de calidad, pudieron obtener resultados tangibles como mejor calidad y menores costos.

Este marco de calidad total hizo posible revisar las decisiones regularmente, en lugar de ocasionalmente, analizar resultados durante el proceso y tomar la acción de control en la fuente de manufactura o de abastecimientos, y, finalmente, detener la producción cuando fuera necesario. Además, proporcionó la estructura en la que las primeras herramientas del control (estadísticas de calidad) pudieron ser reunidas con las otras muchas técnicas adicionales como medición, confiabilidad, equipo de información de la calidad, motivación para la calidad, y otras numerosas técnicas relacionadas ahora con el campo del control moderno de calidad y con el marco general funcional de calidad de un negocio.¹⁶

4.4.5.1 Personajes influyentes en la calidad¹⁷. El concepto de calidad ha tenido aportes importantes de diferentes pensadores que ha permitido su desarrollo y un avance importante en la sociedad a lo largo de la historia como lo son William Edward Deming, matemático, quien revitalizó la industria japonesa; Joseph M. Juran, ingeniero eléctrico, al que se le ha acreditado de igual manera que a Deming parte del éxito de las compañías japonesas; Phillip Crosby, médico sicólogo, vicepresidente de la ITT durante 14 años para el Control de la Calidad; William E. Conway, consultor de calidad y discípulo de Deming; Armand V. Feigenbaum, presidente de la Academia Internacional de la Calidad; Kaoru Ishikawa, ingeniero químico, pionero e ideólogo indiscutible de los éxitos de la industria japonesa en materia de calidad; Kei-ichi Yamaguchi destacado especialista y directivo de la Nippon Steel Corporation.

Para gestionar la calidad es esencial saber ¿qué es la calidad? Estas definiciones es preciso obtenerlas de los estudios realizados por este grupo de hombres de primera línea, que utilizan la Gestión de la Calidad, obteniendo magníficos resultados, sin embargo no se ponen de acuerdo en qué es calidad, por lo cual es

¹⁶ Material recopilado por la DGEE para el Comité Institucional de Calidad.

¹⁷ Tesis de Diseño de Sistema de Gestión de la Calidad en el Centro Santa María mediante la aplicación de la norma ISO 9001: 2000.

preciso estudiarlas para definir qué es calidad para cada uno de nosotros y cómo es preciso definir la calidad en cada país. Al revisar sus definiciones de calidad, se encuentra que:

Deming [1986] la define como un "predecible grado de uniformidad, a bajo costo y útil para el mercado". Lo cual es lógico teniendo en cuenta que es matemático y tratará siempre de cerrar las tolerancias de los procesos buscando una mayor uniformidad del proceso.

Juran [1974]; [1983] Plantea como definición de calidad "aptitud para el uso o propósito". Más tarde **Juran [1993]** aporta ya no una sino dos definiciones de calidad, una que se refiere al producto "Calidad es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y en consecuencia hacen satisfactorio el producto" que coincide con la anterior en su conclusión y otra que se refiere a la organización "la calidad consiste en no tener deficiencias". No hay la menor duda de que para obtener calidad es preciso tener una organización que trabaje con calidad.

Crosby [1979]; [1987] Su definición de calidad es "Conformidad a los requerimientos", y añade que sólo puede ser medida por el costo de la no conformidad. Esta definición de está limitada ya que depende de los requerimientos que se hayan considerado, si son los de los clientes o los de los productores, por lo que: Crosby (1994) puntualiza que calidad es "entregar a los clientes y a nuestros compañeros de trabajo productos y servicios sin defectos y hacerlo a tiempo". En este caso, considera dos tipos de clientes los internos y externos e involucra en la definición su filosofía de producir con cero defectos.

Conway [1988]; plantea que la calidad se alcanza al "desarrollar la fabricación, administración y distribución a bajo costo de productos y servicios que el cliente quiera o necesite". Este autor en su definición hace referencia a la necesidad de observar la calidad del trabajo y desarrollar un sistema adecuado para obtenerla.

Feigenbaum [1971] define la calidad como "la resultante de una combinación de características de ingeniería y de fabricación determinantes del grado de satisfacción que el producto proporcione al consumidor durante su uso", más tarde **Feigenbaum [1996][1997]** plantea que calidad es "un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la gestión de los distintos grupos de la organización para proporcionar productos y servicios a niveles que permitan la satisfacción del cliente".

Ishikawa [1988] manifiesta que "calidad es aquella que cumple los requisitos de los consumidores " e incluye el costo entre estos requisitos.

Yamaguchi [1989] es "el conjunto de propiedades o características que definen su aptitud para satisfacer necesidades establecidas". ¹⁸

4.4.6 Que es la NTCGP 1000¹⁹. Es el Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Tiene como propósito mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios. Cumplimiento Voluntario.

4.4.6.1 Historia de la NTCGP 1000.El sector público colombiano no es ajeno a esta necesidad. Para responder a las exigencias se emiten una serie de normas y directrices para lograr implementar los Sistemas de Gestión de Calidad.

Para poder implementar un Sistema de Gestión de Calidad al interior de la Administración Pública, se rige bajo los parámetros del Decreto 4110 del 9 de diciembre de 2004, por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad en los organismos y entidades estatales. Este Decreto también determina que el establecimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad estatal y de los jefes de cada una de las dependencias, así como de los funcionarios de los organismos estatales.

Dicha norma es adoptada de manera obligatoria. Otros países como México o España cuentan con distintas herramientas para examinar su gestión como por ejemplo talleres, tal es el caso de México que posee talleres de acueducto internacional para sectores como salud, educación y gobiernos locales o, marcos para su mejora como sucede en España quienes cuentan con un marco para la mejora de calidad establecido por Decreto.

¹⁸Tesis de Diseño de Sistema de Gestión de la Calidad en el Centro Santa María mediante la aplicación de la norma ISO 9001: 2000.

¹⁹<http://www.actiweb.es/gestionpublica2010/historia.html>. [Consultado: 15 octubre de 2012 10:30 a.m.]

Sin embargo Colombia gracias a la Ley 872 de 2003 establece que en la reglamentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, es decir el Control Interno, el Gobierno Nacional expedirá en un plazo no mayor a un año su vigencia.

Por otro lado, La Ley 872 de 2003 fue asumida por El DAFP o Departamento Administrativo de la Función Pública, entidad que con miras a expedir la NTCGP 1000:2004 efectuó la suscripción de un convenio con ICONTEC en razón de ser el organismo del Gobierno en dicha materia.

La estructura de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000, es la misma de la Norma Internacional ISO 9001 pero distinta en razón de que el Estado no considero conveniente adoptar la una norma privada como lo es la ISO 9001.

La Norma NTCGP 1000:2004 es importante para la actividad del CONTROL INTERNO en la medida que agrega valor a la gestión de las organizaciones públicas, pues está invitada a proporcionar los parámetros por medio de los cuales el Estado fortalece una legitimidad y a su vez las organizaciones logran imprimir una mayor credibilidad en sus fines. La norma además busca el nacimiento de productos relacionados con lo que buscan y necesitan los ciudadanos.

4.4.7 Que es el MECI. Es el Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Tiene como propósito mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de los usuarios. Cumplimiento Voluntario.

4.4.7.1 Historia del MECI. Luego de un diagnóstico y de un trabajo arduo de investigación de casi 3 años realizado por la Agencia de Cooperación Internacional USAID y su operador en Colombia Casals y asociados y la Universidad Eafit, sometieron a consideración del Departamento Administrativo de la Función Pública un modelo de control interno estandarizado para ser implementado en Colombia con la intención de que el sistema de control interno cumpliera sus objetivos de estandarizar la manera sobre cómo controlar diferentes actuaciones de los servidores públicos, la ejecución de los procesos y el ejercicio del autocontrol.

Es así como a través del Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005, el señor Presidente de la República adoptó para el Estado Colombiano un Modelo Estándar de Control Interno que tiene como finalidad proporcionar una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación de las entidades del Estado, para orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y su contribución a los fines esenciales del Estado.

El MECI 1000: 2005 introduce elementos de gestión modernos basados en estándares internacionales de control interno de probada validez como son COSO, COCO, CADBURY y COBIT; por lo tanto determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Control Interno en las entidades y agentes obligados conforme al artículo 5º de la ley 87 de 1993.

El 27 de mayo de 2005, mediante circular No.02 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, se informa a los Representantes Legales, Jefes de Oficina de Control Interno, Auditores Interno, Asesores o quienes hagan sus veces en las entidades y organismos públicos del orden nacional y territorial, la normatividad que da vida al modelo MECI 1000:2005.

El 27 de septiembre del 2005, se emitieron las circulares 03, 04 y 05 que establecieron los lineamientos generales para la implementación del modelo estándar de control interno para el estado colombiano – MECI 1000:2005;

determinaron líneas para la evaluación institucional por dependencias en cumplimiento de la ley 909 de 2004 y recordaron la función de verificación de las acciones de prevención o mejoramiento respecto de la defensa y protección de los derechos humanos por parte de los servidores públicos, respectivamente.²⁰

4.4.8 Referencia histórica del control interno en Colombia²¹. El desarrollo del control interno en Colombia siempre ha tenido importancia en la administración pública. Algunos datos históricos confirman esta aseveración: La Real Audiencia de Santa Fe de Bogotá (S.XVI) tuvo como finalidad mejorar la administración, controlar los territorios y crear los Tribunales de Cuentas que eran como las Contralorías regionales en los Virreinos, Capitanías y Presidencias. En octubre 23 de 1819 se expide la “Ley Principal Contra Los Empleados De Hacienda” A finales del siglo XVII aparecen las Oficinas de Contabilidad con las cuales consolidan el Control Fiscal. En 1866 con la ley 68 aparece la Corte de Cuentas quien sustituye a la oficina asesora de control interno de gestión 2003 de la alcaldía de Tunja.

Oficina General de Cuentas y se dan atribuciones para crear las Contadurías Regionales de Hacienda. En 1919 se crea el Tribunal Superior de Cuentas que protege el buen manejo del presupuesto y garantiza el empleo adecuado de los recursos de inversión. El Departamento de Contraloría como ente autónomo e independiente que busca el control técnico sin influencia política, se crea con la ley 43 de 1923.

En 1945 mediante Acto Legislativo número 1, se le dio a la Contraloría el carácter de Auditoría Contable con función fiscalizadora sobre el manejo del Tesoro Público.

En 1958, se reglamentó la Oficina Nacional de Contadores y se introdujo la figura fiscal de contador.

En 1975 se expide la ley 20 con la cual se extiende el control fiscal de la Contraloría a los establecimientos públicos y empresas industriales y comerciales del Estado.

²⁰ <http://www.actiweb.es/gestionpublica2010/historia.html>. [Consultado: 10 octubre de 2012 4:30 p.m]

²¹ www.tunja.gov.co, oficina asesora de control interno de gestión 2003 de la alcaldía de Tunja. [Consultado: 10 octubre de 2012 4:30 p.m]

Con el Decreto Ley 222 de 1983, se mantiene el control posterior en la contratación administrativa.

En la Constitución de 1991, los artículos 209 y 269 establecen que la administración pública en todas las entidades estatales deberá ejecutar métodos y procedimientos de control interno, así como el diseño y organización de sistemas de evaluación de gestión y resultados de la administración pública.

El artículo 267 de la constitución política le asigna a las contralorías la finalidad de vigilar y evaluar la gestión fiscal del Estado y de los particulares o entidades que manejan fondos o bienes de la Nación.

A través de las leyes 42, 80 y 87 de 1993, se dota a los organismos y entidades del Estado lineamientos claros sobre implementación y desarrollo del Sistema de Control Interno, generando un mecanismo para evaluar la calidad, el nivel de confianza, la evaluación del impacto del modelo estándar de control interno (MECI) como herramienta de gestión para algunas entidades públicas de la ciudad de Palmira eficiencia y la eficacia del Sistema de Control Interno del Estado, como también cambiando su concepción de mecanismo de inspección, vigilancia y sanción al de instrumento gerencial.

En la lucha contra la corrupción (1995) se articula el control social ejercido a través de las quejas y reclamos de los usuarios de la administración y el Control Interno asignándole a las Oficinas de Control Interno el deber de vigilar y atender adecuadamente las solicitudes de los ciudadanos.

La normatividad sobre control interno a partir del año 2001 dio mayor contenido técnico con el fin de proporcionar el desarrollo de estrategias institucionales para la implementación integral del Sistema de Control Interno.

El 27 de noviembre de 2001 se reglamenta la rendición de cuentas y determina a las entidades obligadas anexar a la cuenta fiscal el informe sobre el Sistema de Control Interno y el contenido del mismo.

En 2002 se expide la ley 734 “Nuevo Código Disciplinario Único”, en el que se contempla como deber de todos los servidores públicos adoptar el Sistema de Control Interno y función independiente de auditoría interna.

En diciembre de 2003 se expide la ley 872 la cual crea el Sistema de Gestión de la Calidad como herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social.

El Decreto 1599 de 2005, Colombia adopta el Modelo Estándar de Control Interno “MECI” en donde se introducen elementos de gestión modernos basados en estándares internacionales de control interno de probada validez y determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Control Interno en las entidades obligadas.

En la Presentación de estos sucesos históricos se observa el avance que han tenido los Sistemas de control interno en Colombia. Se nota que el estado a través del tiempo ha implementado controles para disminuir la corrupción y permitir introducir al servidor y al ciudadano en una cultura gerencial de transparencia y eficiencia donde las instituciones públicas cumplan su función en beneficio general y no particular.

4.5 MARCO CONCEPTUAL

Acción correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa o causas de una no conformidad u otra situación indeseable.

Acción preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la causa o causas de una no conformidad potencial indeseable.

Auditoria Interna de Calidad: Procedimiento a través del cual se verifica que las actividades desarrolladas y los resultados obtenidos estén de acuerdo con las disposiciones planificadas en el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, reglamentado a través de la orden administrativa 0001 de 2010.

Autocontrol: Es la capacidad de cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos 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: Corresponde al conjunto de elementos de control que al presentarse una actuación coordinada entre las diferentes áreas de la organización, permite medir la efectividad de los controles en los procesos y los resultados de la gestión, para adoptar las medidas correctivas a que haya lugar.

Autogestión: Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus Reglamentos (MECI 1000:2005).

Autorregulación: Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia de la actuación pública.

Calidad: La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Capacitación: Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal. Concretamente, la capacitación: busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado con metas bien definidas.

Ciclo PHVA

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como:

- **Actuar**

Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

- **Verificar**

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

- **Planificar**

Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la DIAN.

- **Hacer**

Implementar los procesos.

La metodología conocida como “Planificar-Hacer-Verificar- Actuar” (PHVA) puede aplicarse a todos los procesos.

Con la integración de los mencionados sistemas, la DIAN ha implementado el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, buscando el incremento de la satisfacción de los clientes, demás partes interesadas y la mejora en el desempeño de la entidad conforme con su razón de ser, circunstancia que debe ser la principal motivación de la implementación y mantenimiento del SGCCI.

Control Interno: Se entiende como el proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: Efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

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

Evaluación Independiente: Comprende el conjunto de elementos de control que le permite a la Entidad examinar en forma independiente el Sistema de Control Interno, la gestión y los resultados obtenidos, por parte de la Oficina de Control Interno.

Manual de calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Objetivos de calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la Calidad.

Planes de Mejoramiento: Elementos de control mediante los cuales se consolidan todas las acciones de mejoramiento resultantes de las desviaciones encontradas durante la ejecución de los procesos de Autoevaluación y Evaluación Independiente, incluye también las observaciones formuladas por los Órganos de Control relacionados con los procesos examinados.

El proceso de evaluación se constituye en una herramienta para el control y seguimiento por parte de la organización, los clientes y partes interesadas, por tanto los resultados deben ser ampliamente y permanentemente divulgados por los medios y canales disponibles con el fin de que sean conocidos por todos.

Políticas de calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Procesos de Apoyo: Incluyen aquellos que proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación.

Procesos Estratégicos: Incluyen los relacionados al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos de Evaluación: Incluyen aquellos necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y misionales.

Procesos Misionales: Incluyen todos aquellos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento del objeto social o razón de ser.

Producto o Servicio no Conforme: Procedimiento que permite a la Entidad identificar, controlar y tratar los productos y/o servicios que no cumplen con los requisitos establecidos por la ley, reglamentado a través de la orden administrativa 0003 de 2008 o la que se encuentre vigente.

Sistema de gestión de la calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

5. ASPECTOS METODOLÓGICOS

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Considerando las características descritas en el marco teórico y la evaluación del sistema de gestión de la calidad y control Interno de la DIAN Buenaventura, se consideró para el diseño del plan de capacitación; la investigación cualitativa y cuantitativa, el cual se combinó con el método de estudio descriptivo.

5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Teniendo en cuenta que se tiene una descripción general de la normatividad existente relacionado con el sistema de gestión de calidad y control interno de la DIAN, se tuvo en cuenta una investigación cualitativa que consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. A su vez cuantitativa de carácter evaluativa, utilizando como método la investigación descriptiva, porque se propone identificar elementos y características del problema de investigación, adicionalmente se pretende hacer una caracterización y presentación de hechos o situaciones del tema objeto de estudio.

5.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el diseño del plan de Capacitación para los funcionarios DIAN Buenaventura acerca del sistema de gestión de calidad y control interno de la entidad, se utilizaron técnicas de recolección de datos primarias, que son aquellas que proveen un testimonio o evidencia directa sobre el tema de investigación, estas ofrecen un punto de vista desde adentro del evento en particular o periodo de tiempo que se está estudiando; por lo que se utilizó un cuestionario ya que se pueden aplicar colectivamente y proporcionan una visión global del problema a investigar.

También se utilizó fuentes de recolección de datos secundarias que son todos los documentos que proveen información cualitativa sobre el comportamiento del

sistema de gestión de calidad de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Buenaventura como textos físicos y electrónicos, documentos y revistas.

5.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para el diseño del plan de capacitación para los funcionarios de la DIAN Buenaventura, realizó un muestreo aleatorio simple; ya que en la entidad es muy difícil encuestar a los 169 funcionarios que tiene esta seccional, por la alta rotación de personal que se presenta debido a encargos, licencias, permisos y traslados. A continuación se muestra el proceso para determinar la muestra objeto de investigación:

N: Tamaño de la población e: error máximo permitido
1- α : Nivel de confianza p: proporción a estimar
Z: Factor probabilístico nivel de confianza

N: 169 funcionarios Nivel confianza: 95%
P: 50% Z: 1.96
Q: 50% e: 5%

$n: \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{N-1 \cdot e^2 + Z^2 \times p \times q}$	$n: \frac{1.96^2 \times 169 \times 0.50 \times 0.50}{168 \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$ $n: 118 \text{ encuestas}$
---	---

El muestreo nos arrojó un total de 118 encuestas a realizar pero por mayor seguridad se decidió redondear esta muestra a un total de 120. Cabe resaltar que en la dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Buenaventura, se encuentra una parte de los trabajadores en las instalaciones de la entidad y otra parte está en la Sociedad Portuaria Regional Buenaventura y el Terminal Marítimo de contenedores de Buenaventura (TCBUEN).

De los cuales se encuestaron a 90 empleados que laboran en las instalaciones de la entidad y 40 empleados del área operativa.

6. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

6.1 ANÁLISIS DEL ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTCGP 1000:2009 Y EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO ADOPTADO POR LA DIAN.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN, adopta y define su Sistema De Gestión de Calidad y control interno mediante la resolución 01131 de diciembre de 2008; en la cual se establece la forma en que la entidad debe alinear sus esfuerzos para el logro de los fines establecidos en su misión y visión, asegurando la coherencia entre las acciones que desarrolla y la política de la alta dirección, garantizando de esta manera el crecimiento e integración del capital humano, la eficiencia operacional y las relaciones con el entorno.

En este orden de ideas para realizar el análisis del estado de cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad y control interno de la DIAN se hizo indispensable hacer un paralelo entre de la norma NTCGP 1000:2009 y la Norma Técnica Corporativa de la entidad que muestra cómo está estructurado el sistema de gestión de calidad y control interno de la entidad como se ilustra a continuación:

Cuadro 1. Paralelo NTCGP1000:2009 (CONTENIDO) y NORMA TECNICA CORPORATIVA DIAN

NTCGP1000:2009 (CONTENIDO)	NORMA TECNICA CORPORATIVA DIAN (CONTENIDO)
1. INTRODUCCIÓN	1. INTRODUCCIÓN
1.1 GENERALIDADES	1.1 GENERALIDADES
1.2 PRINCIPIOS DE LA GESTION DE CALIDAD PARA LA RAMA EJECUTIVA DEL PODER PÚBLICO Y OTRAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS.	1.2 PRINCIPIOS RESCTORES DEL SGCCI
1.3. COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTION DE CONTROL, NORMAS POLITICAS.	1.3 COMPATIBILIDAD CON OTROS SISTEMAS DE GESTION

Continuación. Cuadro 1.

NTCGP1000:2009 (CONTENIDO)	NORMA TECNICA CORPORATIVA DIAN (CONTENIDO)
1.4 ACLARACIONESB RELATIVAS A LA PRIMERA ACTUALIZACION DE LA NTCGP.	1.4 CONSOLIDACION DEL DOCUMENTO MARCO PARA SGCCI
2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.	2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL SGCCI
2.1 OBJETO	2.1 OBJETO
2.2 APLICACIÓN	2.2 CAMPO DE APLICACIÓN
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	3. GLOSARIO DE TERMINOS Y DEFINICIONES
4. SITEMA DE GESTION DE CALIDAD	4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO
4.1 REQUISITOS GENERALES	4.1 REQUISISTOS GENERALES
4.2 GESTION DOCUMENTAL	4.2 GESTION DOCUMENTAL
	4.2.1 GENERALIDADES.
	4.2.2 MANUAL DE GESTION DE LA DIAN
	4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS.
	4.2.4 CONTROL DE REGISTROS
5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION	5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	5.2 ENFOQUE AL CLIENTE
5.3 POLITICA DE CALIDAD	5.3 POLITICA DE CALIDAD
5.4 PLANIFICACION	5.4 PLANIFICACION
	5.4.1 OBJETIVOS DE GESTION
	5.4.2 PLANIFICACION DEL SGCCI
	5.4.3 ADMINISTRACION DEL RIESGO
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDA Y COMUNICACIÓN	5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDA Y COMUNICACIÓN

Continuación. cuadro 1

NTCGP1000:2009 (CONTENIDO)	NORMA TECNICA CORPORATIVA DIAN (CONTENIDO)
5.6 REVISION POR LA DIRECCION	5.6 REVISION POR LA DIRECCION
	5.6.1 GENERALIDADES.
	5.6.2 REVISION PARA LA REVISION
	5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISION
6 GESTION DE LOS RECURSOS	6 GESTION DE LOS RECURSOS
6.1 PROVISION DE RECURSOS	6.1 PROVISION DE RECURSOS
6.2 TALENTO HUMANO	6.2 TALENTO HUMANO
	6.2.1 GENERALIDADES
	6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACION.
6.3 INFRAESTRUCTURA	6.3 INFRAESTRUCTURA
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	6.4 MEDIOS DE COMUNICACIÓN
	6.5 AMBIENTE DE TRABAJO
	6.6 ALIANZAS INTERINSTITUCIONAL
7 REALIZACION DE PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO	7 REALIZACION DE PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO
7.1 PLANIFICACION DE REALIZACION DEL PRODUCTO O PRESTACION DEL SERVICIO	7.1 PLANIFICACION DE REALIZACION DEL PRODUCTO
7.2 PROCESOS REALACIONADOS CON EL CLIENTES	7.2 PROCESOS REALACIONADOS CON EL CLIENTES
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	7.3 DISEÑO Y DESARROLLO
	7.3.1 PLANIFICACION DEL DISEÑO Y DESARROLLO
	7.3.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO
	7.3.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO
	7.3.4 REVISION DEL DISEÑO Y DESARROLLO
	7.3.5 VERIFICACION DEL DISEÑO Y DESARROLLO
	7.3.6 VALIDACION DEL DISEÑO Y DESARROLLO
	7.3.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Continuación. Cuadro 1.

NTCGP1000:2009 (CONTENIDO)	NORMA TECNICA CORPORATIVA DIAN (CONTENIDO)
7.4 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS	7.4 ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS
	7.4.1 PROCESO DE ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS
	7.4.2 INFORMACION PARA LA ADQUISICION DE BIENES Y SERVICIOS
	7.4.3 VERIFICACION D LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS ADQUIRIDOS
7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO	7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO
	7.5.1 CONTROL DE PRODUCCION Y DE PRESTACION DEL SERVICIO
	7.5.2 VALIDACION DE LOS PROCESOS DE PRESTACION DEL SERVICIO
	7.5.3 IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD DE OS PRODUCTOS O SERVICIOS
	7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE
	7.5.5 PRESERVACION DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO
7.6 CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION	7.6 CONTROL DE EQUIPOS DE MONITOREO, CALIBRACION Y MEDICION.
8. MEDICION ANALISI Y MEJORA	8. MEDICION ANALISI Y MEJORA
8.1 GENERALIDADES	8.1 GENERALIDADES
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION	8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION
	8.2.1 SATISFACION DEL CLIENTE
	8.2.2 AUTOEVALUACION
	8.2.3 EVALUACION PENDIENTE
	8.2.4 AUDITORIA INTERNA
	8.2.5 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS
	8.2.6 SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PRODUCTO O SERVICIO.

Continuación. Cuadro 1.

NTCGP1000:2009 (CONTENIDO)	NORMA TECNICA CORPORATIVA DIAN (CONTENIDO)
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	8.3 CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME
8.4 ANALISIS DE DATOS	8.4 ANALISIS DE DATOS
8.5 MEJORA	8.5 MEJORA 8.5.1 MEJORA CONTINUA 8.5.1.1 PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL. 8.5.1.2 PLANES DE MEJORA POR PROCESOS 8.5.1.3 PLANES DE MEJORA INDIVIDUAL
8.5.2 ACCION CORRECTIVA	
8.5.3 ACCION PREVENTIVA	

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en el cuadro anterior; la DIAN adoptó su sistema de gestión de calidad, de acuerdo a los ocho (8) capítulos de la norma NTCGP1000:2009 e incluso en alguno de ellos, agrego literales de acuerdo a la complejidad de su estructura y sus procesos. También se puede observar que a partir del capítulo 4 es donde se empieza a desarrollar concretamente lo concerniente al sistema de gestión de calidad, debido a que los tres (3) primeros capítulos hacen referencia a generalidades del por qué la entidades públicas lo deben aplicar y algunos términos que definen un sistema de gestión de calidad.

Por tal razón a continuación se muestra el consolidado de evidencias con las cuales la DIAN le da cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma NTCGP 1000:2009 a partir del capítulo 4 y el Modelo Estándar de Control Interno-MECI

Cuadro 2. Consolidado de evidencias del Cumplimiento de los requisitos de la NTCGP 1000.

Capitulo NTCGP 1000	Numeral NTCGP 1000:2004		Literal NTCGP 1000:2004	Entregable	Evidencia	Cumplimiento	
						Si	No
Sistema de gestión de calidad	4.1	Requisitos Generales	Requisitos Generales	Mapa de Procesos	Resolución 02547 de 2010 por la cual se modifica el artículo 6 de la resolución 10621 de octubre 31 de 2008 (Adopta el mapa de procesos en su versión 4) Matriz de interrelación de procesos	X	
	4.2.1	Gestión documental	Generalidades	Política de Calidad	Resolución 6053 de 2010 "por la cual se actualiza el Manual de Calidad de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y se adiciona el artículo 3 de la resolución 1228 de 2008 " Resolución 012621 de 2008 " por medio del cual se adopta el Código de Ética, los valores institucionales y el Mapa de procesos de la DIAN" anexo código de Buen gobierno Numeral 3.1.2)	x	
				Objetivos de Calidad	Resolución 6053 de 2010 "por la cual se actualiza el Manual de Calidad de la unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y se adiciona el artículo 3 de la resolución 1228 de 2008"	x	

Continuación. Cuadro 2

Capítulo NTCGP 1000	Numeral NTCGP 1000:2004		Literal NTCGP 1000:2004	Entregable	Evidencia	Cumplimiento	
						SI	NO
	4.2.1	Gestión documental	Generalidades	Manual de Calidad	Resolución 6053 de 2010 “por la cual se actualiza el Manual de Calidad de la unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y se adiciona el artículo 3 de la resolución 1228 de 2008	x	
				Objetivos de Calidad	Resolución 6053 de 2010 “por la cual se actualiza el Manual de Calidad de la unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y se adiciona el artículo 3 de la resolución 1228 de 2008”	x	
				Mapa de Procesos	Resolución 02547 de 2010 por la cual se modifica el artículo 6 de la resolución 10621 de octubre 31 de 2008 (adopta el mapa de procesos en su versión 4)	x	
				Control de Documentos	Orden administrativa 002 de 2009 “por medio de la cual se desarrolla el procedimiento para definir y/o modificar procedimientos dentro de procesos de la DIAN”	x	

Continuación. Cuadro 2

Capítulo NTCGP 1000	Numeral NTCGP 1000:2004		Literal NTCGP 1000:2004	Entregable	Evidencia	Cumplimiento	
						SI	NO
Sistema de gestión de calidad	4.2.1	Gestión documental	Generalidades	Control de Registro	Resolución 1910 de 1999 “por medio de la cual se adoptan las Tablas de Retención Documental para la DIAN”,	X	
					Resolución 3448 de 1999 “por la cual se adoptan las normas generales para la administración de los archivos para la DIAN”		
					Resolución 3630 de 1999 “por la cual se adopta el Reglamento de Archivos para la DIAN”		
					Orden Administrativa 0004 de 2000 “por la cual se fija el procedimiento para el trámite de las notificaciones de los actos Administrativo proferidos por la DIAN”		
					Orden Administrativo 0005 de 2000 “por la cual se establecen normas generales para la organización y administración de los archivos centrales de la DIAN”		
					Orden Administrativa 0006 de 2000 2 por la cual se establecen las normas para la elaboración de correspondencia en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales” Orden Administrativas 0003 de 2004 “por la cual se fija el procedimiento para el trámite de la correspondencia DIAN.		

Continuación. Cuadro 2

Capítulo NTCGP 1000	Numeral NTCGP 1000:2004		Literal NTCGP 1000:2004	Entregable	Evidencia	Cumplimiento	
						SI	NO
Sistema de gestión de calidad	4.2.1	Gestión documental	Generalidades	Auditorías internas de Calidad	Orden administrativa 0000001 de 2010 “por lo cual se desarrolla el procedimiento de auditorías internas de calidad al sistema de gestión de calidad y control interno ” Guías para la realización de auditorías internas de calidad 2010 Programa auditorías internas de Calidad 2010 Plan de auditorías Lista de verificación Cronograma equipo auditor	X	
				Control de producto no conforme	Guía para la identificación, tratamiento y control del producto y/o servicios no conforme v2	X	
				Listado Maestro de documentos	Listado Maestro de documentos	x	
	4.2.2		Manual de Calidad	Manual de Calidad	Resolución 6053 de 2010 “por la cual se actualiza el manual de calidad de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y se adiciona el artículo 3 de la resolución 1228 de 2008”	X	
	4.2.3		Control de los documentos	Procedimientos para el control de los documentos	Orden Administrativa 002 de 2009 , “ por medio del cual se desarrolla el procedimiento para definir y/o modificar procedimientos dentro de los procesos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, junto con los documentos soporte de los mismos	X	

Continuación. Cuadro 2

Capítulo NTCGP 1000	Numeral NTCGP 1000:2004		Literal NTCGP 1000:2004	Entregable	Evidencia	cumplimiento	
						si	No
Sistema de gestión de calidad	4.2.4		Control de registros	Procedimiento para el control de registro en la DIAN	Resolución 1910 de 1999 “por medio de la cual se adopta las Tablas de Retención Documental para la DIAN”,		
					Resolución 3448 de 1999 “por la cual se adopta las normas generales para La administración de los archivos de la DIAN” y resolución 3630 de 1999 “por la cual se adopta el reglamento de archivos para la DIAN”	x	
					Orden administrativa 0004 de 2000 “por la cual se fija el procedimiento para el trámite de las notificaciones de los actos administrativos de la DIAN”	x	
					Orden administrativa 0005 de 2000 “por la cual se establecen normas generales para la organización y administración de los archivos centrales en la DIAN”	x	
					Orden administrativa 0006 de 2000 “por la cual se establecen las normas para la elaboración de correspondencia en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales”	x	
					Orden administrativa 0003 de 2000 “por la cual se fija el procedimiento para el trámite de la correspondencia en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales”	x	

Continuación: Cuadro 2

Capitulo NTCGP 1000	Numeral NTCGP 1000:2004		Literal NTCGP 1000:2004	Entregable	Evidencia	Cumplimiento	
						si	No
Responsabilidad de la dirección	5.1	Responsabilidad de la dirección	Compromiso de la dirección	Adopción del Sistema de Gestión de Calidad y Control interno	Resolución 1131 de 2008 “ por la cual se adopta y define el sistema de Gestión de Calidad y Control Interno en la Unidad Administrativa Especial DIAN”	X	
	5.2	Enfoque al cliente	Enfoque el cliente	Identificación clientes, productos, partes interesadas, socios de valor de la entidad	Identificación clientes, productos, partes interesadas, socios de valor de la entidad	X	
	5.3	Política de calidad	Política de calidad	Política de calidad	Resolución 6053 de 2010 “ por la cual se actualiza el Manual de Calidad de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y se adiciona el artículo 3 de la Resolución 1228 de 2008” resolución 10621 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 de la DIAN”	X	
	5.4.1	Planificación de la realización del producto	Objetivos de Calidad	Objetivos de Calidad	Resolución 6053 de 2010 “ por la cual se actualiza el Manual de Calidad de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y se adiciona el artículo 3 de la Resolución 1228 de 2008”	X	
	5.4.2		Planificación del sistema de gestión de calidad y control interno	Plan estratégico	Plan estratégico 2006-2006	x	
				Direccionalmi ento Estratégico 2010	Direccionamiento Estratégico 2010		
		Planes, proyectos y programas		Planes operativos 2010 Nivel Central y Direcciones Seccionales			

Continuación: Cuadro 2

Capitulo NTCGP 1000	Numeral NTCGP 1000:2004		Literal NTCGP 1000:2004	Entregable	Evidencia	Cumplimiento	
						si	No
Responsabilidad de la dirección	5.1	Responsabilidad de la dirección	Compromiso de la dirección	Adopción del Sistema de Gestión de Calidad y Control interno	Resolución 1131 de 2008 “ por la cual se adopta y define el sistema de Gestión de Calidad y Control Interno en la Unidad Administrativa Especial DIAN”	X	
	5.2	Enfoque al cliente	Enfoque el cliente	Identificación clientes, productos, partes interesadas, socios de valor de la entidad	Identificación clientes, productos, partes interesadas, socios de valor de la entidad	X	
	5.3	Política de calidad	Política de calidad	Política de calidad	Resolución 6053 de 2010 “ por la cual se actualiza el Manual de Calidad de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y se adiciona el artículo 3 de la Resolución 1228 de 2008” resolución 10621 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 de la DIAN”	X	
	5.4.1	Planificación de la realización del producto	Objetivos de Calidad	Objetivos de Calidad	Resolución 6053 de 2010 “ por la cual se actualiza el Manual de Calidad de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y se adiciona el artículo 3 de la Resolución 1228 de 2008”	X	
	5.4.2		Planificación del sistema de gestión de calidad y control interno	Plan estratégico	Plan estratégico 2006-2006	x	
				Direcciona-mi ento Estratégico 2010	Direccionamiento Estratégico 2010		
		Planes, proyectos y programas		Planes operativos 2010 Nivel Central y Direcciones Seccionales			

Continuación. Cuadro 2

Capítulo NTCGP 1000	Numeral NTCGP 1000:2004		Literal NTCGP 1000:2004	Entregable	Evidencia	cumplimiento	
						si	No
Gestión de los recursos	6.	Gestión de los recursos	6.1 Provisión de recursos	Planes, proyectos y programas	Planes Operativos 2010 Nivel Central y Direcciones Seccionales Presupuesto de Funcionamiento Presupuesto de Inversión	x	
	6.2.1	Talento humano	Generalidades	Manual de funciones.	Memorando 0000148 de marzo 8 de 2010 Lineamientos para la comunicación de funciones del Rol Transversal Genérico Resolución 4791 de 2010 "Por la cual se modifica parcialmente el Manual Específico de Funciones y Perfil del Rol de los empleos de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales"	x	
	6.2.2		Competencia, toma de conciencia y formación	Inducción	Memorando 0000190 de 2010 Lineamientos para la ejecución del Proyecto "Diseño e Implementación de Metodologías e Instrumentos para el Desarrollo de las Competencias Laborales Institucionales, Gerenciales y Técnicas y de los Procesos de Inducción y Reinducción de los Empleados Públicos de la Dian".	x	
				Reinducción			
				Evaluación de Competencias Gerenciales			
	6.3	Infraestructura (instalaciones)	Infraestructura (instalaciones)	Mantenimiento de la infraestructura Física (Bienes inmuebles y equipos) y de la infraestructura tecnológica	Programas de mantenimiento de la infraestructura Física (Bienes inmuebles y equipos) Presupuesto Infraestructura Física y Tecnológica	x	
					Programas de mantenimiento de la infraestructura tecnológica	x	
					Matriz de Administración de Sistemas de Información	x	
	6.4	Ambiente de trabajo	Ambiente de Trabajo	Política operacional	Lineamientos operacionales descritos en la hoja 6 del formato 1146 para los procedimientos de Calidad de Vida Laboral y Administración de la Seguridad Social	x	
				Plan de salud Ocupacional	Memorando 0000081 de 2010 Lineamientos para la Ejecución del Programa de Seguridad Social y Calidad de Vida Laboral año 2010 Resolución N° 014234 de 2009 "Por la cual se Adopta el Plan institucional de Gestión Ambiental en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales".	x	

Continuación. Cuadro 2

Capítulo NTCGP 1000	Numeral NTCGP 1000:2004		Literal NTCGP 1000:2004	Entregable	Evidencia	cumplimiento	
						si	no
Gestión de los recursos	6.	Gestión de los recursos	6.1 Provisión de recursos	Planes, proyectos y programas	Planes Operativos 2010 Nivel Central y Direcciones Seccionales Presupuesto de Funcionamiento Presupuesto de Inversión	X	
	6.2.1	Talento humano	Generalidades	Manual de funciones.	Memorando 0000148 de marzo 8 de 2010 Lineamientos para la comunicación de funciones del Rol Transversal Genérico Resolución 4791 de 2010 "Por la cual se modifica parcialmente el Manual Específico de Funciones y Perfil del Rol de los empleos de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales"	X	
	6.2.2		Competencia, toma de conciencia y formación	Inducción	Memorando 0000190 de 2010 Lineamientos para la ejecución del Proyecto "Diseño e Implementación de Metodologías e Instrumentos para el Desarrollo de las Competencias Laborales Institucionales, Gerenciales y Técnicas y de los Procesos de Inducción y Reinducción de los Empleados Públicos de la Dian".	X	
				Reinducción			
				Evaluación de Competencias Gerenciales			
	6.3	Infraestructura (instalaciones)	Infraestructura (instalaciones)	Mantenimiento de la infraestructura Física (Bienes inmuebles y equipos) y de la infraestructura tecnológica	Programas de mantenimiento de la infraestructura Física (Bienes inmuebles y equipos) Presupuesto Infraestructura Física y Tecnológica	X	
					Programas de mantenimiento de la infraestructura tecnológica	X	
					Matriz de Administración de Sistemas de Información	x	
	6.4	Ambiente de trabajo	Ambiente de Trabajo	Política operacional	Lineamientos operacionales descritos en la hoja 6 del formato 1146 para los procedimientos de Calidad de Vida Laboral y Administración de la Seguridad Social	x	
				Plan de salud Ocupacional	Memorando 0000081 de 2010 Lineamientos para la Ejecución del Programa de Seguridad Social y Calidad de Vida Laboral año 2010	x	

Continuación. Cuadro 2

Capítulo NTCGP 1000	Numeral NTCGP 1000:2004		Literal NTCGP 1000:2004	Entregable	Evidencia	cumplimiento	
						si	no
Gestión de los recursos	6.4	Ambiente de trabajo	Ambiente de Trabajo	Plan de capacitación	Memorando 0000132 de febrero 26 de 2010 Lineamientos y divulgación del Plan Institucional de Capacitación PIC - 2010. Memorando 163 de marzo 17 de 2010 Jornadas de Actualización en procesos.	X	
				Clima Organizacional	Memorando 000029 de enero 19 de 2010 Medición Clima Organizacional Comunicado Director sobre el estudio de clima laboral	X	
Realización del Producto	7.1	Planificación de la realización del producto	Planificación de la realización del producto	Plan estratégico.	Plan estratégico 2006-2010	X	
				Direccionamiento Estratégico 2010	Direccionamiento Estratégico 2010		
				Manual de Calidad	Resolución 6053 de 2010 "Por la cual se actualiza el Manual de Calidad de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y se adiciona el artículo 3 de la Resolución 1228 de 2008"		
				Procedimiento de planeación	Orden administrativa 000007 de agosto 28 de 2009, "Por medio de la cual se desarrollan los procedimientos para la planeación y evaluación de la gestión institucional de la DIAN"		
				Mapa de procesos.	Resolución 02547 de 2010 Por la cual se modifica el artículo 6 de la Resolución 10621 de octubre 31 de 2008 (Adopta el mapa de procesos en su versión 4)		
	7.2.1	Procesos relacionados con el cliente	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	Requisitos de los Productos y/o servicios.	Fichas técnicas de los productos institucionales Formato 1349.	X	
	7.2.2		Revisión de los requisitos relacionados con el producto				

Continuación. Cuadro 2

Capítulo NTCGP 1000	Numeral NTCGP 1000:2004		Literal NTCGP 1000:2004	Entregable	Evidencia	cumplimiento	
						si	no
Gestión de los recursos	6.4	Ambiente de trabajo	Ambiente de Trabajo	Plan de capacitación	Memorando 0000132 de febrero 26 de 2010 Lineamientos y divulgación del Plan Institucional de Capacitación PIC - 2010. Memorando 163 de marzo 17 de 2010 Jornadas de Actualización en procesos.	X	
				Clima Organizacional	Memorando 000029 de enero 19 de 2010 Medición Clima Organizacional Comunicado Director sobre el estudio de clima laboral	X	
Realización del Producto	7.1	Planificación de la realización del producto	Planificación de la realización del producto	Plan estratégico	Plan estratégico 2006-2010	X	
				Direccionamiento Estratégico 2010	Direccionamiento Estratégico 2010		
				Manual de Calidad	Resolución 6053 de 2010 "Por la cual se actualiza el Manual de Calidad de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y se adiciona el artículo 3 de la Resolución 1228 de 2008"		
				Procedimiento de planeación	Orden administrativa 000007 de agosto 28 de 2009, "Por medio de la cual se desarrollan los procedimientos para la planeación y evaluación de la gestión institucional de la DIAN"		
				Mapa de procesos.	Resolución 02547 de 2010 Por la cual se modifica el artículo 6 de la Resolución 10621 de octubre 31 de 2008 (Adopta el mapa de procesos en su versión 4)		
	7.2.1	Procesos relacionados con el cliente	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	Requisitos de los Productos y/o servicios.	Fichas técnicas de los productos institucionales Formato 1349.	X	
	7.2.2		Revisión de los requisitos				

Continuación. Cuadro 2

Capítulo NTCGP 1000	Numeral NTCGP 1000:2004		Literal NTCGP 1000:2004	Entregable	Evidencia	cumplimiento	
						si	no
Realización del Producto	7.2.3	Procesos relacionados con el cliente	Comunicación con los clientes	Disposiciones institucionales para comunicación con los clientes	Matriz de Administración de Canales de Comunicación Informativa	x	
					Documento institucional, que identifica clientes, Productos, partes interesadas, socios de valor.		
					Resolución 10621 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 de la DIAN"		
					Orden administrativa 002 de 2010 "Por la cual se establece el procedimiento para la Administración del Portal de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales".		
					Resolución 10621 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 de la DIAN"		
	7.2.3	Procesos relacionados con el cliente		Política de comunicación informativa	Resolución 10621 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 de la DIAN"	x	
Realización del Producto	7.3.1	Diseño y desarrollo	Planificación del diseño y desarrollo	Procedimientos del subproceso de Administración del Cambio	Orden Administrativa 002 de 2009 "Por medio de la cual se desarrolla el procedimiento para definir y/o modificar procedimientos dentro de los procesos de la DIAN" Orden administrativa 000013 de noviembre 26 de 2009 "Por medio de la cual se desarrollan los procedimientos de Construcción de Soluciones, Identificación y Definición de Requerimientos.	x	

Continuación: cuadro 2

Capitulo NTCGP 1000	Numeral NTCGP 1000:2004		Literal NTCGP 1000:2004	Entregable	Evidencia	cumplimiento	
						si	no
Realización del Producto	7.3.2	Diseño y desarrollo	Planificació n del diseño y desarrollo	Documento con Metodología utilizada para la construcción de soluciones	Orden Administrativa 013 de 009.Por medio de la cual se desarrollan los procedimientos de Construcción de Soluciones, Identificación y Definición de Requerimientos	X	
	7.3.3		Resultados del diseño y desarrollo	Resultados del diseño y desarrollo	Procedimiento para la definición de procedimientos	X	
	7.3.4		Revisión del diseño y desarrollo	Revisión del diseño y desarrollo			
	7 3 5		Verificación del diseño y desarrollo	Verificación del diseño y desarrollo			
	7.3.6		Validación del diseño y desarrollo	Validación del diseño y desarrollo			
	7.3.7		Control de los cambios del diseño y desarrollo	Control de los cambios del diseño y desarrollo			
	7.4.1	Contratación	Proceso de contratació n	Procedimient o para la contratación de bienes y servicios	Resolución 10333 de 2008 por medio del cual se adopta el manual de contratación	X	
	7.4.2		Información de las compras		Manual de contratación de bienes y servicios		
	7.4.3		Verificación de los productos comprados		Formato 1146 procedimiento de contratación de bienes y servicios		
		.5.1			Producción y prestación del servicio	Control de la producción y de la prestación del servicio	Descripción de los procedimient os que hacen parte de los Procesos misionales.

Continuación. Cuadro 2.

capítulo NTCGP 1000	Numeral NTCGP 1000:2004		Literal NTCGP 1000:2004	Entregable	Evidencia	cumplimiento	
						si	No
Realización del Producto	7.5.2	Producción y prestación del servicio	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	Perfil de competencia s Registros de calificación del personal	Memorando 0000148 de marzo 8 de 2010 Lineamientos para la comunicación de funciones del Rol Transversal Genérico Resolución 4791 de 2010 "Por la cual se modifica parcialmente el Manual Específico de Funciones y Perfil del Rol de los empleos de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales"	X	
	7.5.2		Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	Descripción de los procedimientos que hacen parte de los Procesos misionales.	Resolución 02547 de 2010 Por la cual se modifica el artículo 6 de la Resolución 10621 de octubre 31 de 2008 (Adopta el mapa de procesos en su versión 4)	X	
	7.5.3		Identificación y Trazabilidad	Procedimientos que hacen parte de los procesos misionales	Número de Identificación Tributaria Número del Formulario y Formatos (Artículo 7º Resolución 457 de 2008) Número del Expediente Radicado de Correspondencia (Orden administrativa 0003 de 2004) Asunto para los servicios informáticos electrónicos (Cartillas Servicios Informáticos Electrónicos)	X	
	7.5.4		Propiedad del cliente	Procedimientos orientados a cuidar los bienes de propiedad del cliente.	Formato 1146 del procedimiento Ingreso y control de las mercancías aprehendidas, decomisadas y abandonadas a favor de la nación	X	
	7.5.5		Preservación del producto	Procedimientos orientados a cuidar los bienes de propiedad del cliente	Formato 1146 del procedimiento Ingreso y control de las mercancías aprehendidas, decomisadas y abandonadas a favor de la nación	X	
	7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y	Control de los dispositivos de seguimiento	Mantenimiento de Equipos	Plan de calibración y verificación de medios de Medición y ensayo. Manual de Toma de Muestras	X	

Continuación. Cuadro 2

Capítulo NTCGP 1000	Numeral NTCGP 1000:2004		Literal NTCGP 1000:2004	Entregable	Evidencia	Cumplimiento	
						Si	No
Medición, Análisis y Mejora	8.1	Generalidades	Generalidades	Procedimiento para planificar e implementar procesos de seguimiento, Medición, análisis y mejora.	Orden administrativa 002 de mayo 8 de 2009, "por medio de la cual se desarrolla el procedimiento para definir y/o modificar procedimientos dentro de los procesos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, junto con los documentos	X	
	8.2.1	Medición y Seguimiento	Satisfacción del cliente	Seguimiento a la información relativa de la percepción del cliente, respecto del cumplimiento de sus requisitos	Comunicado de prensa del 21 de enero del 2010 Por primera vez DIAN mide índice de confianza del público hacia la Entidad Informe Quejas, Reclamos, Sugerencias y Peticiones	X	
	8.2.2		Auditoría interna	Procedimiento para la realización de auditorías internas de calidad.	Orden administrativa 0000001 de 2010 "Por la cual se desarrolla el procedimiento de las Auditorías Internas de Calidad al Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno" Guía para la realización de las auditorías internas de calidad 2010 Programa auditorías internas de calidad 2010 Plan de Auditorías Lista de Verificación Cronograma y Equipo Auditor	X	
Medición, Análisis y Mejora	8.2.3		Seguimiento y medición de los procesos	Sistema de evaluación para el seguimiento y medición de los Procesos.	orden administrativa 000007 de 2009, "Por medio de la cual se desarrollan los procedimientos para la planeación y evaluación de la gestión institucional de la DIAN	X	
	8.2.4		Seguimiento y medición del producto	Sistema de evaluación para el seguimiento y medición de los Productos.	Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente Informes de gestión Boletines de recaudo. Producción de Estadísticas de Comercio Exterior	X	
	8.3	Control de Producto y/o servicio no Conforme	Control de Producto y/o servicio No Conforme	Procedimiento documentado	Guía para la identificación, tratamiento y control del producto y/o servicio no conforme v2	X	

Continuación. Cuadro 2

Capítulo NTCGP 1000	Numeral NTCGP 1000:2004		Literal NTCGP 1000:2004	Entregable	Evidencia	Cumplimiento	
						Si	No
Medición, Análisis y Mejora	8.1	Generalidades	Generalidades	Procedimiento para planificar e implementar procesos de seguimiento, Medición, análisis y mejora.	Orden administrativa 002 de mayo 8 de 2009, "por medio de la cual se desarrolla el procedimiento para definir y/o modificar procedimientos dentro de los procesos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, junto con los documentos	x	
	8.2.1	Medición y Seguimiento	Satisfacción del Cliente	Seguimiento a la información relativa de la percepción del cliente, respecto del cumplimiento o de sus requisitos	Comunicado de prensa del 21 de enero del 2010 Por primera vez DIAN mide índice de confianza del público hacia la Entidad	x	
	8.2.2				Informe Quejas, Reclamos, Sugerencias y Peticiones		
Medición, Análisis y Mejora	8.2.3		Auditoría interna	Procedimiento para la realización de auditorías internas de calidad.	Orden administrativa 0000001 de 2010 "Por la cual se desarrolla el procedimiento de las Auditorías Internas de Calidad al Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno" Guía para la realización de las auditorías internas de calidad 2010 Programa auditorías internas de calidad 2010 Plan de Auditorías Lista de Verificación Cronograma y Equipo Auditor	x	
	8.2.4		Seguimiento y medición de los procesos	Sistema de evaluación para el seguimiento y medición de los Procesos.	orden administrativa 000007 de 2009, "Por medio de la cual se desarrollan los procedimientos para la planeación y evaluación de la gestión institucional de la DIAN	x	
	8.2.4		Seguimiento y medición del producto	Sistema de evaluación para el seguimiento y medición de los Productos.	Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente Informes de gestión Boletines de recaudo. Producción de Estadísticas de Comercio Exterior	x	
	8.3	Control de Producto y/o servicio no Conforme	Control de Producto y/o servicio No Conforme	Procedimiento Documentado	Guía para la identificación, tratamiento y control del producto y/o servicio no conforme v2	x	

Continuación. Cuadro 2

Capítulo NTCGP 1000	Numeral NTCGP 1000:2004		Literal NTCGP 1000:2004	Entregable	Evidencia	cumplimiento	
						si	No
Medición, Análisis y Mejora	8.4	Análisis de Datos	Análisis de Datos	Análisis de datos para demostrar eficiencia, eficacia y efectividad del Sistema.	Informes de Auditoría de la Contraloría General de la República	x	
					Informes de Auditoría al Sistema de Control Interno	x	
					Encuesta para evaluar la percepción de imagen de la DIAN	x	
					Informe Quejas, Reclamos, Sugerencias y Peticiónes	x	
	8.5.1	Mejora	Mejora continua	Procedimiento Documentado	Guía para la identificación, tratamiento y control del producto y/o servicio no conforme v2	x	
	8.5.2		Acción correctiva				
	8.5.3		Acción preventiva				

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 3. Consolidado de evidencias del Cumplimiento de los requisitos del MECI.

EVIDENCIAS SOBRE LA CONSOLIDACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO 2010				
ELEMENTO	ENTREGABLE	EVIDENCIA	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
1.1.1 Acuerdos, compromisos y protocolos éticos.	Documento con los principios y valores de la entidad construido participativamente	Resolución N.10621 del 31 de octubre de 2008 que adopta el código de Buen Gobierno.		
1.1.2. Desarrollo de talento Humano.	Manual de funciones y competencias Laborales	Resolución 6053 del 23 de junio de 2010. Por la cual se actualiza el Manual de Calidad y se adiciona el Art.3 de la resolución 1228 de 2008. Resolución 9371 de 2009 que modifico la resolución 0001229 de 2008. Resolución 012867 DE 2009 "por la cual se modifica parcialmente el Manual Especifico de Funciones y el perfil del Rol de los empleos de la unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales".	x	
	Plan Institucional de formación y Capacitación.	Memorando 00132 de 2010 lineamientos y divulgación del plan institucional de capacitación PIC 2010	x	
	Programa de Inducción realizado a los servidores vinculados a la entidad.	Memorando 190 de 2010 Lineamientos para la ejecución del Proyecto "Diseño e Implementación de metodologías e instrumentos para el Desarrollo de las competencias Laborales Institucionales, Gerenciales y técnicas y de los procesos de inducción y Reinducción de los empleados públicos de la Dian"	x	
	Programa de Reinducción realizado en respuesta a cambios organizacionales, técnicos o normativos	Memorando 00132 de 2010 lineamientos y divulgación del Plan Institucional de Capacitación PIC-2010.	x	
	Programa de Bienestar	Memorando 00132 de 2010 lineamientos y divulgación del plan institucional de Capacitación PIC-2010 Memorando 000031 de 2010 Medición Clima Organizacional.	x	
	Plan de incentivos	Resolución N. 11026 de 2005.	x	
	Selección meritocrática de cargos directivos (en las entidades en las que aplique)	Decreto 4050 de 2008 art. 6	x	
	Sistema de evaluación del desempeño acorde con la normativa que rige para la entidad.	Resolución N.11026 de 2005.	x	

Continuación. Cuadro 3

EVIDENCIAS SOBRE LA CONSOLIDACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO 2010				
ELEMENTO	ENTREGABLE	EVIDENCIA	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
1.1.3 Estilo de Dirección	Acuerdos de Gestión suscritos y evaluados en las entidades en las que aplica el Título VII de la ley 909 de 2004.	Decreto 4050 de 2008 Art.6	x	
	Evidencias que soporte el compromiso de la alta dirección con la aplicación de las herramientas y políticas que facilitan la implementación del MECI y sistema de Gestión DE Calidad, donde se aplique.	Resolución N. 01276 del 7 de febrero de 2008 Memorando 00095 de febrero 17 de 2009 formulación de compromisos por 1 de febrero de 2009 al 31 de enero de 2010.	x	
1.2.1 Planes y programas	La planeación de la entidad contempla:	Diagnostico Estratégico.	X	
	Documento diagnostico estratégico			
	La misión y visión institucionales adoptados y divulgados	Plan Estratégico 2006- 2010	X	
	Objetivos institucionales			
	Acciones, cronogramas, responsabilidades y metas			
	Definición de indicadores de eficiencia, eficacia, eficiencia y efectividad, que permiten medir y evaluar el avance en la ejecución de los planes y programas.	Matriz de indicadores por proceso.	X	
1.2.1 planes y programas	Proceso de seguimiento y evaluación que incluya la evaluación de la satisfacción del cliente y partes interesadas	Informe presentación de resultados de la encuesta de percepción y satisfacción del cliente 2009.	X	
1.2.2 Modelo de operación por procesos	Modelo de operación por proceso de la entidad que complete que complete proceso caracterizados (identificación de las interrelaciones, proveedores, insumos, actividades, clientes, productos, indicadores, normas entre otros.)	Mapa de procesos Resolución 02547 de 2010 por la cual se modifica el Art.6 de la resolución 40621 de octubre 31 de 2008 (Adopta el mapa de proceso en su versión 4)	X	
1.2.3 Estructura Organizacional	Estructura Organizacional de la entidad que facilite la gestión por procesos.	Organigrama Resoluciones modificatorias de la estructura organizacional.	X	

Continuación. Cuadro 3.

EVIDENCIAS SOBRE LA CONSOLIDACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO 2010				
ELEMENTO	ENTREGABLE	EVIDENCIA	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
1.3.1 contexto estratégico	Definición de metodología e instrumentos para adelantar el proceso de administración del riesgo adoptados por la alta dirección.	Metodología sistema de administración riesgos versión 1 Memorando 000123 de 2009 publicación de los Mapas De Riesgo Operacional la DIAN versión 1, aplicables a partir del año 2009. Orden administrativa N° 000014 de 2009 "mediante la cual se desarrolla el procedimiento de coordinación y Evaluación del sistema de Gestión de Calidad y control interno, en lo referente al diseño, implementación, mantenimiento y mejora del sistema de administración de riesgos Operacionales de la DIAN.	X	
	Identificación de los factores internos y externos de riesgo.			
1.3.2. Estructura organizacional	Riesgos identificados por procesos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.			
1.3.3 Análisis de riesgo	Análisis de la probabilidad de ocurrencia de los riesgos.			
	Análisis del impacto de las consecuencias de los riesgos.			
	Evaluación del riesgo frente a los procesos.			
1.3.4 valoración del riesgo	Identificación de los controles existentes para prevenir la probabilidad o mitigar el impacto de los riesgos analizados			
	Evaluación de controles existentes para valorar los riesgos analizados.			
	Determinación de la valoración del riesgo frente a los procesos.			
	Definición de acciones de control necesarias.			
	Mapa de riesgos por procesos			
1.3.5. política de administración de Riesgos	Mapa de riesgos institucional	Metodología Sistema de Administración riesgos versión 2 Memorando 000123 de 2009 publicación de los mapas de Riesgo Operacional de la Dian versión 1, aplicables a partir del año 2009 "mediante la cual se desarrolla el procedimiento de coordinación y evaluación del sistema de Gestión de calidad y control interno, en lo referente al diseño ,implementación , mantenimiento y mejora del sistema de administración de riesgos operacionales de la DIAN"	X	
	Definición por parte de la alta dirección de las políticas para el manejo de los riesgos	Resolución N° 10621 del 13 de Octubre de 2008. Orden Administrativa N° 000014 de 2009 "mediante la cual se desarrolla el procedimiento de Coordinación y evaluación del Sistema de gestión de calidad y control interno, en lo referente al diseño, implementación, mantenimiento y mejora del sistema de administración de Riesgos Operacionales de la DIAN"	X	
	Divulgación del mapa de riesgos institucional y sus políticas.		X	

Continuación. Cuadro 3

EVIDENCIAS SOBRE LA CONSOLIDACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO 2010				
ELEMENTO	ENTREGABLE	EVIDENCIA	CUMPLIMIENTO	
			SI	NO
2.1.1 políticas de operación	Políticas de operación adoptadas por proceso	Manual de calidad, mapa de procesos.	X	
	Divulgación de las políticas de operación	Mapa de procesos	X	
2.1.2 procedimientos	Procedimientos a través de los cuales se desarrollan procesos.	Resolución 02547 de 2010 por la cual se modifica el Art.6 de la Resolución 10621 de octubre 31 de 2008 (adopta mapa de procesos en su versión 4	X	
	Divulgación de los procedimientos			
2.1.3 controles	Controles correctivos y preventivos definidos para cada proceso o actividad	Matriz de Riesgos Operacionales Metodología de Sistema de Administración de riesgo Versión 2 Memorando 000123 de 2009 publicación de los mapas de Riesgo Operacional de la DIAN versión 1, aplicables a partir del año 2009. Orden administrativa N° 000014 del 14 de Diciembre de 2009 “mediante la cual se desarrolla el procedimiento de Coordinación y Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad y Control interno en lo referente al diseño, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Administración de Riesgos O operacionales de la DIAN”	X	
2.1.4 Indicadores	Indicadores definidos por proceso para medir la eficiencia y efectividad del cumplimiento en la ejecución de los planes y programas	Matriz de indicadores por proceso.	X	
2.1.5 Manual de operaciones	Manual de operaciones adoptado y divulgado	Manual de calidad Resolución N° 0001228 de 2008	X	
2.2.1.informacion primaria	Mecanismos para la recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, necesidades, quejas o reclamos, por parte de la ciudadanía	Mecanismos para la obtención de información Primaria	X	
	Identificación de las fuentes de información primaria			
	Mecanismos de consulta con distintos grupos de interés para obtener información sobre necesidades y prioridades en la presentación del servicio.			
	Mecanismos para la obtención de información requerida para la gestión de la entidad			

Continuación. Cuadro 3

EVIDENCIAS SOBRE LA CONSOLIDACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO 2010				
ELEMENTO	ENTREGABLE	EVIDENCIA	CUMPLIMIENTO	
			SI	SI
2.2.2 información secundaria	Mecanismos para recibir sugerencias o recomendaciones por parte de los servidores	Buzones de correo electrónico	x	
	Tablas de retención documental de acuerdo con lo previsto en la normatividad (ley 594 de 2000)	Tabla de retención documental Resolución 1910 de 1999 “ por medio de la cual se adoptan las tablas de retención Documental para la DIAN”	x	
	fuentes internas de información (manuales, informes, actas, actos administrativos) sistematizadas y de fácil acceso	Material Educativo Servicios informáticos electrónicos	x	
2.2.3 Sistemas de Información	Manejo organizado o sistematizado de la correspondencia	Sistema de correspondencia SISCO	x	
	Manejo organizado o sistematizado de recursos físicos, humanos, financieros y tecnológicos	ALINV10, SRHPLUS	x	
2.2.3 Sistemas de información	Medios tecnológicos o electrónicos disponibles (ley 962 de 2005) para la atención a las peticiones, quejas, reclamaciones o recursos.	Buzones de Correo Electrónico	x	
2.2.3 sistemas de información	Sistema documental institucional	Orden Administrativa N° 00001 del 02 de febrero de 2008	x	
	Información sistematizada y actualizada referente a recursos físicos, tecnológicos, humanos y financieros.	ALINV10, SRHPLUS	x	
2.3.1 comunicación Organizacional	Política de comunicación institucional definida: proceso de comunicación entre la dirección de la entidad y los demás servidores y entre los responsables de los procesos.	Matriz de Administración de los canales de comunicación organizacional actualizada.	x	
2.3.2 comunicación informativa	Política de comunicación institucional definida: proceso de comunicación entre la entidad y los ciudadanos, Grupos de interés.	Resolución N° 10621 del 13 de octubre de 2008 Memorando 0000349 de 2009 relaciones de la entidad con la prensa y otros temas de comunicaciones.	x	
	Informe de resultados de gestión de la entidad	Matriz de indicadores por proceso	x	
	Información sobre programas, proyectos, obras, contratos y administración de los recursos	Direccionamiento Estratégico 2010	x	
	Rendición anual de cuentas con la intervención de los distintos grupos de interés, veedurías y ciudadanía	Rendición de cuentas	x	
	Publicación de los tramites y formularios oficiales a través de medios tecnológicos o electrónicos (ley 962/05)	Portal DIAN In situ	x	

Continuación. Cuadro 3

EVIDENCIAS SOBRE LA CONSOLIDACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO 2010				
ELEMENTO	ENTREGABLE	EVIDENCIA	CUMPLIMIENTO	
			SI	SI
3.1.1 Autoevaluación del control	Actividades de sensibilización a los servidores sobre la cultura de la autoevaluación	Talleres sobre la aplicación de la orden administrativa 0003 de 2008 Memorando 253 de 2010 sensibilización Gestores de Calidad	x	
	Herramientas de autoevaluación de control definidos	Herramientas de Autoevaluación	x	
3.1.2 Autoevaluación de Gestión	Herramientas de autoevaluación de gestión definidos	Informes trimestrales de autoevaluación	x	
	Actividades de sensibilización a los servidores sobre la cultura de la autoevaluación	Talleres sobre la aplicación de la orden administrativa 0003 de 2008 Memorando 253 de 2010 sensibilización Gestores de Calidad	x	
3.2.1 Evaluación del sistema de control interno	Informe ejecutivo anual de Control Interno	Informe anual de evaluación de Control interno 2009	x	
3.2.2 Auditoria Interna	Procedimiento de Auditora interna	Orden Administrativa N° 0000001 de 2010 por la cual se desarrolla el procedimiento	X	
	Programa de auditorias			
3.3.1 plan de mejoramiento institucional	Herramientas de evaluación definidas para la elaboración del plan de mejoramiento institucional	Evaluación Plan estratégico 2009	x	
	Herramientas de evaluación definidas para la elaboración del plan de mejoramiento por proceso. Herramientas de evaluación definidas para la elaboración del plan de manejo individual	Matriz de indicadores por proceso	x	
3.3.2 plan de mejoramiento funcional o por procesos	Herramientas de evaluación definidas para la elaboración del plan de mejoramiento por procesos.	Matriz de indicadores por proceso.	x	
3.3.3 plan de mejoramiento individual	Herramientas de evaluación definidas para la elaboración del plan de mejoramiento individual	resolución n° 01276 de 7 de febrero de 2008	x	

Fuente: Elaboración propia

ANÁLISIS

Partiendo del consolidado de evidencias con las cuales la DIAN le da cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma NTCGP 1000:2009 a partir del capítulo 4 y el Modelo Estándar de Control Interno- MECI, se pudo determinar que la entidad en un 100% cumple con todos los requisitos demandados por ley para su implementación, sin embargo al revisar la funcionalidad de estos requisitos se encontró algunas falencias que constituyen pilares esenciales para elaborar el plan de capacitación para los funcionarios de la DIAN-Buenaventura y se describirán a continuación:

- Resolución 01131 de 04 de diciembre de 2008 que por la cual se adopta y define el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. En los artículos 11 y 12 de esta resolución se definen los comités de operación del sistema de gestión de calidad y control interno de la siguiente manera:

ARTÍCULO 11. Comités de Operación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno. *Los Comités de Operación son órganos colegiados, orientados a impulsar y poner en marcha las estrategias para la debida implementación, operación, seguimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno en las dependencias de su competencia y funcionarán en el Nivel Central de la entidad y en cada una de las Direcciones Seccionales.*

ARTÍCULO 12. Integrantes de los Comités de Operación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno. *El Comité de Operación en el Nivel Central de la entidad estará conformado por los Jefes de Oficina y los Subdirectores. En cada Dirección Seccional estará conformado por el Director Seccional, los Jefes de División y por los Jefes de Grupo Interno de Trabajo en aquellas Direcciones Seccionales que no cuenten con Jefaturas de División, así como en los casos en que se considere necesario.”*

Desde esta perspectiva es conveniente mencionar que en la seccional Buenaventura no operan estos comités de operación que impulsen y retroalimenten el estudio del sistema de gestión de calidad y control interno de la entidad y ahí yace una falencia en la que se va a trabajar.

- La DIAN para evaluar los productos no conformes utiliza los formatos 1367 y 1368 los cuales realizando una revisión de los resultados de la última

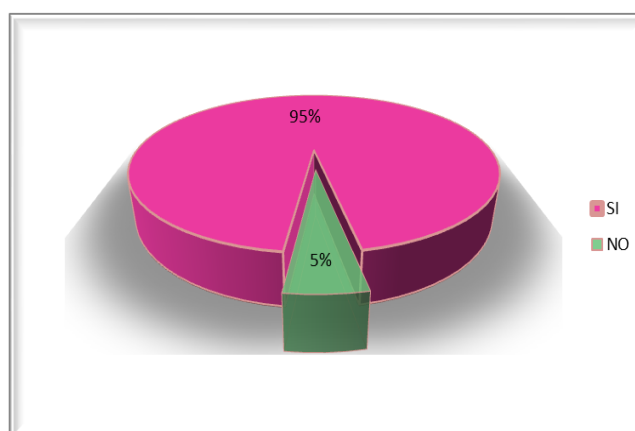
auditoria interna de calidad en el año 2010, se pudo determinar que no se están utilizando.

6.2. EVALUAR EL GRADO DE CONOCIMIENTO DE LOS FUNCIONARIOS, FRENTE A LA NORMA NTCGP 1000:2009 Y CONTROL INTERNO DE LA DIAN BUENAVENTURA.

Para evaluar el grado de conocimiento de los funcionarios de la Seccional Buenaventura, se diseñó un cuestionario (ver anexo A) de acuerdo al análisis que se le hizo al consolidado de evidencias con las cuales la DIAN le da cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma NTCGP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno- MECI.

La prueba se les aplico a los 120 funcionarios que se definió con el muestreo y a continuación se muestra los resultados que arrojo:

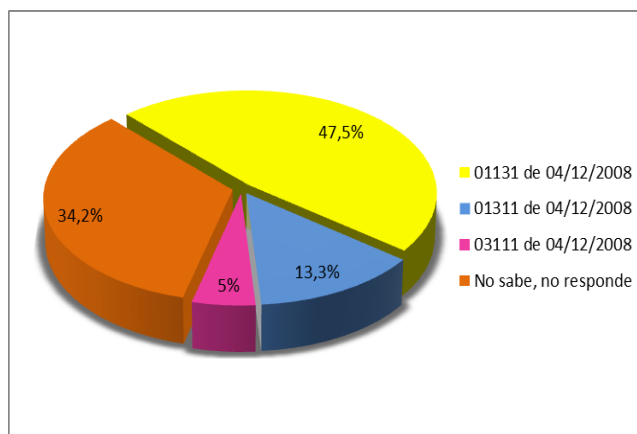
Gráfica 1. ¿Conoces cómo funciona el SGCI de la DIAN?



Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la gráfica 1, de los 120 Funcionarios encuestados de la dirección seccional de impuestos y aduanas de Buenaventura el 95% afirma conocer su sistema de gestión de calidad. De lo cual se puede deducir que la mayoría de la población encuestada tiene conocimiento de que en la entidad existe este sistema adoptado por la entidad.

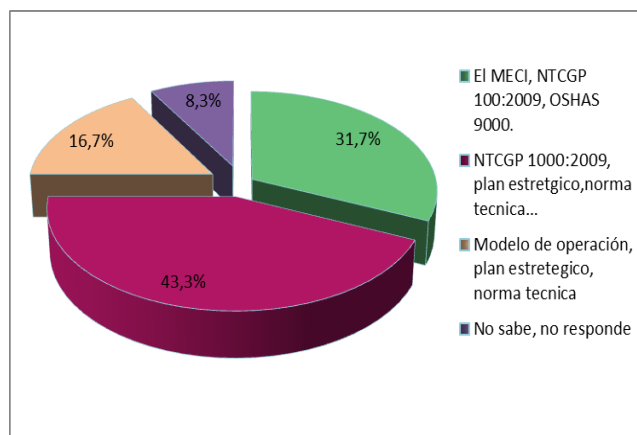
Gráfica 2. ¿Cuál es la resolución por la cual se adopta el SGCI de la DIAN?



Fuente: Elaboracion propia.

Como se puede observar en la gráfica 2, de los 120 Funcionarios encuestados de la dirección seccional de impuestos y aduanas de Buenaventura solo el 47.5%, Conoce la resolución con la cual la DIAN adopto su sistema de gestión de calidad; el 52.5% restante contestaron opciones distintas a la que realmente correspondía a la resolución. De lo cual se puede deducir que la mayoría de la población encuestada no tiene conocimiento de dicha resolución.

Gráfica 3. ¿Cuáles son los componentes que integran el SGCI de la DIAN?

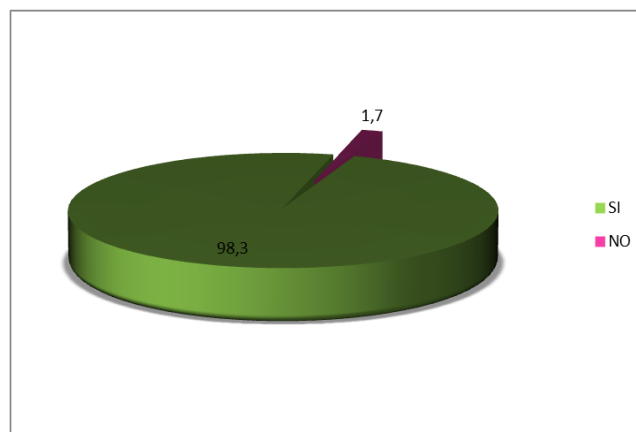


Fuente: Elaboracion Propia

La Grafica 3 muestra, que de los 120 funcionarios encuestados, solo el 43.3% conoce cuales son los componentes que integran el SGCCI de la DIAN de lo que se puede deducir que no es total conocimiento estos componentes por parte de los funcionarios; puesto que la Mayoría de la población contesto opciones distintas a la que realmente correspondía.

De la anterior gráfica se infiere además, que aunque la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, tiene una excelente plataforma en cuanto al SGCCI los funcionarios no profundizan estos contenidos, con los cuales reforzarían sus actividades y el conocimiento sería más espontaneo.

Gráfica 4 ¿Reconoce la diferencia entre el proceso y procedimiento que usted realiza?

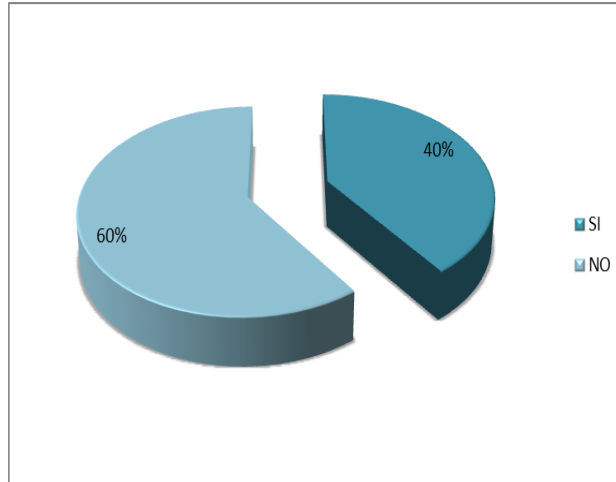


Fuente: Elaboración propia

La gráfica 4 muestra que de las 120 funcionarios encuestados el 98.3% de ellos, reconoce la diferencia entre el proceso al que pertenece y el procedimiento que realiza. De lo cual se puede deducir que; entre los funcionarios este concepto esta claramente definido.

Este resultado es bastante significativo, Además las investigadoras lograron determinar en sus observaciones que hay un total reconocimiento por parte de los funcionarios en cuanto a la identificación del procedimiento que realizan.

Gráfica 5: ¿La entidad le brinda constantes capacitaciones en calidad para que usted se apropie mas de cómo funciona su SGCI?



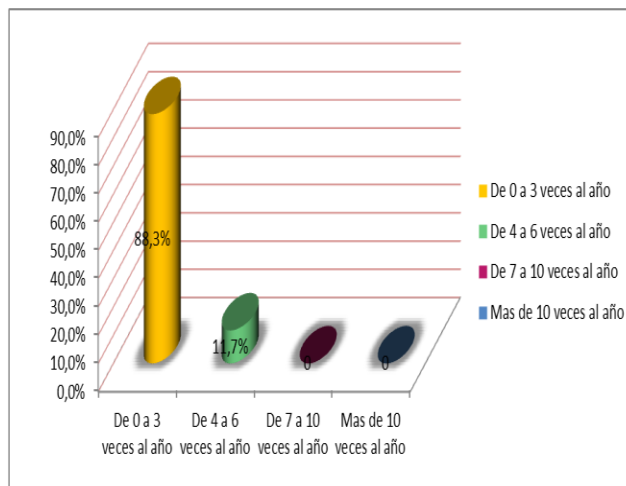
Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la gráfica 5, el 60% de los trabajadores encuestados afirman no brinda constantes capacitaciones para que ellos se apropien acerca de su SGCCI, y el 40% restante dicen que si se brindan estas capacitaciones.

De acuerdo con el análisis realizado por las investigadoras la información se pudo evidenciar, que las capacitaciones a las que estos funcionarios se refieren son solo, la información que se encuentra en el Portal de la Dian (página de Internet) la cual es de carácter nacional, también se evidencio, que ellos consideran capacitaciones la entrega de revistas de calidad y otros documentos que tratan sobre el tema.

Según las vivencias de las investigadoras en la DIAN mediante la observación se puede determinar que estas solo se usan cuando vienen las auditorias de calidad, lo que quiere decir que los conocimientos sobre este tema no están claros y generan tensiones para los funcionarios cuando se aproximan este tipo de eventos; lo cual se pudo confirmar con las encuestas.

Gráfica 6. ¿Cuál es la frecuencia con la que usted recibe capacitaciones anuales en calidad para conocer más acerca SGCI de la DIAN?



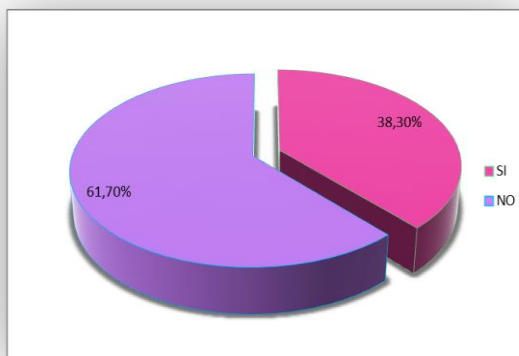
Fuente: Elaboración propia.

Como se puede apreciar en la gráfica 6 la frecuencia con la que los funcionarios reciben capacitaciones anuales es la siguiente: el 88.3% de las personas encuestadas afirman que reciben estas capacitaciones de 0 a 3 veces al año, el 11.7% asegura que se hacen de 4 a 6 veces al año. De lo cual se deduce que la mayor parte de la población encuestada está de acuerdo en que no se realiza con relativa frecuencia estas capacitaciones pues se sitúan en la menor escala.

Con lo anterior se logra verificar la respuesta de la gráfica 5; donde el 60% de los encuestados afirma que la entidad no brinda constantes capacitaciones para que los funcionarios se apropien más de su Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno.

Vale la pena argumentar que, la capacitación es una inversión que trae beneficios a la persona y a la empresa como: Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y, por lo tanto, el desempeño, ayudar a prevenir riesgos de trabajo, Facilita la comprensión de las políticas de la empresa entre otras. Por lo cual se hace indispensable que las organizaciones lleven a cabo estos eventos, con el fin de que los funcionarios se apropien de temas que generan valor agregado a la entidad.

Gráfica 7. ¿Conoce cómo funciona y quienes integran el comité de operación del SGCI De la DIAN Buenaventura?

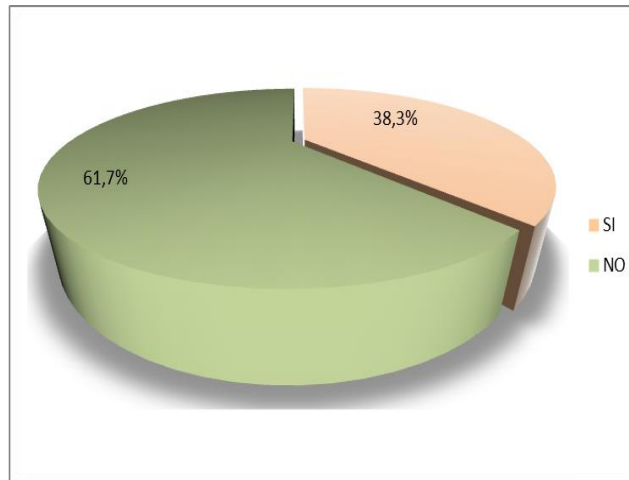


Fuente: Elaboración propia.

Según la gráfica 7, el 61.7% de los funcionarios encuestados no conocen como está conformado el comité de operación del SGCI de la DIAN Buenaventura.

Con los resultados de la gráfica anterior se confirma por parte de las investigadoras, que la figura de comité dentro de la Organización a nivel seccional no se encuentra establecida y que solo existen personas promotoras de impartir el conocimiento en cuanto a este tema, ayudando de esta manera que los demás funcionarios puedan obtener una claridad al menos somera sobre el Sistema Gestión de Calidad y Control Interno de la DIAN.

Gráfica 8. ¿Conoce usted el número de veces que se deben reunir al año en su división para tratar temas sobre el SGCCI?



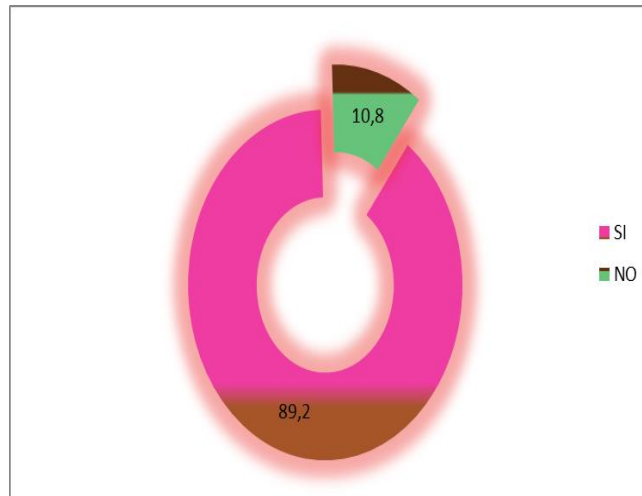
Fuente: Elaboración propia.

En la gráfica 8, se puede observar que el 61.7% no conoce el número de veces que se deben reunir en la división para tratar temas relacionados con el SGCCI de la entidad.

De acuerdo a la observación hecha por las investigadoras esto se pudo corroborar ya que se analizó, que solo cuando se aproximan las auditoria de calidad los funcionarios tiende a estudiar estos temas y acuden a los insumos o la información que brinda la entidad sobre su SGCCI.

Con este resultado se logra verificar además, los resultados de la Gráfica 2, donde a la pregunta: ¿Cuál es la resolución por la cual se adopta el SGCCI de la DIAN? la mayor parte de la población, correspondiente al 52.5% de los encuestados respondió otras opciones a la que realmente correspondía a la Resolución con la cual la DIAN adopta y define su SGCCI; en la cual se encuentra consignado el número de veces por año que se deben reunir para tratar estos temas.

Gráfica 9. ¿Conoce la normatividad aplicable a su proceso o procedimiento relacionada con calidad?

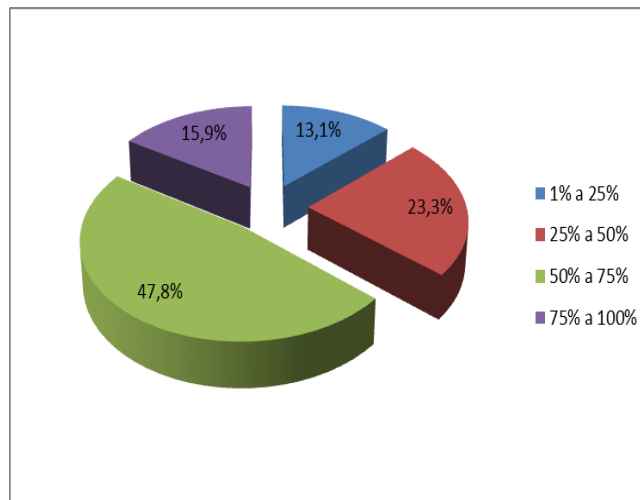


Fuente: Elaboración propia.

Los resultados que se obtenidos en esta gráfica, muestran que el 89.2% de la población manifiesta que si conoce la normatividad aplicable a su procedimiento; y solo un 10.8% manifiesta no conocerla.

Según lo expresado por los encuestados existe un alto nivel de compromiso en conocer la ley ya que de esto depende que el servicio que se brinde al cliente satisfaga sus necesidades, de echo cumplir los objetivos de acuerdo a las normas es uno no los principales compromisos que adquieren los funcionarios al ingresar a la entidad teniendo en cuenta que es de carácter público y que se encuentra en constante vigilancia.

Gráfica 9 a. Grado de conocimiento de las normas

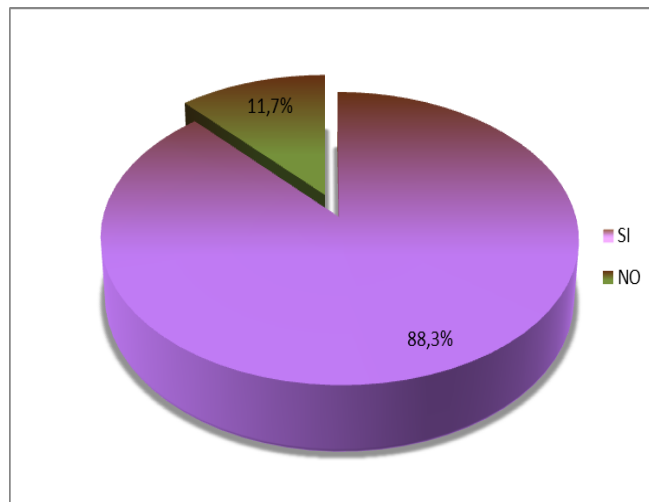


Fuente: Elaboración propia.

Esta gráfica muestra el grado de conocimiento de las normas aplicables al procedimiento que realizan los funcionarios, donde del 89,2% que respondieron si conocerlas especifica en qué nivel de conocimiento se sitúan:

El 47.8% de los 120 funcionarios encuestados afirman conocerla de 50% a 75%, el 23.3% en un 25% a 50% seguido del 15.9% que afirman conocerlas de 75% a 100% y por último el 13.1% en 1% a 25%. De lo cual se deduce que aunque se conocen las normas aplicables al procedimiento realizado, este no es de manera total puesto que la mayor parte de la población encuestado se sitúa en la tercera escala de 50% a 75%.

Gráfica 10. ¿Sabe usted que es el PIGA?

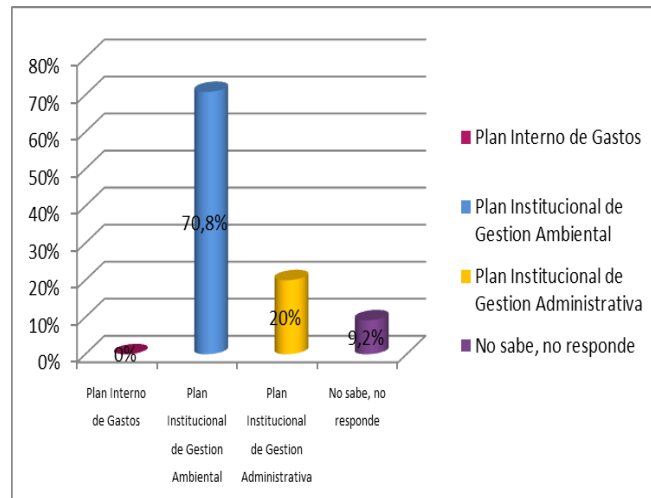


Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en la gráfica 10, el 88.3% de la población afirma conocer lo que es el PIGA. “Plan Institucional de Gestión Ambiental”, definido por resolución No 014234 del 31 de diciembre de 2009 como un ejercicio de planificación que parte de un análisis descriptivo e interpretativo de la situación ambiental de la entidad, de su entorno, de sus condiciones ambientales internas y de la gestión ambiental en su área de influencia, el cual es incluido dentro de la planeación institucional.

Sin embargo el 11.7% manifestó no conocerlo.

Gráfica 11. De los siguientes significados ¿cuál cree usted que define lo que es el PIGA?

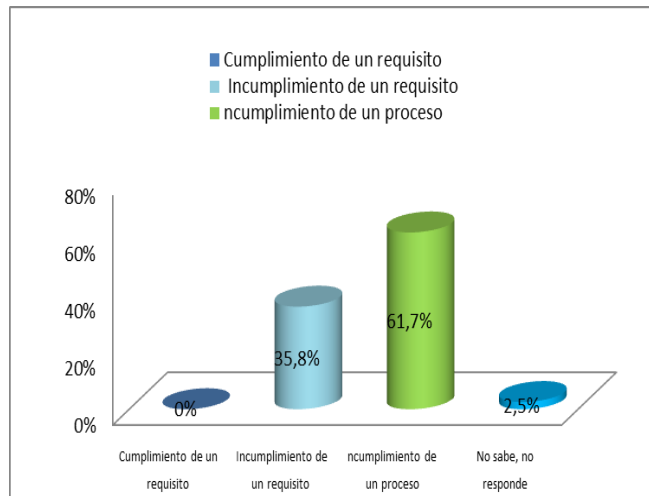


Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la gráfica 11, el 70.8% respondió correctamente lo que es el PIGA: (Plan Institucional de Gestión Ambiental). Por otro lado el 20% contestó que este concepto correspondía al Plan Institucional de Gestión Administrativa y, el 9.2% restante no supo responder lo que significaba dicho concepto.

Con esta gráfica se pueden corroborar además, los resultados de la gráfica 10, en los que la mayor parte de la población encuestada equivalente a 88.3% respondió si saber lo que es el PIGA. Observando que los resultados de esta grafica muestran que el 70.8% contestaron correctamente el significado del mismo.

Gráfica 12. De los siguientes conceptos ¿Cual corresponde a una no conformidad?

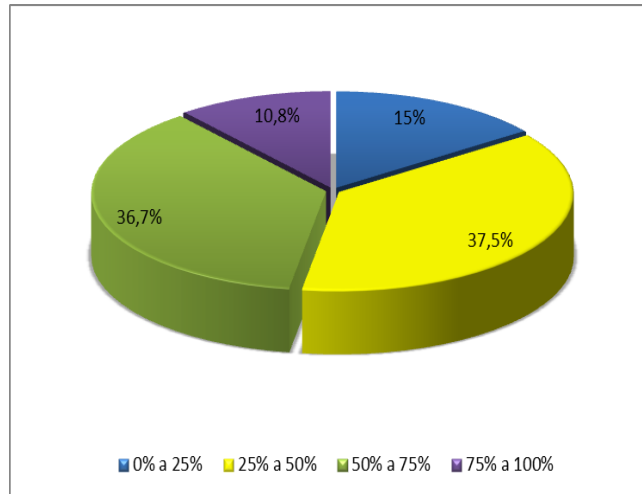


Fuente: Elaboración propia.

La gráfica 12, muestra que el 61.7% de los funcionarios encuestados respondieron que una no conformidad corresponde al incumplimiento de un proceso, el 35.8% de ello considera que corresponde a el incumplimiento de un requisito, mientras que el 2.5% no sabe a qué se refiere.

De lo anterior se deduce que existe una clara confusión entre la mayor parte de la población encuestada, ya que una no conformidad corresponde al incumplimiento de un requisito desarrollado en cualquier actividad que se lleve a cabo y no a la generalización e incumplimiento de un proceso que encierra ya algo más global.

Gráfica 13. ¿Indique el porcentaje con el que usted comprende el proceso de Auditoria Interna de la DIAN Buenaventura?

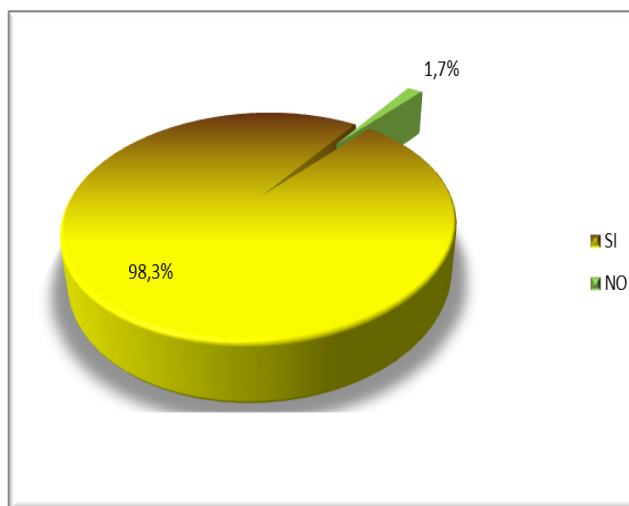


Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la información suministrada por la encuesta esta, afirma que conoce el proceso de auditoria en las siguientes escalas: el 37.5% afirma comprender este proceso de 0% a 25%, el 36.7% aduce conocerlo de 50% a 75%, el 10.8% la conoce de 75% a 100% y el 15% restante de 0% a 25%.

De lo anterior se infiere que la comprensión del proceso de auditoria por parte de los funcionarios en la organización no es clara y se observa reflejado en sus respuestas.

Gráfica 14. ¿Conoce el mapa de procesos de la DIAN?



Fuente: Elaboración propia.

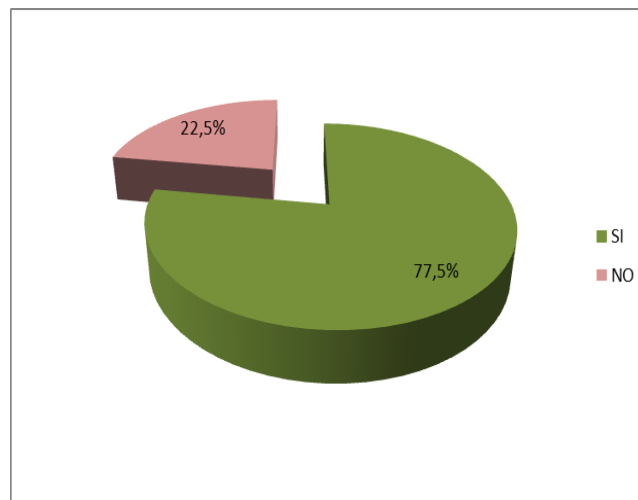
Como se puede observar en la gráfica 14, de los 120 trabajadores encuestados de la dirección seccional de impuestos y aduanas de Buenaventura el 98% afirmó conocer el mapa de procesos de la entidad y solo un 2% manifestó no conocerlo.

Cabe resaltar que en esta pregunta, se le dieron opciones para que los funcionarios que contestaban si conocer el mapa de procesos de la entidad escribieran al menos tres de esos procesos, en donde se obtuvo lo siguiente:

Del 98% que contestó si conocer el mapa de procesos correspondiente a 118 funcionarios, solo 69 de ellos escribió correctamente los procesos que se pedían en la encuesta correspondiente al 57.3% de ellos, los otros 49 funcionarios no escribieron correctamente los tres procesos que se pedían correspondiente, al 40.7%.

Vale decir que existe una confusión de los funcionarios entre los tipos de procesos existentes y los procesos en la entidad, ya que los tipos de procesos que existe son: misionales, de apoyo y estratégicos y, entre los procesos que existen en la entidad esta, recaudo y cobranzas, fiscalización y liquidación, operación aduanera etc.

Gráfica 15. ¿Conoce los Riesgos aplicables a su procedimiento?



Fuente: Elaboración propia.

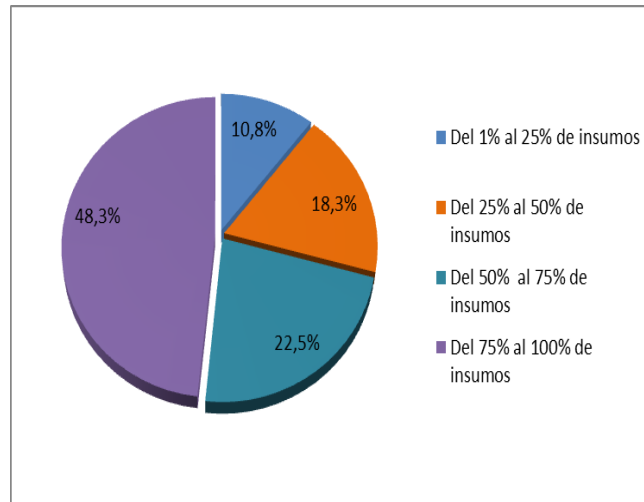
La gráfica 15, muestra que el 77.5% de los funcionarios encuestados Conoce los Riesgos aplicables a su procedimiento, el 22.5% restante manifestó no conocer esos riesgos

Cabe mencionar que en esta pregunta, se le dieron opciones para que los funcionarios que respondieron si conocer los riesgos aplicables a su procedimiento escribieran al menos 3 de estos riesgos.

Del 77.5% que contesto si conocer los riesgos aplicables a su procedimiento, correspondiente a 93 funcionarios. Solo 65.8% de ellos escribieron cuales eran esos riesgos

Lo que quiere decir que la mayor parte de la población encuestada conoce e identifica cuales son los riegos a los que se ven enfrentados en sus procedimientos.

Gráfica 16. Describa el porcentaje de información e insumos que conoce, para desarrollar su procedimiento

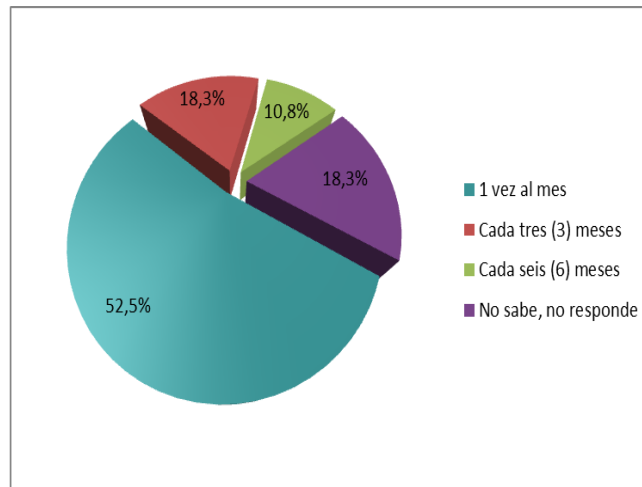


Fuente: Elaboración propia

La gráfica 16, muestra el porcentaje de información e insumos que manifiestan conocer los funcionarios encuestados para desarrollar su procedimiento en donde el 48.3% de ellos manifestó conocerlo del 75% al 100%, el 22.5% afirma que este porcentaje está entre el 50% a 75%, el 18.3% aduce que los conoce en 25% a 50% y el 10.8% restante del 1% al 25%.

De lo anterior se puede deducir que existe un alto porcentaje de conocimiento de los insumos y la información para desarrollar los procedimientos por parte de los funcionarios puesto que las 2 más altas porcentajes se concentran en las escalas más altas.

Gráfica 17. Describa la frecuencia con la que usted debe presentar informes de autoevaluación de su gestión en la entidad

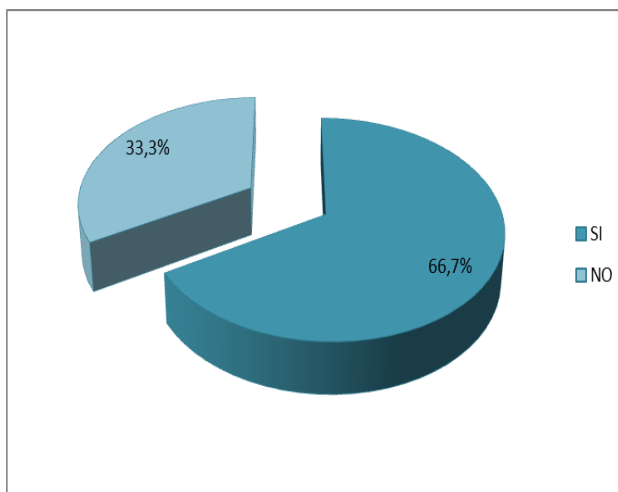


Fuente: Elaboración propia.

Como se puede apreciar en la gráfica 17, la frecuencia con la que los funcionarios encuestados deben realizar informes de autoevaluación es la siguiente: el 52.5% manifiestan que deben presentar estos informes 1 vez al mes, el 18.3% cada tres meses, el 18.3% no sabe o no responde cuando debe realizar estos informes de autoevaluación y el 10.8% cada seis meses.

De lo anterior se puede deducir que existe un notable desconocimiento por parte de los funcionarios, sobre la frecuencia con la cual se deben presentar estos informes, puesto que deben ser realizados cada tres meses con el fin de llevar un seguimiento y un control de las actividades realizadas por los funcionarios en cada una de las dependencias de la organización.

Gráfica 18. ¿Conoce usted que es el MECI?

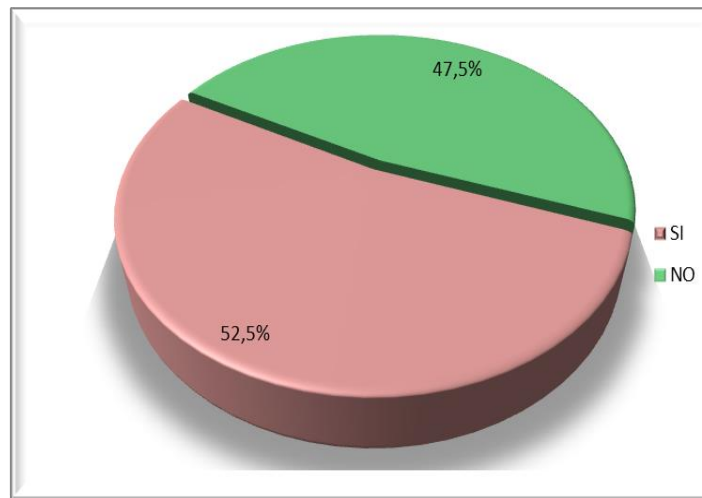


Fuente: Elaboración Propia

Como se puede observar en la gráfica 18, el 66.7% manifiesta si conocer lo que es el MECI. (Modelo Estándar de Control Interno), mientras que el 33.3 restante manifiesta no conocerlo.

Vale la pena recalcar que es de suma importancia que los funcionarios conozcan lo que es el MECI. Modelo que permite el diseño, desarrollo y operación del Sistema de Control Interno en las entidades del estado que está estructurado en 3 Subsistemas, 9 componentes y 29 elementos; el cual Debe constituirse en una herramienta de gestión que permita: Definir políticas, métodos y procedimientos, establecer Acciones, crear mecanismos de prevención, control y evaluación y mejorar continuamente. Logrando así el cumplimiento de los objetivos organizacionales en todos sus niveles.

Gráfica 19. ¿Sabe usted cuales son los componentes del MECI?

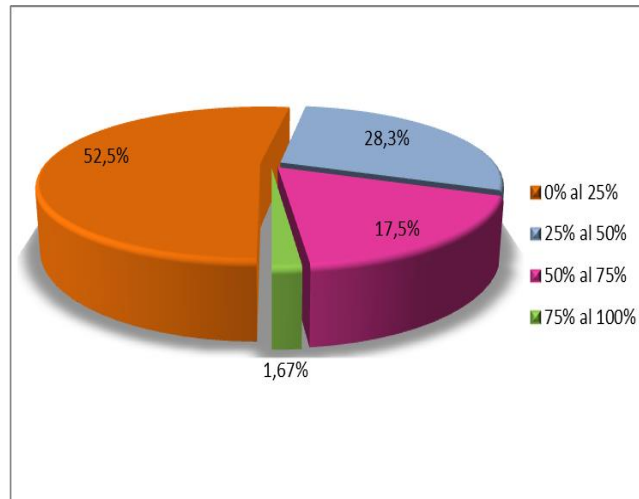


Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la gráfica 19, el 52.5% de los funcionarios encuestados afirman conocer los componentes del MECI Y EL 47.5% aduce no conocerlos.

De acuerdo con el análisis realizado por las investigadoras la información arrojada por las encuestas, en la pregunta 19, sobre conocían lo que es el MECI el 66.7% de la población encuestada respondió que sí, pero en esta grafica un menor porcentaje responde que no conoce sus componentes. De lo anterior se puede deducir que la población sabe que es el MECI de una manera superficial, pero desconoce lo que encierra el concepto como tal, su conformación e importancia en las entidades.

Gráfica 20. ¿Qué porcentaje conoce de la relación del MECI y la NTCGP 100:2009?



Fuente: Elaboración propia

La gráfica 20. Muestra que la mayor parte de la población encuestada correspondiente al 52.5% no conoce la relación existente entre el MECI y la NTCGP1000:2009 lo que deja en evidencia un desconocimiento por parte de los funcionarios acerca de esta relación de suma importancia para la entidad.

Cabe resaltar que solo 1.6% de los 120 funcionarios encuestados manifestaron conocer esta relación entre el 75% al 100% lo que muestra que estos conocimientos en cuanto al tema de calidad están y es de total conocimiento por pocas personas en la entidad.

6.3. DOCUMENTAR LAS ACTIVIDADES REALIZABLES EN EL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LOS FUNCIONARIOS DE LA DIAN BUENAVENTURA ACERCA DE SU SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO.

Teniendo en cuenta el análisis hecho al sistema de gestión de calidad y control interno de la DIAN y a la evaluación aplicada a los funcionarios del seccional Buenaventura, se pudo determinar que los temas a tratar para el plan son los siguientes:

1. Que es el sistema de Gestión de calidad y qué componentes lo conforman.
2. Como está estructurado el Sistema de Gestión de calidad de la DIAN.
3. Cuáles son los principios del sistema de Gestión de calidad y como la DIAN los adopta.
4. Que es el MECI y cuál es su estructura.
5. Que es una no conformidad.
6. Diferencia entre un proceso y un procedimiento.
7. Que es una acción preventiva y correctiva.
8. Cómo funciona el proceso de auditoría interna y externa.
9. Mapa de proceso de la DIAN.
10. Mejora continua.
11. Mejora de la calidad.
12. Que es un riesgo
13. Análisis de los riesgos propios del cargo.

Nota: las actividades realizables para cada uno de los temas mencionados con anterioridad están relacionados en el siguiente numeral.

6.3.1 PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LOS FUNCIONARIOS DE LA DIAN BUENAVENTURA ACERCA DE SU SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad los organismos de control vienen adelantando procesos de vigilancia a todas las entidades estatales de una forma más rigurosa, con el firme propósito de perfeccionar el servicio para tener una buena imagen corporativa que genere confianza al cliente. Debido a esto es necesario mejorar la calidad de todos y cada uno de los procesos que vayan en pro de dicha perfección.

Es por eso que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN desde el año 2007 ha venido trabajando para estructurar su Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, orientado a consolidar aspectos organizacionales para las personas, los procesos y la tecnología para brindar un servicio de óptima calidad a sus clientes; con una estructura basada en procesos y un permanente compromiso de la alta dirección y de los empleados públicos en sus diferentes niveles.

Sin embargo, aunque se ha estructurado bien este sistema y su plataforma en calidad está bien diseñada, los funcionarios del seccional Buenaventura por sus ocupaciones solo realizan estudios a profundidad sobre el tema cuando se presentan auditorías internas de calidad.

Por ende el presente plan de capacitación, servirá a la entidad y a los funcionarios de la DIAN Buenaventura como una herramienta de guía para el estudio permanente del sistema de gestión de calidad y control interno de la entidad para que se apropien más de estos lineamientos y no se vean sometidos a las presiones que causan las pruebas.

En este plan encontrarán los temas objetos de capacitación para los funcionarios de la Seccional Buenaventura, las posibles actividades para cada uno de ellos, la intensidad en la que se va a aplicar la capacitación y las etapas de ejecución del mismo.

MARCO NORMATIVO

- Ley 872 de 2003, por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la rama ejecutiva del poder público.
- Decreto reglamentario 4110 de 2004, por el cual se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2004; DECRETO 4485 DE 2009 Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009
- Decreto 1599 de 2005, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, DIAN.
- Resolución 0457 de noviembre 20 de 2008 Por la cual se establecen los criterios para la definición de procedimientos dentro de los procesos de la DIAN y para la estandarización y normalización de los documentos soporte de los mismos.
- Resolución 01131 de diciembre 4 de 2008 Por la cual se adopta y define el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- Orden Administrativa N° 00003 del 05 de diciembre de 2008, “Que fija el procedimiento para la identificación, control y tratamiento del Producto y/o Servicio No Conforme en los procedimientos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales”.

OBJETIVOS.

- Interiorizar en los funcionarios de la DIAN Buenaventura la importancia de actuar diariamente con base en los principios, políticas y planes que enmarcan la gestión de calidad.
- Generar con los funcionarios espacios de reflexión, vivencia y seguimiento, los cuales permitirán que conozcan en mayor grado el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno adoptado por la entidad.

INTENSIDAD.

Se propone que la capacitación acerca del sistema de gestión de calidad y control interno a los funcionarios de la DIAN Buenaventura, se realice tres (3) veces a la semana con intensidad horaria de una (1) hora por sección.

Este tiempo, los funcionarios la pueden aprovechar una hora antes de la entrada, o una hora después de la salida.

COBERTURA

El plan de capacitación acerca del sistema de Gestión de calidad y control interno de la DIAN, esta está dirigido a todas las personas que laboran en la Dirección de Impuestos de aduanas Nacionales de Buenaventura.

ESTRATEGIA DE EJECUCIÓN

Las estrategias de ejecución para este plan de capacitación estarán en marcada en dos etapas:

Etapas 1

En la primera etapa de este plan, se propone que exista un gestor de calidad por cada grupo interno de trabajo y unos evaluadores de calidad por cada división de la seccional Buenaventura.

Gestores de calidad: Los gestores de calidad que para este plan se proponen, son funcionarios de la misma entidad que se van documentar muy bien en temas de calidad y de cómo funciona el sistema de gestión de calidad y control interno de la DIAN, para que éstos capaciten a sus demás compañeros y ellos a su vez se retroalimenten de esta información.

El principio fundamental de éstos gestores de calidad, se basa en que a pesar que la entidad, le brinda todas las herramientas necesarias y dispone todos los medios informáticos para que sus funcionarios conozcan cómo funciona su sistema de calidad; muchas veces por las ocupaciones diarias de sus trabajadores y la presión del trabajo, se descuidan estos temas que

la DIAN necesita que sean de total conocimiento para todos sus funcionarios para el óptimo funcionamiento de la entidad; por ende al crear espacios y al existir personas (gestores de calidad) que promuevan este tipo de estudios de forma permanente, se puede volver un hábito en los funcionarios y puede aumentar el grado de conocimiento en estos temas.

Los gestores de calidad deberán:

- Proceder de acuerdo a los procedimientos establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Participar en las sesiones de transferencia de conocimiento, programadas para la retroalimentar el Sistema de Gestión de Calidad.
- Asistir y participar activamente en las reuniones programadas para la planeación, realización y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad y cumplir con los compromisos adquiridos en desarrollo de dichas reuniones.
- Asegurar los servicios ofrecidos por su Dependencia, y a través de sus procesos cumplan con las especificaciones identificadas por el Sistema de Gestión de Calidad.

Evaluadores de calidad: los evaluadores de calidad que para este plan se proponen, son funcionarios de la misma seccional con carreras afines a este perfil, que se encargarán de acuerdo a labores adelantadas por los gestores de calidad, de dar al Nivel Central en la oficina de control interno, los lineamientos encaminados a subsanar desviaciones detectadas en la evaluación de las metas, objetivos institucionales, planes de mejoramiento y en el análisis de riesgos.

Cabe resaltar que no se está proponiendo que éstos evaluadores le impongan a la oficina de control interno a nivel central estos lineamientos, sino que son recomendaciones y sugerencias de acuerdo a las experiencias internas de la seccional para ayudar a mejorar el sistema de gestión de calidad y control interno de la entidad.

Los evaluadores de calidad deberán:

- Efectuar el seguimiento del plan de capacitación acerca del sistema de gestión de calidad y control interno de la DIAN, de acuerdo con los informes presentados por los gestores de calidad.
- Impartir instrucciones a los gestores de calidad de la prioridad de los temas a tratar, de acuerdo a la necesidad de la división.

Etapas 2

Una vez creada la figura de gestores y evaluadores de calidad en la seccional Buenaventura, el siguiente paso consiste en que los gestores y los evaluadores se apropien de cómo funciona el sistema de gestión calidad y control interno de la entidad, y tengan en cuenta a la hora de capacitar a sus demás compañeros, los temas planteados en el presente plan.

Los gestores y evaluadores para documentarse acerca del sistema de gestión de calidad, pueden utilizar toda la plataforma virtual de la entidad en el link de calidad y control. Para obtener una mayor profundidad de estos temas; pueden utilizar DIANET, que es el sitio de exclusividad virtual para los funcionarios de la DIAN donde se puede acceder a toda la información interna de la entidad.

Cabe resaltar que en esta etapa, es necesario que los evaluadores de calidad empiecen a definir la prioridad de los temas a tratar, para que los gestores en ese mismo sentido conozcan el orden en que lo van a ejecutar.

Los gestores y evaluadores para entrenarse; también pueden asistir a seminarios de calidad que ofrece el nivel central y pueden programar reuniones con los expertos de la oficina de control interno de calidad para adelantar procesos que contribuyan a su formación.

El tiempo máximo que se propone para que los gestores y evaluadores de calidad se entrenen, conozcan a profundidad el Sistema de Gestión de Calidad y Control interno y estén preparados para transmitir estos conocimientos a sus demás compañeros es de seis (6) meses.

RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES

- Los gestores de calidad son los encargados de garantizar la asistencia de la totalidad de las personas que laboran en sus grupos internos de trabajo.
- Todos los empleados vinculados a la DIAN, deberán asistir a todas las secciones que tienen programadas en su grupo interno de trabajo para el óptimo desarrollo del programa.

PLAN DE ACTIVIDADES

CONCEPTOS	DESCRIPCION	ACTIVIDAD	RESPONSABLES
Qué es un sistema de gestión de calidad y cuáles son sus componentes	Se pretende conocer cómo funciona un sistema de gestión de calidad, cuál es la normatividad aplicable y qué componentes lo conforman.	Conferencia dictadas por los gestores de calidad Talleres de evaluación	Gestores y evaluadores de calidad
Sistema de gestión de calidad y control interno de la DIAN	Se pretende evaluar la resolución que adopta y define el Sistema de Gestión de Calidad y control interno de la entidad y estudiar cómo la DIAN estructuró los 8 principios de la Norma NTCGP1000:2009	Conferencia dictadas por lo gestores de calidad. Lecturas comunitarias Foros	Gestores y evaluadores de calidad
Modelo Estándar de Control interno (MECI)	Identificar los componentes del MECI, reconocer la normatividad aplicable y Cómo la entidad los ha evidenciado.	Lecturas individuales y colectivas Conversatorios Videoconferencias	Gestores y evaluadores de calidad
Productos y servicios no conformes	Estudiar qué es una no conformidad y determinar las consecuencias que puede tener, si se presentan dentro de la organización.	Estudio de casos Conversatorios	Gestores y evaluadores de calidad

CONCEPTOS	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD	RESPONSABLES
Acción Preventiva y correctiva	Desarrollar el concepto de acción preventiva y correctiva, y evaluar por qué es más importante que se tomen acciones preventivas que correctivas.	Conferencias, estudios de casos	Gestores y evaluadores de calidad
Procesos y procedimientos	Diferenciar un proceso de un procedimiento	Cada funcionario deberá escribir las funciones que realiza a diario y elaborar una matriz en la que diferencien los procesos que realizan de los procedimientos.	Gestores y evaluadores de calidad
Auditorías	Conocer cómo funciona el proceso de auditoría y diferenciar una auditoría interna de una externa.	Conferencias Lecturas comunitarias Simulación de una auditoría de calidad entre los mismos compañeros	Gestores y evaluadores de calidad
Mapa de procesos de la DIAN	Analizar el mapa de procesos de la entidad.	Proyectar el mapa de procesos de la entidad mediante ayudas visuales, y cada funcionario señalar en que procesos se ubica de acuerdo a la dependencia donde se encuentre y las funciones que realiza.	Gestores y evaluadores de calidad
Mejora continua y mejora de calidad	Identificar las semejanzas y diferencias entre estos dos conceptos	Los funcionarios deberán realizar una autoevaluación de las funciones que desempeñan a diario y proponer de acuerdo a su rol y a su cargo, mejora en los procesos para la mejora continua de la entidad	Gestores y evaluadores de calidad

Fuente: Elaboración propia.

7. CONCLUSIONES

Luego de haber realizado la presente investigación se muestran las respectivas conclusiones con la finalidad de señalar lo que implica un plan de capacitación acerca del sistema de Gestión de Calidad para los funcionarios de la DIAN Buenaventura.

- Con este trabajo se logró poner en evidencia los múltiples inconvenientes que se presentan si los funcionarios de la DIAN Buenaventura no tienen un óptimo conocimiento de cómo funciona su sistema de Gestión de calidad y Control Interno; estos son: insatisfacción del cliente externo, alto grado de estrés y preocupación por posibles auditorías internas y/o externas, hallazgos y/o conformidades que podrían afectar el logro de los objetivos organizaciones.
- Se mostró que el 60% de los funcionarios encuestados de la DIAN Buenaventura afirman que la entidad no le brinda constantes capacitaciones para se apropien acerca de su Sistema de Gestión de Calidad y Control interno, y que las capacitaciones a las que éstos se refieren son sólo la información de calidad y control que se encuentra en el Portal de la DIAN (página de Internet) la cual es de carácter nacional. Al respecto de esta situación la dirección afirma que a los funcionarios se les brinda todas las herramientas y directrices necesarias para que conozcan cómo funciona el sistema de gestión de calidad y control interno de la entidad, pero que cada funcionario es responsable de su proceso de formación y autocontrol. sin embargo también acentúa, que se tendrá en cuenta gestionar desde la central programas directos del tema en cuestión.
- Se demostró que el 61.7% de los funcionarios según las encuestas, no conocen como está conformado el comité de operación del SGGCI de la DIAN Buenaventura debido a que esta figura no está funcionando en la entidad

- Se evidenció la importancia de propiciar escenarios de estudios para que los funcionarios vivencien y se sensibilicen de cómo funciona el sistema de Gestión de Calidad y Control interno de la entidad.
- Se evidenció que un plan de capacitación dirigido a los funcionarios acerca del sistema de Gestión de Calidad y Control interno puede ayudar a la mejora continua de cada uno de los procesos de la entidad.

8. RECOMENDACIONES

Una vez realizada la investigación y luego de haber identificado cada uno de los elementos que genera el problema (ver Planteamiento del Problema), por último queda dar las recomendaciones desde el punto de vista de las investigadoras, que pueda ayudar en el mejoramiento de estos procesos

- Se recomienda al director seccional y a los jefes de División de la Dirección De Impuestos y Aduanas Nacionales de Buenaventura, que cada vez que la oficina de control interno en el nivel central promueva actividades para el desarrollo temas de calidad, propicie espacios de estudio para el desarrollo de estos temas.
- Otra recomendación como se señaló en el diseño del plan de capacitación, es crear las figuras de gestores de calidad: que para este caso en particular serian funcionarios de la misma entidad que se van documentar muy bien en temas de calidad y de cómo funciona el sistema de gestión de calidad y control interno de la DIAN, para que capaciten a sus demás compañeros y ellos a su vez se retroalimenten de esta información.
- Crear las figuras de evaluadores de calidad, que serían funcionarios encargados de dar al Nivel Central en la oficina de control interno, los lineamientos encaminados a subsanar desviaciones detectadas en la evaluación de las metas, objetivos institucionales, planes de mejoramiento y en el análisis de riesgos.
- Formalización de los comités de operación del sistema de Gestión de Calidad; debido a que aunque en la resolución 01131 de 04 de diciembre de 2008 se plantean que estos comités son órganos colegiados, orientados a impulsar y poner en marcha las estrategias para la debida

implementación, operación, seguimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad; y que en cada una de las Direcciones Seccionales lo conformará el Director Seccional, los Jefes de División y los jefes de grupo interno de trabajo. En la seccional Buenaventura no están organizados formalmente y no funcionan como decreta esta resolución.

- Otra recomendación está basada en que como la dirección seccional no tiene mucha autonomía porque todos los procesos están direccionados desde la central y el sistema de Gestión de calidad y Control interno de la DIAN es único y el mismo para cada una de las Direcciones Seccionales , entonces lo que propone es que los gestores y evaluadores de calidad sugeridos en el plan ,apoyen al comité de operación que se formalice en la seccional Buenaventura en cada una de las funciones que la resolución 01131 de 04 de diciembre de 2008 les asigna. Estos gestores y evaluadores pueden manejarse de manera interna y serán de mucha utilidad para la comprensión del sistema de gestión de calidad y control interno de todos los funcionarios que este vinculados a la entidad.

11. BIBLIOGRAFÍA

- Aktouf, O. (2001). La metodología de las Ciencias Sociales y el Enfoque Cualitativo en las Organizaciones. Una Introducción al procedimiento clásico y una crítica. Cali: Artes Gráficas del Valle Ltda.
- Atehortua H., F.; et al (2005). Gestión y auditoría de la calidad para las organizaciones públicas: Norma NTCGP 1000: 2004 conforme a la ley 872 de 2003. Medellín: Universidad de Antioquia. Benavides, C., Quintana, C. (2003). Gestión del conocimiento y la calidad total. Ediciones Díaz de Santos. 230 pp.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD, Naciones Unidas - UN (DESA) (2003), Carta Iberoamericana de la Función Pública. Aprobada por la V Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública.
- CONSEJO DE ESTADO (2004), Sala de Consulta y Servicio Civil. Consulta realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública sobre el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. Ley 872 del 2003. CE SCSC C. 1606 de 2004. En:<http://www.icbf.gov.co/transparencia/derechobienestar>.
- Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005. Presidente de la República de Colombia. "Por la cual se adopta el Modelo estándar de control Interno para el Estado Colombiano". En: http://www.presidencia.gov.co/prensa_new/decretos_línea/.
- Decreto 2913 del 31 de julio de 2007. Presidente de la República de Colombia. "Por la cual se modifica el Decreto 2621 de 2006". En: http://www.presidencia.gov.co/prensa_new/decretoslinea/.

- Decreto 4110 del 9 de Diciembre de 2004. Presidente de la República de Colombia. “Por la cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”. En: http://www.presidencia.gov.co/prensa_new/decretoslinea/.
- Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP] (2004). Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004. Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.
- EVANS, James R. Administración y Control de la Calidad. México 2005. Editorial Thomson.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN.
- INSTITUTO COLOMBIANO PARA EL FOMENTO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR. Aprender a investigar. Santafé de Bogotá: ICFES, 1984. 35p. +6 video casetes (VHS) +6 casetes (son.).
- MENDEZ, Carlos Eduardo. Metodología de la Investigación Científica, Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A., Bogotá 1995.
- Normas Fundamentales Sobre Gestión de La Calidad y Documentos de Orientación Para su Aplicación. Bogotá: ICONTEC, 2004. (NTC 9000).
- www.dian.gov.co
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia, Manual de Calidad v3, adoptado a través de la Resolución 010291 del 28 de septiembre de 2011.

ANEXOS

ENCUESTA
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y
CONTROL INTERNO DIAN

Fecha: _____

Nombre: _____

División: _____

Rol: _____

1. ¿Conoces cómo funciona el sistema de gestión de calidad y control interno de la Dian?

SI ☐ NO ☐

2. ¿Cuál es la resolución por la cual se define y se adopta el sistema de gestión de calidad y control interno de la Dian?

- a) 01131 de 04/12/2008
- b) 01311 de 04/12/2008
- c) 03111 de 04/12/2008
- d) No sabe, no responde.

3. ¿Cuáles son los componentes que integran el sistema de gestión de calidad y control interno de la Dian?

- a) El MECI, NTCGP 1000:2009, OSHAS 9000.
- b) NTCGP 1000: 2009, plan estratégico, norma técnica de calidad, manual de calidad y modelo de operación organizacional.
- c) Modelo de operación organizacional, Plan estratégico, norma técnica y manual de calidad
- d) No sabe no responde.

4. En sus funciones diarias ¿reconoce la diferencia entre el proceso y el procedimiento que usted realiza?

SI ☐ NO ☐

5. ¿La entidad le brinda constantes capacitaciones en sistemas de gestión de calidad para que usted se apropie más de cómo funciona su sistema de gestión?

SI ☐ NO ☐

6. ¿Cuál es la frecuencia con la que usted recibe capacitaciones anuales en calidad para conocer más acerca del sistema de gestión de calidad de la Dian?

- a) De 0 a 3 veces al año
- b) De 4 a 6 veces al año
- c) De 7 a 10 veces al año
- d) Más de 10 veces al año

7. Conoce como funcionan y quienes integran el comité de operación del sistema de gestión de calidad de la Dian Buenaventura?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es afirmativa indique al menos tres (3) nombres de los integrantes del comité

8. ¿Conoce usted el número de veces que se deben reunir en el año, en su división para tratar temas sobre el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es afirmativa Indique el número de veces.

9. ¿Conoce la normatividad aplicable a su proceso o procedimiento, relacionada con calidad?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es afirmativa indique el grado de en el que conoce dichas normas.

- a) Del 1% al 25% de las normas
- b) Del 25 al 50% de las normas
- c) Del 50% al 75% de las normas
- d) Del 75% al 100% de las normas

10. ¿sabe usted que es el PIGA?

SI ☐ NO ☐

11. De los siguientes significados ¿cuál cree usted que define lo que es el PIGA?

- a) Plan Interno de Gastos
- b) Plan Institucional de Gestión Ambiental.
- c) Plan Institucional de Gestión Administrativa
- d) No sabe, No responde.

12. De los siguientes conceptos ¿cual corresponde para usted a una no conformidad?

- a) Cumplimiento de un requisito.
- b) Incumplimiento de un requisito.
- c) Incumplimiento de un Proceso.
- d) No sabe, no responde.

13. ¿Indique el porcentaje con el que usted comprende claramente el proceso de auditoría Interna de la DIAN Buenaventura?

- a) 0% al 25%
- b) 25% al 50%
- c) 50% al 75%
- d) 75% al 100%

14. Conoce usted el mapa de procesos de la DIAN?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es afirmativa escriba 3 procesos de la DIAN.

15. ¿Conoce los Riesgos aplicables a su procedimiento?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es afirmativa escriba 3 de los riesgos.

16. Describa el porcentaje de información e insumos que conoce, para desarrollar su procedimiento.

- a) Del 1% al 25% de insumos
- b) Del 25 al 50% de insumos
- c) Del 50% al 75% de insumos
- d) Del 75% al 100% de insumos

17. Describa la frecuencia con la que usted le debe presentar informes de autoevaluación de su gestión a la entidad.

- a) 1 vez al mes
- b) cada tres (3) meses
- c) cada seis (6) meses
- d) no sabe, no responde

18. conoce usted que es el MECI?

SI ☐ NO ☐

19. Sabe usted cuales son los componentes del MECI?

SI ☐ NO ☐

Si su respuesta es afirmativa menciones dos de ellos.

20. ¿Qué porcentaje conoce de la relación del MECI y la NTCGP 1000:2009?

- a) 0% al 25%
- b) 25% al 50%
- c) 50% al 75%
- d) 75% al 100%

ANEXO (B). Resolución 01131 de Diciembre 4 de 2008.

**RESOLUCIÓN NÚMERO 01131
(DIC. 04 DE 2008)**

Por la cual se adopta y define el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

EL DIRECTOR GENERAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

En uso de sus facultades legales, en especial de las conferidas por los numerales 4, 22 y 32 del artículo 6 del Decreto 4048 de 2008, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 6 de la Ley 87 de 1993 determina que "El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente".

Que los decretos 1826 de 1994 y 2145 de 1999 establecen las funciones del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.

Que la Ley 489 de 1998, en los capítulos IV y VI dicta normas sobre el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema Nacional de Control Interno.

Que el Decreto 3622 de 2005 adopta las políticas de Desarrollo Administrativo y reglamenta el Capítulo IV de la Ley 489 de 1998, en lo referente a dicho sistema.

Que la Ley 872 de 2003, en su artículo 1º, ordena la creación de un Sistema de Gestión de la Calidad de las entidades del Estado.

Que el Decreto 4110 de 2004, en su artículo 1º, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

Que el Decreto 1599 de 2005, en su artículo 1º, establece la obligación de adoptar el MECI 1000:2005 para el estado colombiano.

RESUELVE

TITULO I

DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

ARTICULO 1. Adopción del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno.

Adoptar para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, el cual establece los requisitos necesarios para evidenciar el desempeño de la entidad y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes, y a la vez fortalecer el principio de autocontrol en la entidad, propiciando elementos para la mejora continua de sus niveles de servicio.

ARTICULO 2. Definición. El Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, establece la forma en que la entidad debe alinear sus esfuerzos para el logro de los fines establecidos en su misión y visión, asegurando la coherencia entre las acciones que desarrolla y la política de la alta dirección, garantizando de esta manera el crecimiento e integración del capital humano, la eficiencia operacional y las relaciones con el entorno.

El Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno integra los Sistemas de Gestión de la Calidad (NTCGP1000:2004), Control Interno (MECI1000:2005), Desarrollo Administrativo (Decreto 3622 de 2005), Administración de Riesgos Operacionales (NTC5254) y Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS18000:99), establecidos en las normas correspondientes.

ARTICULO 3. Componentes del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno. Los componentes del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno son:

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 del Estado, la ciudadanía, los empleados públicos, los agentes económicos y para cumplir su misión y alcanzar su visión.

Norma Técnica. La norma técnica es la síntesis normativa que orienta el desarrollo de las acciones institucionales y promueve el cumplimiento de las mejores prácticas de operación y gestión. En consecuencia, define los requisitos que debe cumplir la entidad integrando los sistemas enunciados en el artículo anterior.

Manual de Calidad u Operación. El manual de calidad u operación describe la forma como la entidad cumple los requisitos definidos en la norma técnica y provee el fundamento para una adecuada gestión y control de las prácticas operativas.

Modelo de Operación Organizacional. El modelo de operación organizacional esta constituido por el conjunto de procesos, productos y servicios que son generados periódicamente por la entidad, cuya finalidad apunta a satisfacer con calidad, las diferentes necesidades de los clientes y partes interesadas que interactúan a diario con la organización.

TÍTULO II

DE LAS RESPONSABILIDADES

ARTICULO 4. Responsables. La responsabilidad del establecimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales está a cargo de:

- a. El Director General de Impuestos y Aduanas Nacionales, quien es el responsable del establecimiento, desarrollo, mantenimiento y definición de políticas del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno de la entidad, buscando que éste se ajuste a la misión, visión, naturaleza institucional y necesidades ciudadanas o del servicio público.
- b. Los Directores de Gestión de Recursos y Administración Económica, de Gestión Organizacional, de Gestión Jurídica, de Gestión de Ingresos, de Gestión de Aduanas, de Gestión de Fiscalización, de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera,

Jefes de Oficina, y Subdirectores son responsables de la implantación, la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno.

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

d. Los empleados públicos de la entidad y personas vinculadas como supernumerarios, temporales, asesores internos o externos, son responsables de aplicar lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno en el desarrollo de sus funciones.

TÍTULO III

DE LOS COMITÉS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO

ARTICULO 5. Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno. El Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno es un órgano de coordinación y asesoría del Director General de la entidad para la definición y diseño de estrategias, políticas y lineamientos orientados a la determinación, implantación, adaptación, funcionamiento, fortalecimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno de la entidad y el análisis del cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, generando recomendaciones sobre los correctivos necesarios para garantizar razonablemente su cumplimiento.

ARTICULO 6. Integrantes del Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno. Los integrantes del Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno son: El Director General, los Directores de Gestión de Recursos y Administración Económica, de Gestión Organizacional, de Gestión Jurídica, de Gestión de Ingresos, de Gestión de Aduanas, de Gestión de Fiscalización, de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera, el Jefe de la Oficina de Control Interno y el Subdirector de Gestión de Procesos y Competencias Laborales

Parágrafo. Para dar cumplimiento a la Resolución 2482 del 21 de noviembre de

2002 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, al Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, se invitará al delegado del Ministro de Hacienda y Crédito Público, quien asistirá con voz, pero sin voto a la correspondiente sesión

ARTICULO 7. Funciones del Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno. Serán funciones del Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, además de las establecidas en los Decretos 1826 de 1994 y 2145 de 1999, las siguientes:

- a. Aprobar la política y objetivos del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, garantizando que satisfacen los requisitos legales, reglamentarios y los establecidos por el cliente.
- b. Analizar la evaluación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno y los resultados obtenidos en cada uno de los procesos y efectuar las recomendaciones necesarias para su mejoramiento continuo.
- c. Revisar los resultados de la planeación estratégica y el cumplimiento de metas y objetivos durante el trimestre inmediatamente anterior a cada sesión ordinaria.
- d. Dar los lineamientos tanto para el Nivel Central como para las Direcciones Seccionales, encaminados a subsanar desviaciones detectadas en la evaluación de las metas, objetivos institucionales, planes de mejoramiento y en el análisis de riesgos institucionales.
- e. Impartir instrucciones a los Comités de Operación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno tendientes al mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno.
- f. Evaluar el seguimiento de los planes de mejoramiento encaminados a corregir las observaciones señaladas en los informes del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno y de la Contraloría General de la República.
- g. Garantizar la disponibilidad de los recursos para la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno.
- h. Las demás que le sean asignadas por el Director General de la entidad.

ARTICULO 8. Presidente del Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno. El Director General presidirá y convocará las sesiones del Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno.

ARTICULO 9. Secretario Técnico del Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno. El Jefe de la Oficina de Control Interno o quién haga sus veces, actuará como Secretario Técnico del Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno y ejercerá las siguientes funciones:

- a. Coordinar las reuniones del Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno
- b. Presentar los informes de evaluación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno y del cumplimiento de los planes de mejoramiento.
- c. Elaborar, divulgar y conservar las actas correspondientes a las sesiones del comité.

ARTICULO 10. Representante de la Dirección General. El Director General como responsable de establecer, desarrollar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y de Control Interno de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales , designa al Director de Gestión Organizacional, como representante de la Dirección para efectos de asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el adecuado desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno y para liderar, personalmente o a través de su delegado en las Direcciones Seccionales, los Comités de Operación, definidos en el artículo 11 de la presente Resolución.

ARTICULO 11. Comités de Operación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno. Los Comités de Operación son órganos colegiados, orientados a impulsar y poner en marcha las estrategias para la debida implementación, operación, seguimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno en las dependencias de su competencia y funcionarán en el Nivel Central de la entidad y en cada una de las Direcciones Seccionales.

ARTICULO 12. Integrantes de los Comités de Operación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno. El Comité de Operación en el Nivel

Central de la entidad estará conformado por los Jefes de Oficina y los Subdirectores. En cada Dirección Seccional estará conformado por el Director Seccional, los Jefes de División y por los Jefes de Grupo Interno de Trabajo en aquellas Direcciones Seccionales que no cuenten con Jefaturas de División, así como en los casos en que se considere necesario.

ARTICULO 13. Secretario Técnico de los Comités de Operación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno. En el Comité de Operación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno del Nivel Central de la entidad, actuará como Secretario Técnico el Subdirector de Gestión de Procesos y Competencias Laborales, y en los Comités de Operación de las Direcciones Seccionales se desempeñará como Secretario Técnico el empleado público que para tales efectos designe el respectivo Director Seccional. El Secretario Técnico tendrá las siguientes funciones:

- a. Coordinar las reuniones del Comité de Operación del Sistema de Gestión de Calidad y de Control Interno.
- b. Elaborar, divulgar, conservar y enviar al Jefe de la Oficina de Control Interno, las actas correspondientes a las sesiones del Comité.

ARTICULO 14. Funciones de los Comités de Operación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno. Serán funciones de los Comités de Operación del Sistema de Gestión de Calidad y de Control Interno, las siguientes:

- a. Garantizar el cumplimiento de la política y objetivos del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno.
- b. Revisar los resultados de la planeación operativa y el cumplimiento de metas y objetivos durante el trimestre inmediatamente anterior a cada sesión ordinaria.
- c. Implementar los lineamientos e instrucciones impartidas por el Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno.
- d. Dar los lineamientos al interior de sus dependencias, encaminados a subsanar las desviaciones detectadas en las evaluaciones y propender por el mejoramiento de los procesos.

e. Garantizar el desarrollo de las auditorías al Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, según la reglamentación vigente.

f. Revisar y aprobar el informe de seguimiento sobre cumplimiento de los planes de mejoramiento elaborados por las áreas.

g. Las demás que le sean asignadas por el Director General de la entidad.

ARTICULO 15. Evaluador del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno. La Oficina de Control Interno es la instancia responsable de medir y evaluar periódicamente, de manera independiente y objetiva, el desarrollo, implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, con el fin de dar las recomendaciones y sugerencias para su mejoramiento y optimización.

TÍTULO IV

DISPOSICIONES VARIAS

ARTICULO 16. Responsable de la actualización del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno. Será responsable de la actualización del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, la Subdirección de Gestión de Procesos y Competencias Laborales.

ARTICULO 17. Ámbito de aplicación y regulación. La presente Resolución será aplicable a todas las dependencias de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y su reglamentación de orden operativo se realizará por medio del Manual de Calidad u Operación y de los actos administrativos, manuales de procedimientos, metodologías, conceptos, guías y demás instrumentos de aplicación que se estimen pertinentes.

ARTICULO 18. Reuniones ordinarias. El Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno se reunirá como mínimo cuatro (4) veces al año, una vez cada trimestre. En una de dichas reuniones la Oficina de Control Interno presentará la Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno.

Los Comités de Operación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, se reunirán, como mínimo, cuatro (4) veces al año, una vez cada trimestre.

ARTICULO 19. Reuniones extraordinarias. El Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno se podrá reunir en forma extraordinaria cuando a juicio del Director General sea necesario y los Comités de Operación cuando el representante de la Dirección General, su delegado o el Director Seccional así lo consideren necesario.

ARTICULO 20. Cumplimiento de las decisiones. Las decisiones adoptadas por la Dirección General con base en las recomendaciones del Comité de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno y por los Comités de Operación quedarán consignadas en actas, cuyo contenido será de obligatorio cumplimiento.

ARTICULO 21. Asistencia. La asistencia de los miembros de los Comités de Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno y de Operación, a sus sesiones, será obligatoria y no podrá delegarse.

ARTICULO 22. Vigencia y derogatorias. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las normas que le sean contrarias, en especial la Resolución 01094 del 7 de febrero de 2006

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, a los

(Original Firmado)
OSCAR FRANCO CHARRY
Director General

Fecha de Publicación 05/12/2008
Hora 09:55 AM

ANEXO (B). Resolución 01131 de Diciembre 4 de 2008.