

DIAGNÓSTICO DE CUMPLIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y AMBIENTAL EN LA DIAN TUNJA

ARTÍCULO

Recibido: 30/06/2022 / Revisado: 10/07/2022 / Aceptado: 20/07/2022

Por:

Armando Augusto Niño Fonseca
Edna Carolina Cipagauta Esquivel
Andrea Wilches Torres
Angie Ivhonne Fonseca Zapata

LOGYCA

Universidad de Boyacá, Colombia
aanino@uniboayac.edu.co

DIAGNOSIS OF COMPLIANCE WITH THE QUALITY AND ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEMS IN THE DIAN TUNJA

ABSTRACT

The Dirección de Impuestos y Aduanas (DIAN) Tunja section, has quality and environmental management systems implemented, which work independently generating reprocesses that are represented in increased costs and resources. For this reason, an integration model based on the UNE 66177:2005 standard was proposed, which in its previous stage should be to analyze the context of the organization; For this, some checklists were initially developed in order to verify the organization's compliance with each standard and, subsequently, define the level of scope, complexity and risk in which the entity finds itself. It is proposed that with these results the organization can proceed to choose the most appropriate integration method.

RESUMEN

La Dirección de Impuestos y Aduanas (DIAN) seccional Tunja, cuenta con los sistemas de gestión de la calidad y ambiental implementados, los cuales funcionan de forma independiente generando reprocesos que se ven representados en aumento de costos y recursos. Por esta razón, se propuso un modelo de integración basado en la norma UNE 66177:2005, el cual en su etapa previa debe ser analizar el contexto de la organización; para esto, se desarrollaron inicialmente unas listas de chequeo con el fin de verificar el cumplimiento de la organización respecto a cada norma y, posteriormente, definir el nivel de alcance, complejidad y riesgo en el cual se encuentra la entidad. Se plantea que con estos resultados la organización pueda proceder a escoger el método de integración más apropiado.

KEYWORDS

Integration, scope, complexity, risk.

PALABRAS CLAVE

Integración, alcance, complejidad, riesgo.

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el concepto de calidad es ampliamente usado en diferentes entornos, principalmente en los organizacionales, las cuales han logrado integrarlo con otros elementos para dinamizar y mejorar los diferentes procesos, en este sentido, un sistema de gestión de la calidad se podría definir como un esquema general de procesos y procedimientos que una organización emplea para garantizar la satisfacción de todos los implicados; es una herramienta que planifica, garantiza y controla los efectos que generen algún impacto en la entidad para de esta manera estar preparados a efectos positivos o negativos, con la posibilidad de una mejora continua (Ogalla Segura, 2005).

En este contexto, la ISO 9001:2015 propone un sistema de gestión de la calidad bien definido, basado en un marco de referencia que integra conceptos, principios, procesos y recursos fundamentales relacionados con la calidad para ayudar a las organizaciones a hacer realidad sus objetivos (Cortés, 2017). Esta norma es aplicable a todas las entidades que quieran implementar un sistema de gestión de la calidad, independientemente de su tamaño, complejidad o modelo de negocio; ya que su principal objetivo es incrementar la consciencia de la organización sobre sus tareas y su compromiso para satisfacer las necesidades y expectativas de sus partes interesadas logrando la satisfacción de sus productos y servicios (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2015).

Por otro lado, está la ISO 14001:2015 cuyo propósito es suministrar a las

organizaciones un marco de referencia enfocado en la protección del medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes en equilibrio con las necesidades socioeconómicas; esta norma especifica requisitos que permiten que una empresa obtenga los resultados esperados dentro de un sistema de gestión ambiental, con un enfoque sistemático que facilite información a la alta dirección para generar éxito a largo plazo y crear opciones para contribuir al desarrollo sostenible (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2015) (Prieto González, 2011).

Es así como la ISO 9000 establece lineamientos para que la empresa a partir de su gestión pueda cumplir los requerimientos, mientras que la ISO 14000 gestiona y controla procesos para reducir, mitigar o evitar el daño al medio ambiente; ahora bien, es necesario contar con una estructura que integre la gestión de ambas normas, optimizando y reduciendo al mínimo la base documental (Córtez & Silveira Lemos, 2009) (Abad Puentes & Sánchez, 2012).

Es por esto que, la ISO afirma que las organizaciones pueden tener diferentes sistemas de gestión, los cuales pueden integrarse no solamente para cumplir los requisitos, sino para garantizar el logro de objetivos y metas empresariales (López Rodríguez, 2009). La creación, implantación y mantenimiento de un sistema integrado, involucra a la totalidad de funcionarios de la entidad, bajo el liderazgo de las personas encargadas de tomar decisiones; por ello, es de gran importancia proporcionar a cada uno de los interesados, los métodos y herramientas adecuados para el desarrollo de la integración de los sistemas que estén implementados en la organización, asegurando una solidez de los mismos (Heredia Álvaro, 2013).

Al integrar los sistemas de gestión se induce a que unos conjuntos de elementos se relacionen e interactúen entre sí, para establecer una política y objetivos, que posibiliten la implantación de un único sistema que sea eficaz y adecuado para la empresa (Fraguela Formoso, Carral Couce, Iglesias Rodríguez, Castro Ponte & Rodríguez Guerreiro, 2011). Por esto, es ideal realizar la integración, buscando un método que se adapte a las necesidades de la organización, sin generar traumatismo en el desarrollo de los procedimientos, para que estos se realicen cumpliendo con los estándares vigentes y objetivos planteados (Pastor Fernández, Otero Mateo, Pórtela Núñez, José Luis, & David, 2013).

Considerando que el uso de los sistemas de gestión integrados por parte de las organizaciones ha sido ampliado con la perspectiva de mejorar procesos, adoptando controles más efectivos, eliminando despidos y esfuerzos repetitivos, no se debe restar importancia, a que las empresas puedan presentar dificultad al implementar una integración ya sea por una mala asesoría o por lo difícil que pueda parecer y costoso que pueda llegar a ser (Córtez & Silveira Lemos, 2009).

Para lograr una integración de sistemas organizada y eficiente, se creó la norma UNE 66177:2005, la cual funciona también basada en el ciclo PHVA. Es un método de probada eficacia y rentabilidad, que tiene como visión la definición e implantación en condiciones controladas de un plan de integración desarrollado específicamente en función de los objetivos, contexto y nivel de madurez de la organización (Comité Técnico AEN/CTN 66, 2005).

Teniendo en cuenta que, en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) los sistemas de gestión ambiental y de la calidad no se encuentran integrados, pero si están certificados independientemente, es de gran importancia analizar la integración de los mismos y proponer un método que permita su funcionamiento, incluidos sus pasos previos como son la identificación del nivel de madurez, alcance, complejidad, riesgo y el contexto de la organización, tomando como base las Normas Técnicas Colombianas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

2. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de esta investigación, se recolectó toda la información relacionada con los sistemas de gestión de la calidad y ambiental que se encuentran implementados en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tunja. Paralelamente, y durante todo el estudio, también se efectuó una revisión literaria sobre la integración de los sistemas de gestión en bases de datos, trabajos de grado de maestrías, cibergrafía, revistas, artículos, entre otros. Posteriormente, se diseñó una lista de chequeo proyectada a verificar en cada uno de los sistemas de gestión los numerales 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10 de la NTC ISO 9001:2015 y la NTC ISO 14001:2015.

Finalmente, de acuerdo al numeral 5.2 de la norma UNE 66177:2005, se realizó un análisis del contexto de la organización en el cual se evaluó la madurez (capacidad

para la gestión por procesos), complejidad (nivel de las necesidades y expectativas de clientes y otras partes interesadas), alcance (extensión de los sistemas de gestión) y riesgo (nivel de riesgo debido a incumplimientos legales o fallos asociados al proceso de integración). Estos resultados son la base para que la identidad puede seleccionar el método de integración más adecuado de acuerdo a sus necesidades.

3. RESULTADOS

Para la verificación del cumplimiento de los sistemas de gestión de la calidad y ambiental que se encuentran implementados en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tunja de acuerdo a la información recopilada; se diseñó una lista de chequeo proyectada a identificar en cada uno de los sistemas de gestión de los diferentes numerales y su cumplimiento.

Para la elaboración de las listas de chequeo se diseñó una tabla en donde se incluye el ítem a evaluar, seguido de si se cumple o no, y una casilla de observaciones en la cual se deja la evidencia de donde se puede verificar lo que se pide. Por lo general, toda la información ha sido tomada de la página web de la Dirección Nacional de Impuestos y Aduanas de Colombia y de la Coordinación de Organización y Gestión de la Calidad perteneciente a la Subdirección de Procesos y Competencias Laborales.

Teniendo en cuenta que, mediante el certificado SC-CER296013 de fecha 21 de febrero de 2014 expedido por Icontec, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales fue evaluada y aprobada con respecto a los requisitos especificados en la norma ISO 9001:2008 con una vigencia hasta el 20 de febrero de 2017 (ICONTEC, 2014), sin embargo, es importante realizar una lista de chequeo basado en los

requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 para verificar si el sistema de gestión de la calidad se encuentra actualizado bajo esta norma. Al evaluar los requisitos seleccionados, se obtuvieron los siguientes resultados:

Capítulo	Total de requisitos	Requisitos que cumple	% de cumplimiento	Requisitos que no cumple	% de no cumplimiento
4	15	15	100%	0	0%
5	24	24	100%	0	0%
6	19	19	100%	0	0%
7	23	23	100%	0	0%
8	53	53	100%	0	0%
9	14	14	100%	0	0%
10	7	7	100%	0	0%
Total	155	155	100%	0	0%

Tabla 1. Resultados lista de chequeo basada en la NTC ISO 9001:2015. Fuente: Autor (2022).

De acuerdo a la tabla 1, se evidencia que actualmente la DIAN tiene un cumplimiento del 100% en cuanto al desempeño del sistema de gestión de la calidad, lo cual nos indica que, a pesar de que en la actualidad el sistema de gestión de la calidad no se encuentra certificado en la norma ISO 9001:2015, si está actualizado con la norma en mención.

De igual forma, la Unidad Administrativa Especial de la DIAN mediante documento N° CO15/6116 del 30 de enero de 2015, corrobora que la entidad fue evaluada y certificada en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la ISO 14001:2004 en todos los procesos y actividades de la organización, tanto las desarrolladas a nivel central como en las direcciones seccionales con una vigencia hasta el 29 de enero de 2018 (SGS Colombia S.A. Systems & Services Certificación, 2015); sin embargo, es beneficioso realizar la lista de chequeo al sistema de gestión ambiental basado en la NTC ISO 14001:2015, para evaluar los requisitos obteniendo los siguientes resultados:

Capítulo	Total de requisitos	Requisitos que cumple	% de cumplimiento	Requisitos que no cumple	% de no cumplimiento
4	6	5	83,33%	1	16,66%
5	18	18	100%	0	0%
6	19	19	100%	0	0%
7	15	15	100%	0	0%
8	9	9	100%	0	0%
9	20	20	100%	0	0%
10	5	5	100%	0	0%
Total	92	91	97,61%	1	2,39%

Tabla 2. Resultados lista de chequeo basada en la NTC ISO 14001:2015. Fuente: Autor (2022).

De acuerdo a la tabla 2, se evidencia que actualmente la DIAN tiene un cumplimiento del 97,6% en cuanto al desempeño del sistema de gestión ambiental; en cuanto al 2,39% restante, se identifica un incumplimiento, el cual hace referencia al numeral 4.4 de la norma NTC ISO 14001:2015 correspondiente a la implementación y operación.

Análisis del Contexto de la Organización

Teniendo en cuenta que, el siguiente paso es la selección de la metodología de integración a través de la norma UNE 66177:2005, la cual tiene varios métodos tales como: básico, avanzado y experto; para escoger el adecuado fue necesario realizar un análisis del contexto de la organización en el cual se evaluó la madurez (capacidad para la gestión por procesos), la complejidad (nivel de las necesidades y expectativas de clientes y otras partes interesadas), el alcance (extensión de los sistemas de gestión) y el riesgo (nivel de riesgo debido a incumplimientos legales o fallos asociados al proceso de integración) (Comité Técnico AEN/CTN 66, 2005).

Madurez de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tunja

Con el fin de determinar el nivel de madurez, se analizan los siguientes parámetros (Comité Técnico AEN/CTN 66, 2005): experiencia y eficacia en el uso de los sistemas de gestión, estructura organizativa y funcional de la organización, y nivel de competencias del personal.

Atendiendo lo anterior, se puede identificar que la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tunja se encuentra en un nivel 4 denominado experto, ya que en la entidad se evidencia la mejora de los procesos a través del procedimiento PR-IC-0236 denominado Diseño y coordinación del sistema de gestión de calidad y control interno, y gestión ambiental, el cual en el ítem 5 del numeral 4.1 Etapas del diseño y coordinación del sistema de gestión de calidad y control interno, y gestión ambiental, se menciona el mejoramiento de los sistemas de gestión para verificar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad de estos.

Nivel	Descripción del nivel	Descripción de posibles situaciones de los sistemas de gestión	Observaciones
4	<p>EXPERTO: Énfasis en la mejora continua: La actividad o proceso se realiza, se revisa y se toman acciones derivadas del análisis de los datos.</p> <p>El proceso es eficaz y eficiente. Tendencia mantenida a la mejora.</p>	<p>Existe evidencia de la mejora de los procesos gracias a la revisión sistemática. Los procesos de gestión sistematizados incluyen actividades administrativas y económicas.</p> <p>Los procesos del sistema cuentan con su propietario y personal vinculado identificado.</p> <p>Existe un despliegue completo de indicadores y objetivos en todos los procesos y subprocesos.</p> <p>Existe evidencia de la mejora de los procesos gracias a la revisión sistemática, bien a través de autoevaluaciones, revisiones del sistema por la dirección, u otras.</p>	<p>El cumplimiento de estas situaciones se evidencia en los siguientes procedimientos y manuales internos de la DIAN: PR-IC-0236 Diseño y coordinación del sistema de gestión de calidad y control interno, y gestión ambiental (DIAN, 2020a)</p> <p>Manual de calidad disponible en la plataforma institucional de la DIAN (DIAN, 2011)</p> <p>Mejora continua a través del procedimiento PR-IC-0239 acciones correctivas, que se encuentra en la plataforma de la DIAN (DIAN, 2020)</p>

La organización se enfoca hacia la mejora de los procesos, para asegurar la creación de valor para todas las partes interesadas.

Se involucra a los proveedores en la mejora de los procesos.

Se han establecido alianzas con proveedores para mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos.

La organización revisa periódicamente el desempeño del proceso para asegurar su coherencia con el plan operativo.

Tabla 4. Nivel de madurez de los sistemas de gestión de calidad y ambiental en el proceso de talento humano de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tunja Fuente: Comité Técnico AEN/CTN 66. (2005). Sistemas de gestión Guía para la integración de los sistemas de gestión UNE 66177. Madrid, España : Asociación Española de Normalización y Certificación.

Complejidad de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tunja

De acuerdo a la norma UNE 66177:2005, la complejidad se relaciona con el nivel de necesidades y expectativas de clientes y otras partes interesadas (Comité Técnico AEN/CTN 66, 2005); esta se puede evaluar en los niveles: alto, medio y bajo. Para identificar el nivel de complejidad en el que se encuentra la entidad, se procede a verificar el cumplimiento de los ítems de la norma relacionados en el numeral 5.2 Análisis del contexto apartado B; de esta forma, si se cumplen de 3 ítems el es nivel alto, cumplimiento de 2 ítems es nivel medio y cumplimiento de 1 ítem es nivel bajo; como se puede observar en la tabla 3 se evaluó el cumplimiento de cada aspecto con el fin de identificar el desempeño con respecto a la complejidad de la DIAN.

Ítem a evaluar	Cumple		Observaciones
	Si	No	
¿La organización tiene en cuenta los requisitos de clientes, de la sociedad y del personal de la organización?	x		En su plataforma institucional, la organización cuenta con la FT-PEC-1349 ficha técnica de productos y/o servicios en la cual se realiza la identificación de estos, teniendo en cuenta: descripción, requisitos legales, requisitos de oportunidad, otros requisitos, puntos de control, periodicidad, vigencia, condiciones de almacenamiento y de confidencialidad (DIAN, 2008)
¿La entidad tiene en cuenta otros requisitos sectoriales o sociales?	x		
¿La DIAN cuenta con estrategias de la propia organización?	x		

Tabla 3. Cumplimiento de los ítems de complejidad. Fuente: Autor (2022)

De acuerdo a la evaluación de los ítems en la tabla anterior, se evidencia que la DIAN Tunja se encuentra en un nivel alto de complejidad, ya que la organización tiene en cuenta los requisitos de los clientes, sociedad y personal de la entidad, requerimiento fundamental en la evaluación de este aspecto.

Alcance de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tunja

Siguiendo con los lineamientos de la norma UNE 66177:2005, el alcance se relaciona con respecto a la extensión de los sistemas de gestión (Comité Técnico AEN/CTN 66, 2005); y se puede evaluar en los siguientes niveles: alto, medio y bajo; por lo cual, se tomaron los ítems que da la norma en su numeral 5.2 Análisis del contexto apartado C, si se cumplen 3 ítems el nivel es alto, cumplimiento de 2 ítems nivel medio y cumplimiento de 1 ítems nivel bajo. En la tabla 4 se evalúa el cumplimiento de la DIAN Tunja, con respecto al alcance.

Ítem a evaluar	Cumple		Observaciones
	Si	No	
¿La entidad cuenta con un inventario de los sistemas y normas de gestión implantados?	x		En su plataforma institucional, la organización cuenta con la ficha técnica de productos y/o servicios en la cual se realiza la identificación de estos, teniendo en cuenta: descripción, requisitos legales, requisitos de oportunidad, otros requisitos, puntos de control, periodicidad, vigencia, condiciones de almacenamiento y de confidencialidad. (DIAN, 2008)
¿La entidad evalúa si los productos/servicios se ven afectados por los sistemas de gestión actuales y futuros?	x		En su plataforma institucional, la entidad cuenta con el manual de la calidad donde se evidencia las normas utilizadas para la implantación de los sistemas. (DIAN, 2011).
¿La entidad cuenta con procesos involucrados en los sistemas de gestión y su documentación (mapa de procesos) para todos los sistemas?	x		En las actividades 7, 13, 16, del PR-IC-236 proceso de diseño y coordinación del sistema de gestión de calidad y control interno, y gestión ambiental, el cual se encuentra disponible en la plataforma institucional de la DIAN, solicita a la oficina de comunicaciones divulgar la política y los objetivos de calidad, mapa de procesos, criterios de operación y control de procesos, procesos y procedimientos del sistema de gestión (DIAN, 2020a)

Tabla 4. Cumplimiento de los ítems de alcance. Fuente: Autor (2022)

De acuerdo a la evaluación de los ítems de alcance, se puede evidenciar que la DIAN Tunja se encuentra en un nivel alto; ya que la organización cumple en la totalidad con los numerales mencionados.

Riesgo derivado de incumplimientos legales asociados a la integración de los sistemas de gestión de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tunja

En la norma UNE 66177:2005, el riesgo se relaciona con incumplimientos legales o fallos asociados al proceso de integración de los sistemas de gestión (Comité Técnico AEN/CTN 66, 2005). Se puede evaluar en los siguientes niveles: alto, medio y bajo. Para esto, se toman los ítems de la norma en el numeral 5.2 Análisis del contexto apartado D, la calificación que se tendrá en cuenta es la siguiente: incumplimiento de 2 ítems: nivel alto, incumplimiento de 1 ítems: nivel medio e incumplimiento de 0 ítems: nivel bajo.

Ítems a evaluar	Cumple		Observaciones
	Si	No	
¿La entidad evalúa el grado de cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, asociados a los productos y servicios, a los aspectos ambientales y a la seguridad de los trabajadores y entornos de trabajo?	x		En el numeral 8 del procedimiento de diseño y coordinación, el sistema de gestión de calidad, y control interno, y gestión ambiental, se definen los requisitos de las entradas y salidas del sistema de gestión de calidad. (DIAN, 2020a).
¿La entidad evalúa el nivel de riesgo y valoración de las consecuencias inherentes al incumplimiento legal?	x		En el numeral 9 del manual de calidad, indica que la entidad ha definido las siguientes acciones para realizar el seguimiento y medición del SGC: autoevaluación, evaluación independiente, auditoría interna de calidad, producto o servicio no conforme, acciones correctivas y preventivas y planes de mejoramiento. Dichas actuaciones permiten evaluar el nivel de riesgo y valoración de las consecuencias inherentes al incumplimiento legal. (DIAN, 2011)

Tabla 5. Cumplimiento de los ítems de riesgo. Fuente: Autor (2022).

De acuerdo a la evaluación de los ítems de riesgo presentado en la tabla 5, se puede evidenciar que la DIAN Tunja se encuentra en un nivel bajo; ya que, la organización tiene como prioridad evaluar el grado de cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios asociados a los productos y servicios, a los aspectos ambientales y a la seguridad de los trabajadores, entornos de trabajo y las consecuencias inherentes al incumplimiento legal.

4. CONCLUSIONES

La organización presenta un desempeño del 100% referente al sistema de gestión de la calidad basado en la NTC ISO 9001:2015, lo cual nos indica que, a pesar de que en la actualidad este sistema no se encuentra certificado está actualizado con la norma en mención. En lo que respecta al sistema de gestión ambiental basado en la NTC ISO 14001:2015, la organización tiene un desempeño del 97,6%; el porcentaje restante se toma como incumplimiento debido a que en la actualidad el sistema no se encuentra vigente, pues la última certificación en cuanto a la norma en mención, expiro el 29 de enero de 2018.

La Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Tunja se encuentra en un nivel 4 de madurez denominado experto, en un nivel alto de complejidad y alcance, y en un nivel bajo de riesgo, parámetros necesarios que permitirán seleccionar el método de integración de los sistemas de gestión de la calidad y ambiental más adecuado para la entidad.

Finalmente, se puede identificar que las NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015 comparten requisitos transversales fácilmente integrables, por lo cual se deja la puerta abierta para que a futuro la organización DIAN, pueda realizar la integración de estas dos normas con el sistema de seguridad y salud en el trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] Abad Puentes, J., & Sánchez, A. (2012). Aspectos clave de la integración de sistemas de gestión. Madrid, España: Asociación Española de Normalización y Certificación.
- [2] Comité Técnico AEN/CTN 66. (2005). Sistemas de gestión Guía para la integración de los sistemas de gestión UNE 66177. Madrid, España : Asociación Española de Normalización y Certificación.
- [3] Cortés, J. M. (2017). Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015). Málaga, España: ICB. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uniboyaca/56053>
- [4] Córtez, P. L., & Silveira Lemos, M. T. (29 de 05 de 2009). Aspectos comportamentais na implantação de sistemas integrados de gestão - ERP. Bauru, Brazil: Universidade Estadual Paulista - UNESP Bauru, Depto de Engenharia de Produção. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/1723133435/abstract/E7467817123740C1PQ/1?accountid=43592>
- [5] DIAN. (27 de 05 de 2008). Ficha técnica de productos y servicios. Bogotá D.C. , Cundinamarca , Colombia : DIAN .
- [6] DIAN. (28 de 09 de 2011). Manual de Calidad. Bogotá D.C., Cundinamarca, Colombia: DIAN.
- [7] DIAN. (21 de 02 de 2020). Acciones correctivas. Bogotá D.C., Cundinamarca , Colombia : DIAN .
- [8] DIAN. (21 de 02 de 2020a). Diseño y coordinación del sistema de gestión de calidad y control interno, y gestión ambiental. Bogotá D.C. , Cundinamarca , Colombia : DIAN.
- [9] DIAN. (s.f.a). La entidad. Obtenido de <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>

- [10] Heredia Álvaro, J. A. (2013). Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos. Castellón de la Plana, España : Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions. [doi:http://dx.doi.org/10.6035/Athenea.2001.4](http://dx.doi.org/10.6035/Athenea.2001.4)
- [11] ICONTEC. (21 de 02 de 2014). Certificación ISO 9001:2008 Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Bogotá, D.C., Cundinamarca, Colombia: ICONTEC.
- [12] Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (23 de 09 de 2015). Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con Orientación para su Uso. Norma Técnica Colombia NTC-ISO 14001. Bogotá, D.C., Cundinamarca, Colombia: ICONTEC. Obtenido de https://informacion.unad.edu.co/images/control_interno/NTC_ISO_14001_2015.pdf
- [13] Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (23 de 09 de 2015). Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001. Bogotá, D.C., Cundinamarca, Colombia: ICONTEC. Obtenido de <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5454330/14491339/d2.+NTC+ISO+9000-2015.pdf/ccb4b35c-ee63-44b5-ba1e-7459f8714031>
- [14] López Rodríguez, A. L. (27 de julio de 2009). Sistema integrado de gestión para empresas turísticas. Bogotá, Cundinamarca, Colombia: Estudios Gerenciales.
- [15] Ogalla Segura, F. (2005). Sistema de gestión: una guía practica. España, España: Diaz de Santos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uniboyaca/53112?page=26>
- [16] Pastor Fernández, A., Otero Mateo, M., Pórtela Núñez, J. M., José Luis, V. C., & David, R. G. (2013). Sistemas integrados gestión. Cádiz, España: Otero Mateo, M. y Otero Mateo, M. (2013). Sistemas integrados de gestión. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cádiz. <https://elibro.net/es/ereader/uniboyaca/33897?page=8>. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uniboyaca/33897>
- [17] Prieto González, M. J. (2011). Sistemas de gestión ambiental. España : Asociación Española de Normalización y Certificación. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uniboyaca/53563>
- [18] SGS Colombia S.A. Systems & Services Certificacion. (30 de 01 de 2015). Certificado CO15/6116. Bogotá, Cundinamarca, Colombia .