

**Agencia del Inspector General de Tributos,  
Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC**

**MANUAL DE  
CALIDAD** | **SIG**

Código	PE02-GSI-PR01-MN01	Versión	7	Fecha emisión	27/07/2022
--------	--------------------	---------	---	---------------	------------

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVO .....	4
2.1 GENERALIDADES DE LA ENTIDAD .....	5
2.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA ENTIDAD.....	8
Misión.....	9
Visión.....	9
3. MAPA DE PROCESOS .....	9
3.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:.....	10
3.2 REQUISITOS NO APLICABLES.....	11
3.3 POLÍTICA DE CALIDAD .....	11
3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD .....	11
3.5 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA AGENCIA ITRC.....	11
4. CONTENIDO O DESARROLLO DEL MANUAL .....	12
Numeral 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....	12
Numeral 5. LIDERAZGO.....	14
Numeral 6. PLANIFICACIÓN .....	16
Numeral 7. APOYO .....	17
Numeral 8. OPERACIÓN.....	21
Numeral 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	27

Código	PE02-GSI-PR01-MN01	Versión	7	Fecha emisión	27/07/2022
--------	--------------------	---------	---	---------------	------------

Numeral 10. MEJORA .....29

5. ANEXOS .....30



Código	PE02-GSI-PR01-MN01	Versión	7	Fecha emisión	27/07/2022
--------	--------------------	---------	---	---------------	------------

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene por objeto proporcionar una descripción general del Sistema de Gestión de la Calidad de la **Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales ITRC**, mostrando su alcance, no aplicabilidad de requisitos, procesos establecidos y la interacción entre los mismos. De igual forma expone las principales características del funcionamiento del Sistema, sus actividades, estructura funcional y la correlación entre los elementos que lo componen con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.

En este sentido, el Manual de Calidad no solo se convierte en una herramienta para que usuarios, servidores y partes interesadas conozcan cómo la Agencia ITRC da cumplimiento a los requisitos y mejora su desempeño, sino que además demuestra su capacidad de proporcionar productos y servicios que respondan a las necesidades y expectativas de estos.

El Sistema de Gestión de Calidad se ha diseñado de manera tal que su uso sea cotidiano e intrínseco dentro del quehacer diario de la Agencia, en busca de documentar y facilitar las tareas de cada área dentro del cumplimiento de las responsabilidades misionales asignadas por Ley a la entidad; de esta manera el Sistema de Gestión de Calidad más que requisitos y formalismo, obedece a constituirse en una herramienta de gestión para desarrollar de manera cada vez mejor las acciones en cada puesto de trabajo.

La documentación de los procedimientos se ha realizado de manera eminente descriptiva, para facilitar la comprensión de la manera como se adelantan las actividades en cada uno de los Procesos y utilizando un lenguaje común para comprensión de cualquier usuario del sistema.

## 2. OBJETIVO

El presente manual tiene como objetivo describir y dar a conocer el Sistema de Gestión de la Calidad implementado bajo los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015 en la **Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales ITRC**; que a través de los

Página: 4 de 30

EL FORMATO IMPRESO DE ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA					
Código	PE02-GSI-PR01-MN01	Versión	7	Fecha emisión	27/07/2022

procesos identificados se logre cumplir la misión de la entidad, los objetivos de Calidad/estratégicos, mejorar su desempeño, asegurar la capacidad de proporcionar productos y/o servicios según las necesidades de las partes interesadas, la satisfacción del cliente interno y externo y la búsqueda de la eficiencia, eficacia y efectividad de la Entidad.

## 2.1 GENERALIDADES DE LA ENTIDAD

La Office of Technical Assistance – OTA, a través de su programa “The Revenue Policy and Administration Advisory Program”, mediante el cual se ofrece asistencia técnica y cooperación a los Ministerios de Hacienda y a las autoridades tributarias en la consecución de mayores ingresos, así como la promoción de confianza y transparencia en los sistemas de tributarios, recomendó al Gobierno de Colombia crear una entidad que cumpliera con las funciones que desarrolla la oficina del Inspector General del Tesoro para la Administración Tributaria – TIGTA (por sus siglas en inglés) en Estados Unidos, la cual tiene como función principal la promoción de la economía y eficacia de la administración tributaria así como la protección de la integridad de la misma.

Tomando en cuenta la recomendación dada, mediante facultades extraordinarias otorgadas al Presidente de la República en los literales d), e) y f) del Artículo 18 de la Ley 1444 del 2011, se expidió el Decreto 4173 del 3 de Noviembre de 2011 mediante el cual se creó la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales - ITRC, como una entidad sin personería jurídica adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, con autonomía administrativa, patrimonio independiente y domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C.

Por medio del Decreto 0985 del 14 de mayo de 2012, se estableció la estructura definitiva y con el Decreto 0986 de 14 de mayo de 2012 se estableció la planta de personal de la Agencia ITRC integrada en total por 122 funcionarios.

Código	PE02-GSI-PR01-MN01	Versión	7	Fecha emisión	27/07/2022
--------	--------------------	---------	---	---------------	------------

**Funciones de la Entidad:**

De acuerdo con lo señalado en el artículo 4 del Decreto 4173 de 2011 son funciones de la Agencia ITRC:

1. Aplicar estándares rigurosos de auditorías y evaluaciones de los servicios que ofrece la administración de tributos, aduanas, control del régimen cambiario de importaciones y exportaciones a cargo de la DIAN, contribuciones parafiscales a cargo de la UGPP y rentas de la Nación a cargo de la entidad administradora del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar, para la prevención de ineficiencias sistemáticas y operativas dentro del sistema.
2. Desarrollar programas anuales de auditoría que prioricen aquellos asuntos de mayor riesgo dentro de la administración de tributos, aduanas, control del régimen cambiario de importaciones y exportaciones a cargo de la DIAN, contribuciones parafiscales a cargo de la UGPP y rentas de la Nación a cargo de la entidad administradora del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar.
3. Adelantar las auditorías previstas en el programa anual o en situaciones excepcionales por riesgos al interior de la administración de tributos, aduanas, control del régimen cambiario de importaciones y exportaciones a cargo de la DIAN, contribuciones parafiscales a cargo de la UGPP y rentas de la Nación a cargo de la entidad administradora del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar.
4. A partir de los resultados de las auditorías, elaborar un programa de formulación de políticas de prevención y detección de malas prácticas en la administración de tributos, aduanas, control del régimen cambiario de importaciones y exportaciones a cargo de la DIAN, contribuciones parafiscales a cargo de la UGPP y rentas de la Nación a cargo de la entidad administradora del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar, enfocado en áreas centrales como la seguridad e integridad de sus empleados.
5. Definir e implementar estrategias para la detección del fraude y conductas disciplinables de los funcionarios y deficiencias en los procesos, infraestructura y

Página: 6 de 30

EL FORMATO IMPRESO DE ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA

Código	PE02-GSI-PR01-MN01	Versión	7	Fecha emisión	27/07/2022
--------	--------------------	---------	---	---------------	------------

operaciones, de la administración de tributos, aduanas, control del régimen cambiario de importaciones y exportaciones a cargo de la DIAN, contribuciones parafiscales a cargo de la UGPP y rentas de la Nación a cargo de la entidad administradora del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar.

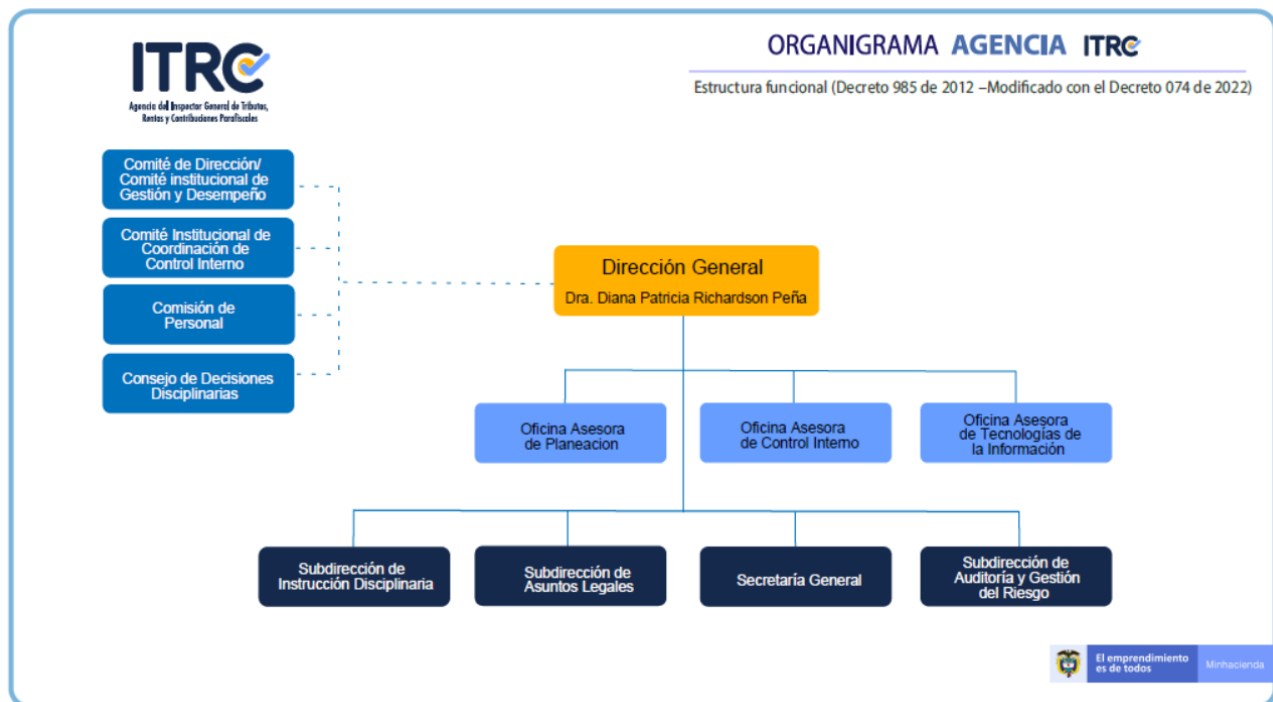
6. Sin perjuicio del poder preferente de la Procuraduría General de la Nación, tendrá competencia para adelantar investigaciones a los funcionarios de la administración de tributos, aduanas, control del régimen cambiario de importaciones y exportaciones a cargo de la DIAN, contribuciones parafiscales a cargo de la UGPP y rentas de la Nación a cargo de la entidad administradora del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar, por conductas que por su trascendencia estén relacionadas con las faltas disciplinarias gravísimas establecidas en los numerales 1, 3, 17, 20, 30, 35, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 50, 56, 58 Y 60 del artículo 48 de la Ley 734 de 2002.
7. Sin perjuicio del control preferente de la Procuraduría General de la Nación, asumir, mediante decisión motivada, la competencia de la Oficina de Control Disciplinario Interno de las entidades de que trata el artículo 2 del presente decreto, por otras conductas y faltas disciplinarias que atenten contra la integridad de la administración de tributos, aduanas, control del régimen cambiario de importaciones y exportaciones a cargo de la DIAN, contribuciones parafiscales a cargo de la UGPP y rentas de la Nación a cargo de la entidad administradora del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar, cuando resulte necesario para la defensa de los recursos públicos.
8. De conformidad con el numeral 4 del artículo 202 de la Ley 906 de 2004, ejercer funciones de policía judicial en el curso de las actuaciones de su competencia, bajo la directa coordinación de la Fiscalía General de la Nación. Las funciones de policía judicial serán ejercidas al interior de la Agencia, por las dependencias que determina el presente decreto.
9. Informar al Presidente de la República, al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y a la ciudadanía en general, sobre los problemas detectados y los procesos realizados.

Código	PE02-GSI-PR01-MN01	Versión	7	Fecha emisión	27/07/2022
--------	--------------------	---------	---	---------------	------------

10. Realizar capacitaciones continuas a investigadores y auditores en beneficio de la administración de tributos, aduanas, control del régimen cambiario de importaciones y exportaciones a cargo de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, contribuciones parafiscales a cargo de la Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales UGPP y rentas de la Nación a cargo de la entidad administradora del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar.
11. Participar en las reuniones de los Organismos Internacionales en las que se negocien compromisos del país en materias afines o relacionadas con las funciones de la Entidad.
12. Las demás funciones que se le asignen.

## 2.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA ENTIDAD

La estructura Legal y reglamentaria de la Agencia ITRC es la siguiente:



Código	PE02-GSI-PR01-MN01	Versión	7	Fecha emisión	27/07/2022
--------	--------------------	---------	---	---------------	------------



**Misión**

*“Proteger el patrimonio público frente a acciones de fraude y corrupción, mediante un modelo especializado e innovador de prevención, aseguramiento e investigación disciplinaria, para fortalecer la transparencia y la efectividad en la DIAN, COLJUEGOS y UGPP”.*

**Visión**

*“Ser la Agencia Anticorrupción de la Hacienda Pública Nacional, referente internacional en la prevención del fraude y la corrupción, generadora de buenas prácticas en la gestión del ingreso estatal.”.*

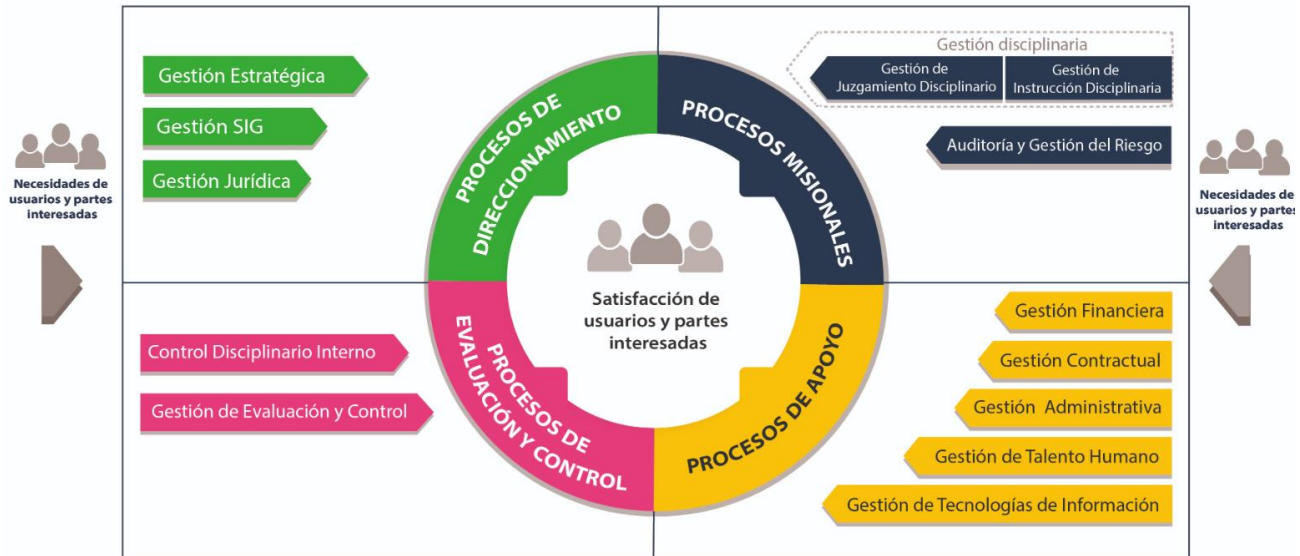
**3. MAPA DE PROCESOS**

Los procesos que le permiten a la Agencia ITRC cumplir su función institucional se encuentran documentados en el Mapa de Procesos, disponible en <http://intranet.agenciaitrc.gov.co/sig/index.php/download/25-4-mapa-de-procesos/3-mapa-de-procesos3>

**Figura 1.** Mapa de Procesos

EL FORMATO IMPRESO DE ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA					
Código	PE02-GSI-PR01-MN01	Versión	7	Fecha emisión	27/07/2022

MAPA DE PROCESOS  
Agencia ITRC



Código: PE02-GSI-PR01-OD02

Versión:03

Fecha de Emisión: 08/03/2022

**Fuente.** Oficina Asesora de Planeación

### 3.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

El Sistema de Gestión de Calidad aplica a todos los procesos de la entidad: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control; teniendo en cuenta su relación con las partes interesadas y su alineación con el Direccionamiento Estratégico Institucional, de conformidad con el análisis de su contexto y el quehacer misional e incluye: *“Ejecución de inspecciones y gestión del riesgo desde el punto de vista preventivo, enfocado en fraude y corrupción y el desarrollo de un proceso disciplinario especializado que garantice la vigilancia de la integridad del recaudo y administración de los bienes, tributos y contribuciones parafiscales que realizan la DIAN, COLJUEGOS y UGPP”.*

Código	PE02-GSI-PR01-MN01	Versión	7	Fecha emisión	27/07/2022
--------	--------------------	---------	---	---------------	------------

### 3.2 REQUISITOS NO APLICABLES

Teniendo en cuenta que la Agencia ITRC no utiliza equipos de medición que deban calibrarse, verificarse o protegerse, debido a que los productos resultado de vigilar la integridad del proceso de recaudo y administración de los bienes, tributos, rentas y contribuciones parafiscales, son documentos y el control de su calidad se realiza frente a criterios que permiten decidir sobre su conformidad, se declara la no aplicabilidad del numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones.

### 3.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La Agencia ITRC establece en el documento PE02-GSI-PR01-OD01 la Política de Calidad del Sistema Integrado de Gestión, que se encuentra publicada y disponible para la consulta permanente por parte de sus servidores en el hipervínculo <http://intranet.agenciaitrc.gov.co/sig/index.php/send/40-05-politicas/824-1-politica-de-calidad>

### 3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos del Sistema Integrado de Gestión equivalen a los Objetivos Estratégicos y se encuentran documentados y disponibles para su consulta permanente en el hipervínculo <http://intranet.agenciaitrc.gov.co/sig/index.php/send/24-3-documentos-para-formacin/33-politica-y-objetivos-de-calidad-sig-2018>

### 3.5 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA AGENCIA ITRC

Los roles, responsabilidades y autoridades en la Agencia ITRC están definidos a partir de los siguientes documentos:

- Decreto 0985 de 2012 por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales (ITRC).

Código	PE02-GSI-PR01-MN01	Versión	7	Fecha emisión	27/07/2022
--------	--------------------	---------	---	---------------	------------

- Decreto 074 de 2022 por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales (ITRC).
- Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales de la de la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales (ITRC).
- Resolución 061 de 2018 por medio de la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión-SIG en la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales-ITRC, se conforma y reglamenta el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y se dictan otras disposiciones.

En esta resolución se definen unas responsabilidades específicas para el representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión, los miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y los facilitadores de Calidad.

- Documentos controlados en el Sistema Integrado de Gestión en donde se hace referencia a los responsables de las actividades.

#### 4. CONTENIDO O DESARROLLO DEL MANUAL

##### Numeral 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La Agencia ITRC da cumplimiento a los requisitos del Contexto de la Organización a través de:

REQUISITO	CUMPLIMIENTO EN LA AGENCIA ITRC
<b>4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN</b>	La Agencia ITRC ha establecido el documento denominado <b>Planificación Estratégica de la Calidad</b> Código <b>PE02-GSI-PR06-OD01</b> en el cual se realiza el análisis de factores internos

Página: 12 de 30

EL FORMATO IMPRESO DE ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA					
Código	PE02-GSI-PR01-MN01	Versión	7	Fecha emisión	27/07/2022

REQUISITO	CUMPLIMIENTO EN LA AGENCIA ITRC
<b>Y DE SU CONTEXTO</b>	<p>y externos que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica.</p> <p>El documento se encuentra disponible para consulta permanente en el hipervínculo <a href="http://intranet.agenciaitrc.gov.co/sig/index.php/send/41-06-otros-documentos/1535-planificacion-estrategica-de-la-calidad">http://intranet.agenciaitrc.gov.co/sig/index.php/send/41-06-otros-documentos/1535-planificacion-estrategica-de-la-calidad</a></p>
<b>4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>	<p>Para la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, la Agencia ITRC ha establecido el documento denominado <b>Matriz de Identificación de Partes Interesadas</b> Código <b>PE02-GSI-PR06-OD02</b>.</p> <p>Igualmente, dentro de la <b>Planificación Estratégica de la Calidad</b> se mencionan dichas partes interesadas pertinentes.</p>
<b>4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN</b>	<p>Definición del alcance según lo descrito en el numeral 3.1 de este documento y la justificación de no aplicabilidad de requisitos descrita en el numeral 3.2 de este documento.</p>
<b>4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>	<p>Determinación del sistema de gestión por procesos descrito en el numeral 3. de este documento y disponible para consulta en <a href="http://intranet.agenciaitrc.gov.co/sig/index.php/download/25-4-mapa-de-procesos/3-mapa-de-procesos3">http://intranet.agenciaitrc.gov.co/sig/index.php/download/25-4-mapa-de-procesos/3-mapa-de-procesos3</a></p> <p>Caracterización de procesos, información documentada publicada en la Intranet Institucional para cada uno de los procesos identificados en el SIG, información disponible en <a href="http://intranet.agenciaitrc.gov.co/sig/index.php">http://intranet.agenciaitrc.gov.co/sig/index.php</a></p> <p>Definición, mantenimiento y mejora continua de los procesos definidos en el SIG de la Entidad.</p>

**Numeral 5. LIDERAZGO**

La Agencia ITRC da cumplimiento a los requisitos de Liderazgo a través de:

REQUISITO	CUMPLIMIENTO EN LA AGENCIA ITRC
<p><b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO</b></p> <p>5.1.1 Generalidades</p>	<p>La alta dirección de la Agencia ITRC asume su responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SIG a través de la implementación del Procedimiento de Revisión por la Dirección publicado y disponible en la Intranet Institucional <a href="http://intranet.agenciaitrc.gov.co/sig/index.php/send/37-02-procedimientos/801-procedimiento-revisin-por-la-direccin0">http://intranet.agenciaitrc.gov.co/sig/index.php/send/37-02-procedimientos/801-procedimiento-revisin-por-la-direccin0</a></p> <p>Adicionalmente, se definen las acciones de mejoramiento según los resultados alcanzados.</p> <p>Adicionalmente, se realizan reuniones de revisión del SIG de conformidad con lo establecido en la Resolución 061 de 2018 disponible en <a href="http://intranet.agenciaitrc.gov.co/sig/index.php/send/23-2-normatividad/763-resolucion-061-de-2018">http://intranet.agenciaitrc.gov.co/sig/index.php/send/23-2-normatividad/763-resolucion-061-de-2018</a></p> <p>La alta dirección asegura que se establece la política y objetivos de calidad compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización a partir de la actualización de la <b>Planificación Estratégica de la Calidad</b> Código <b>PE02-GSI-PR06-OD01</b>.</p> <p>Se asegura la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización, la promoción del enfoque en procesos el pensamiento basado en riesgos a partir del mantenimiento y mejora de los procesos definidos en el Mapa de Procesos.</p>

Código	PE02-GSI-PR01-MN01	Versión	7	Fecha emisión	27/07/2022
--------	--------------------	---------	---	---------------	------------

REQUISITO	CUMPLIMIENTO EN LA AGENCIA ITRC
	<p>Aprobación de recursos para la implementación y mantenimiento del SIG a través de la inclusión en el Plan Anual de Adquisiciones para cada vigencia, dependiendo de las necesidades identificadas.</p> <p>Se comunica la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del SIG a través de diferentes actividades de comunicaciones.</p>
5.1.2 Enfoque al cliente	<p>La Agencia ITRC asegura su liderazgo y compromiso en la determinación, comprensión y cumplimiento de los requisitos del cliente y legales y reglamentarios aplicables, el seguimiento a la percepción del servicio prestado con respecto al cumplimiento de los requisitos y de la identificación y el cumplimiento a las normas de orden constitucional, legal y reglamentarias vigentes a través de la implementación de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Procedimiento de Recepción, Direccionamiento, Trámite y Respuesta de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Derechos de Petición</li><li>• Protocolo de Atención al Ciudadano</li><li>• Encuesta medición de satisfacción en la prestación del servicio</li><li>• Procedimiento de Recopilación, estudio, actualización y socialización de la normatividad de la agencia ITRC</li></ul> <p>La Agencia ha establecido diferentes mecanismos que permiten garantizar una comunicación adecuada y permanente con los usuarios (vía telefónica, página Web, y call center) con el fin de aumentar la satisfacción de los mismos.</p>

Código	PE02-GSI-PR01-MN01	Versión	7	Fecha emisión	27/07/2022
--------	--------------------	---------	---	---------------	------------

REQUISITO	CUMPLIMIENTO EN LA AGENCIA ITRC
<b>5.2 POLÍTICA</b> 5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad	Definición de la Política de Calidad documentada disponible en la Intranet Institucional para consulta permanente en el link <a href="http://intranet.agenciaitrc.gov.co/sig/index.php/send/40-05-politicas/824-1-politica-de-calidad">http://intranet.agenciaitrc.gov.co/sig/index.php/send/40-05-politicas/824-1-politica-de-calidad</a>  Comunicación de la política a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de Inducción y reinducción institucional.</li> <li>• Actividades de sensibilización gestionadas por la Oficina Asesora de Planeación.</li> <li>• Despliegue de la información a través de los diferentes canales de comunicación que tiene la Agencia ITRC, tales como Intranet Institucional, Carpeta 3. Documentos para formación, correo electrónico, carteleras institucionales.</li> </ul>
<b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b>	La definición de los roles, responsabilidades y autoridades en la Agencia ITRC se definen según lo especificado en el numeral 3.5 de este documento.

## Numeral 6. PLANIFICACIÓN

La Agencia ITRC da cumplimiento a los requisitos de Planificación a través de:

REQUISITO	CUMPLIMIENTO EN LA AGENCIA ITRC
<b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR</b>	Aplicación de los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Administración de Riesgos de Gestión</li> <li>• Instructivo para el levantamiento de información y construcción del mapa de riesgos de gestión</li> <li>• Procedimiento de Acciones de Mejora</li> </ul>

Página: 16 de 30

EL FORMATO IMPRESO DE ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA					
Código	PE02-GSI-PR01-MN01	Versión	7	Fecha emisión	27/07/2022



REQUISITO	CUMPLIMIENTO EN LA AGENCIA ITRC
<b>RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Acciones Correctivas</li> <li>• Procedimiento de Revisión por la Dirección</li> </ul> <p>Adicionalmente, para la gestión de los riesgos la Agencia tiene implementado del Módulo de Gestión de Riesgos del SGDEI disponible en: <a href="http://direccionamientoitrc/deitrc/base/client?soa=4&amp;lang=es">http://direccionamientoitrc/deitrc/base/client?soa=4&amp;lang=es</a></p>
<b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS</b>	En el documento <b>Planificación Estratégica de la Calidad</b> Código <b>PE02-GSI-PR06-OD01</b> específicamente en el número 5.4 se describen los objetivos de calidad y su planificación para lograrlos.
<b>6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS</b>	La determinación de cambios en el sistema de gestión de la calidad, se llevan a cabo de manera planificada a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Revisión por la Dirección.</li> <li>• Procedimiento de Acciones de Mejora</li> </ul>

### Numeral 7. APOYO

La Agencia ITRC da cumplimiento a los requisitos de Apoyo a través de:

REQUISITO	CUMPLIMIENTO EN LA AGENCIA ITRC
<b>7.1 RECURSOS</b> 7.1.1 Generalidades	La Agencia ITRC da cumplimiento a este requisito a través de lo especificado en los procesos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Talento Humano.</li> <li>• Gestión Administrativa.</li> <li>• Gestión Financiera.</li> <li>• Gestión de Tecnologías de la Información.</li> </ul>

<b>REQUISITO</b>	<b>CUMPLIMIENTO EN LA AGENCIA ITRC</b>
7.1.2 Personas	La Agencia ITRC determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del SIG y para la operación y control de sus procesos a través de su Manual Específico de Funciones y competencias Laborales en el cual se establece el perfil requerido para la ejecución de las funciones asignadas a cada servidor público.
7.1.3 Infraestructura	<p>La Agencia ITRC da cumplimiento a este requisito a través de lo especificado en los procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Administrativa.</li> <li>• Gestión de Tecnologías de la Información.</li> </ul>
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	<p>La Agencia ITRC da cumplimiento a este requisito a través de lo especificado en los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento identificación de peligros y valoración de riesgos.</li> <li>• Elaboración, implementación y seguimiento al plan institucional de capacitación y programa de bienestar, estímulos e incentivos.</li> <li>• Procedimiento Inspecciones de Seguridad.</li> <li>• Procedimiento reporte e investigación de incidentes y Accidentes</li> <li>• Procedimiento de Mantenimiento de Bienes Muebles y Vehículos</li> </ul>
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición 7.1.5.1 Generalidades 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones*	<p>Dentro de los procedimientos se tienen establecidos los puntos de control mediante los cuales se puede realizar seguimiento a las actividades y por tanto a los productos identificados.</p> <p>*Requisito No aplicable.</p>

REQUISITO	CUMPLIMIENTO EN LA AGENCIA ITRC
<p>7.1.6 Conocimientos de la organización</p>	<p>Se da cumplimiento a este requisito a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual Específico de Funciones y competencias Laborales</li> <li>• Procedimiento de vinculación, desvinculación de personal y situaciones administrativas</li> <li>• Procedimiento de elaboración, implementación y seguimiento al plan institucional de capacitación y programa de bienestar, estímulos e incentivos.</li> </ul> <p>Para la gestión del conocimiento relacionado con el Sistema Integrado de Gestión se ha creado una carpeta en la Intranet Institucional denominada: <a href="#">3. Documentos para Formación</a></p> <p>Para el caso de la Subdirección de Auditoría y Gestión del Riesgo se ha establecido El Laboratorio de Conocimiento Misional -LCM, el cual es un repositorio en el que se observa, analiza y procesa la información no estructurada que es objetivo de interés para la Agencia. Esta información es organizada de tal manera que ayuda a efectuar el proceso de Inteligencia de Negocios (IdN) y a generar conocimientos que permiten disminuir los espacios de fraude y corrupción en las entidades auditadas.”</p>
<p><b>7.2 COMPETENCIA</b></p>	<p>Aplicación de lo establecido dentro del Proceso de Gestión de Talento Humano, específicamente lo relacionado con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual Específico de Funciones y competencias Laborales</li> <li>• Procedimiento de vinculación, desvinculación de personal y situaciones administrativas</li> <li>• Procedimiento de elaboración, implementación y seguimiento al plan institucional de capacitación y programa de bienestar, estímulos e incentivos.</li> </ul>

<b>REQUISITO</b>	<b>CUMPLIMIENTO EN LA AGENCIA ITRC</b>
<b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>	<p>Para el cumplimiento de este requisito:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Despliegue de lineamientos dados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño por parte de los responsables de los procesos.</li><li>• Ejecución de actividades de inducción y reinducción institucional.</li><li>• Actividades de sensibilización gestionadas por la Oficina Asesora de Planeación.</li></ul>
<b>7.4 COMUNICACIÓN</b>	<p>Dentro del Procedimiento de Gestión Estratégica se han establecido los siguientes procedimientos que dan cumplimiento al requisito:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Procedimiento Formulación y seguimiento del plan de comunicación organizacional</li><li>• Formulación y seguimiento del plan de medios de comunicación</li><li>• Procedimiento para la Administración del sitio web e intranet</li><li>• Procedimiento Administración de redes sociales</li></ul>
<b>7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>  7.5.1 Generalidades 7.5.2 Creación y actualización  7.5.3 Control de la información documentada	<p>Se da cumplimiento a través de los siguientes procedimientos del Proceso Gestión SIG:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Procedimiento Control de Información documentada</li><li>• Procedimiento Control de Registros</li></ul>

Código	PE02-GSI-PR01-MN01	Versión	7	Fecha emisión	27/07/2022
--------	--------------------	---------	---	---------------	------------

## Numeral 8. OPERACIÓN

La Agencia ITRC da cumplimiento a los requisitos de Operación a través de:

REQUISITO	CUMPLIMIENTO EN LA AGENCIA ITRC
<b>8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL</b>	Para el cumplimiento de este requisito se aplica de manera sistemática lo establecido para la ejecución de las actividades dentro de los procesos definidos en el Sistema Integrado de Gestión.
<p><b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b></p> <p>8.2.1 Comunicación con el cliente</p> <p>8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios</p> <p>8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios</p> <p>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</p>	<p>La Agencia mantiene una comunicación clara con los clientes a través de:</p> <p><b>Comunicación con el cliente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La información relativa a los productos de la entidad está dada por la normatividad legal aplicable a la Entidad en el ejercicio de sus funciones misionales y publicada en la Intranet Institucional. Dentro de los procedimientos misionales, se establecen las actividades que indican cómo se debe realizar el contacto con los usuarios.</li> <li>• Para obtener retroalimentación con los clientes en relación con los productos y servicios de la Entidad, se realiza la inclusión en el Plan de Acción Anual de una actividad para las subdirecciones misionales que incluye la aplicación de una encuesta de percepción a sus usuarios y partes interesadas.</li> <li>• Para tratar las Quejas se ha establecido el <b>Procedimiento de Recepción, Direccionamiento, Trámite y Respuesta de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Derechos de Petición</b> como insumo para el mejoramiento continuo de la Entidad.</li> </ul>

Página: 21 de 30

EL FORMATO IMPRESO DE ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA

Código	PE02-GSI-PR01-MN01	Versión	7	Fecha emisión	27/07/2022
--------	--------------------	---------	---	---------------	------------

REQUISITO	CUMPLIMIENTO EN LA AGENCIA ITRC
	<ul style="list-style-type: none"> <li>La entidad cuida la información que los clientes suministran salvaguardando y protegiendo los diversos documentos y registros que estos aportan y mantenimiento la confidencialidad respectiva. Los productos de los procesos misionales están relacionados con documentos e información entregados por las entidades vigiladas y servidores públicos que se anexan a los respectivos expedientes, y se encuentran protegidos mediante el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el proceso de Gestión Administrativa.</li> </ul> <p>En el marco de los <b>Procesos Disciplinarios</b> que lleva la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias, se cuenta con el <b>Procedimiento de Cadena de Custodia</b> con el objetivo de realizar de manera técnica y especializada la recolección, embalaje y rotulado de las pruebas, en desarrollo del principio de mismidad y garantizando la autenticidad, integridad, continuidad, identidad y registro de las evidencias y elementos materiales.</p> <p>Determinación de los requisitos para los productos y servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los requisitos asociados a los productos se encuentran establecidos en las normas de carácter legal asociada a cada uno de los procesos y procedimientos, de acuerdo con la misión y visión institucional y el objeto de creación de la entidad.</li> <li>La Agencia realiza una revisión permanente de su normatividad aplicable para realizar los ajustes</li> </ul>

Código	PE02-GSI-PR01-MN01	Versión	7	Fecha emisión	27/07/2022
--------	--------------------	---------	---	---------------	------------

REQUISITO	CUMPLIMIENTO EN LA AGENCIA ITRC
	<p>pertinentes en los requisitos de los productos y actualización de los procesos (incluyendo la información documentada) cuando se presenten cambios que lo ameriten.</p>
<p><b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS</b></p>	<p>Se ha identificado la aplicación de este requisito específicamente para el Proceso de Auditoría y Gestión del Riesgo y para el <b>Producto Modelo Sistema de Prevención del Fraude y la corrupción (SPFC)</b> como herramienta de gestión pública que busca fortalecer las instituciones inspeccionadas, promoviendo la adopción de mejores prácticas en la administración de los tributos, las rentas y las contribuciones parafiscales, que aseguren los ingresos de la Nación comprometidos, de manera que se puedan obtener resultados que reduzcan efectivamente la incidencia negativa del fraude y la corrupción, y se logre alcanzar mejores niveles de transparencia e integridad en el sector público, al igual que avanzar en el mejor entendimiento del fenómeno, a partir de la identificación, monitoreo y control de riesgos a los que se exponen las entidades.</p> <p>La aplicación del diseño se aplicará cuando se modifique el Modelo existente o se creen nuevos productos asociados al mismo.</p> <p>De conformidad con lo establecido en el Procedimiento de acciones de mejora para el caso de identificación de mejoras de diseño y desarrollo de nuevos productos o modificación de los productos existentes (Proceso de Auditoría y Gestión del Riesgo) los requisitos del numeral se documentarán el <b>Formato de Gestión de Diseño y Desarrollo.</b></p>
<p><b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS</b></p>	<p>Para el cumplimiento de este requisito se aplica de manera sistemática lo establecido en el <b>Proceso de Gestión Contractual</b></p>

REQUISITO	CUMPLIMIENTO EN LA AGENCIA ITRC
<b>SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b>  8.4.1 Generalidades  8.4.2 Tipo y alcance del control  8.4.3 Información para los proveedores externos	
<b>8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>  8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio  8.5.2 Identificación y trazabilidad  8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos  8.5.4 Preservación  8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	Para el cumplimiento de este requisito la Agencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza la aplicación sistemática de los controles definidos en cada uno de los procesos, que se encuentran documentados en los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>• Dentro de los procedimientos se tienen establecidos los puntos de control (recursos de seguimiento) mediante los cuales se puede realizar seguimiento a las actividades y por tanto a los productos identificados.</li> <li>• El seguimiento y medición de los procesos a través del establecimiento de los indicadores que se miden en el Plan de Acción Anual de la Entidad.</li> <li>• La implementación de acciones para prevenir los errores humanos a través de lo establecido en el Proceso de Gestión de Talento Humano relacionado con la implementación de Procedimiento de elaboración, implementación y seguimiento al plan institucional de capacitación y programa de bienestar,</li> </ul>

Código	PE02-GSI-PR01-MN01	Versión	7	Fecha emisión	27/07/2022
--------	--------------------	---------	---	---------------	------------



REQUISITO	CUMPLIMIENTO EN LA AGENCIA ITRC
8.5.6 Control de los cambios	<p>estímulos e incentivos y las actividades de reinducción institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para el caso de los procesos misionales, los productos asociados a auditoria y gestión del riesgo como también de la gestión disciplinaria se identifica de acuerdo con lo establecido por los procedimientos en cada uno de los registros que se generan con su identificación e información requerida que permiten realizar su trazabilidad.</li> </ul> <p>Adicionalmente, para el <b>Proceso de Gestión Disciplinaria</b>, el aplicativo SIGII permite mediante flujos de trabajo, parametrizar, verificar e identificar los pasos realizados, tiempos de cumplimiento, responsables de su ejecución, entre otros, lo que garantiza la trazabilidad de los servicios y actividades que ejecuta la entidad en cumplimiento de sus funciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La Agencia cuida la información que los clientes o proveedores externos suministran salvaguardando y protegiendo los diversos documentos y registros que estos aportan y mantenimiento la confidencialidad respectiva.</li> </ul> <p>Los productos de los procesos misionales están relacionados con documentos e información entregados por las entidades vigiladas y servidores públicos que se anexan a los respectivos expedientes, y se encuentran protegidos mediante el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el <b>Proceso de Gestión Administrativa</b>.</p>

REQUISITO	CUMPLIMIENTO EN LA AGENCIA ITRC
	<p>En el marco de los Procesos Disciplinarios que lleva la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias, se cuenta con el <b>Procedimiento de Cadena de Custodia</b> con el objetivo de realizar de manera técnica y especializada la recolección, embalaje y rotulado de las pruebas, en desarrollo del principio de mismidad y garantizando la autenticidad, integridad, continuidad, identidad y registro de las evidencias y elementos materiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La Agencia ITRC no tiene productos que puedan presentarse separadamente de las actividades de producción de los servicios que hacen parte de su misión, con excepción de la información que bajo la forma de documentos se analizan y son parte de la gestión de los procesos misionales.</li> </ul> <p>Las disposiciones para la adecuada identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de tales documentos se encuentran descritas en los procedimientos que hacen parte de los procedimientos del <b>Proceso de Gestión Administrativa</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En relación con las actividades posteriores a la entrega:</li> </ul> <p>Para el caso de los productos de la Subdirección de Auditoría y Gestión del Riesgo se ha establecido el <b>Procedimiento de Monitoreo y Verificación</b>.</p> <p>Para el caso del <b>Proceso de Gestión Disciplinaria</b> se han establecido los Procedimientos del <b>Proceso de Gestión Jurídica</b>, si se presentan acciones judiciales,</p>

Código	PE02-GSI-PR01-MN01	Versión	7	Fecha emisión	27/07/2022
--------	--------------------	---------	---	---------------	------------

REQUISITO	CUMPLIMIENTO EN LA AGENCIA ITRC
	<p>extrajudiciales o actuaciones administrativas a partir de los productos entregados.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>La determinación de cambios en la producción y prestación del servicio, se llevan a cabo de manera planificada a través de la aplicación del <b>Procedimiento Revisión por la Dirección y el Procedimiento de Acciones de Mejora.</b></li></ul>
<b>8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	La Agencia ITRC ha establecido en los diferentes procesos del Sistema Integrado de Gestión las actividades para la verificación del cumplimiento de los requisitos antes de la entrega del producto al cliente.
<b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>	La Agencia ITRC ha establecido el Procedimiento Control de Salidas no conformes en el cual se establecen los lineamientos, actividades y responsabilidades para la identificación, control y tratamiento de salidas no conformes (producto o servicio no conforme) que se pueda presentar en los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Agencia ITRC, para prevenir su uso y/o entrega no intencional.

## Numeral 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La Agencia ITRC da cumplimiento a los requisitos de Evaluación de Desempeño a través de:

REQUISITO	CUMPLIMIENTO EN LA AGENCIA ITRC
<b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b>	La Agencia ITRC determina aquello de lo que necesita hacer seguimiento y medición y los métodos para evaluar el desempeño y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión a través de las actividades establecidas en los procedimientos:

Página: 27 de 30

EL FORMATO IMPRESO DE ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA					
Código	PE02-GSI-PR01-MN01	Versión	7	Fecha emisión	27/07/2022

<b>REQUISITO</b>	<b>CUMPLIMIENTO EN LA AGENCIA ITRC</b>
9.1.1 Generalidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento Formulación y Seguimiento del Plan Estratégico Institucional.</li> <li>• Procedimiento Formulación y Seguimiento del Plan de Acción Anual.</li> <li>• Procedimiento Revisión por la Dirección.</li> <li>• Procedimiento Auditorías Internas al SIG.</li> <li>• Procedimiento Control de Salidas no conformes.</li> <li>• Procedimiento de Recepción, Direccionamiento, Trámite y Respuesta de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Derechos de Petición.</li> <li>• Procedimiento Auditoría Interna de Gestión.</li> </ul>
9.1.2 Satisfacción del cliente	<p>Aplicación Sistemática de lo especificado en los procedimientos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Recepción, Direccionamiento, Trámite y Respuesta de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Derechos de Petición.</li> <li>• Procedimiento Revisión por la Dirección.</li> </ul> <p>Adicionalmente, se incluye en el Plan de Acción Anual de los Procesos Misionales, una actividad que incluye la aplicación de una encuesta de percepción a sus usuarios y partes interesadas cuyos resultados se analizan en revisión por la Dirección.</p>
9.1.3 Análisis y evaluación	<p>La Agencia ITRC realiza el análisis y evaluación de datos e información recolectada del ejercicio de seguimiento y medición y realiza la consolidación de estos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Gestión Misional y de la Entidad.</li> <li>• Análisis de datos e información en el aplicativo SGDEI</li> <li>• Actas de Revisión por la Dirección</li> </ul>
<b>9.2 AUDITORÍA INTERNA</b>	Existen dos tipos de auditorías internas dentro de la Agencia ITRC:

REQUISITO	CUMPLIMIENTO EN LA AGENCIA ITRC
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Auditorías Internas al SIG:</b> Se realizan de conformidad con lo establecido en el Procedimiento Auditorías Internas al SIG y demás directrices establecidas en el Proceso Gestión SIG.</li> <li>• <b>Auditorías Internas de:</b> Se realizan teniendo en cuenta las directrices definidas en el proceso de Gestión de Evaluación y Control.</li> </ul>
<b>9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>  9.3.1 Generalidades  9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección  9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección	La alta dirección de la Agencia ITRC revisa as intervalos planificados su Sistema Integrado de Gestión para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con el direccionamiento estratégico institucional a través de la implementación del <b>Procedimiento Revisión por la Dirección</b> del Proceso Gestión SIG.

## Numeral 10. MEJORA

La Agencia ITRC da cumplimiento a los requisitos de MEJORA a través de:

REQUISITO	CUMPLIMIENTO EN LA AGENCIA ITRC
<b>10.1 GENERALIDADES</b>	La Agencia ITRC determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente a partir de las directrices establecidas en:

Página: 29 de 30

EL FORMATO IMPRESO DE ESTE DOCUMENTO ES UNA COPIA NO CONTROLADA					
Código	PE02-GSI-PR01-MN01	Versión	7	Fecha emisión	27/07/2022

REQUISITO	CUMPLIMIENTO EN LA AGENCIA ITRC
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procedimiento de Acciones de Mejora.</li><li>• Procedimiento de Acciones Correctivas.</li></ul>
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	Para dar cumplimiento a este requisito se han establecido las directrices para el tratamiento de las No Conformidades generadas dentro del SIG en el Procedimiento de Acciones Correctivas.
10.3 MEJORA CONTINUA	<p>La Agencia ITRC mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mediante el uso y despliegue de la política de la calidad, los objetivos de calidad/estratégicos.</li><li>• Acciones correctivas gestionadas a partir de la aplicación del Procedimiento de Acción Correctiva.</li><li>• Acciones de mejora en donde se registran las actividades implementadas a partir del análisis y evaluación de resultados, salidas de revisión por la dirección.</li></ul>

## 5. ANEXOS

- No Aplica.

Código	PE02-GSI-PR01-MN01	Versión	7	Fecha emisión	27/07/2022
--------	--------------------	---------	---	---------------	------------