

## 1. **OBJETIVO**

Establecer las actividades necesarias para adelantar estudios orientados a generar recomendaciones estratégicas a la DIAN, a partir del análisis de problemas reales o potenciales, que estén afectando o puedan afectar los derechos de los contribuyentes y usuarios aduaneros.

## 2. **ALCANCE**

El procedimiento inicia con el monitoreo de la información relevante para la determinación de las temáticas por abordar, y termina con el seguimiento de la gestión dada por la Administración a las recomendaciones generadas como resultado de cada estudio.

## 3. **CONDICIONES GENERALES**

El procedimiento de Estudios para la Prevención de Vulneración de Derechos del Contribuyente y del Usuario Aduanero está sujeto a las siguientes condiciones generales, clasificadas en las etapas descritas a continuación:

### 3.1 **Priorización y asignación de estudios en el Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces**

Se debe mantener actualizado un listado de estudios priorizados que se realizarán en una vigencia, teniendo en cuenta entre otros aspectos, la afectación de los contribuyentes y usuarios aduaneros (*cantidad de afectados e impacto de cada tema*) y la viabilidad de adelantarlos. Una vez se tengan identificados los estudios y actividades a desarrollar se debe registrar la asignación de la responsabilidad.

### 3.2 **Planificación de los estudios y de las actividades**

La gestión de los estudios priorizados en la Defensoría o quien haga sus veces requiere de una planificación documentada, cuyo alcance y nivel de detalle dependen de las características propias de cada uno de ellos. Todos los estudios requieren la elaboración de un plan de trabajo que se debe documentar en un cronograma de actividades que contenga como mínimo la siguiente información: Actividad, Responsable, Fecha de Entrega parcial, Fecha inicial, Fecha Final.

### 3.3 **Fuentes de información para la identificación de estudios**

Para la determinación de los estudios o actividades de prevención que se planea adelantar, es necesario contar con las siguientes fuentes de información:

**Tabla 1. Fuentes de información para la identificación de estudios**

FUENTE DE INFORMACIÓN	ACTIVIDADES	REGISTRO
Matriz de Análisis y Prevención de Riesgos Asociados a la Vulneración de Derechos. Ver instructivo <b>IN-CAC-0116</b> - <i>Análisis y Prevención de Riesgos Asociados a la Vulneración de Derechos de los Contribuyentes y Usuarios Aduaneros</i> .	Mantener actualizada la información con corte mensual información de los riesgos identificados y de los niveles de severidad.	Matriz de Análisis y Prevención del Riesgo que incluya la información de las solicitudes del procedimiento de Veeduría cerradas e informe que permita identificar los riesgos, los niveles de severidad y los cambios a destacar entre los meses.
Proyectos de legislación y de reglamentación tributaria y aduanera.	Monitorear los proyectos de legislación y reglamentación tributaria y aduanera.	Seguimiento de los proyectos normativos con los aspectos que requieren atención y las acciones tomadas.
Compromisos Comisión Nacional Mixta de Gestión Tributaria y Aduanera	Tabulación y análisis de la información	Estado de los compromisos y temas críticos.
Compromisos de los Comités TAC		

### 3.4 Base de datos de los estudios realizados

Se debe asegurar el mantenimiento y posibilidad de consulta de la base de datos de estudios, la cual debe contener descriptores que permitan conocer de forma rápida el contenido de los documentos, y se garantice su conservación.

## 4. MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO

Ver catalogo normativo del proceso.

## 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Tipo de documento	Código	Título	Modo de Uso	Clasificación documento
Instructivo	IN-CAC-0116	Análisis y prevención de riesgos asociados a la vulneración de derechos de los contribuyentes y usuarios aduaneros	Digital	Interno

## 6. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Actividades preventivas:** Acciones que se llevan a cabo para evitar que se presenten problemas, en el contexto de la Defensoría o quien haga sus veces son acciones para evitar la afectación negativa de los derechos de los contribuyentes y usuarios.

- **Cronograma de actividades:** Documento en el que se establecen las actividades, responsables y tiempos necesarios para llevar a cabo los estudios asignados a los servidores públicos.
- **Problema:** Planteamiento de una situación cuya respuesta desconocida debe obtenerse a través de métodos científicos. Conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin<sup>1</sup>.
- **Recomendación Estratégica:** Documento en el que a partir de una serie de problemáticas o riesgos sistémicos asociados a los derechos de los contribuyentes y usuarios aduaneros, la Defensoría desde el análisis de causas, hace respetuosas propuestas de mejora a la Administración para contribuir a su solución o mitigación.
- **Estudio:** Esfuerzo que pone el entendimiento aplicándose a conocer algo. Obra en que un autor estudia y dilucida una cuestión<sup>2</sup>.

## 7. DIAGRAMA DE FLUJO

### 7.1 Entradas

No de actividad	Proveedores	Entradas	Requisitos
1	Línea de Veeduría de los Derechos	Base de Datos Unificada de Veeduría de los Derechos de los Contribuyentes y Usuarios Aduaneros	Pertinencia con las funciones de la Defensoría o quien haga sus veces
	Gremios, universidades, asociaciones, contribuyentes, entre otros.	Comunicaciones de vulneración real o potencial de derechos de sectores particulares	
	Congreso de la República Dirección de Gestión Jurídica o quien haga sus veces	Proyectos de legislación y de reglamentación tributaria y aduanera	

### 7.2 Descripción de Actividades (Para mayor entendimiento de la simbología ver anexo (1))

<sup>1</sup> Tomado de <http://lema.rae.es/drae/?val=PROBLEMA>

<sup>2</sup> Ibid

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
		Equipo Técnico de la Defensoría	Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	Profesional designado de la Defensoría	Líder de Investigación			
H	<b>1. Monitorear la información crítica de entrada</b> Dadas las distintas fuentes proveedoras de información se procede a consolidarlas de acuerdo con las distintas tipologías. Se tendrá en cuenta principalmente la información originada para la identificación de estudios o actividades preventivas detallada en la tabla No. 1 del presente documento.		INICIO				Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	Informe Problemática
P	<b>2. Priorizar Temáticas</b> De acuerdo con los resultados de la consolidación de información derivada de las distintas fuentes, y teniendo en cuenta: 1- Cantidad de afectados, 2- Impacto de cada tema.  Dentro del último trimestre de cada vigencia se procede a priorizar los temas específicos objeto de profundización. De los resultados obtenidos se alimentará el plan de acción correspondiente a la Defensoría para la siguiente vigencia.						Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	Plan de Acción
H	<b>3. Definir líder para cada caso de estudio</b> Se procede a definir responsable de la realización de estudios y otras actividades de prevención mediante asignación de Estudios y otras actividades.						Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	No Aplica
P	<b>4. Estructurar plan de trabajo para cada estudio</b> Para los estudios y otras actividades de prevención para las cuales se defina se debe elaborar un plan de trabajo.						Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	Plan de trabajo
H	<b>5. Ejecutar el estudio</b> Se procede a desarrollar las actividades propuestas dentro del proceso de planeación de cada estudio incluyendo los ajustes, orientaciones o lineamientos que realice el líder asignado a la línea de investigación, análisis y prevención del riesgo.						Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	No Aplica
H	<b>6. Efectuar seguimiento a la evolución del estudio</b> En forma semanal se realizará seguimiento a las actividades mediante reunión técnica de Investigación Fiscal, Análisis y Prevención del Riesgo, de la cual quedará la respectiva acta.						Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	Acta de Seguimiento

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
		Defensor del contribuyente y del usuario aduanero o su delegado o quien haga sus veces	Responsables de los Procesos	Profesional designado de la defensoría				
					1			
H	<p><b>7. Entregar Estudio final</b></p> <p>Adelantadas las actividades previstas se hace entrega del estudio, el cual contendrá la estructura indicada en el anexo No. 2 del presente procedimiento.</p> <p>Los resultados de los estudios podrán ser comunicados a la Comisión Mixta de Gestión Tributaria y Aduanera, Director General de la DIAN, responsables de los Procesos dentro de la DIAN, Directores Seccionales y en general a cualquier parte interesada, siempre y cuando la información no sea de carácter reservado.</p>					Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	Estudio finalizado	
V	<p><b>8. ¿Se generan recomendaciones como resultado del estudio?</b></p> <p>Si como resultado del estudio adelantado son generadas recomendaciones a los procesos de la DIAN, se remitirán a fin de que cada proceso gestione la implementación de las oportunidades de mejora; en caso contrario el estudio no genera recomendaciones pasa a la actividad No. 12.</p>					Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	No Aplica	
H	<p><b>9. Aprobar Estudio con recomendaciones al proceso respectivo</b></p> <p>Se aprueba el contenido del estudio con sus recomendaciones y se remite de manera formal los resultados obtenidos del estudio junto con las recomendaciones que sean pertinentes a fin de coadyuvar al mejoramiento de la capacidad de gestión de la entidad.</p>					Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	Estudio final con recomendaciones	
H	<p><b>10. Gestionar las recomendaciones</b></p> <p>Cada dueño de proceso efectuará las gestiones pertinentes para adecuar el desempeño de la gestión, a fin de disminuir la probabilidad o impacto frente a la vulneración de los derechos de los administrados; de sus decisiones se dejará constancia para su posterior seguimiento.</p>					Procesos DIAN	No Aplica	
H	<p><b>11. Efectuar seguimiento de las recomendaciones efectuadas</b></p> <p>En periodos regulares y de acuerdo con la capacidad operativa de la Defensoría, se efectuarán ciclos de seguimiento frente a la evolución de la gestión de las oportunidades de mejora, para lo cual una vez verificados los avances de las mismas se dejará constancia de lo evidenciado.</p> <p>De acuerdo a los resultados del seguimiento, el Defensor o quien haga sus veces dará las directrices pertinentes con respecto a si se deben adelantar otras acciones o estudios, o si se archiva el documento.</p>					Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	Informe de seguimiento	
H	<p><b>12. Archivar evidencias de cumplimiento</b></p> <p>De toda la documentación generada en desarrollo del presente procedimiento se adelantará el correspondiente proceso de archivo de acuerdo con lo indicado por las directrices de gestión documental de la DIAN.</p>					Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero o quien haga sus veces	Documentación generada	
							Fin	

### 7.3 Productos

Productos	Cliente	Requisitos
N/A	N/A	N/A

### 7.4 Salidas

No de actividad	Salidas	Cientes	Requisitos
7	Estudios con recomendaciones estratégicas	Procesos de la administración o administrados	Oportunas, basadas en causas y aplicables.

## 8. FORMALIZACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios
	Desde	Hasta	
1	06/11/2015	07/10/2021	Versión inicial.
2	08/10/2021		<p>Se realizó cambio de la plantilla de procedimiento, en lo correspondiente a la eliminación de los numerales: Responsable, Roles de empleo asociado, Riesgos y controles y la unificación de los numerales de formalización y control de cambios y la actualización metodológica en lo correspondiente a marco legal, roles de empleo asociado, y elaboración técnica.</p> <p>Se generaron ajustes en el documento relacionados con el nombre del proceso de acuerdo con la nueva estructura de procesos establecida en el considerando de la Resolución 060 del 11 de junio del 2020 y el Código alfabético del mismo, en los numerales <b>3. CONDICIONES GENERALES</b>, en la página 2; <b>5. DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>, en la página 2.</p> <p>En el contenido del documento donde se relaciona una dependencia, se adicionó la frase "o quien haga sus veces".</p> <p>Cabe aclarar, que el contenido técnico de los documentos no presenta cambios respecto a la versión anterior. Por lo tanto, cualquier consulta respecto a los contenidos técnicos de los mismos debe efectuarse a los elaboradores técnicos y revisores de la versión anterior.</p> <p>Se ajustaron las dependencias de acuerdo con la nueva estructura establecida en el Decreto 1742 del 22 de diciembre de 2020.</p>

--	--	--	--

<b>Elaboró:</b>	Yuri Angélica Reina Guzmán <b>Ajuste metodológico</b>	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
<b>Revisó:</b>	Daniel Alberto Acevedo Escobar	Defensor Contribuyente y Usuario Aduanero	del del Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero
<b>Aprobó:</b>	Daniel Alberto Acevedo Escobar	Defensor Contribuyente y Usuario Aduanero	del del Órgano Especial Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero

## 9. ANEXOS

### Anexo 1.

Los símbolos definidos para los flujogramas de la DIAN y sus significados son los siguientes:

NOMBRE	SÍMBOLO	PRÓPOSITO
LÍNEA DE FLUJO		INDICAR EL SENTIDO DE LAS ACTIVIDADES Y CONECTAR LOS SÍMBOLOS.
ACTIVIDAD MANUAL		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS MANUALMENTE.
PROCESO O PROCEDIMIENTO		IDENTIFICAR A LOS PROCESOS O PROCEDIMIENTOS CUANDO ESTOS SON PROVEEDORES O CLIENTES.
DECISIÓN		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN Y DIVIDIR LOS CAMINOS DEL FLUJO.
ACTIVIDAD REALIZADA POR APLICATIVO		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES REALIZADAS AUTOMATICAMENTE POR UN SOFTWARE.
INICIO O FIN DEL FLUJO		INDICAR EL INICIO O EL FIN DEL FLUJO DE ACTIVIDADES.
ACTIVIDAD CON SALIDA MANUAL		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES MANUALES DE LAS CUALES SE GENERA UNA SALIDA HACIA OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O HACIA UN CLIENTE EXTERNO.
ACTIVIDAD CON ENTRADA MANUAL		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES MANUALES A LAS CUALES INGRESA UNA ENTRADA DE OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O DE UN CLIENTE EXTERNO.
ACTIVIDAD CON SALIDA AUTOMÁTICA		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES AUTOMÁTICAS (A TRAVÉS DE SIE'S O APLICATIVOS) DE LAS CUALES SE GENERA UNA SALIDA HACIA OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O HACIA UN CLIENTE EXTERNO.
ACTIVIDAD CON ENTRADA AUTOMÁTICA		IDENTIFICAR LAS ACTIVIDADES AUTOMÁTICAS (A TRAVÉS DE SIE'S O APLICATIVOS) A LAS CUALES INGRESA UNA ENTRADA DE OTRO PROCESO, PROCEDIMIENTO O DE UN CLIENTE EXTERNO.
CONECTOR A OTRA ACTIVIDAD		CONECTAR EL FLUJO DE DOS SÍMBOLOS.
CONECTOR A OTRA PÁGINA		CONECTAR EL FLUJO ENTRE DOS PÁGINAS.

## Anexo 2

Contenido mínimo de los estudios

Capítulo	Descripción
1. Resumen ejecutivo	Incluye de forma resumida los principales aspectos desarrollados en el estudio
2. Problema objeto de estudio	Aborde el problema mediante una introducción a la temática que permita identificar su importancia. El problema debe ser descrito de forma que quede clara la situación que está obstaculizando el logro de objetivos y que puede generar vulneraciones de los derechos de los contribuyentes y usuarios.
3. Objetivos del estudio	<p>Iniciando con un verbo en infinitivo describir el fin que persigue el estudio, puede incluir objetivos específicos.</p> <p>El objetivo general señala el nivel de conocimiento que se desea obtener del objeto como resultado de la investigación (Briones en Lerma, 1982). Por lo regular, cada estudio tiene un único objetivo general cuyo enunciado se inicia con un verbo en infinitivo, aunque puede escribirse incluso con más de un verbo: Identificar y describir...<sup>3</sup></p> <p>Objetivos específicos: “reseñan los resultados o metas parciales. Se enuncian e inician también con verbos en infinitivo. Cada objetivo específico debe incluir un solo logro (Lerma, 1982). Un estudio puede tener uno o múltiples objetivos específicos y cada uno de ellos debe aferrarse a una metodología de campo, de laboratorio o de análisis particular, si bien en muchos casos se pueden emplear procedimientos semejantes”.<sup>4</sup></p>
4. Metodología utilizada	Describe las actividades que se desarrollaron para el logro de los objetivos. Esto incluye el diseño de los instrumentos de captura de información, la forma de aplicación y la tabulación.
5. Análisis y hallazgos	Describe la información recolectada mediante la aplicación de los instrumentos, el análisis realizado y los aspectos a destacar.
6. Conclusiones	Relacione el conjunto de aprendizajes que se generan del desarrollo del estudio.
7. Recomendaciones	Describe las acciones a seguir teniendo como referente las conclusiones que se obtuvieron del estudio.

<sup>3</sup> Ramírez, A. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Estudios Ambientales y Rurales.

<sup>4</sup> Ibid.