“ANALISIS, DOCUMENTACION Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA DIVISION DE RECAUDACION Y LA DIVISION DE DEVOLUCIONES Y/Ó COMPENSACIONES DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN BUCARAMANGA”

PRESENTADO A:

Comité de Proyectos de Grado

PRESENTADO POR:

Ana Rocío Buitrago Laguado
Código: 2000340

Yolima Trujillo Velandia
Código: 2012741

ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
BUCARAMANGA
2005

ANÁLISIS, DOCUMENTACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y DE LA DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/Ó COMPENSACIONES DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN BUCARAMANGA

Trabajo para optar el título de
INGENIERO INDUSTRIAL

AUTORES
ANA ROCIO BUITRAGO LAGUADO
YOLIMA TRUJILLO VELANDIA

DIRECTOR
JAIRO AMAYA AMAYA

ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS
UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
BUCARAMANGA

2005

DEDICATORIA

A Dios, quien guía mi camino y lo
llena de Bendiciones, a mis padres
y hermanas por su apoyo
incondicional y por ser
ejemplos de vida para mí

Ana Rocío Buitrago Laguado

DEDICATORIA

A DIOS, quien me ilumina con sabiduría y entendimiento para afrontar cada circunstancia de la vida, y por ser aquel ser supremo que no me abandona

A mis Padres y hermano, por su colaboración y apoyo incondicional y principalmente por ser el motor de mi vida.

A Hugo Andrés, por su compañía y por brindarme siempre una voz de aliento.

Yolima Trujillo Velandia

AGRADECIMIENTOS

Los autores agradecen a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN Bucaramanga, especialmente los Doctores Rafael Acevedo Roa y Henry Chacón Chacón, a los servidores públicos de la División de Recaudación y funcionarios de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones por el apoyo y la colaboración brindada durante el desarrollo de este proyecto.

De la misma forma agradecen a la Doctora Myriam Castellanos Peñaranda y al Doctor Gabriel Alberto Cadena Antolinez por creer desde el comienzo en este proyecto.

Al Ingeniero Jairo Amaya Amaya por el apoyo incondicional y sabios consejos durante la realización de este proyecto.

CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN....8

1. OBJETIVOS....10

1.1. OBJETIVO GENERAL....10

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS....10

2. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD....11

2.1. NACIMIENTO....11

2.2. NATURALEZA JURÍDICA....11

2.3. SERVICIO FISCAL....11

2.4. MISIÓN....12

2.5. VISIÓN....12

3. METODOLOGÍA DE MEJORAMIENTO DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y DE LA DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/Ó COMPENSACIONES DIAN BUCARAMANGA....13

3.1. APLICABILIDAD DE UNA METODOLOGÍA DE MEJORAMIENTO EN LA DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y DE LA DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/Ó COMPENSACIONES DIAN BUCARAMANGA....13

3.2. PLANTEAMIENTO DE LA METODOLOGÍA DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DENTRO DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y LA DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/Ó COMPENSACIONES DIAN BUCARAMANGA....14

3.2.1. Fase de Diagnosticon....15

3.2.2. Fase de Medición de los Procesos....15

3.2.3. Fase de Análisis de los Procesos. 15

3.2.4. Fase de Propuestas de Mejoramiento de los Procesos. 16

3.2.5. Fase de Propuesta de un Sistema de Indicadores para el Área. 16

4. FASE DE DIAGNOSTICO DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y DE LA DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/Ó COMPENSACIONES DE LA DIAN BUCARAMANGA 17

4.1. ANALISIS EXTERNO 17

4.1.1. Segmentos del Ambiente General: 18

4.1.2. Oportunidades y amenazas del ambiente externo División de Recaudación: 27

4.1.3. Oportunidades y amenazas del ambiente externo División de Devoluciones y/ó Compensaciones 29

4.2. ANALISIS INTERNO 31

4.2.1. Análisis del Ambiente Interno. 31

4.2.2. Fortalezas y Debilidades de la División de Recaudación 54

4.2.3. Fortalezas y Debilidades de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones 56

4.2.4. Análisis de la cadena del valor para la División de Recaudación. 57

4.2.5. Análisis de la Cadena de Valor de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones. 62

4.2.6. Insumos y Acciones Estratégicas de la DIAN. 66

5. FASE DE DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y DE LA DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/Ó COMPENSACIONES DIAN BUCARAMANGA 79

5.1. PROCESO GENERAL DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN 80

5.1.1. Inventario de Procesos de la División de la División de Recaudación. 83

5.1.2. Flujo de los Procesos de la División de Recaudación. 88

5.2. PROCESO GENERAL DE LA DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/Ó COMPENSACIONES 90

5.2.1. Inventario de Procesos de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones. 91

5.2.2. Flujo de los Procesos de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones..... 92

5.3. DISEÑO Y SIMBOLOGÍA DEL MANUAL DE PROCESOS DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y DE LA DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/Ó COMPENSACIONES 93

5.4. ESTABLECIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES DE CALIDAD DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y DE LA DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/Ó COMPENSACIONES 95

5.4.1. Establecimiento de las Especificaciones de Calidad Requerida por los Clientes de la División de Recaudación. 96

5.4.2. Establecimiento de las especificaciones de calidad Requerida a los proveedores de la División de Recaudación. 97

5.4.3. Establecimiento de las especificaciones de calidad Requerida por los clientes de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones. 99

5.4.4. Establecimiento de las especificaciones de calidad Requerida a los proveedores de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones. 99

6. FASE DE MEDICIÓN DE LOS PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y LA DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/Ó COMPENSACIONES DIAN BUCARAMANGA 101

6.1. ANÁLISIS DEL VALOR DE LOS PROCESOS 101

6.1.1. Análisis del Valor de los Procesos de la División de Recaudación 103

6.1.2. Análisis del Valor de los Procesos de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones. 119

6.2. MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES POR PROCESOS 130

6.2.1. Establecimiento de la Matriz de Riesgos y Controles de la División de Recaudación. 131

6.2.2. Matriz de Hallazgos División de Recaudación. 133

6.2.3. Establecimiento de la Matriz de Riesgos y Controles de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones. 135

7.1. SELECCIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS 137

7.2. ANÁLISIS CAUSA – EFECTO 138

7.2.1. Análisis Causa – Efecto División de Recaudación. 138

7.2.2. Análisis Causa – Efecto, División de Devoluciones y/ó Compensaciones. 146

8. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/Ó COMPENSACIONES DIAN BUCARAMANGA 152

8.1. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACION 152

8.1.1. Propuestas de Mejoramiento del Área en General 153

8.1.2. Propuestas de Mejoramiento Grupo Interno de Trabajo de Registro 158

8.1.3. Propuestas de Mejoramiento Grupo Interno de Trabajo de Cuenta Corriente 162

8.1.4. Propuestas de Mejoramiento Grupo Interno de Trabajo de Recepción y Validación 163

8.2. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DE LA DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES 164

9. FASE DE PROPUESTA DE SISTEMAS DE INDICADORES DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y LA DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES DIAN BUCARAMANGA 171

9.1. SISTEMA DE INDICADORES ACTUALES DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN 171

9.2. SISTEMA DE INDICADORES PROPUESTOS PARA LA DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN 172

9.2.1. Indicadores Propuestos - GIT Registro: 173

9.2.2. INDICADORES PROPUESTOS - GIT CUENTA CORRIENTE 174

9.2.3. INDICADORES PROPUESTOS – GIT RECEPCIIÓN Y VALIDACIÓN. 176

9.3. Inventario Actual de Indicadores de la División de Devoluciones y/o Compensaciones 180

9.4. Indicadores Propuestos para la División de Devoluciones y/o Compensaciones...180

10. CONCLUSIONES 185

11. RECOMENDACIONES.....188

BIBLIOGRAFIA 192

ANEXOS 196

LISTA DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Oportunidades y Amenazas del Ambiente Externo División de Recaudación 28

Tabla 2. Oportunidades y Amenazas del Ambiente Externo División de Devoluciones y/ó Compensaciones 30

Tabla 3. Fortalezas y Amenazas División de Recaudación 55

Tabla 4. Fortalezas y debilidades División de Devoluciones y/o Compensaciones 56

Tabla 5. Matriz Axiológica División de Recaudación 70

Tabla 6 Grupos de Referencia División de Recaudación 70

Tabla 7 Matriz Axiológica División de Devoluciones y/ó Compensaciones 72

Tabla 8 Matriz Axiológica División de Devoluciones y/ó Compensaciones 73

Tabla 9. Tabla de valor agregado procesos División de Recaudación 106

Tabla 10. Tabla de Valor Agregado Procesos de División de Devoluciones y/ó Compensaciones 121

Tabla 11. Archivo Electrónico de Normatividad Vigente en los Procesos 154

Tabla 12. Reordenamiento temático Orden Administrativa 001 de Enero de 2005 155

Tabla 13. Jornada de Capacitación – Divulgación de la Normatividad 156

Tabla 14. Planilla de Control de Respuesta a Correspondencia Externas 157

Tabla 15. Estudio de Sistema de Colas en el proceso Inscripción y Formalización del RUT DIAN Bucaramanga 158

Tabla 16. Planilla de Control de Trabajo Diario del RUT 160

Tabla 17. Control de la Calidad de la Información del RUT 162

Tabla 18. Formato Control y Seguimiento de Ajustes de Cuenta Corriente 163

Tabla 19. Formato de Control para las Visitas Realizadas a las Entidades Autorizadas para Recaudar 164

Tabla 20. Incremento de 10 a 14 las Solicitudes Radicadas en el día 166

Tabla 21. Estandarización de la Visita de Verificación 167

Tabla 22. Lista de Control – Visita de Verificación 168

Tabla 23. Teléfono – Fax para la división 169

Tabla 24. Obtener trato de cliente preferencial en el banco 169

Tabla 25. Consulta electrónica de los movimientos de la cuenta del fondo rotatorio de devoluciones 170

LISTA DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Ciclo de Mejoramiento....14

Figura 2. Ambiente Externo....18

Figura 3. Crecimiento Anual del PIB....20

Figura 4.Inflación Anual al Consumidor (IPC)....22

Figura 5.Tasa de Interés Promedio de la Economía....23

Figura 6. Estructura Organizacional de la DIAN....34

Figura 7. Plano Cuarto Piso - Edificio DIAN Bucaramanga....35

Figura 8. Plano Oficinas GIT Contable y GIT Registro – División de Recaudación....36

Figura 9. Plano Oficinas Secretaría, Jefatura, GIT Cuenta Corriente y GIT Recepción y Validación – División de Recaudación....37

Figura 10. Plano Quinto Piso - Edificio DIAN Bucaramanga....38

Figura 11. Plano Oficina de Verificación y Cruce de Información y Archivo de Expedientes – División de Devoluciones y/o Compensaciones....39

Figura 12. Plano Oficina División de Devoluciones....39

Figura 13. Convenciones Planos....40

Figura 14. Estructura Organizacional de la División de Recaudación....43

Figura 15. Estructura Organizacional de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones....46

Figura 16. Cadena Básica de valor de la División de Recaudación....60

Figura 17. Cadena Básica de Valor de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones....65

Figura 18. Proceso General División de Recaudación....81

Figura 19. Flujo de Procesos División de Recaudación 89

Figura 20. Proceso General de la División de Devoluciones y/o Compensaciones 90

Figura 21. Flujo de Procesos División de Devoluciones y/o Compensaciones 93

Figura 22. Simbología Manual de Procesos DIAN Bucaramanga Versión 1.0 95

Figura 23. Matriz de Clasificación de Actividades 102

Figura 24. Actividades que No Agregan Valor – Inscripción y Formalización del RUT 107

Figura 25. Actividades que No Agregan Valor – Actualización del RUT 108

Figura 26. Actividades que No Agregan Valor – Cancelación de Obligaciones del Cliente 108

Figura 27. Actividades que No Agregan Valor – Autorización de Numeración para Facturación. 109

Figura 28. Actividades que No Agregan Valor – Ajuste de Cuenta Corriente 110

Figura 29. Actividades que No Agregan Valor – Segunda Captura de Ajustes de Cuenta Corriente 111

Figura 30. Actividades que No Agregan Valor – Reproceso de Ajustes de Cuenta Corriente 112

Figura 31. Actividades que No Agregan Valor – Manejo de la Bolsa de Inconsistencias 113

Figura 32. Actividades que No Agregan Valor – Organización, Remisión y Empaque de la Cuenta Mensual Función Recaudadora 114

Figura 33. Actividades que No Agregan Valor – Generación de Estadísticas Previas al Corte Contable 115

Figura 34. Actividades que No Agregan Valor – Corte Contable Mensual 115

Figura 35. Actividades que No Agregan Valor – Captura CON 20 Registro de Elaboración Mensual 116

Figura 36. Actividades que No Agregan Valor – Recepción en Línea de Documentos Tributarios y Aduaneros 117

Figura 37. Actividades que No Agregan Valor – Capacitación a las EAR´s 118

Figura 38. Actividades que No Agregan Valor – Numeración, Radicación y Conformación de Expedientes.....122

Figura 39. Actividades que No Agregan Valor – Sustanciación.....123

Figura 40. Actividades que No Agregan Valor – Verificación y Cruce de Información (Solicitudes Presentadas Sin Garantía).....123

Figura 41. Actividades que No Agregan Valor – Verificación y Cruce de Información (Solicitudes Presentadas Con Garantía).....124

Figura 42. Actividades que No Agregan Valor – Actos Administrativos.....125

Figura 43. Actividades que No Agregan Valor – Pago de Devoluciones y/o Compensaciones.....126

Figura 44. Actividades que No Agregan Valor – Solicitud al Fondo Rotatorio de Devoluciones.....127

Figura 45. Actividades que No Agregan Valor – Registro de Garantías.....127

Figura 46. Actividades que No Agregan Valor – Conciliación Cuenta 1110 Fondo Rotatorio de Devoluciones Sobrantes de Impuestos.....128

Figura 47. Actividades que No Agregan Valor – Manejo Posterior de Expedientes.....129

Figura 48. Diagrama Ishikawa ó Diagrama Espina de Pescado.....138

Figura 49. Interrogante 1 - Divulgación y comprensión de la Normatividad.....141

Figura 50. Interrogante 2 - Control de Respuestas a las solicitudes por correspondencia.....142

Figura 51. Interrogante 3 - Insuficientes servidores en el sistema de inscripción del RUT.....143

Figura 52. Interrogante 4 - Control sobre la información incluida del RUT.....144

Figura 53. Interrogante 6 - Notificación al cliente de los ajustes – Servicio al Cliente.....145

Figura 54. Interrogante 7 - Criterios de verificación y control – Visitas E.A.R.....146

Figura 55. Interrogante 1 – Tiempo transcurrido entre la fecha de solicitud de la cita y la fecha de adjudicación de la misma.....148

Figura 56. Interrogante 2 – Tiempo que se toman los Proveedores / Retenedores en enviar la respuesta a la solicitud de verificación de información. 149

Figura 57. Interrogante 3 - Tiempo que se toman las Aseguradoras para enviar la confirmación de la Póliza. 150

Figura 58. Variabilidad en los criterios tenidos en cuenta durante la visita de verificación. 151

LISTA DE ANEXOS

Pág.

ANEXO A 197

ANEXO B: 368

ANEXO C: 399

ANEXO D: 444

ANEXO E: 496

ANEXO F: 508

ANEXO G: 518

ANEXO H: 531

ANEXO I 539

ANEXO J: 567

ANEXO K: 575

ANEXO L: 625

GLOSARIO

ACTO ADMINISTRATIVO: la voluntad de la DIAN se manifiesta a través de ellos, los cuales producen efectos jurídicos conforme a la competencia dispuesta en los Decretos 1071 y 1265 de 1999.

CCC**:** Sistema de Cuenta Corriente Contribuyente.

CER: Aplicativo Control a Entidades Recaudadoras.

CREDITOS: Corresponden a los valores de las consignaciones realizadas por las EAR, para un día de recaudo determinado.

DEBITOS: Valores que correspondientes a la sumatoria de los TP de cada uno de los formularios recepcionados por las entidades recaudadoras.

DOCUMENTOS EXTEMPORANEOS: Son los documentos que las diferentes entidades autorizadas para recaudar, presentan fuera de tiempo a la administración para su respectiva validación.

EAR: Entidades Autorizadas para Recaudar.

ENTIDAD AUTORIZADA PARA RECAUDAR: Instituciones financieras legalmente constituidas en el país, que le acogen expresamente a las condiciones que se establecen legalmente, para efectos de recepción de las declaraciones tributarias, aduaneras y cambiarias; y el recaudo de los impuestos, retenciones, anticipos, sanciones, intereses, aportes y demás tributos del orden nacional administrados por la unidad administrativa especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN, cumpliendo los requisitos de cobertura, capacidad técnica y administrativa que exija la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

GIT: Grupo Interno de Trabajo

IMPRIME: Es un usuario a través del cual se pueden ver o imprimir los listados generados para un período determinado.

IMPUESTO PARA PRESERVAR LA SEGURIDAD DEMOCRATICA: Impuesto destinado a atender los gastos del Presupuesto General de la Nación necesarios para preservar la seguridad democrática y creado mediante Decreto 1838 del 11 de Agosto de 2002.

INSTRUCCIONES: especifican la ejecución de los procedimientos definidos; están dirigidos a los funcionarios encargados de ejecutar el proceso. De igual manera, las instrucciones son de carácter general e interno.

LÍNEA DE CARRERA: estructura que atiende los objetos de habilitación, promoción y capacitación para la distribución del personal por especialidad y perfil frente a las funciones de los procesos específicos de la DIAN.

MEMORANDOS: comunicados escritos de carácter general, externos y/o internos, que utilizan para solicitar un trabajo, transmitir información, pedir y/o entregar orientaciones y pautas a las dependencias en los niveles administrativos de la estructura orgánica de la DIAN.

MESA DE AYUDA CUENTA CORRIENTE CONTRIBUYENTE: Con el fin de estandarizar y agilizar el trámite de cada uno de los reportes relacionados con la aplicación Cuenta Contribuyente, la Subdirección de Recaudación en colaboración con la Oficina de Servicios Informáticos puso a disposición la Mesa de Ayuda de Cuenta Corriente a nivel nacional dando alcance a la Instrucción 007 del 4 de Junio de 2002 la cual define el procedimiento para la atención, soporte, registro, trámite y control de los problemas reportados por los usuarios de la cuenta corriente de los contribuyentes.

NIT: Número de Identificación Tributaria.

NORMATIVIDAD: Conjunto de reglas y/o normas definidas como soporte legal al proceso para el cálculo del índice de consignación.
PAQUETE: Es la conformación de los documentos que deben realizar las EAR en todas sus oficinas, agencias o sucursales por tipo de documento, modalidad de contribuyentes y ordenarlo por número de serie, originales y copias con un número máximo de 200 formularios correspondientes a la recepción o recaudo de un mismo día.

OFICIOS: comunicados internos o externos, utilizados para solicitar o transmitir información entre dependencias de los diferentes niveles administrativos o entre la DIAN y los usuarios externos.

ORDENES ADMINISTRATIVAS: establecen procedimientos y trámites internos, o modifican los ya existentes desarrollando la aplicación de disposiciones legales para dar un cumplimiento a las funciones propias de cada dependencia, garantizando la correcta aplicación de normas por las divisiones involucradas. De esta manera, las órdenes administrativas son de carácter general e interno.

PERIODO GRAVABLE: Corresponde a los Periodos definidos para cada uno de los tipos de impuesto (Sanción: o; Renta: 1; Ventas: 1, 2, 3, 4, 5, 6; Retención en la Fuente: 1, 2, 3…12; Seguridad Democrática: 0). Los parámetros anteriores pueden variar si el contribuyente o el banco diligencian o capturan erradamente la información referente al periodo gravable.

P.G.C.P: Plan General de Contabilidad Pública

RECEPCIÓN EN LINEA: Acción que permite verificar si el paquete se encuentra grabado en el sistema (SIAT) y verificar que algunos campos magnéticos sean iguales a los documentos físicos.

RUT: Registro Único Tributario / Aplicación que identifica el Registro Único Tributario.

RESOLUCIÓN: acto administrativo que dependiendo del contenido, objeto que se pretenda y a quien esté dirigido recibe diferentes nombres tales como: generales externas, generales internas o particulares administrativas.

RESOLUCIÓN GENERAL EXTERNA: reglamenta y desarrolla la aplicación de normas sustantivas y procedimentales de conceptos técnicos e interpretaciones de las normas tributaria, aduanera y cambiaria.

RESOLUCIÓN GENERAL INTERNA: implementa operativamente funciones de carácter administrativo al interior de la DIAN a nivel nacional.

RESOLUCIÓN PARTICULAR ADMINISTRATIVA: permite otorgar autoridades, para crear, modificar o extinguir situaciones jurídicas de interés particular y resolver situaciones de carácter administrativo de los funcionarios de la entidad.

SALDO: Está constituido por un conjunto de valores que pertenecen a un estado de cuenta. La suma de dichos valores arrojará un valor tal, que puede determinar:

Si es un valor positivo corresponde a una suma que el contribuyente adeuda a la DIAN.

Si es un valor negativo es un saldo a favor del contribuyente.

Si es cero no hay deuda ni a favor ni en contra del contribuyente.

Los valores que se discriminan en el saldo corresponden a los conceptos: Impuesto, Interés, Sanción, Actualización Impuesto, Actualización Sanción.

SIAT: Sistema de Información Tributaria y Aduanera. Es una forma de almacenar ordenadamente la información tributaria y aduanera. Permite, según las necesidades, que la información sea utilizada por las diferentes áreas de la entidad en cualquier lugar

geográfico del país, con niveles de confiabilidad, oportunidad y eficiencia adecuados, y además, hace posible mejorar la relación Beneficio/Costo de la inversión informática de la DIAN

SITUACIÓN JURÍDICA: proceso mediante el cual se define la entrega o decomiso de mercancía y declaratoria a favor de la Nación.

TIPOS DE IMPUESTOS: Corresponde a los Impuestos que administra la DIAN de tipo Tributario, a través de la aplicación Cuenta Corriente Contribuyente (0: Resolución Sanción Independiente, 1: Renta y Complementarios, 2: Ventas, 3: Retención en la Fuente, 10: Seguridad Democrática)

RESUMEN

TITULO: ANÁLISIS, DOCUMENTACIÓN Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y DE LA DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/Ó COMPENSACIONES DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN BUCARAMANGA

AUTORES: BUITRAGO LAGUADO, Ana Rocío, y, TRUJILLO VELANDIA, Yolima

PALABRAS CLAVES: Mejoramiento de procesos, documentación de procesos, calidad y servicio al cliente.

DESCRIPCIÓN:

La practica empresarial en la División de Recaudación y en la División de Devoluciones y/o Compensaciones surge como respuesta a la necesidad de realizar un ciclo de mejoramiento bajo un enfoque de los procesos y el servicio al cliente en está área.

La metodología de mejoramiento aplicada y desarrollada en estas áreas esta apoyada en la metodología adoptada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN Bucaramanga, establecida en el año 2004.

En primera instancia se hizo un diagnóstico de la situación actual de las áreas objeto de estudio, donde se pudo percibir como cada una de ellas administra sus procesos, a través del seguimiento diario de sus actividades, el cual permitiera establecer las necesidades para productos y/o servicios e insumos de los proveedores. Una vez identificada la dinámica de los procesos en cada división, se midieron los procesos críticos de cada una, obteniendo como resultado un número determinado de procesos de bajo rendimiento que impactan fuertemente la gestión realizada por la entidad y deterioran el servicio prestado a los clientes de cada área. El análisis profundo de los problemas y puntos críticos de estos procesos, permitió la generación de propuestas de mejoramiento en cada una de las áreas. Por último se presentaron conclusiones y recomendaciones, las cuales pretenden afianzar el desarrollo continuo de la metodología de los procesos y el servicio al cliente, bajo la utilización de la disciplina de la calidad.

---

[*] Trabajo de Grado.

[**] Facultad de Ingenierías Físico – Mecánicas. Escuela de Ingeniería Industrial. Jairo Amaya Amaya.

ABSTRACT

TITLE: ANALYSIS, DOCUMENTATION AND PROPOSAL OF IMPROVEMENT OF THE PROCESSES OF THE DIVISION OF RECAUDATION AND OF THE DIVISION OF DEVOLUTIONS Y/O COMPENSATIONS OF THE DIRECTION OF TAXES AND NATIONAL CUSTOMSES ADUANAS DIAN BUCARAMANGA *

AUTHORS: BUITRAGO LAGUADO, Ana Rocío, and, TRUJILLO VELANDIA, Yolima**

KEY WORDS: Improvement of processes, documentation of processes, quality and service to the client.

DESCRIPTION:

The managerial practices in the Division of Recaudation and in the Division of Devolutions and/or Compensations arises as answer to the necessity of carrying a cycle of improvement low a focus of the processes and the service to the client in this area.

The methodology of improvement applied and developed in these areas this leaning in the methodology adopted by the Direction of Taxes and National Customses, DIAN Bucaramanga, settled down in the year 2004.

In first instance it was made a diagnostic of the current situation of the areas study object, where you could perceive as each one of them its administers their processes, through the daily pursuit of their activities, which allowed to establish the necessities for products and/or services and the suppliers' inputs. Once identified the dynamics of the processes in each division, the critical processes of each were measured, obtaining as result a certain number of processes of low yield that its strongly impact the administration carried out by the entity and they deteriorate the borrowed service to the clients of each area. The deep analysis of the problems and critical points of these processes, it allowed the generation of proposals of improvement in each one of the areas. Lastly conclusions and recommendations were presented, which seek to secure the continuous development of the methodology of the processes and the service to the client, under the use of the discipline of the quality.

---

* Work of Grade.

** Faculty of Engineerings Physique – Mechanical. School of Industrial Engineering. Jairo Amaya Amaya.

INTRODUCCIÓN

El mercado de clientes actuales, cada vez mas globalizado y demandantes de productos y servicios de excelente calidad a un precio razonable, se convierten en razón suficiente para que cada vez sean mas las empresas en el mundo que se interesan en mantener la eficiencia de sus operaciones, apostando a un grupo selecto de personas comprometidas en el alcance de las metas y objetivos organizacionales.

En el caso específico de las empresas estatales Colombianas, quienes en años pasados sostenidas en su carácter monopólico carecían de iniciativa y compromiso frente al mejoramiento del servicio al cliente y el eficiente desarrollo de sus procesos; reconocen hoy por hoy la necesidad de cambio de la cultura organizacional, donde la eliminación de los paradigmas del pasado conlleve al surgimiento de nuevos proyectos enfocados en el cubrimiento las necesidades de sus clientes.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), desarrolla desde el año 2004 un proyecto a nivel nacional, con el cual se pretende generar nuevas formas de realizar las labores diarias propias de la entidad y lograr una rápida adaptación al entorno actual.
En la DIAN Bucaramanga, el inicio de este proyecto se dio en la División de Comercialización, quien fue el área piloto para el desarrollo de la metodología de mejoramiento implantada.

Actualmente el desarrollo de la metodología de mejoramiento esta siendo aplicada en todas las áreas de la entidad entre ellas la División de Recaudación y la División de Devoluciones y/ó Compensaciones y cuenta con el respaldo de todos los servidores públicos de la entidad pertenecientes a estas divisiones específicas, quienes junto con la

participación activa de la División de Planeación y el Administrador Local, garantizan de ante mano el éxito del primer ciclo de mejoramiento dentro de dichas áreas.

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar la metodología existente para el mejoramiento de los procesos, productos, riesgos e indicadores de gestión de las Divisiones de Recaudación y Devoluciones y/ó Compensaciones de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN Bucaramanga.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un diagnostico que permita observar la situación actual de los principales procesos en las Divisiones de Recaudación y Devoluciones y/ó Compensaciones de la DIAN Bucaramanga, obteniendo los aspectos a mejorar.

- Identificar, documentar y valorar los procesos de las Divisiones de Recaudación y Devoluciones y/ó Compensaciones de la DIAN Bucaramanga.

- Generar la matriz de riesgos presentes en el desarrollo diario de los procesos.

- Generar las especificación técnicas y de calidad de los productos y servicios obtenidos en el desarrollo de los procesos de las Divisiones de Recaudación y Devoluciones y/ó Compensaciones de la DIAN Bucaramanga, a través de la evaluación de las necesidades de los clientes.

- Diseñar y proponer un sistema de indicadores de gestión para las Divisiones de Recaudación y Devoluciones y/ó Compensaciones de la DIAN Bucaramanga, buscando mejorar la administración del procesos general del área.

- Generar propuestas de mejoramiento para las Divisiones de Recaudación y Devoluciones y/ó Compensaciones de la DIAN Bucaramanga.

2. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD

2.1. NACIMIENTO

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, cuando el 1º de junio del año 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DIAN).

2.2. NATURALEZA JURÍDICA

La DIAN está organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

2.3. SERVICIO FISCAL

La DIAN administra y controla el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras; vigila y controla las operaciones de cambio de competencia de la DIAN y facilita las operaciones de comercio exterior. La DIAN existe para 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.

2.4. MISIÓN

En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia 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.

2.5. VISIÓN

En el 2006 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 integración 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, contando con un equipo de funcionarios públicos comprometido y formado para salvaguardar los intereses del Estado con un sentido del servicio, un soporte tecnológico integral y permanentemente actualizado, y un régimen administrativo especial propio de una entidad moderna que responde a las necesidades de la sociedad, funcionarios, contribuyentes y usuarios. [1]

[1] Disponible <URL http://www.dian.gov.co/dian/12sobred.nsf/pages/Misionvision?opendocument> Recuperado el 25 de Septiembre de 2004.

3. METODOLOGÍA DE MEJORAMIENTO DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y DE LA DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/Ó COMPENSACIONES DIAN BUCARAMANGA

3.1. APLICABILIDAD DE UNA METODOLOGÍA DE MEJORAMIENTO EN LA DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y DE LA DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/Ó COMPENSACIONES DIAN BUCARAMANGA

En el ambiente actual de los mercados los clientes se han convertido en las personas más importantes en el negocio, razón por la cual las divisiones objeto de estudio se han interesado en desarrollar una metodología de mejoramiento de sus procesos ya que la mayoría de estos recaen directamente sobre los clientes externos de la Entidad. Sumado a esto, la existencia de altos riesgos en el desarrollo de las actividades propias del recaudo, la transición de los sistemas de información y el manejo excesivo de controles manuales se consideran razones importantes para iniciar el mejoramiento de los procesos.

El desarrollo de la metodología de mejoramiento busca reducir las debilidades y afianzar las fortalezas de las divisiones objeto de estudio, además de consolidar los valores, la misión y la visión de cada división, concentrando esfuerzos para establecer una interrelación entre los procesos, eliminar procesos repetitivos y lograr la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos dados dentro de la Entidad; de tal forma que se logre ofrecer un excelente servicio al cliente, hacer mas eficientes las actividades realizadas al interior de las áreas y disminuir los desperdicios en tiempo y en dinero.

Garantizado el interés en el proyecto de parte de los Servidores Públicos encargados de ejecutar las actividades propias de las divisiones objeto de estudio, se inicia con satisfacción el planteamiento y desarrollo de la metodología de mejoramiento.

3.2. PLANTEAMIENTO DE LA METODOLOGÍA DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DENTRO DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y LA DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/Ó COMPENSACIONES DIAN BUCARAMANGA

La metodología de mejoramiento que se busca desarrollar en las áreas de Recaudación y Devoluciones y/ó Compensaciones integra las características particulares de las operaciones de la división, las necesidades relacionadas con aumento de la productividad, identificación de oportunidades tales como disminución de pérdidas y correcciones.

Figura 1. Ciclo de Mejoramiento

3.2.1. Fase de Diagnostico: El desarrollo de esta fase cobra gran importancia, porque es donde se establece la situación actual de cada división objeto de estudio, se fija el componente estratégico de cada una en razón a los insumos y acciones estratégicas de la Entidad y se determina los valores ó principios, la misión y la visión de las áreas; siendo estas ultimas (misión y visión), las guías en el desarrollo de las etapas posteriores. Después de esto, se describe y diseña el proceso general de las áreas, se determina el inventario de procesos y subprocesos y se inicia el levantamiento y actualización de los mismos. Durante esta etapa, también se generan las especificaciones de calidad de los productos y/ó servicios ofrecidos, y las especificaciones de calidad de los insumos recibidos de los proveedores.

3.2.2. Fase de Medición de los Procesos: En esta fase se realiza la valoración de los procesos mediante dos enfoques diferentes: análisis del valor y la administración de riesgos y controles.

Con la aplicación del método de análisis del valor se identifican en cada proceso las actividades que agregan y no agregan valor, se establece la naturaleza de las actividades que no agregan valor y se determinar el porcentaje de actividades con valor agregado dentro de los procesos. Por otra parte, la administración de los riesgos y controles pretende determinar los riesgos más relevantes presentes en el desarrollo de las actividades de cada área e identificar los controles que se manejan en la actualidad.
Esta fase revela los síntomas y las características de los problemas presentes en los procesos de bajo desempeño.

3.2.3. Fase de Análisis de los Procesos: En esta etapa se analizan los resultados obtenidos en la etapa de medición y junto al criterio de conocimiento y experiencia de los Jefes GIT y el Jefe de División se determinan los puntos críticos dentro de los procesos.

Una vez determinados los puntos críticos dentro de los procesos de bajo desempeño, se realiza el análisis causa – efecto donde se busca identificar las causas raíz de los problemas para dar paso a la generación de propuestas de mejoramiento.

3.2.4. Fase de Propuestas de Mejoramiento de los Procesos: En esta fase se plantean las actividades de mejoramiento, se analiza cada una de ellas y por ultimo se aprueban las mejoras más adecuadas, teniendo en cuenta el criterio de los Jefes GIT, del Jefe de la División y la Administradora Local.

3.2.5. Fase de Propuesta de un Sistema de Indicadores para el Área: Durante esta fase se propone un sistema de indicadores para cada área objeto de estudio. Los indicadores propuestos buscan medir la realidad de la operación realizada en cada división, de tal forma que se logre identificar puntos críticos y aspectos relevantes que deben ser mejorados por iniciativa propia. De esta forma, se garantiza la continuidad del ciclo de mejoramiento.

4. FASE DE DIAGNOSTICO DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y DE LA DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/Ó COMPENSACIONES DE LA DIAN BUCARAMANGA

La fase de diagnostico comprende la percepción de la esencia y las características que actualmente posee la División de Recaudación y la División de Devoluciones y/ó Compensaciones DIAN Bucaramanga. A través de ella, se enumeran sus principales elementos y la manera como estos están relacionados con la Entidad, el enfoque estratégico, los recursos y las características que las identifican de las demás dependencias de la organización.

El planteamiento del enfoque estratégico de la División de Recaudación y la División de Devoluciones y/ó Compensaciones debe ser el resultado del ejercicio de análisis de la información a cerca de las oportunidades y amenazas, y de las fortalezas y debilidades de la cada una de ellas. De tal manera que se genere un verdadero estudio que indique la forma como cada una de las Divisiones va a aprovechar los recursos, las capacidades y las aptitudes centrales. Finalmente comprendido el ambiente externo e interno de la Entidad, se plantea una misión y visión para cada División, la cual estará encaminada con las características del entorno, estrategias y objetivos organizacionales y el propósito estratégico a nivel nacional de toda la organización.

4.1. ANALISIS EXTERNO

Todas y cada una de las empresas son influenciadas por los diferentes factores que se encuentran fuera de la organización, pertenecientes a los tres ambientes posibles como son el Ambiente Global, El Industrial y el Competitivo, aunque La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales no posee competidores, esta es afectada por los diferentes

Segmentos del Ambiente General como son: el demográfico, económico, el sociocultural, el global, el Tecnológico y el Político-Legal, como se observa en la Figura 1.[2]

4.1.1. Segmentos del Ambiente General:

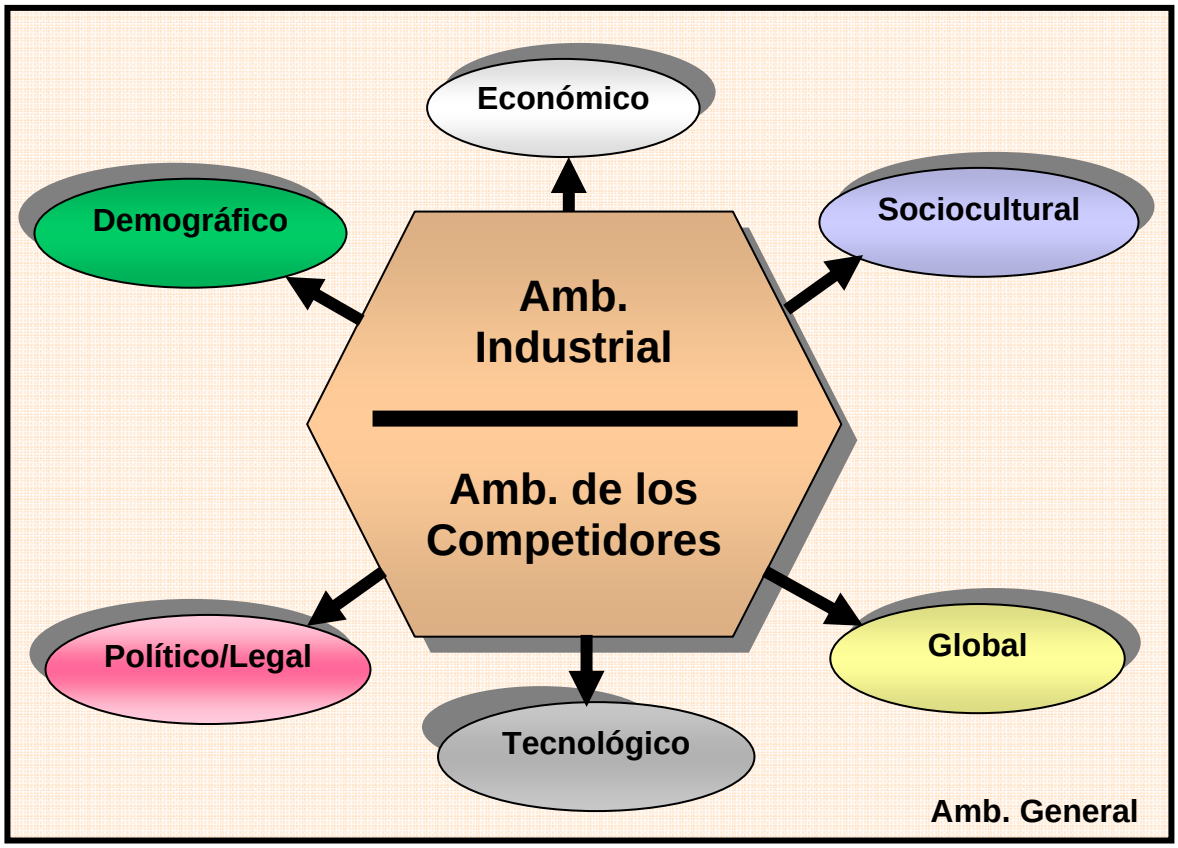


Figura 2. Ambiente Externo

Elementos del Segmento Demográfico:[3]

- Tamaño de la Población: Colombia, tierra de 1.141.178 kilómetros cuadrados, tiene aproximadamente 44 millones de habitantes (49.5% hombres y 50.5%

[2]Disponible en <URL http:/ www.cema.edu.ar/~jcamani/DE_1_Septiembre2005.ppt> Recuperado el 20 de Septiembre de 2005

[3] Disponible en <URL http://www.etniasdecolombia.org/colombia.asp> Recuperado el 20 de Septiembre de 2005

mujeres), de los cuales alrededor de un 70% reside en zonas urbanas y el 30% restante en sectores rurales. Desde ese parámetro, el área más densamente poblada es la andina, región que concentra el 75% de la población nacional, seguida por la región caribe con 21%, mientras que en la región pacífica, en las vastas llanuras de la Orinoquía y en la amazonía tan sólo habita el 4% de los colombianos.

- Combinación Étnica: la población colombiana es mayoritariamente mestiza, mezcla de españoles y sus descendientes con indígenas y afro descendientes. Según el último ajuste al censo poblacional adelantado por el Departamento Nacional de Estadística (DANE) en el año 1996, la población indígena, conformada por 84 pueblos, asciende a 702 mil habitantes, aunque entre las organizaciones nacionales y regionales indígenas se sostiene que la población sobrepasa el millón de personas; la afro colombiana a 10.5 millones; el pueblo gitano o rom a 8 mil; y el pueblo raizal a 25 mil personas. Es decir, los grupos étnicos representan un poco más del 26% de la población total del país. Esta diversidad étnica contribuye a darle a Colombia una extraordinaria riqueza en manifestaciones folclóricas, culturales y sociales, diversidad étnica y cultural reconocida y protegida por los artículos 7 y 8 de la Constitución Política.

- Distribución Geográfica situado al noroeste de América del Sur, Colombia es el cuarto países de la región por su tamaño. Está constituido por 32 departamentos que alojan a los 567 resguardos indígenas reconocidos y los 80 territorios colectivos afro colombianos reconocidos y adjudicados por el Instituto Colombiano de Reforma Agraria (INCORA) En proceso de trámite están 89 territorios más, incluyendo islas e islotes del mar pacífico y caribe.

Ahora, el territorio nacional se halla en la zona ecuatorial, con el sistema montañoso andino, el cual le confiere al país una variedad topográfica que abarca desde selvas húmedas y llanuras tropicales hasta páramos y nieves perpetuas.

Elementos del Segmento Económico:

- Producto Interno Bruto: el total del Producto Interno Bruto, PIB, de la economía colombiana esta compuesto por 64% en el sector de servicios, 20% industria y un 16% para la franja de productos agrícolas. El país en esencia exporta café, banano, flores, algodón, carbón, petróleo y sus derivados. Las comunidades étnicas, por su parte, desarrollan economías de autoabastecimiento, agricultura, ganadería e intercambios comerciales pero a menor escala. [4]

De otro lado, en lo corrido del año, la economía colombiana continuó en una fase de expansión. Así lo confirman el crecimiento del producto interno bruto (PIB) de 3.6 % al primer trimestre del 2005 (teniendo en cuenta el menor número de días hábiles) y la mayoría de los indicadores económicos disponibles a la fecha. El crecimiento provino, principalmente, de las exportaciones y de la inversión.[5]

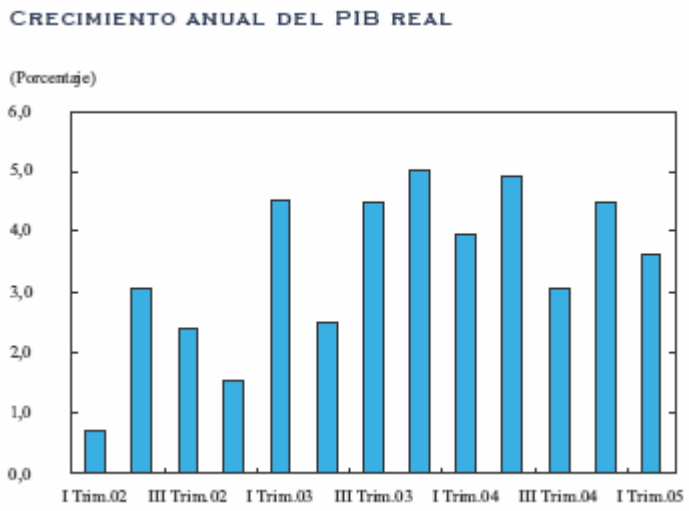


Figura 3. Crecimiento Anual del PIB[6]

[4] Disponible en <URL http://www.etniasdecolombia.org/colombia.asp> Recuperado el 20 de Septiembre de 2005
[5] Disponible en <URL http://www.banrep.org/inflaci/2005/inflaci-2005.pdf > Recuperado el 20 de Septiembre de 2005
[6] Disponible en <URL http://www.corfinsura.com.co/espanol/infMensualTes/tasasInteres.asp> Recuperado el 20 de Septiembre de 2005

- Tasas de Inflación: la situación inflacionaria en junio confirma las principales tendencias que se han venido observando a lo largo del año: la reducción de la inflación básica y de las expectativas de inflación, y la alta probabilidad de cumplir la meta de 2005.

  La reducción en la inflación sin alimentos (de 4,8%, en marzo, a 4,3% en junio) se presentó en transables y en no transables. Como en el primer trimestre, en éste la caída de la inflación de transables reflejó el comportamiento de la tasa de cambio. La reducción de la inflación de no transables fue resultado, principalmente, de la existencia de excesos de capacidad y de la reducción paulatina de las expectativas de inflación.

  Los principales factores que determinarán el comportamiento de los precios en los próximos cuatro a ocho trimestres son la evolución de las expectativas de inflación, la existencia o no de presiones inflacionarias de costos y salarios, el comportamiento del tipo de cambio y la evolución de la brecha del producto.

  Las expectativas de inflación continuaron disminuyendo. La credibilidad en el cumplimiento de la meta en 2005 está en un máximo histórico, y las expectativas para junio de 2006 se sitúan en 4,9%, de acuerdo con la encuesta mensual del Banco. No obstante, las expectativas derivadas del diferencial de tasas de bonos indexados y no indexados a más de tres años aún se sitúan en 5%.

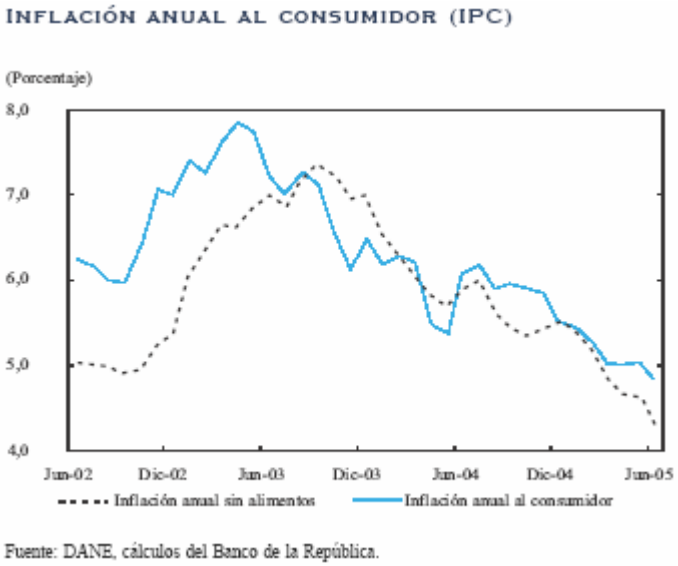


Figura 4. Inflación Anual al Consumidor (IPC)

- Tasas de Interés: las buenas condiciones de liquidez que caracterizaron el mercado interbancario durante todo el primer trimestre de 2005 favorecieron la estabilidad observada en el precio del dinero. En efecto, las tasas de interés promedio de la economía se caracterizaron por ligeras caídas entre los 3 y 7 pb. La tasa interbancaria continúa cayendo al ritmo de la amplia liquidez, manteniendo un diferencial de aproximadamente 20 pb con la tasa de interés de referencia del Emisor, que permanece sobre el 6,50%E.A. gracias a que el Emisor satisface permanentemente la demanda, al mantener diariamente el cupo de expansión por encima del billón de pesos. Lo anterior concuerda con la decisión de la Junta Directiva del Emisor, del pasado 18 de marzo de mantener inalterada el nivel de tasas de interés de la economía colombiana, pese a que resaltó los niveles mínimos alcanzados por la inflación.[7]

  La caída en las tasas pasivas en el primer semestre de 2005 se ha transmitido en gran medida, a las tasas de colocación, excepto a la ordinaria. La tasa de interés

[7]Disponible en <URL http://www.corfinsura.com.co/espanol/infMensualTes/tasasInteres.asp> Recuperado el 20 de Septiembre de 2005

para créditos de consumo cayó 63 pb entre diciembre de 2004 y junio de 2005. La de tarjeta de crédito se redujo 50 pb, mientras la preferencial y la de tesorería lo hicieron en 89 pb y 68 pb., respectivamente. La tasa para créditos ordinarios se mantuvo relativamente estable.

Tasa de Interés Promedio de la Economía			
Tasa de Interes	**Marzo**	**Febrero**	**Cambio(pb)**
Expansión del BR	6,50%	6,50%	0
Interbancaria	6,32%	6,39%	-7
DTF 90 días	7,36%	7,41%	-5
DTF 180 días	7,96%	8,00%	-3
DTF 360 días	8,18%	8,60%	-42

Cálculos Corfinsura y su valor con base en cifras del Banco de la República

Figura 5.Tasa de Interés Promedio de la Economía[8]

Segmento Político Legal*:* la Reforma Tributaria dentro del texto de la Ley 863 de 2003, contempla en el titulo I, disposiciones en materia tributaria, con la cual se regula el impuesto sobre la renta y complementarios, retención en la fuente, impuesto sobre las ventas, impuesto al patrimonio y el gravamen a los movimientos financieros. Mientras que en el titulo II, se pone en vigencia el procedimiento tributario, conciliación y terminación de procesos, medidas para la protección del fisco nacional, precios de transferencia, vigencia y derogatorias. Este texto de Ley unifica las medidas y campo de acción de la DIAN en materia de tarifas, operaciones, responsabilidades, regimenes y pagos.[9]

La ejecución de las operaciones gubernamentales, las responsabilidades y la disciplina de los funcionarios estatales se consignan a través de leyes, decretos - ley, decretos, ordenes administrativas, memorandos, entre otros. Este es el segmento más cambiante

[8] Disponible en <URL http://www.corfinsura.com.co/espanol/infMensualTes/tasasInteres.asp> Recuperado el 20 de Septiembre de 2005
[9] Disponible en <URL Reforma Tributaria Título I y II.> Recuperado el 20 de Septiembre de 2005

por la influencia de las tres ramas del poder, las cuales diariamente buscan poner en vigencia normas que generen un gobierno más efectivo y menos corrupto.

Segmento Socio-Cultural: la sociedad colombiana esta atravesando por una crisis sociocultural, la cual se fundamenta en la baja calidad y cobertura de la educación, en donde se desconoce a sus principales actores, los estudiantes, maestros y la sociedad en general.

Otro aspecto a tener en cuenta en esta crisis es la concentración de la riqueza y del ingreso, en Colombia se presenta un elevado y crónico nivel de desigualdad, el cual se evidencia en la distribución de la riqueza, donde el 60% del ingreso queda en manos del 20% de la población. [10]

Sumado a estos factores se encuentran la corrupción y la violencia que se vive cada día mas intensamente en el País; pero a pesar de estas limitantes se encuentran funcionando organizaciones que buscan su desarrollo, trabajado en métodos para posicionar dentro de la cultura colombiana una comprensión de la necesidad de que niños, jóvenes y adultos desarrollen un pensamiento científico y humanístico que oriente su forma de actuar como personas y como sociedad. Es necesario reconocer los cambios culturales en actitudes, intereses, realizaciones, hábitos y expectativas alcanzados a lo largo y ancho del país en relación con el aprendizaje de la Ciencia y su comprensión y con el conocimiento, apropiación, empleo y generación de tecnología. Existe, sin duda, una resultante de haber creado órganos y espacios de difusión de las reflexiones y los conocimientos sobre Ciencia y Tecnología, de haber impulsado una dinámica de crecimiento de las regiones a través de los capítulos regionales y de haber valorado la participación, la creatividad y el saber de las comunidades. [11]

[10] Disponible en <URL http://www.virtual.unal.edu.co//cursos/economicas/2007072/lecciones/capitulo%201/cap1_pparte_b.htm>Recuperado el 20 de Septiembre de 2005
[11] Disponible en <URL http://www.acac.org.co/home/secciones.shtml?&cmd%5B36%5D=x-38-17> Recuperado el 20 de Septiembre de 2005

La cultura colombiana se está transformando. En relación con la ciencia y la tecnología ya no es la misma de hace treinta años. Hoy existe mayor interés por el debate serio entre los jóvenes que crean sus proyectos y los someten al juicio del público. La respuesta de los niños a las convocatorias para que hagan gala de su curiosidad, su ingenio y creatividad es positiva en los sitios donde se produce la invitación.

Se esta logrando una conciencia nacional sobre la importancia de alcanzar altos niveles de conocimiento científico y tecnológico logrando abrir caminos, tejer redes, facilitar conexiones y aumentar las posibilidades de que el País surja y pueda liberarse de la crisis sociocultural que esta afrontando.

Segmento Tecnológico:[12] cuando el Primer computador llegó al País, el 3 de marzo de 1957, la informática era una disciplina desconocida, una verdadera ciencia oculta en Colombia y en la Mayor parte del mundo. El enorme IBM 650 fue traído por Bavaria, la empresa pionera en la sistematización en el país. Eran los tiempos de los **mainframes**, grandes máquinas que pesaban toneladas y que se consideraban a la sazón lo más avanzado de la tecnología del siglo XX.

A principios de la década del 80, cuando llegó el PC al país, en Colombia había una pequeña pero dinámica comunidad de desarrolladores de software que aspiraba desempeñar un papel en esa industria naciente. Pero las tendencias internacionales y las políticas macroeconómicas terminaron arrinconando al país en el papel de consumidor de paquetes tecnológicos importados.

Los años 90 trajeron vientos más refrescantes aún, especialmente la Internet, a la que el país se conectó oficialmente desde 1995 En la actualidad, la penetración de Internet en el

[12]Disponible en <URL http://www.colombialink.com/01_INDEX/index_historia/07_otros_hechos_historicos/0320_llegaron_computadores.html> Recuperado el 20 de Septiembre de 2005

país es de aproximadamente el 5 por ciento y uno de cada dos mil colombianos tiene un PC. Son tasas muy bajas si se compara con las de países desarrollados, pero suficientes para que Colombia se ubique en el cuarto lugar del mercado tecnológico latinoamericano, detrás de Brasil, México y Argentina.

Jupiter Research acaba de revelar el resultado de su encuesta de actividad de usuarios en Internet durante el mes de septiembre pasado. A continuación se relaciona el porcentaje de encuestados que efectuó dicha actividad durante el mes.[13]

93% Correo Electrónico
79% Motores de Búsqueda
63% Investigar productos y servicios
60% Información Local
59% Concursos, loterías
53% Noticias
52% Mensajería Instantánea
52% Postales/Saludos electrónicos
48% Vista de Facturas en línea
46% Periódico en Línea
46% Directorio Telefónico en Línea
46% Salud
45% Investigación información sobre viajes
41% Conversación (Chat)
38% Investigación de Trabajo
38% Descarga de Software Gratuito
36% Banca en Línea
34% Pago de cuentas en línea
33% Búsqueda de Empleo
32% Oír música

[13]Disponible en <URL http://www.deltaasesores.com > Recuperado el 20 de Septiembre de 2005

Segmento Global: Colombia se mantiene en contacto con las nuevas corrientes costumbristas, empresariales y tecnológicas a través de su participación activa dentro de organizaciones de países, de convenios internacionales y de proyectos a escala mundial; teniendo una gran influencia debido a la apertura del mercado.

4.1.2. Oportunidades y amenazas del ambiente externo División de Recaudación:

SEGMENTO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
DEMOGRÁFICO	Los niveles educativos en todos los grupos de la población desde la primaria hasta el nivel superior han aumentado, al igual que del interés por la ciencia y la tecnología, permitiendo construir una sociedad más educada y responsable. Esto hace que la comunidad sea mas consciente con el compromiso adquirido con la nación, disminuyendo los niveles de evasión, elusión, contrabando e infracciones cambiarias, lo cual repercute directamente en las actividades realizadas por la División de Recaudación	La actual avalancha de nuevos clientes de la División de Recaudación representa gastos adicionales innecesarios debido a que la mayoría se consideran no significantes por el hecho de no generar recursos para el estado.
ECONÓMICO	Los diferentes tratados y convenios internacionales contienen normas y procedimientos tendientes a garantizar que los flujos de bienes, servicios e inversiones se realicen sin restricciones y en condiciones transparentes, lo que permite la disminución de la evasión de los diferentes impuestos recaudados por la División	Una economía débil con sus diferentes variables estancadas durante la ultima década como el PIB, IPC, el poder adquisitivo y el promedio anual de ingresos entre otros, debe abordar con esfuerzo el tema de la tributación siempre en alza, poniendo en riesgo la labor realizada por la División de Recaudación.
POLÍTICO - LEGAL	Las regulaciones en materia tributaria, aduanera y cambiaria da total respaldo a la División de Recaudación y mantiene atados a los contribuyentes con las obligaciones fiscales buscando mínima evasión	Los aspectos relacionados con los asuntos del Estado manejan políticas que priorizan problemáticas desde perspectivas diferentes a la de los ciudadanos colombianos, este enfrentamiento de consideraciones genera

		ausencia de identidad de la población con las normas y medidas aplicadas por la División e Recaudación
SOCIO - CULTURAL	Los resultados positivos de la lucha frontal contra la corrupción, mejoran la identidad y credibilidad de la población respecto a la ejecución de las funciones de la División de Recaudación. La presencia de valores, actitudes de conciliación, escucha junto a los conceptos de equidad y justicia respaldan el perfil responsable y comprometido de los ciudadanos colombianos con las actividades fundamentales de la División.	La falta de proyectos sociales materializados erosiona la credibilidad de los colombianos frente al Estado en materia de manejo de recursos públicos y por ende a la División de Recaudación, directamente encargada de esta labor. La imagen de los funcionarios de la División de Recaudación como trabajadores de baja calidad humana, genera la corriente más fuerte en contra de las obligaciones fiscales.
TECNOLÓGICO	La base tecnológica actual mejora la calidad de la información permitiendo compartir datos con las otras divisiones de la Entidad y además con diferentes Entidades Públicas del país. De esta manera se crea un ambiente de modernización y cobertura.	La ausencia de integración de la totalidad de las Entidades Estatales limita fuertemente el alcance de los proyectos tecnológicos adelantados actualmente en la División.
GLOBAL	El arduo estudio de modelos de gestión de otros países entrega nuevos enfoques provechosos respecto del manejo de la Administración Pública en Colombia, y por consiguiente en el manejo de las actividades realizadas en la División.	La rápida imitación y promoción de proyectos de reestructuración y gestión de las empresas públicas colombianas, obvian las brechas en los segmentos característicos de un país al centrarse en los beneficios obtenidos en otras sociedades, obstaculizando así la realización integral de las actividades llevadas a cabo en la División.

Tabla 1. Oportunidades y Amenazas del Ambiente Externo División de Recaudación

4.1.3. Oportunidades y amenazas del ambiente externo División de Devoluciones y/ó Compensaciones

SEGMENTO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
DEMOGRÁFICO	Los niveles educativos en todos los grupos de la población desde la primaria hasta el nivel superior han aumentado, al igual que del interés por la ciencia y la tecnología, permitiendo construir una sociedad más educada y responsable. Esto hace que la comunidad sea mas consciente con el compromiso adquirido con la nación, disminuyendo los niveles de evasión, elusión, contrabando e infracciones cambiarias, y por lo tanto el numero de solicitudes de Devolución y/o Compensación	La transición demográfica de las últimas décadas ha venido amortiguando el ritmo de crecimiento de la población en edad laboral mientras se acelera el crecimiento de la población en edad estudiantil, disminuyendo al mismo tiempo la tasa potencial de clientes de la División de Devoluciones y/o Compensaciones.
ECONÓMICO	Los diferentes tratados y convenios internacionales contienen normas y procedimientos tendientes a garantizar que los flujos de bienes, servicios e inversiones se realicen sin restricciones y en condiciones transparentes, lo que permite la disminución de la evasión de los diferentes impuestos y por lo tanto el aumento de clientes de la División de Devoluciones y/o Compensaciones	Una economía débil con sus diferentes variables estancadas durante la ultima década como el PIB, IPC, el poder adquisitivo y el promedio anual de ingresos entre otros, debe abordar con esfuerzo el tema de la tributación siempre en alza, poniendo a prueba la relación entre el valor que el cliente debe pagar y el valor de la Devolución y/o Compensación a la que tiene derecho por dicho pago.
POLÍTICO - LEGAL	Las regulaciones en materia tributaria, aduanera y cambiaria dan total respaldo a la División de Recaudación buscando mínima evasión, y por lo tanto manteniendo atados a los clientes de la División de Devoluciones y/o Compensaciones.	Los aspectos relacionados con los asuntos del Estado manejan políticas que priorizan problemáticas desde perspectivas diferentes a la de los ciudadanos colombianos, este enfrentamiento de consideraciones genera falta de motivación de la población Colombiana con los beneficios ofrecidos por la División de Devoluciones y/o Compensaciones.

SOCIO - CULTURAL	Los resultados positivos de la lucha frontal contra la corrupción, mejoran la identidad y credibilidad de la población respecto a la ejecución de las funciones de la División de Devoluciones y/o Compensaciones. La presencia de valores, actitudes de conciliación, escucha junto a los conceptos de equidad y justicia respaldan el perfil responsable y comprometido de los ciudadanos colombianos con las actividades fundamentales de la DIAN, y por lo tanto mantiene el nivel de clientes potenciales de la División.	La falta de proyectos sociales materializados erosiona la credibilidad de los colombianos frente al Estado en materia de manejo de recursos públicos y por ende la credibilidad en las actividades realizadas por la División. La imagen de los funcionarios de las entidades publicas como trabajadores de baja calidad humana, genera la corriente más fuerte en contra de las obligaciones fiscales, des motivando así el tramite necesario para llevar a cabo una solicitud de Devolución y/o Compensación
TECNOLÓGICO	La base tecnológica actual mejora la calidad de la información permitiendo compartir datos con las otras divisiones de la Entidad y además con diferentes Entidades Públicas del país. De esta manera se crea un ambiente de modernización y cobertura.	La ausencia de integración tecnológica de la totalidad de las Entidades Estatales retrasa considerablemente el desarrollo de las actividades llevadas a cabo en la División.
GLOBAL	El arduo estudio de modelos de gestión de otros países entrega nuevos enfoques provechosos respecto del manejo de la Administración Pública en Colombia, y por consiguiente en el manejo de las actividades realizadas en la División.	La rápida imitación y promoción de proyectos de reestructuración y gestión de las empresas públicas colombianas, obvian las brechas en los segmentos característicos de un país al centrarse en los beneficios obtenidos en otras sociedades, obstaculizando así la realización integral de las actividades llevadas a cabo en la División.

Tabla 2. Oportunidades y Amenazas del Ambiente Externo División de Devoluciones y/ó Compensaciones

Finalizado el estudio del ambiente externo donde fueron identificadas las oportunidades y amenazas para cada División, se inicia el análisis interno para establecer las fortalezas y debilidades.

4.2. ANALISIS INTERNO

4.2.1. Análisis del Ambiente Interno: las decisiones que los administradores toman en relación con los recursos, capacidades y aptitudes centrales ejercen una influencia directa sobre las posibilidades de una empresa para desarrollar ventajas competitivas que le permitan obtener un rendimiento superior al promedio. Por esta razón, los administradores deben ser muy cuidadosos en la identificación de los recursos, capacidades y aptitudes centrales a fin que sean aquellas que realmente contribuyan al alcance de ventajas competitivas y no generen obstáculos para el desarrollo de las mismas.

Los recursos son los insumos en el proceso de producción de bienes y servicios de la empresa, que pueden ser tangibles o intangibles. Los recursos tangibles son los activos que se pueden ver y contar. Generalmente el valor de los recursos tangibles se establece a través de los estados financieros. Los recursos intangibles incluyen desde el derecho de propiedad intelectual, las patentes, las marcas registradas o dependen de ciertas personas con conocimientos prácticos, etc. [14]

RECURSOS TANGIBLES:

Recursos Financieros: cuando se habla de recursos financieros se refiere a la capacidad de la empresa para pedir prestado y la capacidad para generar fondos internos.

[14]Tomado de HITT / IRELAND / HOSKISSIN. Administración Estratégica, Competitividad y Conceptos, Thomson Editores, Tercera Edición, 1999, p. 92.

En cuanto a la *capacidad de la empresa para pedir prestado* la DIAN por pertenecer al grupo de entidades públicas se ve directamente beneficiada por la partida otorgada por el Ministerio de Hacienda de la Presidencia de la República. A su vez la DIAN asigna según las necesidades la partida otorgada entre sus Divisiones. Por tal razón, lo presentado en sus estados financieros está dirigido a la medición de la transparencia y consistencia de la información por la entrega de recursos en calidad tributos que deben regresar al Estado. Actualmente la política de disminución del despilfarro en las entidades estatales afecta directamente a la DIAN ya que reduce la partida que le es concedida.

En cuanto a *la capacidad para generar fondos internos* es limitada. La DIAN por su característica de entidad pública no genera recaudo efectivo para su auto sostenimiento ya que este recae sobre el estado. Este hecho lo reafirman los convenios interinstitucionales, los convenios bilaterales, los convenios nacionales y los convenios multilaterales celebrados.

El recaudo no se contabiliza como fondos internos de la entidad, este recaudo es para el Tesoro Nacional, la División de Recaudación como tal solo se encarga de la contabilización de esos ingresos.

Recursos Físicos

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

La DIAN hace presencia en **42** ciudades de Colombia: Arauca, Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Cartagena, Cartago, Cúcuta, Florencia, Girardot, Ibagué, Inírida, Ipiales, Leticia, Maicao, Manizales, Medellín, Mitú, Montería, Neiva, Palmira, Pasto, Pereira, Popayán, Puerto Asís, Puerto

Carreño, Riohacha, Santa Marta, San Andrés, Sincelejo, Sogamoso, Tumaco, Tunja, Turbo, Tuluá, Quibdó, Valledupar, Villavicencio, Yopal[15].

A lo largo y ancho del país existen 5 zonas diferenciadas y representada por una ciudad en especial, las cuales son: Centro, Centroriente, Norte, Nororiente y Suroccidente. La DIAN Bucaramanga es la representante de la Región Nororiente del país.

Los niveles de la organización al interior de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales desarrollan sus funciones en cuatro niveles:

- Dirección o Nivel Central
- Direcciones Regionales, Administraciones Especiales y de Impuestos Nacionales y Administraciones Especiales de Aduanas Nacionales: A este nivel pertenece la DIAN Bucaramanga
- Administraciones Locales
- Administraciones Delegadas

La estructura para las Direcciones Regionales, Administraciones Especiales y de Impuestos Nacionales y Administraciones especiales de Aduanas nacionales está conformada por la Dirección General y Regional junto a las dependencias técnicas y de apoyo, estructura que equivale a la organización de la DIAN Bucaramanga, tal como se muestra en la siguiente figura:

[15] http://www.dian.gov.co

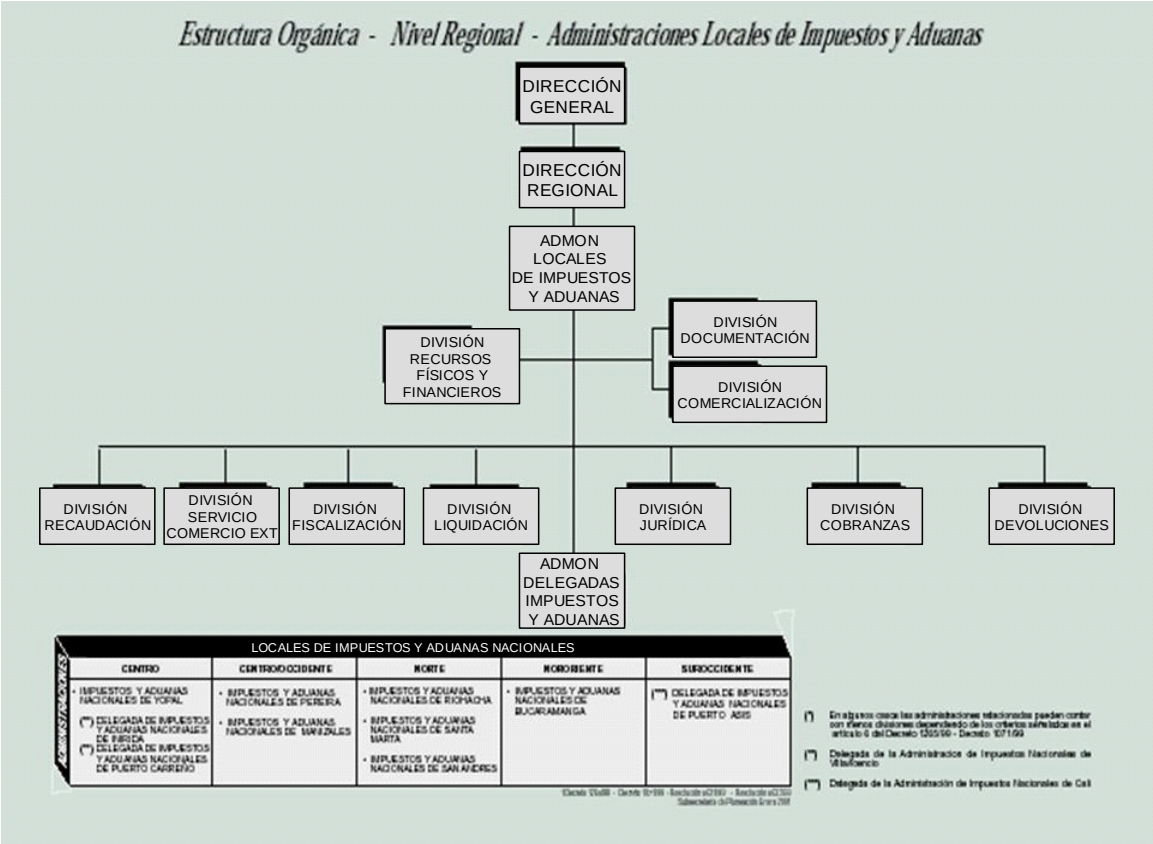


Figura 6. Estructura Organizacional de la DIAN[16]

La DIAN Bucaramanga esta ubicada en la Calle 36 No 14 - 05. El edificio cuenta con 8 pisos en los cuales desarrollan la totalidad de sus operaciones.

La División de Recaudación esta ubicada en el 4 piso del edificio el cual comparte con la División de Informática. El área aproximada es de 528 mts^2 de los cuales 375 mts^2 pertenecen a la División. En esta área funcionan los Grupos Internos de Trabajo de Registro, de Contabilidad, de Recepción y Validación y de Cuenta Corriente. Actualmente el servicio de inscripción y actualización del RUT de los clientes se presta en el 7 piso de la entidad pero las instalaciones no pertenecen a la División sino que se encuentran en calidad de préstamo. A continuación se presenta la distribución actual del área de trabajo:

[16] Disponible <URL http://www.dian.gov.co> Recuperado el 29 de Agosto de 2005

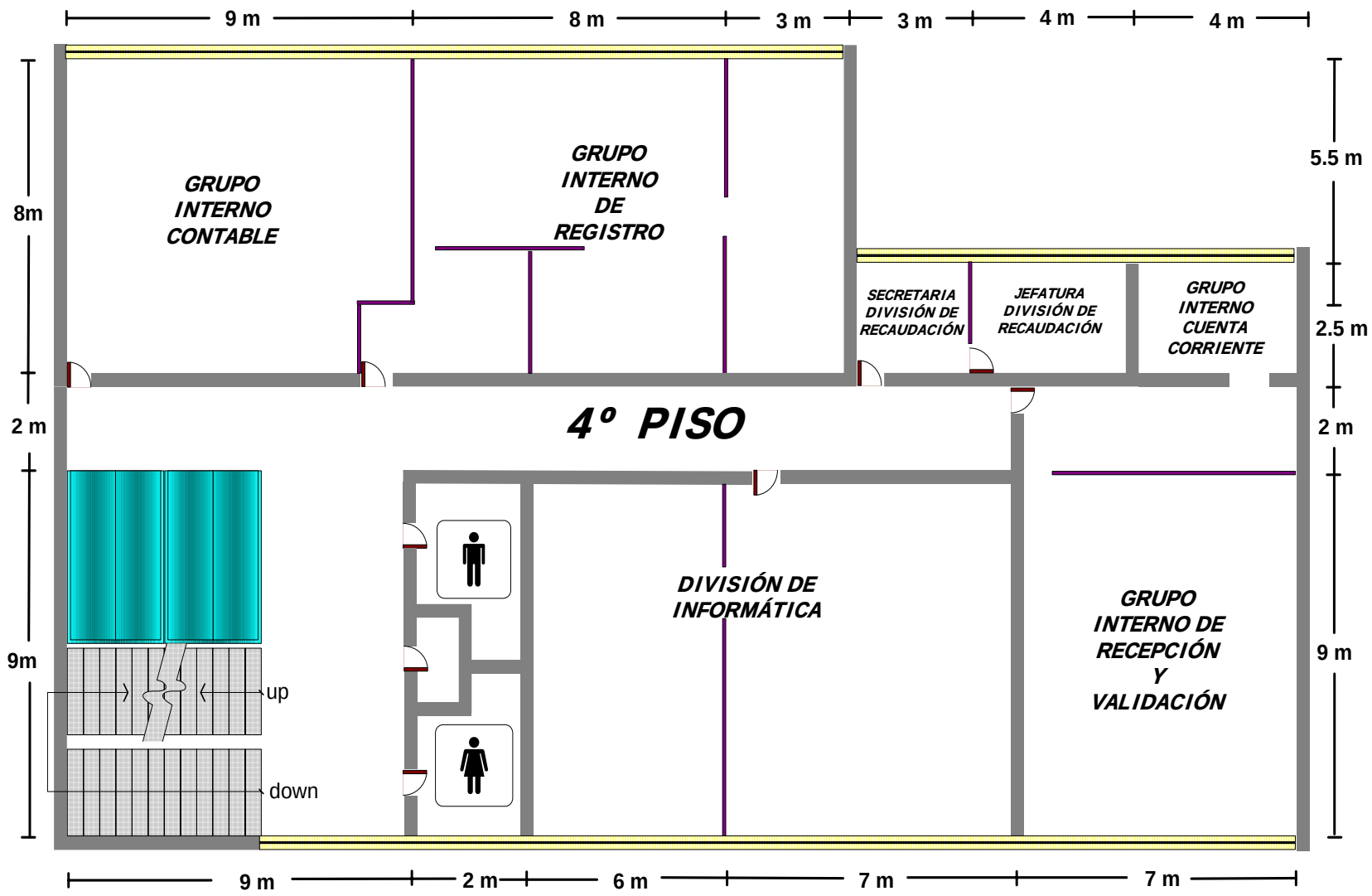


Figura 7. Plano Cuarto Piso - Edificio DIAN Bucaramanga.

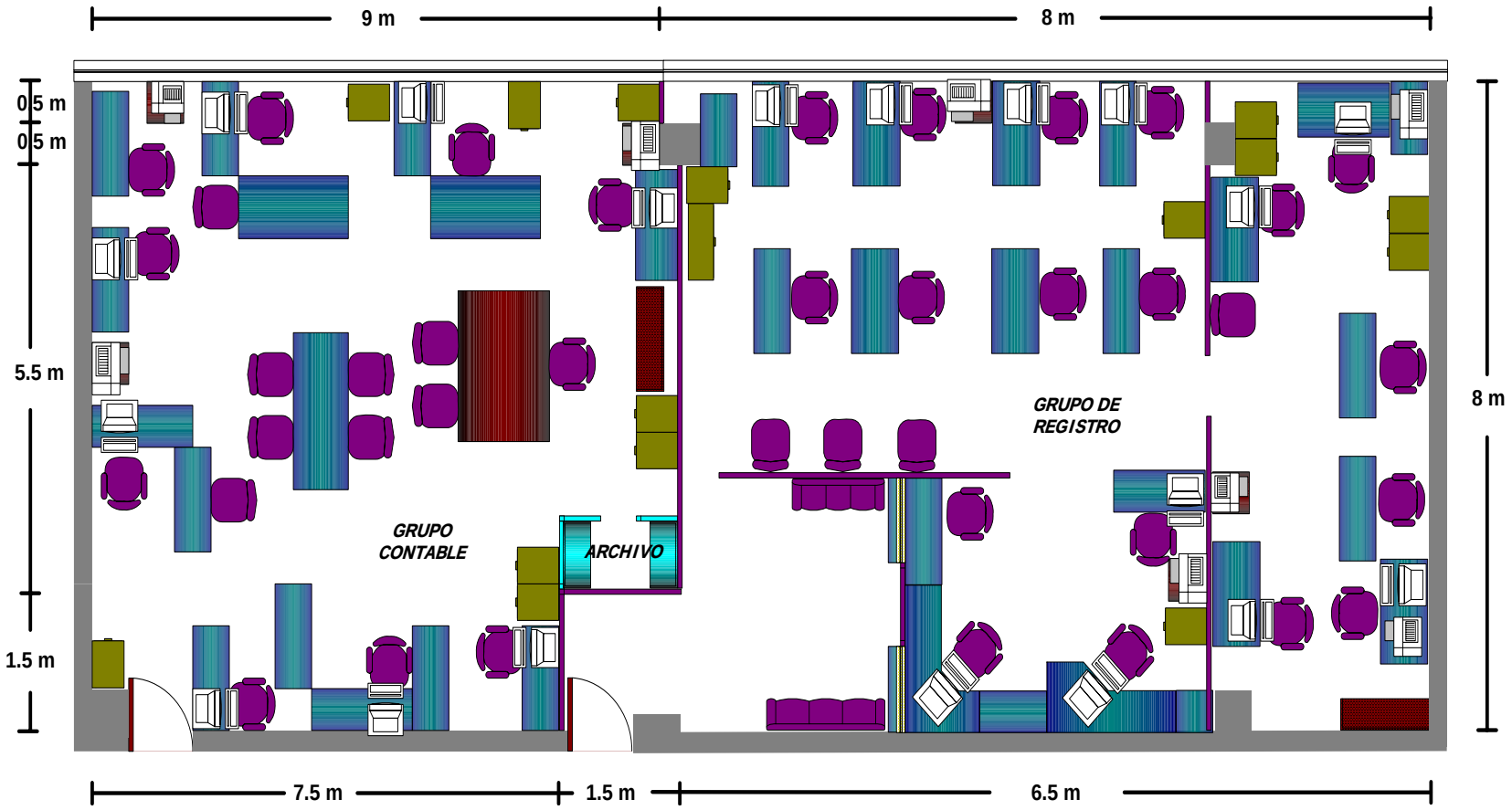


Figura 8. Plano Oficinas GIT Contable y GIT Registro – División de Recaudación

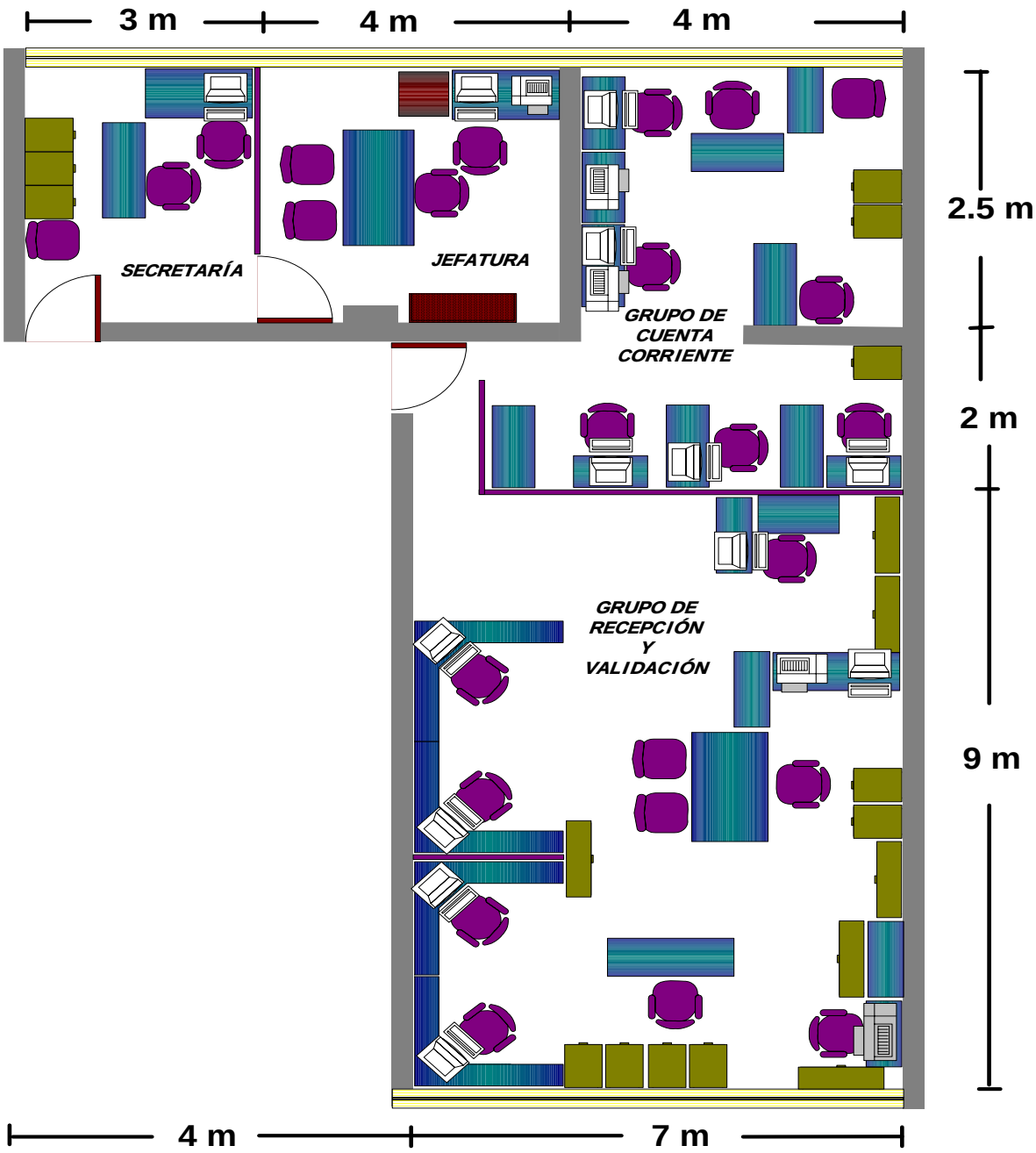


Figura 9. Plano Oficinas Secretaría, Jefatura, GIT Cuenta Corriente y GIT Recepción y Validación – División de Recaudación

La División de Devoluciones y/ó Compensaciones se encuentra ubicada en el 5 Piso del edificio, el cual comparte con la División de Liquidaciones, el Grupo de Omisos y el Grupo de Infracciones Aduaneras pertenecientes a la División de Fiscalización. El área aproximada es de 97 mts^2. A continuación se presenta la distribución actual del área de trabajo:

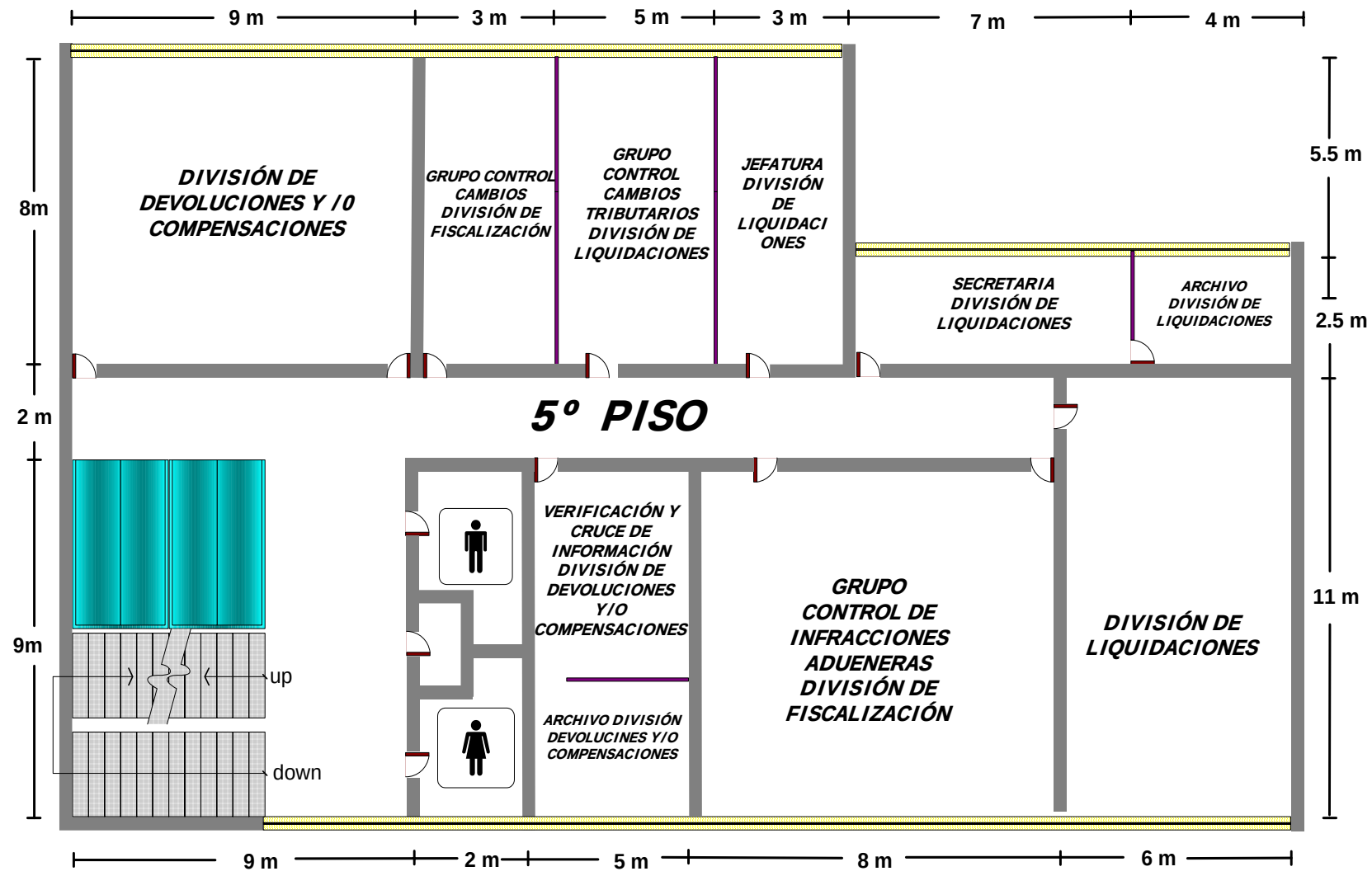


Figura 10. Plano Quinto Piso - Edificio DIAN Bucaramanga

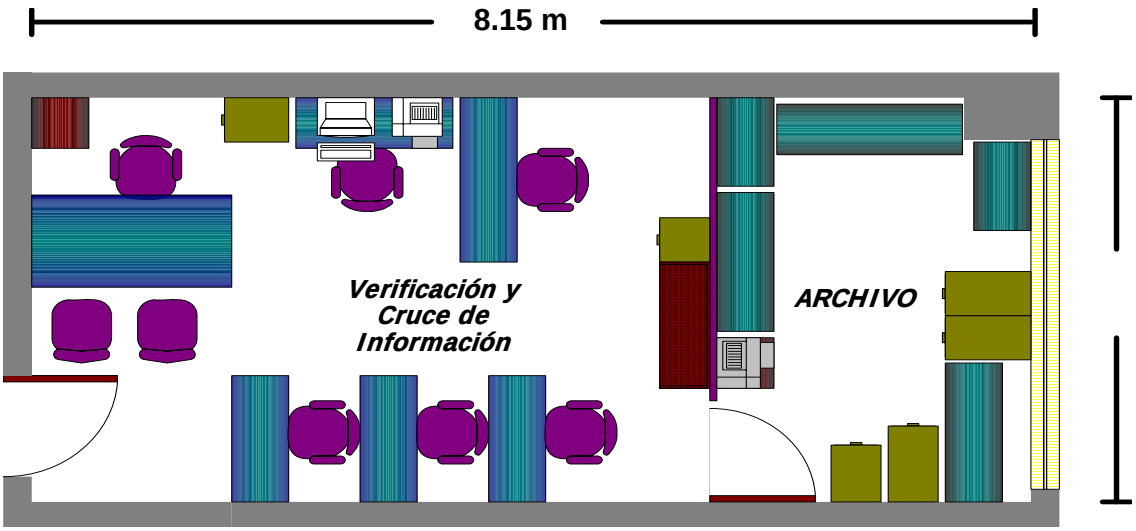


Figura 11. Plano Oficina de Verificación y Cruce de Información y Archivo de Expedientes – División de Devoluciones y/o Compensaciones

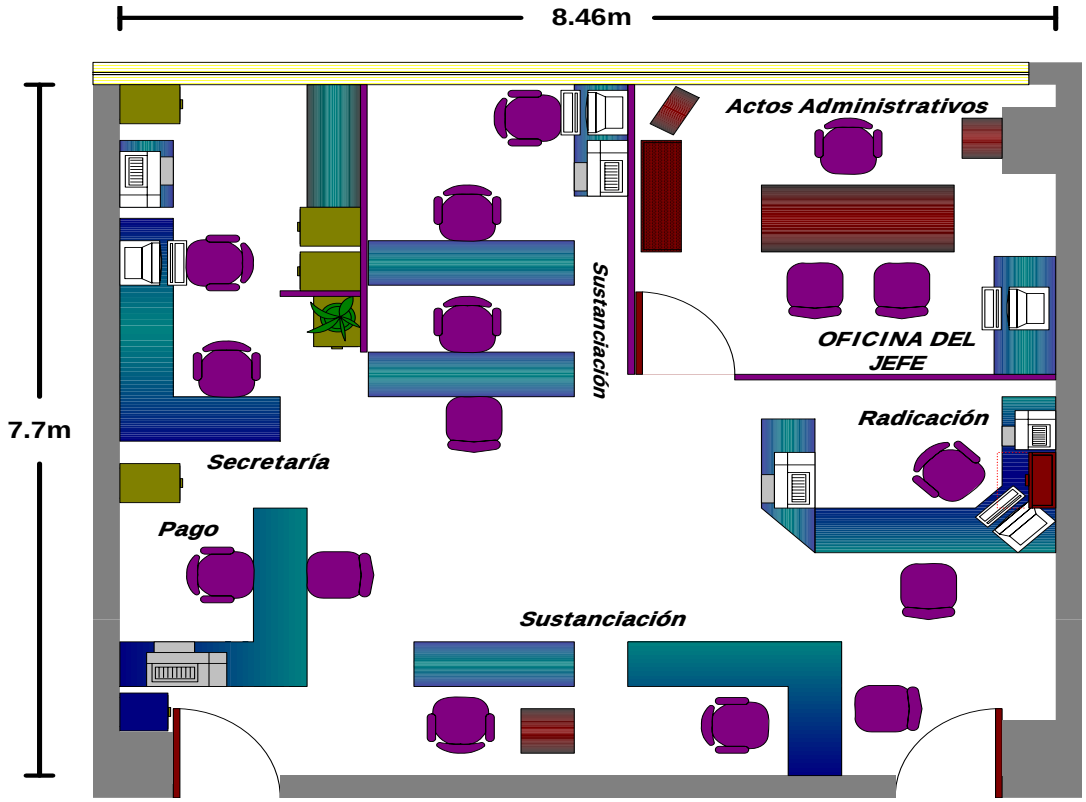


Figura 12. Plano Oficina División de Devoluciones

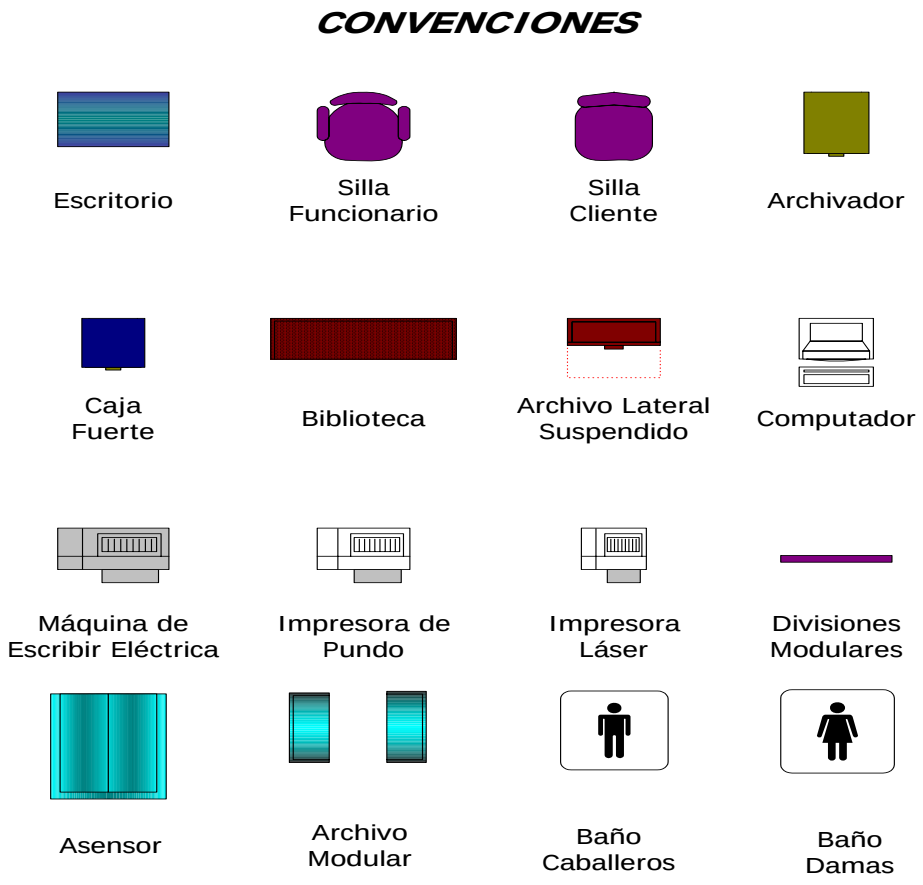


Figura 13. Convenciones Planos

Equipos de la Empresa: en la División de Recaudación las herramientas y equipos de oficina son escasos para realizar las labores diarias, razón por la cual se ha establecido horario de trabajo por turnos para que todos los servidores públicos puedan disponer de las herramientas y equipos de oficina para desarrollar sus actividades y así cumplir con los objetivos trazados. La escasez de equipos de oficina y la obsolescencia de una parte de ellos influye en la calidad del servicio ofrecido al cliente, si bien es cierto que se cumple con el servicio a todos los clientes que lo requieren, este vería aumentada su calidad y cubrimiento si se contaran con los equipos y herramientas necesarias. Situaciones como las mencionadas anteriormente se deben a que en la actualidad la entidad no cuenta con el presupuesto suficiente para invertir en equipos que garanticen el desarrollo de todas sus actividades.

La División de Recaudación cuenta actualmente con los siguientes equipos de oficina:

- *GIT de Registro*: Cuenta con 20 computadores, 4 impresoras de punto, una impresora láser que se usa para generar todos los formularios del RUT de los clientes y herramientas de oficina.
- *GIT Contable:* Cuenta con 8 equipos de computo, 2 impresoras de punto, 1 impresora láser y herramientas de oficina.
- *GIT de Recepción y Validación:* Cuenta con 1 computador, 6 terminales de información, 1 impresora de punto y herramientas de oficina.
- *GIT de Cuenta Corriente:* Cuenta con 5 equipos de computo, 2 impresoras de punto y herramientas de oficina.
- *Jefatura:* Cuenta con 2 equipos de computo, 1 impresora láser y herramientas de oficina.

La División de Devoluciones y/ó Compensaciones cuenta actualmente con 5 computadores, 3 impresoras de punto, 2 impresoras láser y herramientas de oficina.

Acceso a Materias Primas: la materia prima de la las Divisiones objeto de estudio es la información física y sistematizada que es generada por los clientes externos e internos a cada una de ellas. Actualmente se están dirigiendo todos los esfuerzos a nivel nacional para la integración de los sistemas que soportan la información tributaria, aduanera y cambiaria de la DIAN con el fin de aumentar la calidad de la información y contribuir en el manejo eficiente de la misma.

El Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado MUISCA es el proyecto que tiene como uno de sus objetivos la integración de los sistemas de información de la entidad. Este proyecto se encuentra en su primera fase y representa la materia prima más importante para la División de Recaudación ya que en este sistema se encuentra concentrada la información del RUT de los clientes. La demás información imprescindible

para el desarrollo de las actividades de recaudo se encuentra concentrada en los sistemas de información: DEPURA SIAT, CON – 20, COMPROBA, RADMCRON, CONTADOR, IMPRIME, CER – 20, CUENTA CORRIENTE y QVT.

En la División de Devoluciones y/ó Compensaciones la materia prima indispensable para el desarrollo de sus actividades se encuentra concentrada en los sistemas de información: DEVYCOMP, DECEVAL, DISFON, KARDEX, CUENTA CORRIENTE y CIN – 20

Recursos Humanos: *capacitación, experiencia y compromiso* son los aspectos más significativos para la entidad. La DIAN Bucaramanga cuenta con aproximadamente 350 Servidores Públicos que se caracterizan por su capacidad para desempeñar las labores propias no solo de su puesto de trabajo si no también de otros funcionarios y la mayoría de ellos cuentan con una experiencia bastante amplia dentro de la entidad y el conocimiento de la normatividad vigente aplicada en cada proceso.

La División de Recaudación cuenta en su nómina con 48 servidores públicos de los cuales un 17% son de reciente ingreso a la entidad y apoyan el proyecto MUISCA. La capacitación de estos servidores públicos fue bastante profunda, se capacito integralmente al talento humano (marco normativo, procesos a desarrollar, entre otros temas) para así lograr un excelente desempeño en sus labores. Los 48 servidores públicos conforman 4 Grupos de Trabajo interno y existen 15 cargos claves para el desarrollo de las actividades propias de la función de recaudo:

- Jefe de la División
- Secretaria
- Jefe de Grupo Interno de Trabajo de Registro
- Secretaria de GIT Registro.
- Responsable de Registro
- Responsable de Facturación

- Jefe de Grupo Interno de Trabajo Contable
- Analista Contable Recaudación Administración
- Analista Contable
- Analista Contable y de Bancos
- Contador
- Jefe de Grupo Interno de Recepción y Validación
- Receptor y Confrontador de la información de las E.A.R
- Técnico Analista de Cuenta Corriente
- Analista y Ejecutor de información de Obligaciones Formales.

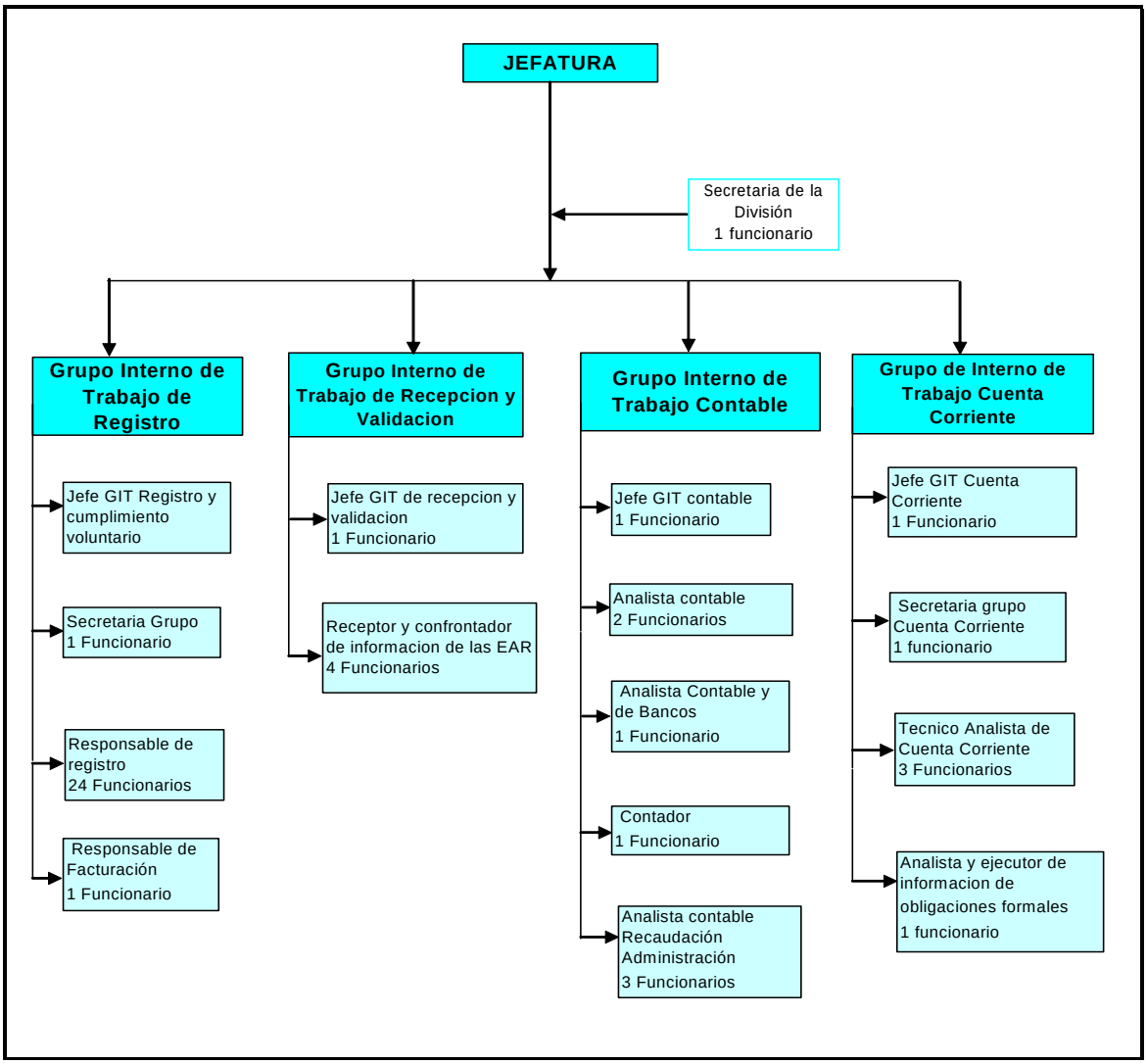


Figura 14. Estructura Organizacional de la División de Recaudación

- Jefe de la División: administra el talento humano y los recursos físicos, financieros, y tecnológicos asignados para el cumplimiento de las funciones relacionadas con el recaudo de tributos nacionales, derechos de aduana y demás impuestos al comercio exterior y de las sanciones cambiarias, y de los demás gravámenes ó emolumentos de competencia de la DIAN y el control del cumplimiento de las obligaciones que tiene las Entidades Autorizadas para Recaudar.

- Secretaria: asiste al Jefe y los funcionarios de la División en el manejo de la correspondencia, búsqueda de la información y coordinación del suministro de elementos de trabajo para la ejecución de sus labores.

- Jefe de Grupo Interno de Trabajo de Registro: coordina y ejecuta las actividades referentes al Registro de los Clientes de la DIAN. Colabora en la realización del seguimiento trimestral a la planeación correspondiente a la División de Recaudación y rinde el informe de su gestión.

- Secretaria de GIT Registro: asiste al Jefe y los funcionarios del Grupo en el manejo de la correspondencia, búsqueda de la información y coordinación del suministro de elementos de trabajo para la ejecución de sus labores.

- Responsable de Registro: realiza la inscripción, formalización y actualización del RUT, además de colaborar en las actividades de orientación de los clientes de la DIAN y propugnar la prestación de un servicio excelente.

- Responsable de Facturación: realiza el proceso de autorización de numeración para facturación.

- Jefe de Grupo Interno de Trabajo Contable: coordina y ejecuta las actividades referentes a la contabilización de los ingresos de la DIAN. Colabora en la realización del seguimiento trimestral a la planeación correspondiente a la División de Recaudación y rinde el informe de su gestión.

- Analista Contable Recaudación Administración: realiza los ajustes de contables respectivos y Genera los reportes necesarios para la Elaboración de la Cuenta Mensual Función Recaudadora.

- Analista Contable: responsable de la Captura los actos administrativos y de los asientos contables generados. Organiza y genera los reportes necesarios para la Cuenta Mensual Función Recaudadora.

- Analista Contable y de Bancos: revisa, recepciona y archiva la correspondencia, consignaciones y reportes de recaudos y consignaciones presentadas por las E.A.R. Es responsable del proceso de compensación por consignaciones enviadas y recibidas entre administraciones. Genera los reportes necesarios para la Elaboración de la Cuenta Mensual Función Recaudadora.

- Contador: orienta y coordina todas las actividades relacionadas con la depuración de las Rentas por Cobrar y Acreedores, administra el aplicativo de seguimiento y control de los actos administrativos tributos aduaneros y apoya el proceso del Corte Contable Mensual. Genera los reportes necesarios para la Elaboración de la Cuenta Mensual Función Recaudadora.

- Jefe de Grupo Interno de Recepción y Validación: coordina la correcta recepción, verificación y confrontación de la información de las Entidades Autorizadas para Recaudar. Además de esto, controla y capacita a las E.A.R. y colabora en la realización del seguimiento trimestral a la planeación correspondiente a la División de Recaudación y rinde el informe de su gestión y de la gestión de las E.A.R.

- Receptor y Confrontador de la información de las E.A.R: Recepciona, revisa y confronta contra el sistema los documentos enviados por las E.A.R.

- Técnico Analista de Cuenta Corriente: recibe, captura y realiza el seguimiento a los ajustes de Cuenta Corriente además, administra la bolsa de inconsistencias.

- Analista y Ejecutor de información de Obligaciones Formales: Administra la información de los clientes que poseen obligaciones con la DIAN y prepara informes con fines estadísticos y de control de las obligaciones formales.

En la División de Devoluciones y/ó Compensaciones existen 5 cargos claves para el desarrollo de las actividades:

- Jefe de la División
- Secretaria
- Radicador y Sustanciador
- Auditor
- Analista Contable

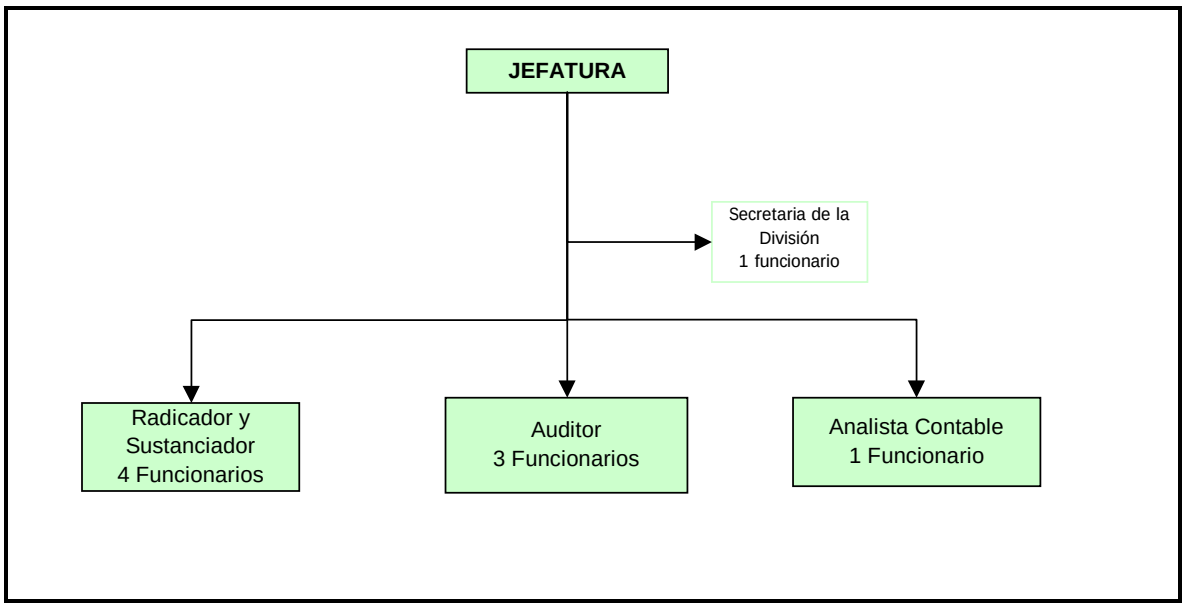


Figura 15. Estructura Organizacional de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones

- Jefe de la División: encargado del buen funcionamiento de la División en general, además es el responsable del análisis de los informes presentados por los auditores y por la División de Fiscalización y de la toma de decisiones

correspondientes a la respuesta dada a la solicitud de Devolución y/o Compensación.

- Secretaria: asiste al jefe y a los funcionarios de la División en el manejo de la correspondencia, adjudicación de citas y coordinación de suministro de elementos de trabajo para la ejecución de sus labores.

- Radicador y Sustanciador: encargado de la recepción de la solicitud de devolución y/o Compensación y sus documentos soportes, realizar la radicación y conformación de los expedientes respectivos, además de verificar a fondo la información consignada en los documentos comparándola con la Información encontrada en la entidad, con el fin de confirmar que se hayan presentado de una forma correcta y que cumplan con las exigencias requeridas por la normatividad para su debido tramite.

- Auditor: encargado de verificar la Información consignada en los documentos presentados como soporte de la solicitud de devolución y/o compensación, comparándola con la Información real encontrada en las instalaciones de la compañía solicitante.

- Analista Contable: encargado de la realización de la contabilidad de la división, incluyendo la conciliación de la cuenta 1110, de la solicitud de giro al fondo rotatorio de devoluciones y de las tareas necesarias para la correcta ejecución de los pagos correspondientes a devoluciones y/o compensaciones.

La División de Devoluciones y/ó Compensaciones cuenta con un grupo de 10 Servidores Públicos encargados de realizar las actividades de devolución y compensación de saldos a favor a los clientes.

*Lealtad de los Servidores Públicos: e*l prolongado tiempo de servicio en la organización hace que los trabadores posean un alto nivel de lealtad e identidad con la misma y en especial con cada unas de las Divisiones donde desempeñan sus labores. Igualmente los Servidores Públicos de reciente ingreso a la División de Recaudación se caracterizan por su alto nivel de compromiso y lealtad y se muestran receptivos ante los nuevos proyectos emprendidos.

*Recursos de la Organización: e*n la DIAN el Área de Planeación y el Grupo de Coordinación Regional son los encargados de la administración de los Sistemas de Planeación y el Sistema Estadístico de Gestión Global SEGG. El sistema de Planeación miden el cumplimiento de los objetivos y las metas de las áreas de apoyo de la Entidad y el SEGG evalúan el cumplimiento de los mismos aspectos en las áreas técnicas.
La División de Recaudación rinde informe de los objetivos trazados y alcanzados, acata y apoya la planeación establecida por el Nivel Central, además de entregar el Informe SEGG basado en la gestión realizada por Cuenta Corriente y la contabilización de las partidas conciliatorias.

La División de Devoluciones y/ó Compensaciones rinde informe de los objetivos trazados y alcanzados y acata la planeación establecida por el Nivel Central.

RECURSOS INTANGIBLES

Recursos Tecnológicos: los recursos tecnológicos de la DIAN hacen referencia al inventario de tecnología, como patentes, marcas registradas y derechos reservados.

La División de Recaudación cuenta actualmente con el sistema de Información MUISCA el cual se halla en su primera fase de aplicación e integra la información de todos los clientes inscritos en el Nuevo RUT. Este sistema soporta el desarrollo de los procesos del

GIT de Registro. Aunque por ahora el MUISCA solo se aplica en el área de Recaudo, en el largo plazo se espera que este sistema integre la información de toda la DIAN y reemplace los sistemas de información actuales. El MUISCA es algo más que un proyecto informático. Es un modelo de gestión de ingresos y recursos, integral e integrado, que obliga a agilizar y simplificar los procedimientos utilizados hasta ahora[17].

Este proyecto MUISCA se compone de 18 subsistemas que se agrupan en cuatro bloques, que cubren la metodología y organización, el soporte técnico que necesita, la misión de los servicios por área de negocio y los procesos de apoyo de la Entidad.

A: Subsistemas de Organización y Métodos.

01. Normalización y estándares
02. Circuitos y procedimientos
03. Metodología

B: Subsistemas de Soporte Técnico

04. Arquitectura Técnica
05. Gestor de Entradas y Salidas
06. Gestor de Expedientes
07. Gestor de Estadísticas

C: Subsistemas de la misión

08. Asistencia al cliente
09. Gestión Masiva
10. Operación Aduanera
11. Recaudación y Contabilidad

[17] RUT guía práctica de inscripción, Pág. 24

12. Fiscalización y Liquidación
13. Administración de Cartera
14. Gestión Jurídica

D: Subsistemas de Apoyo:

15. Inteligencia Corporativa
16. Gestión Humana
17. Gestión de Recursos
18. Custodia y Comercialización[18]

Además del sistema MUISCA se emplean otros sistemas para la contabilización de los ingresos de la DIAN, el control de la información de las E.A.R y la administración de la Cuenta Corriente de los clientes.

Para la contabilización de los ingresos de la DIAN se manejan los siguientes sistemas informáticos:

El *CON – 20* es utilizado como herramienta informática que almacena la información de la contabilidad general de la Función Recaudadora, soporta todo el proceso de Corte Contable Mensual. El aplicativo que soporta el proceso anterior al corte contable es el *Contador* que es un usuario a través del cual se ejecuta el proceso de corte contable, cierre anual y traslado de vigencias para un periodo determinado y la generación de los reportes respectivos, permite la generación de estadísticas previas al corte contable y como apoyo a este sistema se cuenta con el aplicativo *RADMCROM* el cual permite correr todos los procesos previos a la generación del Corte Contable y asegura que todos los documentos hayan afectado la contabilidad correctamente.

[18] Tomado de Folleto Informativo DIAN, Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado, Bogota, Colombia. Enero de 2004.

El sistema de *Seguimiento Actos Administrativos Tributario/Aduanero* maneja toda la información de los actos administrativos que se profieren en esta administración y admite realizar seguimiento a cada acto administrativo en las 3 instancias del proceso jurisdiccional además de consultar el estado de su contabilización.

Por otro lado existe el usuario *Imprime* a través del cual se pueden ver o imprimir los listados generados para un período determinado.

Para la administración de la Cuenta Corriente se tiene el aplicativo *Cuenta Corriente del Contribuyente* cuyas funcionalidades básicas son:

- Manejar, almacenar y clasificar en medios magnéticos todos y cada uno de los documentos que tiene efectos legales para la Administración Tributaria, Aduanera y Cambiaria.

- Garantizar la integridad y confidencialidad de la información en medios magnéticos.

- Mantener en forma eficaz, eficiente y oportuna el estado de Cuenta Corriente por Contribuyente.

- Realizar la imputación automática de todos los débitos y créditos que de alguna manera tengan incidencia en los saldos de cada contribuyente.

- Servir de apoyo a los módulos de control como son: Fiscalización, Cobranzas y Jurídica para clasificar y determinar contribuyentes con saldos a favor, a pagar, en ceros y omisos.

- Presentar estadísticas de saldos por administraciones, modalidad de contribuyente, rango de tiempo y por NIT.

- Ajustar permanentemente por medio del módulo de Parametrización la Cuenta Corriente de acuerdo con los cambios de la normatividad y sus vigencias.

La recepción en línea de documentos tributarios y aduaneros se encuentra soportada en el *SIAT* (Sistema de Información Tributaria y Aduanera). El SIAT Es una forma de almacenar ordenadamente la información tributaria y aduanera. Permite, según las necesidades, que la información sea utilizada por las diferentes áreas de la entidad en cualquier lugar geográfico del país, con niveles de confiabilidad, oportunidad y eficiencia adecuados, y además, hace posible mejorar la relación Beneficio/Costo de la inversión informática de la DIAN.

La División de Devoluciones y/o Compensaciones cuenta actualmente con los siguientes sistemas de información que le sirven de apoyo para la ejecución de sus diferentes procesos.

DEVYCOMP: es el mecanismo mediante el cual se relacionan todas y cada una de las solicitudes recibidas en cada mes, así como los diferentes conceptos y sus respectivos valores, además permite relacionar las diferentes resoluciones proferidas por concepto, tipo, valor y total de la devolución y/o compensación.

CIN-20: es el sistema que permite la captura de las resoluciones proferidas haciendo cruce automático con la información encontrada en el sistema Cuenta Corriente del Contribuyente.

CUENTA CORRIENTE DEL CONTRIBUYENTE: aplicativo que se ve afectado al ser actualizado por la información contenida en las resoluciones proferidas cada mes.

DECEVAL: depósito Centralizado de Valores de Colombia, es un Programa de Bancolombia que permite capturar y grabar las Resoluciones que ordenan pago con TIDIS validando la información digitada en la administración local con la digitada en la administración central confirmando la clave que se le suministró al cliente para que le sea entregado EL Título Valor.

KARDEX: aplicativo local que permite incluir la información histórica de las solicitudes de devolución y/o compensación realizadas por el cliente facilitando las posteriores consultas de las mismas.

Recursos para la innovación: se limitan a los desarrollos internos emprendidos por Servidores Públicos con disposición para generar condiciones que conlleven a la innovación. No existen instalaciones para la investigación, debido entre otros factores a que no se cuenta con el presupuesto suficiente para invertir en estos programas desarrollo institucional. En el caso específico de la División de Recaudo se ha visto innovación enfocada al control del trabajo de Registro del RUT. Con la creación del sistema de información llamado CHADOC 1.0 se ha logrado generar las estadísticas de inscripción del RUT de forma sistematizada, desplazando la forma manual como se realizaba anteriormente este trabajo además el sistema permite ejercer control sobre la labor de los Responsables de Registro. Este sistema fue creado por un servidor público perteneciente al GIT de Registro que viendo la necesidad de mejorar procesos se atrevió a innovar los sistemas de información.

Reputación

Reputación ante los clientes: a nivel nacional la DIAN Bucaramanga es calificada como la administración de mejor desempeño de sus funciones y el cumplimiento de metas. De igual manera la entidad no escapa a la imagen generalizada de las entidades públicas basada en la poca eficiencia del talento humano y de los procesos y el despilfarro de los recursos que hacen que ante el cliente el servicio prestado tenga poca calidad y

confiabilidad. Igualmente las medidas tomadas por la entidad para reducir la evasión, elusión, contrabando e infracciones cambiarias hacen percibir al cliente una imagen de ente acusador y corrector.

Una vez terminado el estudio de recursos disponibles en la entidad, se establecen las capacidades de cada División objeto de estudio que apoyan la creación de las aptitudes centrales.

Capacidades que apoyan la creación de aptitudes centrales: las capacidades representan la habilidad de una empresa para aprovechar los recursos, estas surgen con el tiempo a través de interacciones complejas entre los recursos tangibles e intangibles. Estas capacidades adquieren valor y fortaleza a través de la repetición y la practica.[19] En las Divisiones objeto de estudio se resaltan las siguientes capacidades:

- Conocimiento del servicio fiscal
- Servicio eficaz a clientes
- Retención del Talento Humano

Las capacidades antes mencionadas son consideradas valiosas, costosas de imitar e insustituibles por sus condiciones históricas únicas y de complejidad social.

4.2.2. Fortalezas y Debilidades de la División de Recaudación: las capacidades identificadas para la División de Recaudación enfrentan debilidades internas y se apoyan en las fortalezas de la organización, las cuales son:

[19] HITT / IRELAND / HOSKISSIN, Op. Cit, p. 94.

Fortalezas	Debilidades
Talento Humando identificado y comprometido con la Entidad, con amplios conocimientos y experiencia en el desarrollo de las actividades de la División.	Alto nivel de responsabilidad y dependencia de los Jefes de Grupo.
Alto nivel de plurifuncionalidad del talento humano de la División.	Personal con alta experiencia en la división, rígidos ante la innovación y cambios en los procesos.
Alto nivel de apoyo e interrelación de los Grupos Internos de Trabajo para desarrollar las actividades y compartir información.	Nivel medio de confiabilidad de la información manejada en la División.
Aumento del interés por hacer más eficientes los procesos de la División y a ejecutar acciones que favorezcan la calidad del servicio al cliente.	Bajo porcentaje de personal de planta, los cuales están próximos a jubilación en contraste con un alto porcentaje de personal supernumerario.
Alta capacidad de reacción ante los cambios normativos y condiciones planteadas por el Nivel Central	Alto nivel de dependencia de la normatividad vigente en el desarrollo de los procesos.
Toma de decisiones descentralizada y participativa al interior de la División.	Falta de control de la calidad del servicio ofrecido al cliente.
	Carencia de sistemas de incentivos por calidad y productividad.
	Alto nivel de actividades carentes de valor agregado y numeroso controles.
	Alto grado de dependencia de las decisiones tomadas por el Nivel Central.

Tabla 3. Fortalezas y Amenazas División de Recaudación

4.2.3. Fortalezas y Debilidades de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones: Las capacidades identificadas para la División de Devoluciones y/ó Compensaciones enfrentan debilidades internas y se apoyan en las fortalezas de la organización, las cuales son:

Fortalezas	Debilidades
Talento Humano identificado y comprometido con la Entidad, con amplios conocimientos y experiencia en el desarrollo de las actividades de la División.	Talento humano poco plurifuncional.
Aumento del interés por brindar un servicio de mejor calidad y hacer más eficientes los procesos de la División.	Alto nivel de dependencia de la normatividad vigente en el desarrollo de sus procesos.
Toma de decisiones descentralizada y participativa al interior de la División.	Alto grado de dependencia de las decisiones tomadas por el Nivel Central.

Tabla 4. **Fortalezas y debilidades División de Devoluciones y/o Compensaciones**

Con base en el conocimiento de los recursos y las capacidades, los administradores están preparados para detectar las aptitudes centrales de la organización. Las aptitudes centrales constituyen la esencia de lo que hace que una organización sea única por su habilidad para ofrecer valor al cliente durante un largo periodo.[20]

Su descubrimiento esta relacionado con el análisis de la cadena de valor de la División de Recaudación y la División de Devoluciones y/ó Compensaciones que se presenta a continuación.

[20] HITT / IRELAND / HOSKISIN, Op. Cit, p. 96.

4.2.4. Análisis de la cadena del valor para la División de Recaudación: la principal aportación de la Cadena de valor es ayudar a considerar todas las actividades de forma conjunta, posibilitando una mejor comprensión de cómo la realización de cada actividad afecta a las demás y, en especial, de cómo afecta al valor creado para los clientes cada una de las Divisiones.

- **Actividades Primarias:** son aquellas actividades que se relacionan con la creación del producto ó servicio, su venta y distribución a los clientes[21].

Logística Interna: implica actividades de análisis de la información tributaria, aduanera y cambiaria. Las actividades mencionadas se utilizan para recibir, almacenar y distribuir los insumos de la División para realizar las operaciones.

Operaciones: las actividades relacionadas con el objeto social de la División de Recaudación son: registro de contribuyentes, el recaudo, la contabilización de los ingresos de la entidad, el manejo de la Cuenta Corriente de los clientes, el manejo de la información proveniente de las E.A.R y el manejo de archivos de clientes. Las actividades de la DIAN se dan en función de líneas de carrera según los procesos de la administración tributaria, aduanera y cambiaria así:

- Líneas de carrera en procesos sustantivos:

Línea de Carrera en Recaudación
Línea de Carrera en Fiscalización
Línea de Carrera en Jurídica
Línea de Carrera en Comercio Exterior[22]

[21] HITT / IRELAND / HOSKISSIN, Op. Cit, p. 104
[22] http://www.dian.gov.co/dian/12SobreD.nsf/pages/lineas?OpenDocument

Logística Externa: se refiere a las actividades relacionadas con la recopilación, almacenamiento y distribución física del producto final al cliente que en este caso seria la preparación y el envió de correspondencia externa (Cuenta Mensual Función Recaudadora, Notificaciones de resolución de facturación, formularios del RUT, resoluciones de cancelación, cambio de régimen y cese de actividades) a la División de Documentación que es la encargada a nivel entidad de las actividades de logística externa.

Mercadotecnia y Ventas: la división de Recaudo no realiza ninguna actividad de este tipo ya que dentro de la DIAN el Nivel Central realiza la promoción y publicidad de los servicios ofrecidos en la División.

Servicio: actualmente la División enfoca sus esfuerzos en el mejoramiento del servicio al cliente. El mantenimiento y reorganización las instalaciones físicas, la capacitación de los servidores públicos, el control del tiempo de servicio ofrecido a los clientes del RUT y el mejoramiento de los procesos internos que tienen contacto directo con el cliente son algunas de las actividades desarrolladas para aumentar la calidad del servicio que presta la División.

- **Actividades de Apoyo:** son aquellas que ofrecen el respaldo necesario para que las actividades primarias tengan lugar[23].

Adquisición: la División no realiza actividades para comprar los insumos necesarios para el desarrollo de sus procesos debido a que la compra de estos insumos (equipos de oficina, papelería, entre otros) la realiza la División de Recursos físicos y financieros. La responsabilidad de la División de Recaudo es solicitar el pedido mensual de los insumos estrictamente necesarios en el portal del grupo **outsorsing** FERERA.

[23] HITT / IRELAND / HOSKISSIN, Op. Cit, p. 104

Desarrollo Tecnológico: se encuentra limitado por disposiciones del Nivel Central que condiciona los mejoramientos ó desarrollos de aplicativos y sistemas de soporte de las actividades realizadas. Actualmente solo se ofrece soporte técnico y mantenimiento a los sistemas existentes. Es importante resaltar que dentro de la DIAN la División de Recaudo por ser responsable de una de las principales funciones de la organización tiene una posición privilegiada en cuestiones de mejoramientos o desarrollos tecnológicos.

Administración de Recursos Humanos: el reclutamiento, contratación, capacitación y desarrollo del talento humano es función del Grupo Interno de Trabajo de Personal de la División de Recursos Físicos y Financieros. Actualmente los programas de bienestar y capacitación están relacionados con talleres y charlas de salud laboral, cursos virtuales, cursos de manualidades, jornadas de vacunación, valoraciones médicas y psicológicas. Velar por los derechos del talento humano y asegurar el cumplimiento de los deberes de los mismos es función de la División de Investigaciones Disciplinarias. Estas operaciones tienen relación directa con las líneas funcionales dentro de la organización.

- Líneas de carrera en procesos de apoyo:
- Línea de Carrera en Desarrollo Corporativo
- Línea de Carrera en Recursos Físicos y Financieros[24]

La División de Recaudación realiza capacitaciones internas en temas propios de la División como normatividad, desarrollo de los procesos, entre otros. De igual forma participa activamente en el desarrollo de los programas de bienestar y capacitación realizados por el GIT de Desarrollo Humano y Personal. Dentro de la División los Jefes GIT son los encargados brindar la inducción específica al puesto de trabajo, garantizar el cumplimiento de los deberes de los servidores públicos y velar los derechos de los mismos.

[24] http://www.dian.gov.co/dian/12SobreD.nsf/pages/lineas?OpenDocument

Infraestructura de la Empresa: incluye actividades de administración general, planeación y contabilidad. En la División de Recaudación la administración y la planeación se realiza en base a los lineamientos dispuestos por el Nivel Central. Por otra parte, la entidad maneja tres contabilidades, la contabilidad de presupuesto, la contabilidad de comercialización de mercancías y la contabilidad de los ingresos del a entidad, esta última compete a la División la cual se maneja según lo estipulado en la normatividad contable vigente.

La cadena básica de valor de la División esta conformada por las actividades primarias y de apoyo anteriormente mencionadas. Los resultados de este estudio deben apuntar a la detección de nuevas formas de realizar las actividades que crean y/ó incrementan el valor para el cliente.

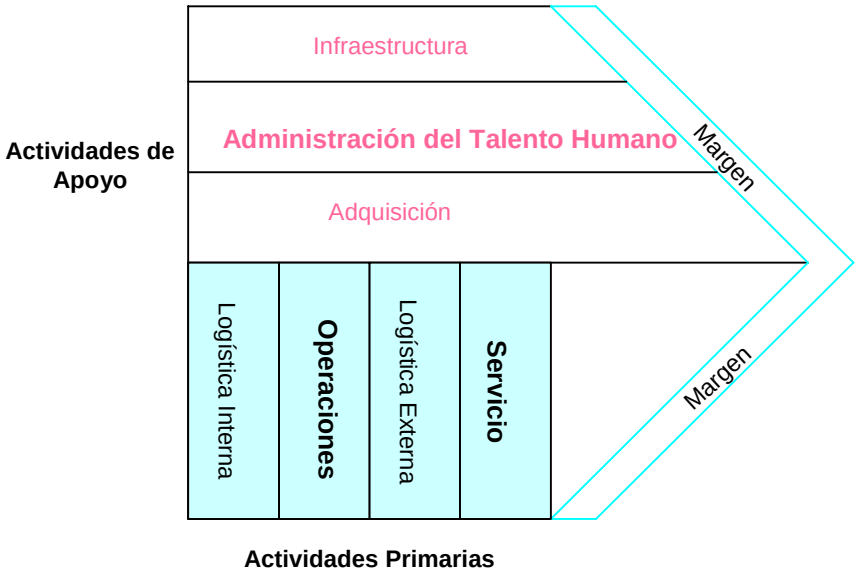


Figura 16. Cadena Básica de valor de la División de Recaudación

Para el caso presentado en este proyecto, el análisis de las actividades primarias y de apoyo de la División en relación con las habilidades de los competidores no aplica, ya que no existen competidores dado que dentro de la industria del servicio fiscal la DIAN es la única entidad.

Una vez terminado el análisis de la cadena de valor de la División de Recaudación se concluye que existen 3 actividades que se deben reforzar y generar cambios en ellas para así crear y captar mayor valor:

*ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO: e*s necesario realizar una administración integral del talento humano dentro de la División, es decir integrar y gestionar todos los aspectos que conciernen al talento humano (capacitación, motivación, bienestar, entre otros) de tal forma que se reconozca en ellos los resultados de la labor de administración. Es importante mantener motivados a los empleados por medio del reconocimiento público y bonificaciones otorgadas por alcanzar los objetivos y las metas trazadas. Es evidente la necesidad de contar con más personal de planta dentro de la División ya que la mayoría del personal es supernumerario y los servidores públicos de planta se encuentran próximos a la jubilación.

OPERACIONES: las actividades desarrolladas actualmente en la División de Recaudación requieren de planes de mejoramiento, reducción y control de riesgos y eliminación de despilfarros con el objetivo de disminuir el tiempo y el costo de las operaciones.

SERVICIO: el aumento de la cobertura de los servicios requiere que la División aumente el número de servidores públicos capacitados para desarrollar las actividades que tienen contacto directo con los clientes. Por otra parte establecer puntos de atención única a clientes por fuera de la entidad que respalden, faciliten y mejore la prestación del servicio ya que de la manera como se dé esta relación (cliente – entidad), es determinante para la

actitud presente y futura del ciudadano frente a su responsabilidad contributiva y su sentimiento con el Estado.

De esta manera se concluye que la aptitud central de la División de Recaudación es:

- Conocimiento profundo del servicio fiscal

Donde se potenciaría otra aptitud adicional a través de los cambios sugeridos:

- La prestación de un servicio eficaz y eficiente al cliente

4.2.5. Análisis de la Cadena de Valor de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones: la principal aportación de la Cadena de valor es ayudar a considerar todas las actividades de forma conjunta, posibilitando una mejor comprensión de cómo la realización de cada actividad afecta a las demás y, en especial, de cómo afecta al valor creado para los clientes cada una de las Divisiones.

- **Actividades Primarias**

Logística Interna: implica actividades de análisis de la información tributaria, aduanera y cambiaria necesaria en el procesos de devolución y/ó compensación. Las actividades mencionadas se utilizan para recibir, almacenar y distribuir los insumos de la División para realizar las operaciones de devolución y/ó compensación.

Operaciones: las actividad relacionada con el objeto social de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones es el estudio y trámite de solicitudes de devolución y/ó compensación de saldos a favor del cliente. La actividad desempeñada por la División se

encuentra incluida dentro de las Líneas de carrera en procesos sustantivos mas específicamente dentro de la Carrera de Recaudación.

Logística Externa: se refiere a las actividades relacionadas con la recopilación, almacenamiento y distribución física del producto final al cliente que en este caso seria la preparación y el envió de correspondencia externa (Notificaciones de resolución de devolución y/ó compensación, autos inadmisorios, autos de rechazo y autos de desistimiento) a la División de Documentación

Mercadotecnia y Ventas: la división de Devoluciones y/ó Compensaciones no realiza ninguna actividad.

Servicio: actualmente la División enfoca sus esfuerzos en el mejoramiento del servicio al cliente y el mejoramiento de los procesos internos que tienen contacto directo con el cliente.

- **Actividades de Apoyo**

Adquisición: la División no realiza actividades para comprar los insumos necesarios para el desarrollo de sus procesos debido a que la compra de estos insumos (equipos de oficina, papelería, entre otros) la realiza la División de Recursos físicos y financieros. La responsabilidad de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones es solicitar el pedido mensual de los insumos estrictamente necesarios en el portal del grupo **outsorsing** FERERA.

Desarrollo Tecnológico: se encuentra limitado por disposiciones del Nivel Central que condiciona los mejoramientos ó desarrollos de aplicativos y sistemas de soporte de las

actividades realizadas. Actualmente solo se ofrece soporte técnico y mantenimiento a los sistemas existentes.

Administración de Recursos Humanos: la División de Devoluciones y/ó Compensaciones realiza capacitaciones internas en temas propios de la División como normatividad, desarrollo de los procesos, entre otros. De igual forma participa activamente en el desarrollo de los programas de bienestar y capacitación realizados por el GIT de Desarrollo Humano y Personal. Dentro de la División el Jefe es el encargado de brindar la inducción específica al puesto de trabajo, garantizar el cumplimiento de los deberes de los servidores públicos y velar los derechos de los mismos.

Infraestructura de la Empresa: incluye actividades de administración general, planeación y contabilidad. La División realiza la administración y la planeación basada en los lineamientos dispuestos por el Nivel Central. La División de Devoluciones y/ó Compensaciones rinde informe de contabilidad a la División de Recaudación que posteriormente es incluida en la contabilidad de los ingresos de la DIAN.

La cadena básica de valor de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones esta conformada por las actividades primarias y de apoyo anteriormente mencionadas. Los resultados de este estudio deben apuntar a la detección de nuevas formas de realizar las actividades que crean y/ó incrementan el valor para el cliente.

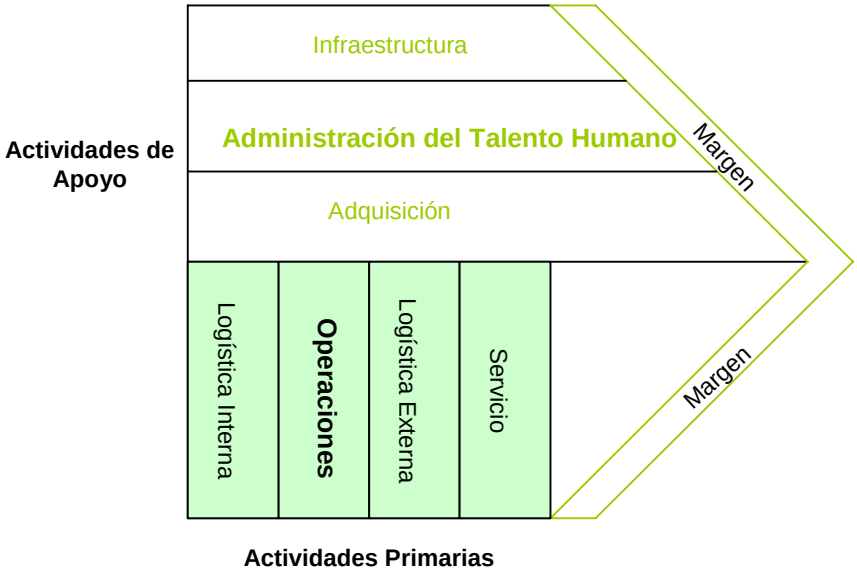


Figura 17. Cadena Básica de Valor de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones

Para el caso presentado en este proyecto, el análisis de las actividades primarias y de apoyo de la División en relación con las habilidades de los competidores no aplica, ya que no existen competidores dado que dentro de la industria del servicio fiscal la DIAN es la única entidad.

Una vez terminado el análisis de la cadena de valor de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones se concluye que existen 2 actividades que se deben reforzar y generar cambios en ellas para así crear y captar mayor valor:

ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO: brindar capacitación integral a los Servidores Públicos en los temas concernientes al desarrollo de las actividades de la División de tal manera que se logre aumentar la plurifuncionalidad de los mismos. Por otra parte se debe mantener motivados a los empleados por medio del reconocimiento público y bonificaciones otorgadas por alcanzar los objetivos y las metas trazadas.

OPERACIONES: las actividades desarrolladas actualmente en la División de Devoluciones y/ó Compensaciones requieren de planes de mejoramiento, reducción y control de riesgos y eliminación de despilfarros con el objetivo de disminuir el tiempo y el costo de las operaciones.

De esta manera se concluye que la aptitud central de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones es:

- Conocimiento profundo del servicio fiscal

Donde se potenciaría otra aptitud adicional a través de los cambios sugeridos:

- Administración eficaz y eficiente del talento humano

4.2.6. Insumos y Acciones Estratégicas de la DIAN, la División de Recaudación y de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones: comprender donde se encuentra actualmente cada una de las Divisiones objeto de este estudio y ha donde quieren llegar requiere plantear y definir la Misión y la Visión de cada una de ellas. Estos dos lineamientos describen lo que cada División busca lograr en vista de sus aptitudes internas y las oportunidades externas. Su creación es resultado del análisis y entendimiento de los objetivos y estrategias de la División y su planteamiento se realiza en conjunto con los servidores públicos responsables del desarrollo diario de las actividades del área quienes son los reales artífices de quien es hoy la División y lo que se desea obtener.

Insumos estratégicos de la DIAN: los insumos estratégicos de la Entidad: misión, visión y objetivos están claramente relacionados con los siguientes aspectos:

- Recaudación
- Crecimiento y cobertura
- Satisfacción del cliente contribuyente
- Bienestar de los funcionarios

Cada uno de los objetivos estratégicos de la Entidad establece sus respectivos objetivos específicos que facilitaran el logro y cumplimiento del Plan Estratégico en un período de tres años (2003 – 2006). Los objetivos estratégicos son:

- Excelencia en la operación: el reto es maximizar el recaudo procesando mayor cantidad de información, que le permita identificar a todos los obligados y su estado frente al fisco. También, generar transacciones fáciles y transparentes que permita a los contribuyentes cumplir con sus obligaciones fortaleciendo el control tributario y aduanero. Se busca fortalecer las relaciones con los clientes brindando apoyo y asesoría, mejorando la imagen de la entidad no solo con el fin de aumentar la recaudación, sino demostrando que lo hace con una asignación e inversión más eficiente de sus recursos.

- Redirección de la entidad hacia el servicio: este objetivo pretende responder a las exigencias de los ciudadanos al ofrecer más y mejores productos y servicios “a menor precio”. En el caso de la DIAN esto se hace velando por el estricto cumplimiento de las normas vigentes, garantizando que cada contribuyente pague exactamente lo que le corresponde, y que todos los contribuyentes que están en la obligación de hacerlo, paguen sus impuestos. Ello implica reorientar la organización, sus procesos y su gente hacia el servicio, optimizar las operaciones de control aduanero, administrar la red de recaudación, así como optimizar, agilizar y flexibilizar los procesos de apoyo que soportan la gestión de la entidad.

- Consolidación de la autonomía y legitimidad: la Entidad debe ser un ejemplo de buena gestión y transparencia ante la ciudadanía, en el manejo de sus recursos, en la administración en general, en los servicios que se presta, en las transacciones que se involucra y la aplicación de la normatividad de manera justa y objetiva. La DIAN busca luchar frontalmente contra la corrupción, consolidar su autonomía con una legislación que le de flexibilidad ante su gestión y sus objetivos, contando también con alianzas estratégicas con otros entes del Estado para habilitar mayores posibilidades de gestión, cobertura y productividad.

- Contribución a la competitividad del país: este aporte se hará a través de la garantía de cumplimiento y consistencia en las reglas de juego asociadas con el sistema tributario, aduanero y cambiario directamente relacionadas con las expectativas de inversión (nacional o extranjera). Se busca incrementar la competitividad en las operaciones de comercio exterior y de reducir el tiempo y costo asociados al cumplimiento de las obligaciones. [25]

Insumos estratégicos de la División de Recaudación: el direccionamiento estratégico de la División de Recaudación lo integra: los principios ó valores, la Visión y la Misión. Estos insumos estratégicos no existían y fueron planteados junto con los funcionarios de la División.

Principios

Honestidad: es la coincidencia entre lo que se siente, piensa, dice y hace. Es pureza y transparencia como la del espejo, en el que los demás se pueden mirar para encontrarse a sí mismos y en el que uno mismo puede mirarse sin vergüenza y sin rubor. Se es honesto cuando se es fiel a mí mismo, consciente de la responsabilidad social que se

[25]Disponible <URL http://www.dian.gov.co/dian/12SobreD.nsf/pages/Objetivos?OpenDocument> Recuperado el 25 de Septiembre de 2004.

tiene como servidor del Estado, de la rectitud que deben tener y reflejar los actos y de la sacralidad de los bienes públicos.

Solidaridad: es el sentimiento que mueve a las personas a prestarse ayuda mutua. Es compartir ideas, sueños, emociones, esfuerzos. Es apoyar y ponerse en la situación del otro. La persona solidaria reconoce el profundo vínculo humano que lo une a los otros y asume como propias las necesidades de los demás.

Se es solidario en el trabajo y con aquellos con quienes se construye sociedad, cuando se entiende la contribución como un aporte a la construcción o mejoramiento de algo y se me ingresa a ser gestor de la dinámica del dar y recibir con espíritu de servicio y responsabilidad social.

Compromiso: es vincular otras causas a la propia. Puede incluir un acuerdo de voluntades que hace responsables al funcionario con él y con los demás. Comprometerse es vincularse a otros y participar en la construcción de la sociedad que se desea; responder íntegra y cuidadosamente a lo acordado. Por tanto, obrar con tacto, delicadeza y mesura en busca del bienestar propio y colectivo.

Estar comprometido con los compañeros, con los contribuyentes y usuarios significa atender con esmero y cuidado los deberes y obligaciones asumidas como servidor público, como también contribuir con el trabajo a la sociedad en la que vivo.

Servicio: es dar para facilitar el cumplimiento de un proceso y permitir la satisfacción de una necesidad, demanda o solicitud de alguien, de tal manera que tanto el que da como el que recibe puedan sentirse agradados. Servir es tener el anhelo de contribuir a construir la felicidad, el bienestar y la armonía propios y ajenos. Por eso se sirve cuando se da con todo lo que se es, se tiene y se hace.

El servidor público sirve a sus compañeros, contribuyentes y usuarios cuando facilita los procesos en los cuales se relacionan, presta atención completa a sus solicitudes, resuelve las dificultades y satisface las necesidades de los mismos como si fueran propias.

LA MATRIZ AXIOLOGICA

PRINCIPIO\GRUPO	SOCIEDAD	ESTADO	CLIENTES	PROVEEDORES	COLABORADORES	TOTAL
HONESTIDAD	1	1	1	1	1	100%
SOLIDARIDAD			1		1	40%
SERVICIO Y COMPROMISO	1	1	1	1	1	100%
TOTAL	67%	67%	100%	67%	100%	

Tabla 5. Matriz Axiológica División de Recaudación

LOS GRUPOS DE REFERENCIA

SOCIEDAD	Responsabilidad social
ESTADO	Honestidad y compromiso para con el servicio, manteniendo en alto la imagen del estado frente a la comunidad Colombia
CLIENTE	Honestidad, compromiso y solidaridad para brindar un excelente servicio.
PROVEEDOR	Honestidad y compromiso, base que sostiene la relación División - Proveedor
COLABORADOR	Honestidad, Solidaridad y compromiso en el manejo de las relaciones con los Colaboradores

Tabla 6 Grupos de Referencia División de Recaudación

Misión

Somos una división de servicios responsables de Administrar la información de todos los clientes de la DIAN proveniente de las E.A.R y demás dependencias internas, en lo referente a Registro de usuarios, contabilización de ingresos, manejo y actualización de las Cuenta Corriente y control de todos las operaciones que se deriva de los procesos de discusión y determinación de los tributos nacionales de Retención y Timbre y Adunas y Cambiarias. Para ello disponemos de un equipo de servidores públicos competentes,

honestos, solidarios y comprometidos que brinda un excelente servicio al cliente dentro de un proceso oportuno, confiable y transparente.

Visión

En el 2006 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 integralidad y aprovechamiento pleno de la información, de los procesos y de la normatividad, el reporte de elementos técnicos para la adecuación de la carga fiscal y la simplificación del sistema tributario, aduanero y cambiario, a través de un equipo de funcionarios públicos comprometido y formado para salvaguardar los intereses tecnológico integral y permanente actualizado, y un régimen administrativo especial propio de una entidad moderna que responde a las necesidades de la sociedad, servidores, contribuyentes y usuarios.

Insumos estratégicos de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones: El direccionamiento estratégico de la División de Devoluciones lo integra: los principios ó valores, la Visión y la Misión. Estos insumos estratégicos no existían y fueron planteados junto con los funcionarios de la División.

Valores

Equidad: es el hábito de dar a cada uno lo que es suyo; es reconocer que toda persona tiene algo que por derecho le pertenece y los demás han de respetar.

La equidad demanda el conocimiento de sí mismo, el reconocimiento y la aceptación de las expectativas, deseos, posibilidades, derechos y obligaciones de los demás, con el fin

de armonizar intereses encontrados y tomar decisiones que beneficien a todos. Con los compañeros, con los contribuyentes y usuarios se es equitativo cuando se actúa sin prejuicios, aplicando con imparcialidad la norma y los actos están guiados por el respeto, la justicia y el ánimo constructivo.

Honestidad: es la coincidencia entre lo que se siente, piensa, dice y hace. Es pureza y transparencia como la del espejo, en el que los demás se pueden mirar para encontrarse a sí mismos y en el que uno mismo puede mirarse sin vergüenza y sin rubor. Se es honesto cuando se es fiel a mí mismo, consciente de la responsabilidad social que se tiene como servidor del Estado, de la rectitud que deben tener y reflejar los actos y de la sacralidad de los bienes públicos.

Servicio: es dar para facilitar el cumplimiento de un proceso y permitir la satisfacción de una necesidad, demanda o solicitud de alguien, de tal manera que tanto el que da como el que recibe puedan sentirse agradados. Servir es tener el anhelo de contribuir a construir la felicidad, el bienestar y la armonía propios y ajenos. Por eso se sirve cuando se da con todo lo que se es, se tiene y se hace.

El servidor público sirve a sus compañeros, contribuyentes y usuarios cuando facilita los procesos en los cuales se relacionan, presta atención completa a sus solicitudes, resuelve las dificultades y satisface las necesidades de los mismos como si fueran propias.

LA MATRIZ AXIOLOGICA

PRINCIPIO\GRUPO	SOCIEDAD	ESTADO	CLIENTES	PROVEEDORES	COLABORADORES	TOTAL
SERVICIO		1	1			40%
HONESTIDAD	1	1	1	1	1	100%
EQUIDAD	1		1	1	1	80%
TOTAL	67%	67%	100%	67%	67%	

Tabla 7 Matriz Axiológica División de Devoluciones y/ó Compensaciones

LOS GRUPOS DE REFERENCIA	
SOCIEDAD	Responsabilidad social
ESTADO	Honestidad en el servicio prestado, manteniendo en alto la imagen del estado frente a la comunidad Colombiana
CLIENTE	Transparencia, equidad y oportunidad en el servicio
PROVEEDOR	Honestidad y equidad en el manejo de las realciones con los diferentes proveedores
COLABORADOR	Honestidad y equidad en el manejo de las realciones con los diferentes colaboradores

Tabla 8 Matriz Axiológica División de Devoluciones y/ó Compensaciones

Misión

La división de Devoluciones y/ó Compensaciones de la Administración de Impuestos y Aduanas Nacionales de Bucaramanga es responsable de prestar un excelente servicio a los clientes de una forma oportuna, equitativa y transparente, para facilitar las Devoluciones y/ó Compensaciones de los créditos que resulten de los Impuestos que administra la DIAN.

Visión

En el 2006 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 integralidad y aprovechamiento pleno de la información, de los procesos y de la normatividad, el reporte de elementos técnicos para la adecuación de la carga fiscal y la simplificación del sistema tributario, aduanero y cambiario, a través de un equipo de funcionarios públicos comprometido y formado para salvaguardar los intereses tecnológico integral y permanente actualizado, y un régimen administrativo especial propio de una entidad moderna que responde a las necesidades de la sociedad, servidores, contribuyentes y usuarios.

Acciones estratégicas de la DIAN: los insumos y objetivos estratégicos hacen referencia a condiciones que deben ser alcanzadas para lograr el cumplimiento a nivel nacional de las acciones a continuación al finalizar el 2006:

- Desarrollar e implantar un nuevo Modelo de Gestión: el desarrollo e implementación del Modelo Único de Ingreso, Servicios y Control Automatizado (MUISCA), el cual resulta ser hoy el proyecto de mayor envergadura en el contexto del Estado Colombiano, contando con una inversión de recursos cualitativa y cuantitativamente considerable, espera beneficiar al Estado con la racionalización y simplificación de los procedimientos y de la administración tributaria, aduanera y cambiaria, ubicación de la información integrada cuando se requiera, automatización de los procesos de gestión masivos y la integración del tratamiento de todos los ingresos. Esta estrategia define aspectos sustanciales de otras estrategias, con las cuales a su vez se complementa como la reestructuración de la DIAN para reorganizarse internamente y fortalecer su sistema de carrera administrativa.

- Reestructurar la Entidad: la organización actual de la DIAN no fomenta la colaboración y coordinación entre áreas y procesos, y no responde a las necesidades operacionales de la entidad. En complemento con el MUISCA, la reforma organizacional de la DIAN se busca establecer un modelo en el que el servicio, el aprovechamiento de la información y la fusión estratégicas se hagan realidad.

- Promover las reformas legales requeridas: la simplificación del sistema tributario, deberá traducirse en una mejor administración, mejor atención y mejor control, simplificando no sólo los procedimientos, sino también la estructura de costos de operación de ambos: de los agentes económicos y de la DIAN.

- Administrar con efectividad la coyuntura: debido a su responsabilidad frente al recaudo, es necesario que la DIAN continúe operando normalmente, incrementando sus niveles de eficiencia y eficacia con acciones concretas de corto plazo. Ello requiere un gran esfuerzo de la entidad, de forma tal que se continúe fortaleciendo la autoridad fiscal del Estado y se realicen las acciones necesarias para reducir la evasión y el contrabando, aun sin las ventajas que buscan dar las demás estrategias. [26]

Acciones estratégicas de la División de Recaudación: las metas para el 2005 son establecidas y divulgadas por la Subdirección de Recaudación del Nivel Central. En la DIAN Bucaramanga, la División de Recaudación es la encargada de planear y desarrollar las actividades que permitan alcanzar dichas metas. Además le corresponde difundir los principios, misión y visión de la División de tal forma que todos los servidores públicos se identifiquen con el objetivo integral por el cual trabajan diariamente así definan su aporte para con este.

De igual manera es importante que se den a conocer las estrategias establecidas que permiten alcanzar los objetivos y metas trazadas para la División.

El Plan de operativo para el 2005, es el medio que permite al plan estratégico alterar el destino de la entidad, y la siguiente parte compete a la División de Recaudación:

- Desarrollar e implantar el modulo del RUT del nuevo Modelo de Gestión: la división de Recaudación es objeto de la primer aplicación del MUISCA en el Módulo del RUT con el cual se espera captar la información de aproximadamente 120.000 clientes de la DIAN a nivel del Departamento.

[26] Disponible <URL http://www.dian.gov.co/dian/12SobreD.nsf/pages/Estrategias?OpenDocument> Recuperado el 25 de Septiembre de 2004.

- Administrar con efectividad la coyuntura: controlar el cumplimiento de las obligaciones que tienen las Entidades Recaudadoras y orientarlas en el desarrollo de sus actividades e imponer las sanciones a que haya lugar cuando incumplan sus obligaciones. Se establecen un número exacto de visitas a las E.A.R, junto con un cumplimiento del 100% de las obligaciones.

- Saneamiento Contable: finalización del Saneamiento Contable

- Gestión de los Ajustes de Cuenta Corriente: realizar el 100% de los ajustes de Cuenta Corriente solicitados por los clientes y los depositados en la Bolsa de Inconsistencias alimentada por el Nivel Central.

Como se observa las metas están enfocadas en fortalecer el sistema de carrera administrativa de la DIAN que le competen a la División y el incremento de los niveles de cobertura y servicio a corto plazo. Las acciones estratégicas presentan un enfoque netamente operativo que por si solo no es suficiente para alcanzar las metas contempladas en el plan estratégico de la entidad. Por tal razón, se recomienda ampliar las acciones estratégicas de la División de Recaudación en aspectos como:

- Efectuar reuniones para involucrar a los servidores públicos en el desarrollo y avance de la implementación del MUISCA, dando a conocer su condición actual, etapas superadas, próximos módulos en aplicación e innovación en materia tecnológica de los procesos e información que la división maneja.

- Capacitar oportunamente a los funcionarios del área que se encuentran próximos a participar activamente en las aplicaciones del MUISCA y realizar actividades de

retroalimentación no solo a nivel de Grupos Internos de Trabajo, sino a nivel del área en general para que los funcionarios que ya se encuentran utilizando el MUISCA como es el caso del Grupo de Registro apoyen y trasmitan su experiencia a los demás servidores públicos.

- Realizar capacitaciones, charlas y asignar espacios para tratar temas relacionados con el servicio al cliente, el mejoramiento de procesos, la disminución de desperdicio, entre otros; de tal forma que se garantice la excelente gestión y transparencia de los procesos de la División y se vea reflejado este aspecto durante el contacto y entrega de los productos y/ó servicios del área a los clientes del internos y externos.

Acciones estratégicas de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones: las metas para el 2005 para la División de Devoluciones y/ó Compensaciones son también establecidas y divulgadas por la Subdirección de Recaudo del Nivel Central ya que como mencionamos anteriormente esta División pertenece a la línea de Recaudación de la DIAN. Le corresponde a la División de Devoluciones planear y desarrollar actividades que permitan alcanzar las metas trazada, además debe difundir los principios, misión y visión de la División de tal forma que todos dentro de esta se identifiquen con el objetivo integral por el cual trabajan diariamente y definan su contribución ó aporte para con este.

El Plan operativo para el 2005, es el medio que permite al plan estratégico alterar el destino de la entidad, y la siguiente parte compete a la División de Devoluciones y/ó Compensaciones:

Las Acciones Estratégicas planeadas para el año 2005 para la División de Devoluciones y/o Compensaciones son:

- Tramitar devoluciones y/o compensaciones de saldos créditos por concepto de impuestos administrativos por la DIAN, para atender las peticiones de los contribuyentes

- Aplicar el módulo de corrección para lograr la correcta afectación de la cuenta corriente de los contribuyentes actualizada con las resoluciones de devoluciones y/o compensaciones.

- Actualizar los Procesos, los Mapas de Riesgos y los controles sobre actividades críticas de los procesos, con el fin de contar con una organización administrativa de la División que facilite el mejoramiento continuo.

- Mejorar las especificaciones de Calidad de los Productos identificados con las Divisiones de Recaudación y Documentación, para garantizar el mejoramiento continuo de los procesos

Analizadas las acciones estratégicas de las Divisiones objeto de estudio y realizados los planteamientos considerados necesarios para fortalecer dichas acciones, es evidente la necesidad de iniciar el ciclo de mejoramiento planteado para cada una de ellas.

5. FASE DE DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y DE LA DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/Ó COMPENSACIONES DIAN BUCARAMANGA

La DIAN es una entidad sujeta a cambios permanentes ya sean dados por la normatividad ó por disposición de la Dirección, razón por la cual muchos de los procesos que se venían realizando han perdido vigencia, otros han cambiado de responsables y otros han surgido derivados de nuevas necesidades.

Desde el 2001 se ha buscado profundizar en el tema de los procesos y durante ese año se realizó un primer intento de sistematización, actualización y documentación en casi todas las dependencias de la organización. Dentro de las 18 áreas involucradas tanto locales como de staff, la División de Recaudación participó de igual manera en el levantamiento de sus procesos dejándolos plasmados en un manual físico y otro sistematizado.

En el año 2004 la entidad inicio el proyecto de análisis, levantamiento y documentación de los procesos de la entidad, la división piloto fue la División de Comercialización donde se evidenciaron excelentes resultados, de igual forma las Divisiones objeto de estudio esperan que la definición de los procesos conlleve al mejoramiento de los mismos. Las expectativas de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones son mayores, ya que este representa el primer esfuerzo por levantar, analizar y documentar los procesos del área.

En la actualidad se esta generando un cambio de sistema en la entidad, el nuevo sistema integrado es el MUISCA que ya se encuentra aplicado al Registro de Clientes de la DIAN y es el único proceso completamente sistematizado, los demás procesos son una mezcla entre sistematizado y manual. Se espera que en un horizonte de 3 años, el MUISCA

integre todos los sistemas de información de la DIAN y por ende, que la mayor parte de los procesos estén completamente sistematizados.

5.1. PROCESO GENERAL DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN

El proceso general de la División de Recaudación muestra la función específica entregada al área la cual esta contemplada dentro de la cadena de procesos principales de la DIAN y es el Recaudo de Impuestos. Los procesos realizados en esta área mantienen contacto directo con los clientes externos de la DIAN y es en esta División donde se recoge y conserva la información tributaria, aduanera y cambiaria de los mismos.

Los procesos de la división por ser la entrada del primordial insumo de la Entidad que es la información de los clientes, interactúan directamente con los demás procesos realizados en la DIAN principalmente con los procesos complementos del recaudo llevados a cabo en la División de Devoluciones y/ó Compensaciones y la División de Cobranzas. De igual manera mantienen relación estrecha con los procesos realizados por la División de Fiscalización.

Observando en la práctica los principales procesos agrupados con sus respectivos subprocesos se da la interrelación y esencia de la labor realizada en cada uno de los GIT del área, y se describe de la siguiente forma: La entrada de información de los clientes se traduce en el RUT y en la Cuenta Corriente de los mismos, posteriormente se da la recepción del recaudo dado a través de las E.A.R para luego ser correctamente contabilizados como ingresos de la DIAN.

La visión gerencial del proceso general en División permite pensar en las fortalezas y debilidades en puntos específicos, en los efectos de acciones positivas y negativas junto a un sinnúmero de factores que pueden influir en un alto o bajo desempeño del área.

Tal como se puede observar en la Figura 12, la entrada principal en el macro-proceso de la División de Recaudación es la información de los clientes de la Entidad. La División ofrece el servicio al cliente el cual se inicia con la administración del RUT. Actualmente la administración del RUT es realizada por el Grupo Interno de Registro y utiliza como sistema el MUISCA, el cual dispone todos los clientes de la DIAN se registren nuevamente y obtengan el nuevo formulario de registro. La administración del RUT se da por medio de la inscripción y/ó actualización ya sea a través de la Cámara de Comercio de Bucaramanga ó en la DIAN, cambio de régimen y el cese de actividades.

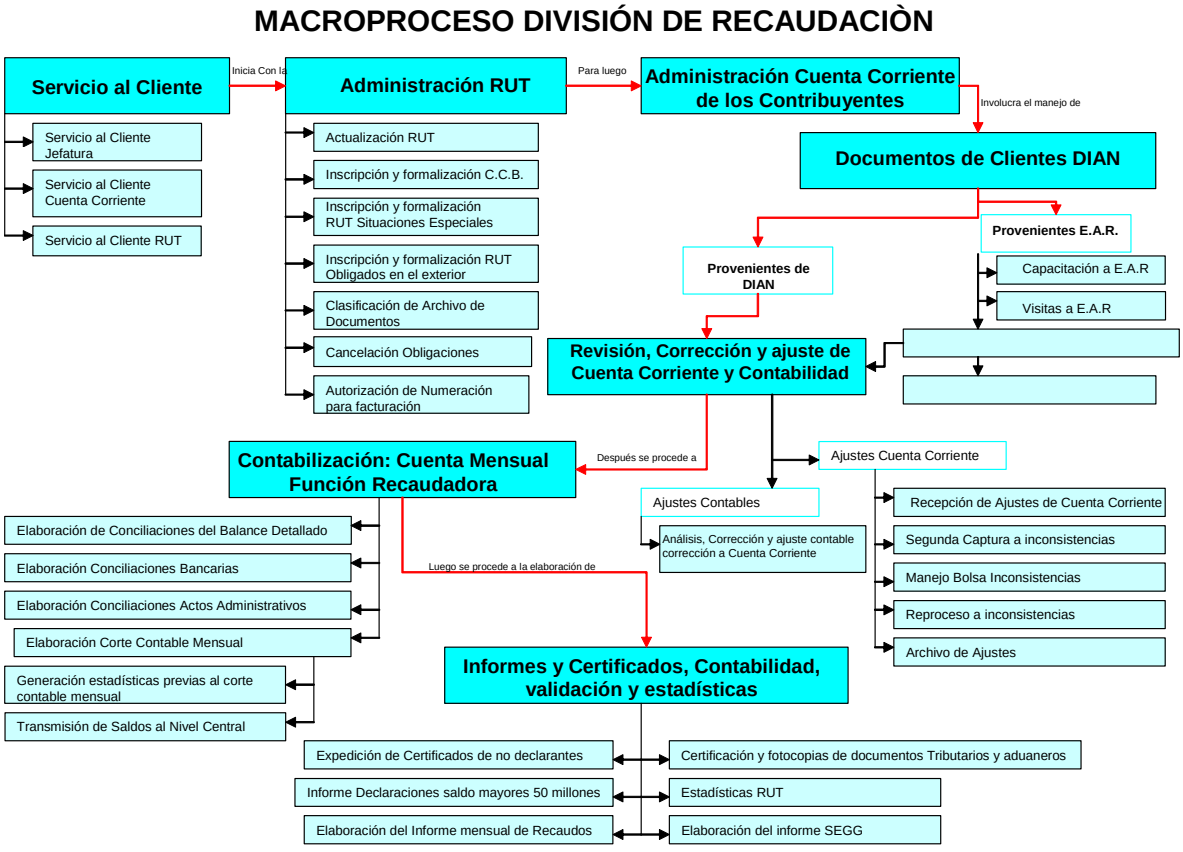


Figura 18. Proceso General División de Recaudación

Con la información suministrada por los clientes y el formulario RUT generado se conforman los expedientes de registro de los clientes los cuales deben ser archivados en

conformidad con las disposiciones del Nivel Central de tal manera que estén disponibles cuando se requieran. Posteriormente se realiza el proceso de Autorización de Numeración para Facturación para las Personas Naturales ó Jurídicas que requieran facturar.

Cumplida la administración del RUT se inicia la administración de la Cuenta Corriente de los clientes la cual implica el manejo de los documentos (declaraciones, Recibos Oficiales de Pago, Liquidaciones, entre otros) de los clientes provenientes de las Entidades Autorizadas para Recaudar ó provenientes de la DIAN. De esta forma la DIAN debe asegurar que la información proveniente de las E.A.R sea confiable para lo cual se establecen capacitaciones y visitas periódicas que permitan controlar los procesos que se lleva a cabo en estas entidades. Los procesos mencionados anteriormente son realizados en el Grupo Interno de Recepción y Validación junto con la recepción de los documentos tributarios y aduaneros provenientes de las E.A.R y posterior generación de paquetes para el archivo general de la DIAN. Una vez Recepcionados los documentos tributados y aduaneros provenientes de las E.A.R. procede la Revisión, Corrección y Ajustes de la Cuenta Corriente de los Clientes y de Contabilidad.

Los ajustes de Cuenta Corriente son realizados por el Grupo Interno de Trabajo de Cuenta Corriente y se realizan ya sea por solicitud directa del cliente ó por identificación de errores de validación, este proceso comprende la segunda captura del ajuste en Cuenta Corriente y los reprocesos solicitados. Por otra parte, se dan el manejo de la Bolsa de Inconsistencias que es una labor generada por el Nivel Central en la cual se descargan las inconsistencias encontradas en la Administración Bucaramanga para su revisión, corrección y posterior eliminación, y la Elaboración del Informe Mensual de Autorretenedores en el cual se plasma y corrige el estado actual de los Autorretenedores de la Administración. Una vez realizados los ajustes en la Cuenta Corriente de los Clientes y conformado el expediente de cada ajuste, se llevan al Grupo Interno de Trabajo Contable el cual se encarga de identificar en que forma afectan la contabilidad de la DIAN y procede a realizar las correcciones a que haya lugar. De vuelta los expedientes en el GIT de Cuenta Corriente se archivan todos los expedientes de tal forma que se garantice la existencia de todos los soportes requeridos que justifican la procedencia del ajuste.

Terminada la revisión, corrección y ajustes de la Cuenta Corriente, se esta listo para realizar la contabilización de los ingresos de la Administración, labor realizada por el GIT Contable. La organización, empaque y remisión de la Cuenta Mensual Función Recaudadora es el proceso en el cual se resume todos los movimientos contables del mes y es enviada a la Subdirección de Recaudación del Nivel Central, de este proceso hacen parte la Elaboración de las conciliaciones de las Cuentas del Balance Detallado, las Conciliaciones Bancarias y las Conciliaciones de los Actos Administrativos proferidos. Paralelamente, se realiza el proceso de Generación de Estadísticas previas al Corte Contable, el Corte Contable Mensual y la Transmisión de Saldos al Nivel Central, estos procesos se deben hacer estrictamente cuando Nivel Central lo ordena.

Terminada la Contabilización de los ingresos de la DIAN, se procede a la elaboración de informes y certificados, contabilidad, validación y estadísticas. Dentro de estos procesos se tiene el Informe SEGG, que es un informe mensual de la gestión del área el cual se rinde al Nivel Central, el Informe Mensual de Recaudos que se rinde a la Administradora Local y en el cual se encuentra registrada toda la información del recaudo realizado por las E.A.R, El informe de declaraciones con saldos mayores a 50 millones de pesos el cual se envía a la Administradora Local, la Expedición de Certificados de no Declarantes para el Distrito Militar y demás entidades interesadas, la certificación y fotocopias de documentos tributarios y aduaneros, y las Estadísticas del RUT que describen el además del comportamiento de inscripción de clientes, el trabajo realizado por cada servidor público.

5.1.1. Inventario de Procesos de la División de la División de Recaudación: el inventario de procesos estudiados y actualizados arroja una lista de 16 procesos principales con sus respectivos subprocesos clasificados según el Grupo Interno de Trabajo donde se realizan. Este inventario fue establecido durante las reuniones con los Jefes GIT del área y el Jefe de la División, la revisión y corrección del listado se dio a lo largo de la práctica empresarial.

- **Grupo Interno de Trabajo de Registro**

Administración del RUT

1. Inscripción y Formalización del RUT
2. Inscripción y Formalización del RUT a través de la Cámara de Comercio de Bucaramanga.
3. Inscripción y Formalización del RUT de situaciones especiales
4. Inscripción y Formalización del RUT obligados residentes en el exterior
5. Actualización del RUT
6. Cancelación de Obligaciones del Cliente
7. Autorización de Numeración para Facturación
8. Clasificación de Archivos para Documentos

Cerificados y Estadísticas

9. Expedición de Certificados de no Declarantes
10. Generación de Estadísticas del RUT

- **Grupo Interno de Cuenta Corriente**

Ajustes de Cuenta Corriente

11. Recepción de Ajustes de Cuenta Corriente
12. Ajustes de Cuenta Corriente
13. Segunda Captura de Ajustes de Cuenta Corriente
14. Reproceso a Inconsistencias de Cuenta Corriente
15. Archivo de Expedientes de Ajustes de Cuenta Corriente

16. Manejo de la Bolsa de Inconsistencias

Control de Obligaciones Formales

17. Control de las Obligaciones Formales

Preparación de Informes para el Nivel Central

18. Elaboración del Informe Mensual de Autorretenedores
19. Elaboración del Informe SEGG Cuenta Corriente

- **Grupo Interno de Trabajo Contable**

Contabilización: Cuenta Mensual Función Recaudadora

20. Impresión de los listados de la Cuenta Mensual de la función Recaudadora
21. Organización, remisión y empaque de la Cuenta Mensual de la función Recaudadora

Elaboración de Conciliaciones del Balance Detallado

22. Elaboración de la Conciliación de la Cuenta 1110, Fondo Devoluciones Sobrantes de Impuesto.
23. Elaboración de la Conciliación de la Cuenta 1950-0201, Responsabilidades Fiscales, Área Recaudo
24. Elaboración de la Conciliación de la Cuenta 1995, Principal y Subalternas.
25. Elaboración de la Conciliación de la Cuenta de Contingentes vs. Conciliación de Cobranzas

26. Elaboración de la Conciliación de la Cuenta 2630, Otros Títulos y Bonos emitidos

27. Elaboración de la Conciliación de Pagos realizados según Recibos Oficiales de Pago y Vigencias

28. Elaboración de la Conciliación de la Cuenta 5720-0901, Sentencias y Conciliaciones Judiciales

29. Elaboración de la Conciliación de la Cuenta Rentas por Cobrar, Renta, Ventas y Retención

30. Elaboración de la Conciliación de la Cuenta 1300, Tributos Aduaneros

31. Elaboración de la Conciliación de la Cuenta 1401.04.01, Sanciones Tributarias

32. Elaboración de la Conciliación de la Cuenta 1401.04.02, Sanciones Aduaneras

33. Elaboración de la Conciliación de la Cuenta 1404.04.03, Sanciones Cambiarias

Elaboración de Conciliaciones Bancarias

34. Elaboración de las Conciliaciones Bancarias, Cuenta 1120, Fondos en transito

Elaboración de Conciliaciones de Actos Administrativos

35. Elaboración de la Conciliación de Actos Administrativos Pendientes de Fallo

Contabilización del Recaudo de las E.A.R

36. Recepción y archivo de las Consignaciones de las E.A.R

37. Registro Contable, Compensación a recaudos y consignaciones E.A.R.

38. Contabilización de Pagos con Bonos

39. Elaboración del Cuadro Resumen recaudos y consignaciones efectuadas por las E.A.R

40. Elaboración del Informe Mensual de Recaudos

Corte Contable Mensual

40. Generación de Estadísticas previas al Corte Contable

41. Elaboración del Corte Contable Mensual

42. Transmisión de Saldos al Nivel Central

Ajustes Contables

44. Análisis, Corrección y Ajustes contable a recibos oficiales de pago, Retenciones en la Fuente

45. Análisis y Ajuste Contable de Correcciones de Cuenta Corriente.

Registro Contable

46. Registro Contable, Actos Administrativos Proferidos

47. Actualización de las aplicaciones de Control de Actos Administrativos proferidos

48. Captura de Registros Contables de Elaboración Manual

49. Aprobación Registros CON 20 de Captura Mensual

Elaboración de Informes

50. Preparación y envió de archivos de declaraciones con saldos mayores a 50 millones de pesos.

51. Elaboración del Informe Gerencial de Declaraciones que presentan un saldo mayor a 50 millones de pesos.

52. Elaboración del Informe SEGG – Contabilidad

- **Grupo Interno de Trabajo de Recepción y Validación**

Manejo de Documentos Tributarios y Aduaneros

53. Recepción en línea de Documentos Tributarios y Aduaneros

54. Generación de Listados de Paquetes de Documentos Tributarios y Aduaneros para el Archivos

55. Certificación y Fotocopias de Documentos Tributarios y Aduaneros

Control a Entidades Autorizadas para Recaudar

57. Visitas a E.A.R

58. Capacitación a E.A.R.

5.1.2. Flujo de los Procesos de la División de Recaudación: el ciclo inicia con los insumos entregados por los proveedores del área, los cuales se pueden ser proveedores de información, de documentos, de herramientas y equipo de oficina. Estos insumos son transformados durante los procesos y como resultado se obtiene los productos y servicios requeridos por los clientes internos y externos de la División.

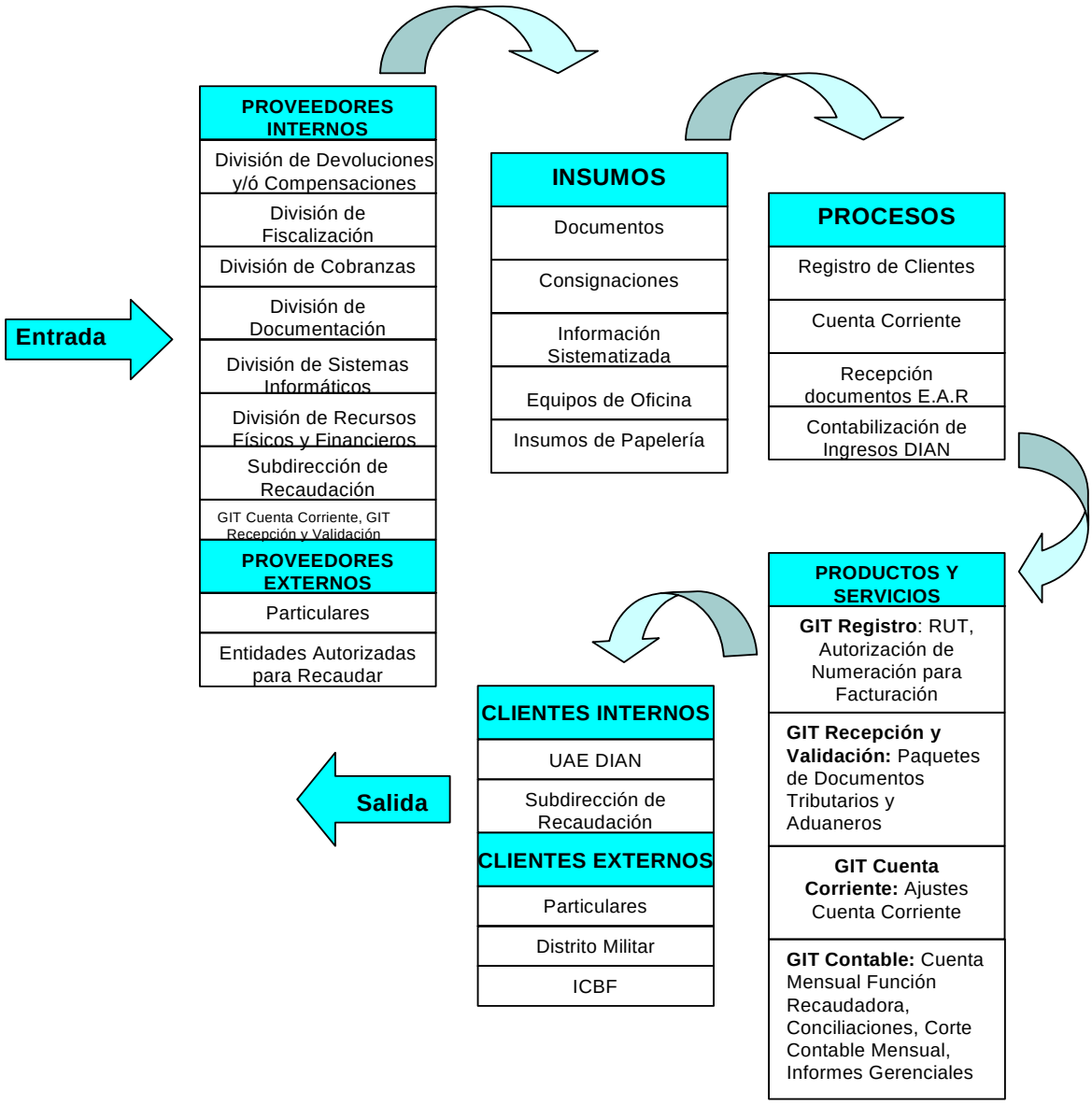


Figura 19. Flujo de Procesos División de Recaudación

5.2. PROCESO GENERAL DE LA DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/Ó COMPENSACIONES

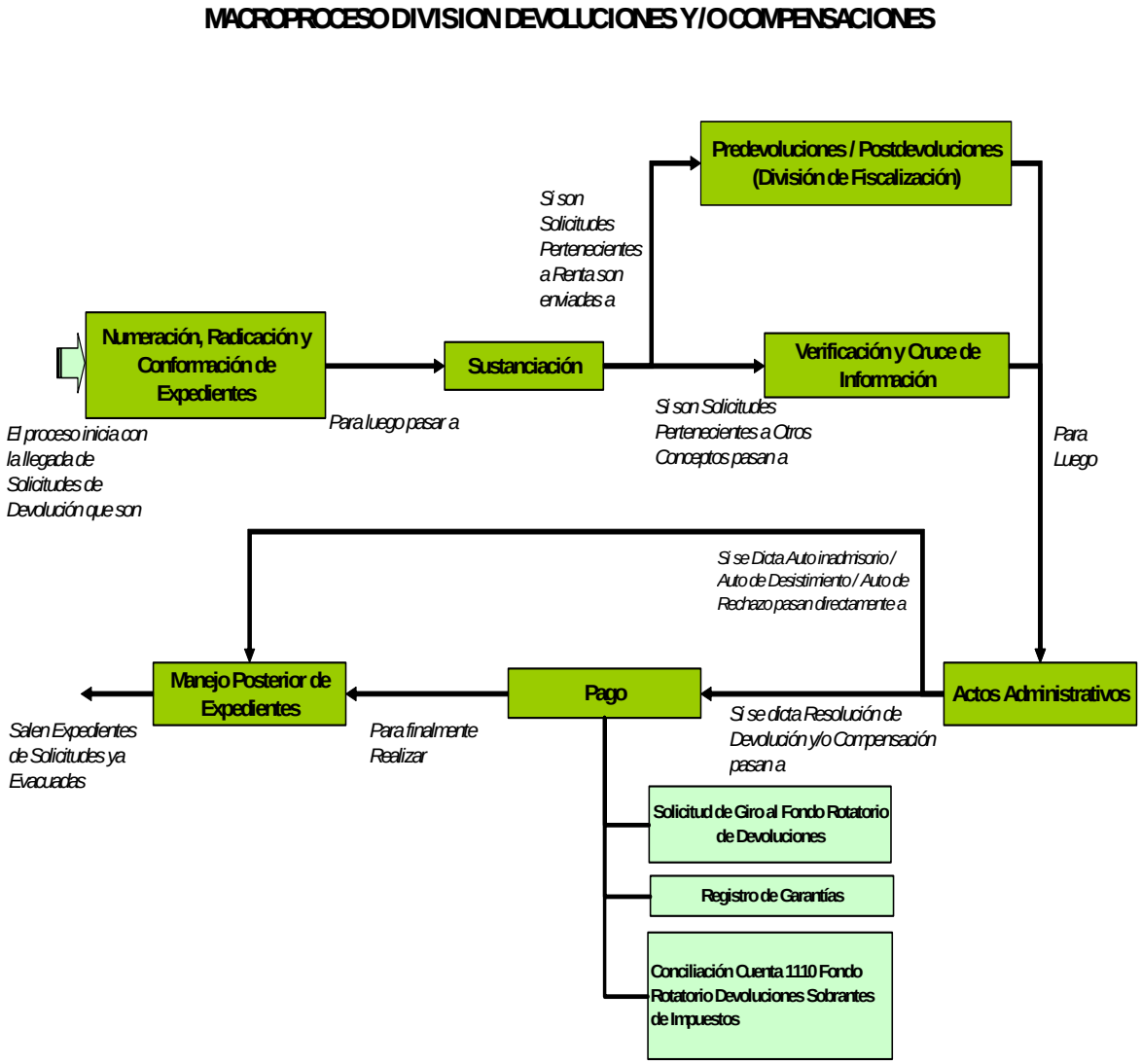


Figura 20. Proceso General de la División de Devoluciones y/o Compensaciones

La entrada principal en el macro-proceso del área, tal como lo ilustra la figura del Proceso General de la División, se da a través del ingreso de información del cliente en el momento de la solicitud de Devolución y/o Compensación.

Luego de verificar que la información cumple con los requerimientos mínimos legales para que la solicitud sea recepcionada, se procede a numerarla y radicarla, para posteriormente conformar el expediente correspondiente y realizar la debida sustanciación en donde se verifica a fondo la información consignada en los documentos con el fin de confirmar que se hayan presentado de una forma correcta y que cumplan con las exigencias requeridas por la normatividad para su debido trámite.

Si la Solicitud pertenece a Renta es enviada a la División de Fiscalización para ser sometida al proceso de predevoluciones o al proceso de post-devoluciones según corresponda, si es una solicitud perteneciente a otro concepto es sometida a la verificación y cruce de la información consignada en los documentos presentados como soporte de la solicitud de Devolución y/o Compensación.

Cumplida la correspondiente verificación, los expedientes son enviados al Jefe de la División de Devoluciones y/o Compensaciones para los actos administrativos correspondientes, (Auto Inadmisorio, Auto de Desistimiento, Auto de Rechazo, o Resolución de Devolución y/o Verificación), analizando los informes presentados por los auditores y por la División de Fiscalización con el fin de tomar la decisión adecuada dando respuesta a la solicitud de Devolución y/o Compensación: Si dicha respuesta corresponde a una Resolución de Devolución y/o Compensación se procede a realizar su pago ya sea mediante TIDIS, consignación bancaria o cheque, efectuando luego las actividades correspondientes de manipulación y conservación de los expedientes que finalmente son enviados a la División de Documentación para su respectivo archivo.

5.2.1. Inventario de Procesos de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones: el inventario de procesos levantados arroja una lista de 6 procesos principales, y 3 subprocesos.

1. Numeración, Radicación y Conformación de Expedientes

2. Sustanciación

3. Verificación y Cruce de Información

4. Actos Administrativos

5. Pago

    - Solicitud de Giro al Fondo Rotatorio de Devoluciones
    - Registro de Garantías
    - Conciliación Cuenta 1110 Fondo Rotatorio Devoluciones Sobrantes de Impuestos

6. Manejo Posterior de Expedientes

5.2.2. Flujo de los Procesos de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones:

La entrada principal al sistema son los insumos aportados por los proveedores internos y externos de la División. Una vez los insumos sean recibidos, la División aporta recursos como el talento humano, herramientas y equipos para transformarlos en productos y/ó servicios para los clientes internos y externos de la División.

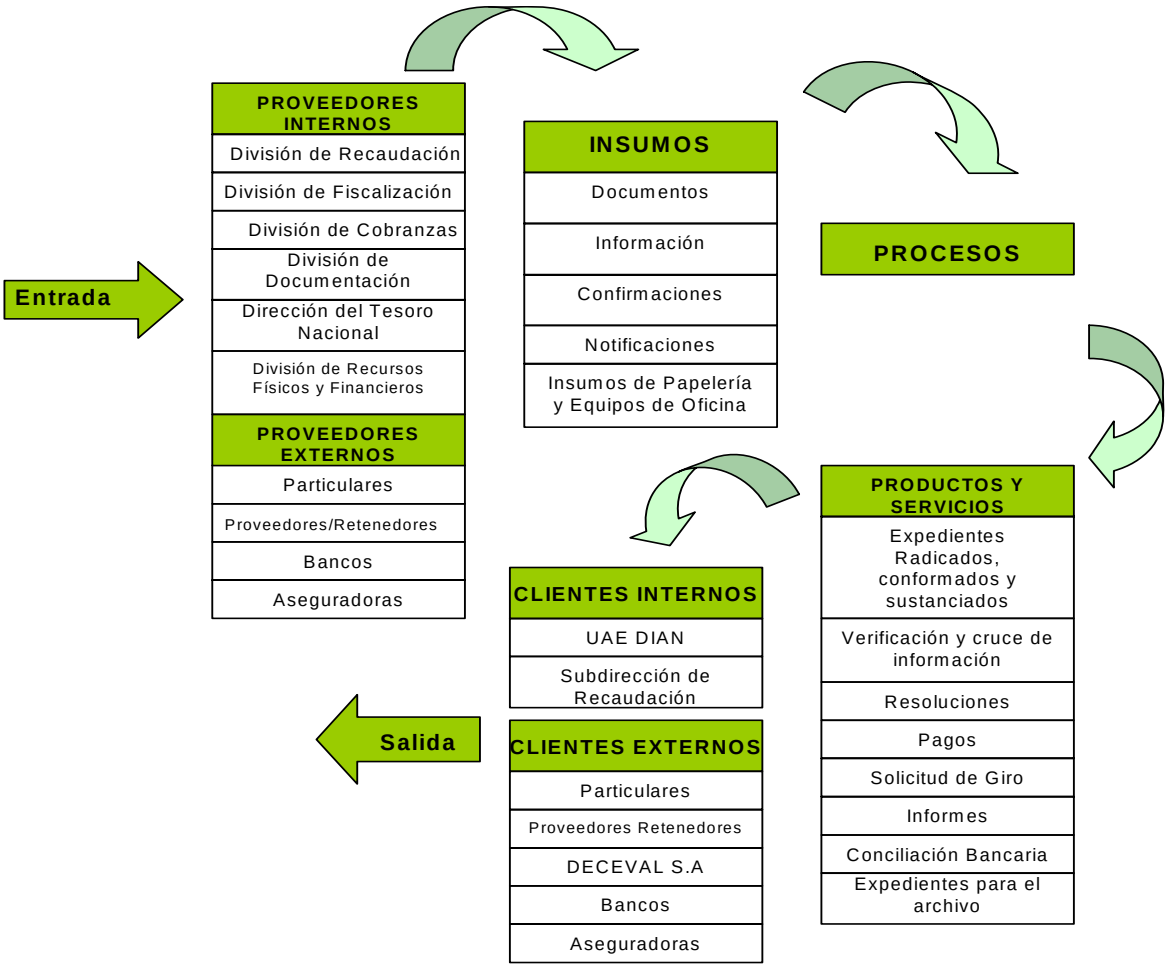


Figura 21. Flujo de Procesos División de Devoluciones y/o Compensaciones

5.3. DISEÑO Y SIMBOLOGÍA DEL MANUAL DE PROCESOS DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y DE LA DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/Ó COMPENSACIONES

Los diagramas funcionales de los procesos y subprocesos de cada una de las divisiones objeto de estudio se realizaron en un formato estándar adoptado por la DIAN el cual incluye:

Encabezado: Nivel (Regional ó Local), Nombre y Código de la Administración, División y Grupo Interno de Trabajo donde se realiza el proceso, Nombre del Proceso, Producto y/ó

Servicio que resulta del desarrollo del proceso, Clientes del mismo y Fecha de la ultima actualización.

Columnas:

Descripción de la Actividad: Describe brevemente la tarea realizada.

Responsables: Se refiere a los responsables de ejecutar la actividad descrita.

Formato: Hace referencia al Numero ó Código del Formato el cual soporta la tarea que se describe.

Riesgo (Rx): Reseña el Número del riesgo asociado a la actividad que se realiza. Esta columna fue incluida recientemente dentro del formato y tiene como objetivo identificar situaciones adversas, ejecuciones contrarias y/ó incorrectas de la actividad con consecuencias que alejan el proceso de su fin último.

Norma: Se refiere a las políticas ya sea ordenes administrativas, leyes, decretos, memorando, resoluciones que disponen y regulan la actividad descrita.

La simbología estándar adoptada por la DIAN Bucaramanga establece el uso de iconos para el inicio y fin del proceso, sus actividades, decisiones, demoras, procesos determinados en otra área, documentos, dirección de flujo, conectores de actividad y de página, archivo, impresión y conector de riesgo.

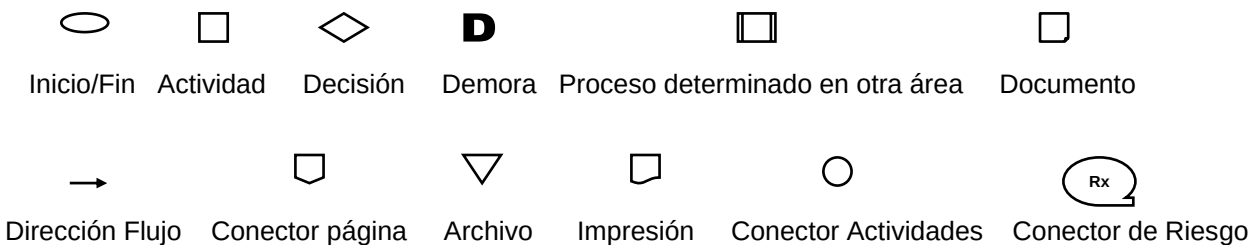


Figura 22. Simbología Manual de Procesos DIAN Bucaramanga Versión 1.0

El levantamiento, revisión y actualización de los procesos de cada una de las áreas objeto de estudio se realizo bajo la modalidad de entrevistas personales con los responsables de cada proceso. Todos los procesos documentados fueron previamente estudiados y confrontados con la norma vigente que los regula.

Para concluir y definir el contexto real de los procesos fue necesario realizar más de un seguimiento a la secuencia de las actividades, presenciar directamente el desarrollo de los mismos, discutir a cerca del objetivo del proceso, definir el ó los responsables, los insumos requeridos, definir las salidas, los procesos que lo anteceden y que lo preceden y los clientes. Posteriormente se revisó cada uno de los procesos y subprocesos con el Jefe de cada Grupo Interno de Trabajo correspondiente, quienes aportan una visión más global y definida de los procesos realizados en su respectivo grupo de trabajo. Por último se realizo la revisión y aprobación de los procesos por parte del Jefe de cada División. Manual de Procesos División de Recaudación, **ANEXO A.** Manual de Procesos División de Devoluciones y/ó Compensaciones., **ANEXO B.**

5.4. ESTABLECIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES DE CALIDAD DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y DE LA DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/Ó COMPENSACIONES

El ambiente competitivo actual hace que cada vez aumente el número de empresas interesadas en garantizar y demostrar la calidad de sus productos ante los clientes. Si

bien la DIAN no tiene competencia ha logrado identificar en la calidad de sus productos y servicios un aspecto importante para atraer al cliente, acrecentar la confianza Cliente – Entidad y alcanzar el objetivo: aumentar el nivel de recaudo, disminuir los niveles de evasión y elusión de impuestos, el contrabando y piratería.

Es objetivo pensar que para ofrecer productos y servicios de calidad para el cliente es indispensable que el proveedor de los insumos y materia prima también obtenga un compromiso directo con la calidad puesto que sus productos y/ó servicios determinan la base de la calidad de los productos y/ó servicios ofrecidos los clientes de la Entidad.
Por medio del establecimiento de las especificaciones de calidad para clientes (internos y externos) y para proveedores de las Divisiones objeto de estudio se busca dar el primer paso para asegurar la calidad de los productos y/ó servicios ofrecidos en cada una de las áreas.

5.4.1. Establecimiento de las Especificaciones de Calidad Requerida por los Clientes de la División de Recaudación: averiguar los requisitos de los clientes, es una tarea importante que involucra en el ciclo de mejoramiento los intereses y expectativas de quienes reciben al final de las actividades los productos y/o servicios. La determinación de estos requisitos ó especificaciones puede realizarse a través de diferentes métodos los cuales se usan según las ventajas que presenten dependiendo de la metodología que promueve, de las características de la información recolectada y el tipo de contacto establecidos entre el interesado y el cliente.

Los métodos utilizados para determinar las especificaciones de los productos y servicios fueron: entrevistas directas con el cliente, observación del cliente y la recepción de quejas.

Entrevistas directas con el cliente: este método consiste en obtener información acerca de los productos y/ó servicio directamente de los clientes, ya sea por medio telefónico ó

personalmente. La principal ventaja de este método es que permite obtener información detallada y precisa de lo que el cliente piensa y desea del producto y/ó servicio. En este caso, este método fue utilizado para saber la opinión de los Clientes del RUT, el cual se realizó mediante entrevistas personales no estandarizadas con los clientes de este proceso. Fue muy importante conocer el punto de vista de los clientes de los procesos concernientes al RUT ya que este proceso es uno de los de más baja calidad en el servicio.

Observación del Cliente: consiste en realizar seguimiento al cliente usado el producto y/ó servicio. Este método se aplico a todos los productos y/ó servicios ofrecidos por el área y permitió percibir las necesidades y requerimientos reales de los cliente en el momento de hacer uso de los mismos.

Quejas y reclamos: Este método consiste en información obtenida cuando los clientes se quejan de las distintas situaciones vividas con los productos y/ó servicios. En la división de Recaudación las quejas y reclamos mas frecuentes provienen de los clientes externos, razón por la cual este método fue aplicado en su mayoría a los productos y/ó servicios que tienen como destino final un cliente externo. Este método presenta una ventaja respecto a los demás métodos aplicados, ya que dado que el número de quejas recibidas diariamente es considerable, permite reparar los daños oportunamente además de brindar retroalimentación para prevenir inconvenientes parecidos.

Con la aplicación de los métodos mencionados anteriormente se logro plasmar las necesidades y requerimientos del cliente en el manual de especificaciones de calidad para productos y servicios ofrecidos por la División de Recaudación. **ANEXO C**

5.4.2. Establecimiento de las especificaciones de calidad Requerida a los proveedores de la División de Recaudación: establecer requisitos para los insumos ofrecidos por los proveedores cobra tanta importancia como el establecimiento de

especificaciones de calidad para productos y servicios, considerando que la base de la calidad de los productos y/ó servicios esta dada por la calidad de los insumos utilizados para el proceso de transformación.

Los métodos utilizados para el establecimiento de las especificaciones de calidad para proveedores fueron los mismos aplicados para las especificaciones de calidad de clientes.

Entrevistas con los clientes: los clientes de los insumos dan a conocer los requerimientos y necesidades mediante entrevistas no estandarizadas. Este método fue aplicado a todos los insumos requeridos para el desarrollo de los procesos y se realizó la entrevista a todos los clientes directos ó en primera instancia del insumo.

Observación del Cliente: esta observación de realizo primeramente en el levantamiento de los procesos, donde se puedo evidenciar las condiciones en las que son requeridas los insumos. Posteriormente se realizó nuevas observaciones a clientes de algunos insumos que se creyó necesitaban mayor cuidado por tratarse de insumos trascendentales para el desarrollo de procesos de alto riesgo e insumos de proveedores externos como por ejemplo la información recibida de las E.A.R y la Inscripción y Actualización del RUT.

Quejas y reclamos: este método fue aplicado para determinar únicamente los requerimientos de calidad a los insumos que mayor número de inconformidades presentaban.

Una vez establecidos las especificaciones de calidad para proveedores, se dio a conocer a todos los proveedores tanto internos como externos el manual establecido para así asegurar que la búsqueda de la calidad se realice de manera conjunta. Manual de Calidad Requerida a los Proveedores de la División de Recaudación. **ANEXO D**

5.4.3. Establecimiento de las especificaciones de calidad Requerida por los clientes de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones: los métodos utilizados para determinar las especificaciones requeridas por el cliente fueron: entrevistas directas con el cliente, observación del cliente y recepción de quejas.

Entrevistas directas con el cliente: por medio de entrevistas no estandarizadas se determinó directamente con el cliente no solo la conformidad o no con el servicio prestado por la división, sino que además nos brindó un concepto más detallado de su percepción del mismo.

Observación del Cliente: este método se empleó para percibir las necesidades reales de los clientes de la división en el momento de hacer uso de todos y cada uno de los productos o servicios prestados por la división.

Quejas y reclamos: este método fue aplicado al proceso de Numeración, Radicación y Conformación de Expedientes, el cual es el mas propenso a recibir quejas, debido a su contacto directo con clientes externos como lo son las personas jurídicas o naturales que realizan la solicitud de devolución y o compensación, obteniendo así las percepciones negativas acerca del servicio, consiguiendo una retroalimentación oportuna para poder dar la solución lo más pronto posible.

El resultado de la aplicación de los métodos anteriormente mencionados fue el manual de Especificaciones de Calidad Requerida por los Clientes de la División de Devoluciones y/o Compensaciones. **ANEXO E**

5.4.4. Establecimiento de las especificaciones de calidad Requerida a los proveedores de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones: los métodos utilizados para el establecimiento de las especificaciones de calidad requerida a los

proveedores fueron los mismos que se aplicaron para las especificaciones de calidad requerida por los clientes.

Entrevistas con los clientes: este método fue aplicado a todos los insumos requeridos para el desarrollo de los procesos y se realizó la entrevista a todos los clientes directos ó en primera instancia del insumo.

Observación del Cliente: esta observación de realizo inicialmente en el levantamiento de los procesos, donde se pudieron evidenciar las condiciones de los insumos requeridas por la división. Posteriormente se realizaron nuevas observaciones a clientes de algunos insumos que se creyó necesitaban mayor cuidado por tratarse de insumos trascendentales para el desarrollo de procesos de alto riesgo e insumos de proveedores externos como son los Proveedores / Retenedores, las Aseguradoras, el Banco y los mismos clientes solicitantes de la solicitud de devolución y/o compensación.

Quejas y reclamos: este método fue aplicado para determinar únicamente los requerimientos de calidad a los insumos que mayor número de inconformidades presentaban.

El resultado de la aplicación de los métodos anteriormente mencionados fue el manual de Especificaciones de Calidad Requerida a los Proveedores de la División de Devoluciones y/o Compensaciones. **ANEXO F**

Finalizada la fase de la Definición de los procesos se realiza la medición de los aspectos mas relevantes de los procesos para la División, para así comprender el desempeño actual de los mismos.

6. FASE DE MEDICIÓN DE LOS PROCESOS DE LA DIVISIÓN DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y LA DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/Ó COMPENSACIONES DIAN BUCARAMANGA

Una vez finalizada la etapa de Descripción de los Procesos de cada una de las Divisiones objeto de estudio, se inició la etapa de medición y análisis, con el fin de comprender el estado actual del desarrollo de los procesos bajo una perspectiva de aspectos relevantes para cada GIT, para la División y la Entidad.

En esta fase se medirá los procesos a través de dos métodos:

- Análisis del Valor de los Procesos
- Matriz de Riesgos y Controles por Proceso

6.1. ANÁLISIS DEL VALOR DE LOS PROCESOS

Esta metodología se desarrolló en equipos conformados por cada Jefe de División y Jefes GIT, trabajando sobre el manual de procesos establecido; con el fin de detectar las actividades que no agregan valor a los procesos, basados en los criterios que determinan el valor de una actividad y buscando el incremento de la satisfacción del cliente.
Se considera que una actividad no agrega valor si no satisface la totalidad de los siguientes enunciados:

- La actividad es importante para el cliente
- La actividad genera un cambio real en el producto y/o servicio que se crea
- La actividad se identifica y apoya claramente el cumplimiento del objetivo del proceso

Conociendo el objetivo de cada proceso del área, se debe identificar y clasificar las actividades de la siguiente forma:

- Actividad imprescindible que agrega valor y costo
- Actividad prescindible que agrega valor y costo
- Actividad imprescindible que agrega solo costo
- Actividad prescindible que agrega solo costo

Figura 23. Matriz de Clasificación de Actividades

Como se observa en la Figura 15, la identificación de las actividades que no agregan valor debe estar concentrada en las actividades tipo 3 y 4. Es importante resaltar que las actividades tipo 3, son aquellas consideradas imprescindibles que solo añaden costo pero que son necesarias para el cumplimiento del objetivo del proceso, están por lo general condicionadas por la normatividad vigente que regula el desarrollo del mismo, razón por la cual se tienen en cuenta dentro del grupo de actividades que agregan valor.

Analizando la matriz de clasificación se establecen las siguientes actividades como tipo 4: prescindibles que añaden solo costo:

- Traslados: Hace referencia a los movimientos en que es trasladado el producto u elemento de un lugar a otro.
- Controles: Hace referencia a las inspecciones y alistamientos documentales, rastreos internos y externos a los errores presentes en el proceso junto al manejo excesivo de formatos que implican de igual manera duplicidad en los datos.
- Correcciones: Hace referencia al reprocesamiento y enmendaduras por fallas.
- Esperas: Hace referencia a las demoras, tiempos muertos de papelería por trámites que duran unos pocos minutos pero reposan durantes horas, días o meses ya sea para una firma y/o aprobación.

6.1.1. Análisis del Valor de los Procesos de la División de Recaudación: dado el gran número de procesos ejecutados en la División se considero adecuado realizar este análisis solo a los procesos más importantes dentro de cada GIT. Basados en el conocimiento y experiencia del Jefe de la División y los Jefes de Grupo se realizo la selección de los procesos que se catalogan como Relevantes los cuales contribuyen en buena parte a la obtención de los objetivos y metas planteadas para el área y son importantes tanto para el cliente como para la División. Los procesos relevantes que son medidos durante el análisis del valor y el objetivo principal de los mismos se muestran a continuación según el GIT al que pertenecen:

- **Grupo Interno de Trabajo de Registro**

  Inscripción y Formalización del RUT: incorporar a las Personas Naturales, Jurídicas y demás sujetos de obligaciones administradas por la DIAN en el Registro Único Tributario.

  Actualización del RUT: efectuar modificaciones y/ó adiciones a la información contenida en el Registro Único Tributario.

Cancelación de las Obligaciones del Cliente: cancelar en el RUT las responsabilidades que los contribuyentes han dejado de tener para con la DIAN.

Autorización de Numeración para Facturación: autorizar a los responsables del Régimen Común la numeración que deben utilizar en su facturación, para efectos de control fiscal.

- **Grupo Interno de Trabajo de Cuenta Corriente**

Ajustes de Cuenta Corriente: corrige en el sistema de información de la Entidad los errores cometidos por los contribuyentes, responsables y agentes de retención, en el diligenciamiento de los formularios prescritos para el cumplimiento de las obligaciones formales.

Segunda Captura de Ajustes de Cuenta Corriente: realiza la segunda captura del ajuste en el aplicativo CIN de Cuenta Corriente.

Reproceso de Ajustes de Cuenta Corriente: realizar un reajuste de Cuenta Corriente.

Manejo de la Bolsa de Inconsistencias: corrige en el sistema de información de la Entidad las inconsistencias que se encuentran en la Bolsa y que son reportadas mensualmente por el Nivel Central.

- **Grupo Interno de Trabajo Contable**

Organización, remisión y empaque de la Cuenta Mensual Función Recaudadora: organizar, empacar y remitir la Cuenta Mensual de la Función Recaudadora

teniendo en cuenta el oficio remisorio, para la organización de los listados, informes y soportes que conforman el expediente de la Cuenta Mensual de los ingresos administrados por la DIAN.

Generación de Estadísticas previas al Corte Contable: verificar que todas las operaciones y documentos estén debidamente contabilizados.

Corte Contable Mensual: realizar el Corte Contable Mensual

Captura CON – 20 Registro Contable de Captura Mensual: capturar todos los Registros Contables en el aplicativo CON – 20.

- **Grupo Interno de Trabajo de Recepción y Validación**

Recepción de Documentos Tributarios y Aduaneros: recibir los paquetes de documentos (Declaraciones de Renta, Jurídicas, Naturales, Ventas, Retención, Declaraciones de Importación, Plan Vallejo y Recibos de Pago de Impuestos Nacionales y Tributos Aduaneros) provenientes de las diferentes E.A.R, y así comprobar que la información física sea igual a la información magnética.

Capacitación E.A.R: dar orientación a las Entidades Autorizadas para Recaudar con respecto a las actualizaciones que se presenten en la normatividad y en los formatos empleados por la DIAN.

Visitas E.A.R: controlar el manejo de los documentos Recepcionados y los recaudos realizados por la Entidades Autorizadas para Recaudar para tal efecto.

Una vez definidas los criterios y tipo de actividades consideradas que no agregan valor, se analizó cada paso de los procesos relevantes para así determinar si agrega o no valor. Para determinar que fracción de actividades no agregan valor se determino un tiempo óptimo de ejecución en días, teniendo en cuenta los plazos establecidos por la normatividad vigente de cada proceso, los datos del archivo, libros radicadores y el conocimientos de los servidores públicos a cargo de la labor. **ANEXO G.** Tablas Análisis de Valor de los Procesos de la División de Recaudación.

Finalizado el análisis de valor, la tabla resultante es:

DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN	
PROCESO	**Valor Agregado VA%**
GIT Registro	
Inscripción y Formalización del RUT	13,2
Actualización del RUT	13,2
Cancelación de Obligaciones del Cliente	40,4
Autorización de Numeración para Facturación	83,3
GIT Cuenta Corriente	
Ajustes de Cuenta Corriente	95,0
Segunda Captura de Ajustes de Cuenta Corriente	95,0
Reproceso de Ajustes de Cuenta Corriente	0,0
Manejo de la Bolsa de Inconsistencias	28,6
GIT Contable	
Organización, remisión y empaque de la cuenta mensual función recaudadora	79,7
Generación de estadisticas previas al Corte Contable	76,7
Corte Contable Mensual	86,7
Captura CON 20, Registros de Elaboración Mensual	85,0
GIT Recepción y Validación	
Recepción de Documentos Tributarios y Aduaneros	57,1
Capacitación E.A.R.	93,8
Visita E.A.R.	100,0

Tabla 9. Tabla de valor agregado procesos División de Recaudación

Los procesos que presentan bajo rendimiento son el proceso de Cancelación de Obligaciones del Cliente, los Ajustes de Cuenta Corriente y el Manejo de la Bolsa de Inconsistencias. Por razones lógicas, el Reproceso de ajustes de Cuenta Corriente cuenta contar con un 0% de valor por tratarse de un proceso de corrección del proceso anterior que es el de Ajustes de Cuenta Corriente. En contraste, los procesos de Inscripción y Formalización del RUT y la Actualización del mismo presentan el 100% porcentaje de actividades que agregan valor, lo que no quiere decir que el proceso actualmente sea eficiente. Para profundizar un poco más dentro de los procesos e identificar que tipo de actividades ocasionan los desperdicios se muestran las gráficas que describen en que proporción participan las esperas, traslados, correcciones y controles dentro de las actividades que no agregan valor al proceso.

Procesos Relevantes del Grupo Interno de Trabajo de Registro

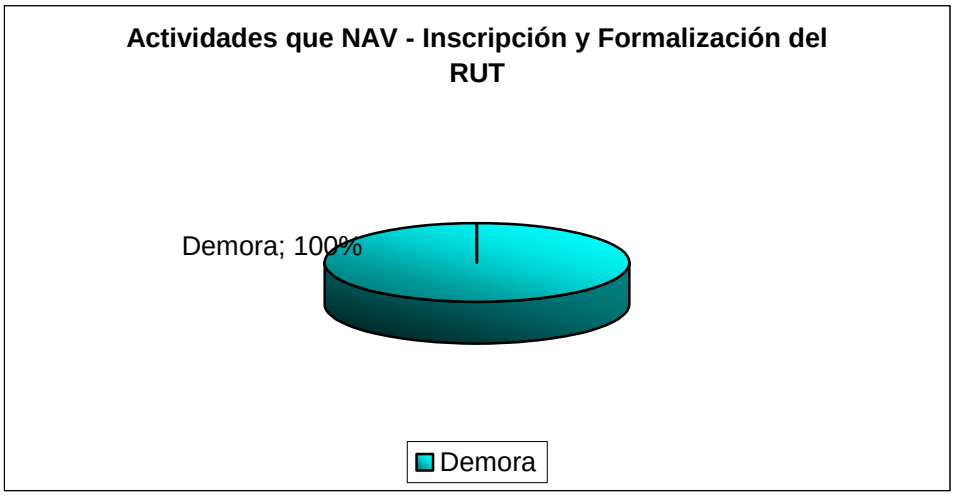


Figura 24. Actividades que No Agregan Valor – Inscripción y Formalización del RUT

Para este proceso la demora que se presenta en la fila de acceso al servidor de Registro hace que el desempeño se vea notoriamente deteriorado. Esta espera es debida que la capacidad de atención al cliente es muy inferior al número de personas que diariamente requieren inscribirse en el RUT.

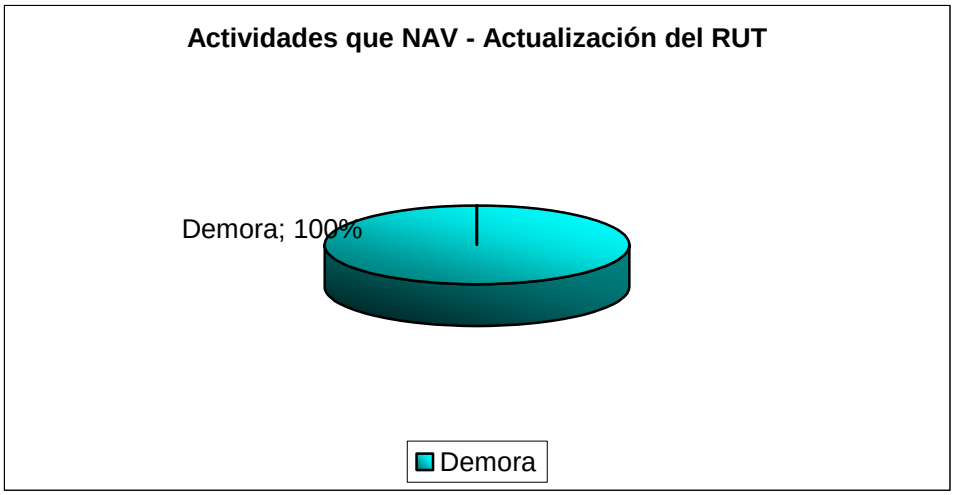


Figura 25. Actividades que No Agregan Valor – Actualización del RUT

Al igual que en el proceso de Inscripción del RUT, el proceso de Actualización presenta un bajo nivel de desempeño causado por la demora en la fila de acceso al servidor de Registro. Esta espera es debida que la capacidad de atención al cliente es muy inferior al número de personas que diariamente requieren Actualizar la información del RUT.

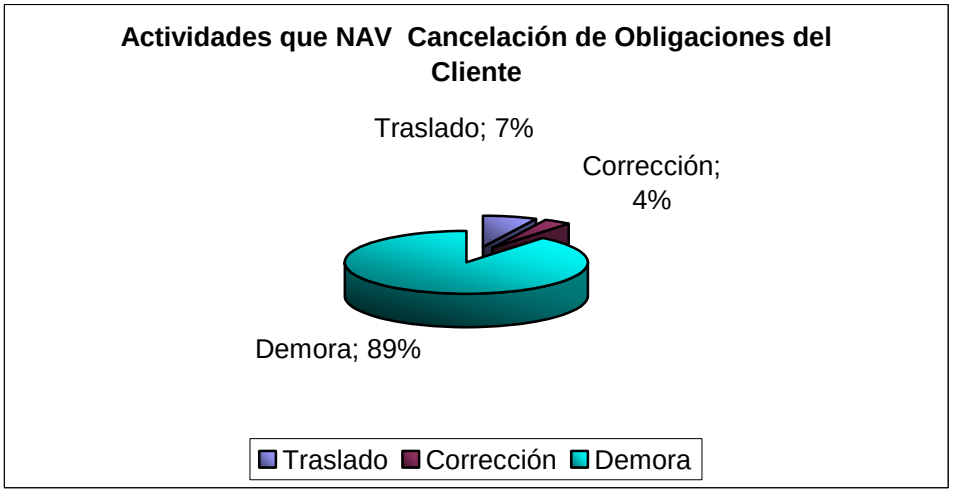


Figura 26. Actividades que No Agregan Valor – Cancelación de Obligaciones del Cliente

En el proceso de Cancelación de Obligaciones del Cliente las demoras representan la mayor influencia en el bajo desempeño, mientras que los traslados y correcciones están presentes con un porcentaje muy inferior. Las demoras en dicho proceso tienen que ver con la espera de información solicitada a las Divisiones de Fiscalización, Liquidación, Jurídica y Cobranzas, sobre los procesos en curso o deudas pendientes de los clientes y la copia del Auto debidamente notificado enviado por la División de Documentación. Si bien es cierto que estas actividades son imprescindibles para el desarrollo del proceso, el tiempo actual de respuesta de cada División excede el tiempo estipulado en la normatividad vigente, razón por la cual se tiene en cuenta el exceso de tiempo de la actividad como demora.

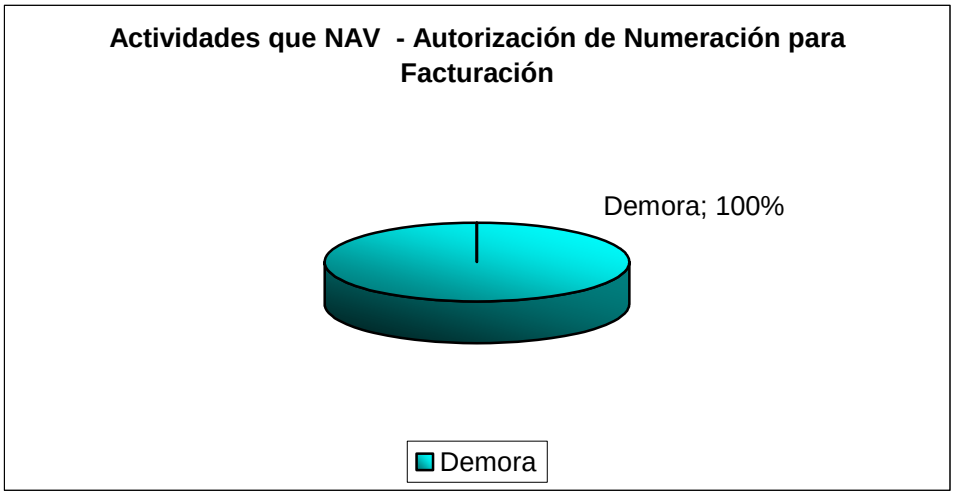


Figura 27. Actividades que No Agregan Valor – Autorización de Numeración para Facturación.

Para el proceso de Autorización de Numeración para Facturación se presenta una demora que representa el cien por ciento de las actividades que no agregan valor. Esta demora tiene lugar en la firma y revisión que el Jefe GIT de Registro realiza a la Resolución de Autorización. Esta demora tiene lugar ya que el Jefe del Grupo no puede atender las resoluciones inmediatamente se expiden, pues representa un trabajo corto repetido muchas veces al día que impide al Jefe GIT concentrarse en las demás actividades propias del cargo.

Analizando los resultados del GIT de Registro de manera global, las actividades más comunes dentro de los pasos que no agregan valor en los procesos relevantes son las demoras mientras que los traslados y correcciones representan tan solo una porción baja de las actividades que no agregan valor.

Los procesos con un rendimiento menor al 50% son: Inscripción y Formalización del RUT, Actualización del RUT y la Cancelación de Obligaciones del Cliente.

En los procesos del RUT se evidencia la necesidad de atacar frontalmente la demora en la fila del servidor que representa un cuello de botella al inicio de estos procesos pues no se cuenta con suficientes recursos para atender eficientemente a los clientes.

<u>Procesos Relevantes del Grupo Interno de Trabajo Cuenta Corriente</u>

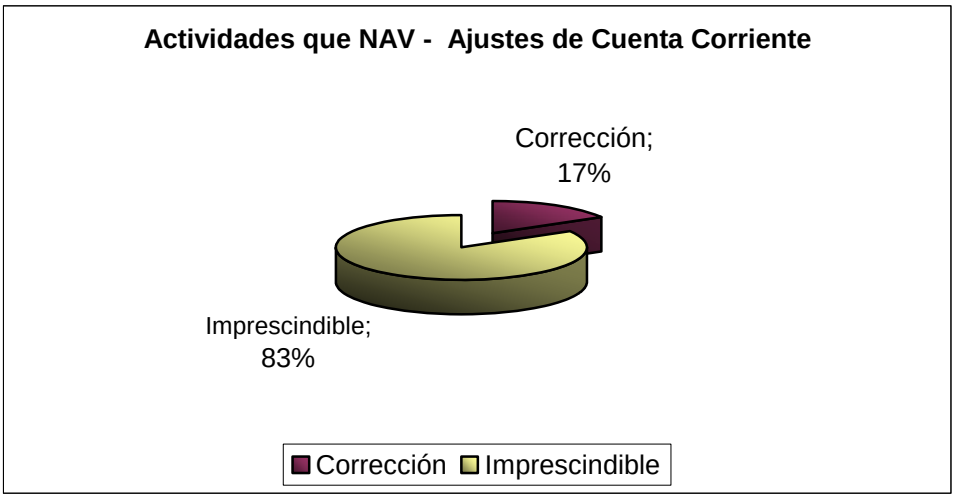


Figura 28. Actividades que No Agregan Valor – Ajuste de Cuenta Corriente

Para el proceso de Ajustes de Cuenta Corriente las actividades Imprescindibles solo costo y las correcciones afectan fuertemente el desempeño y la creación de valor en el proceso. Se observa que las actividades que no agregan valor son consecuencia de las

ineficiencias que presenta el aplicativo. El seguimiento que se debe realizar al ajuste en Cuenta Corriente del Cliente (actividad imprescindible solo costo) es debido a que el aplicativo no asegura que todos los ajustes realizados caigan debidamente en la Cuenta Corriente del Cliente; por otro lado, las correcciones se deben a los casos en que el ajuste efectivamente no se realice.

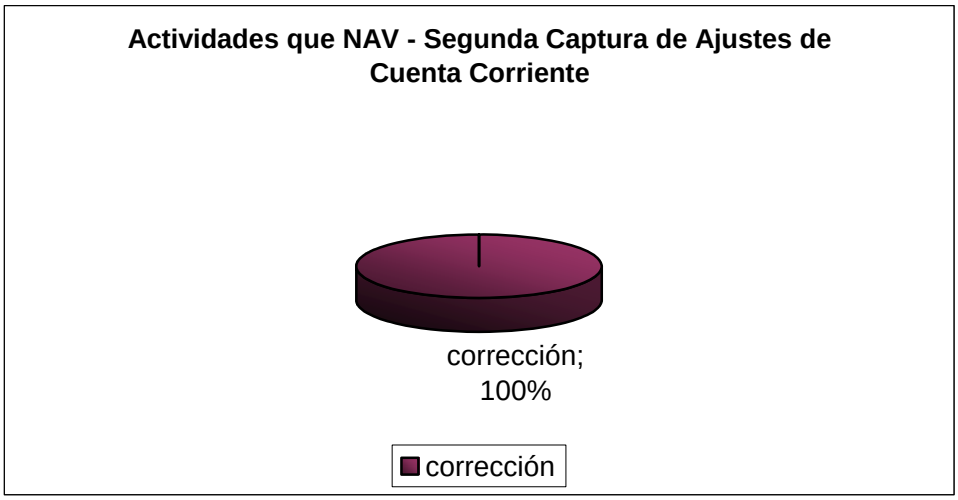


Figura 29. Actividades que No Agregan Valor – Segunda Captura de Ajustes de Cuenta Corriente

Para el proceso Segunda Captura de Ajustes de Cuenta Corriente la única actividad que no agrega valor es la corrección que se debe realizar dado el caso que la primera captura del ajuste se realice de forma incorrecta. Estas correcciones no se dan frecuentemente, razón por la cual el proceso presenta un 95% de actividades que agregan valor.

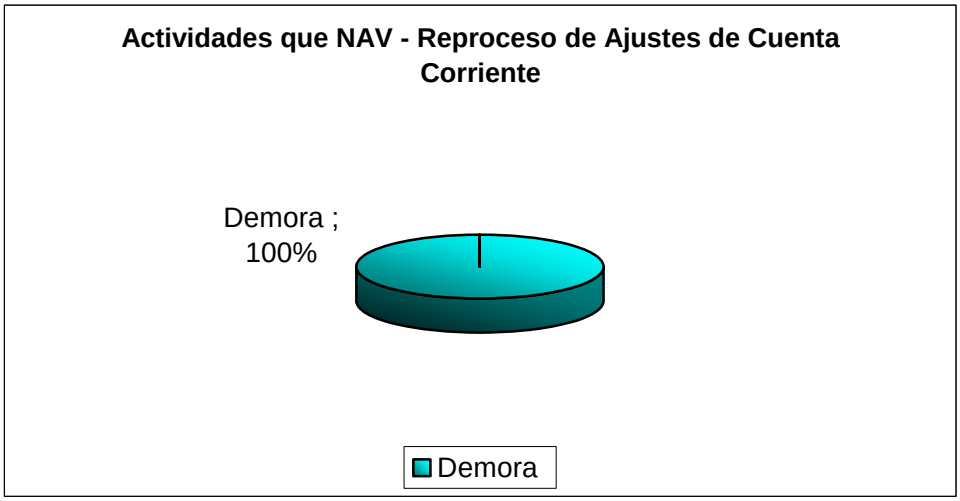


Figura 30. Actividades que No Agregan Valor – Reproceso de Ajustes de Cuenta Corriente

Todo el subproceso de Reproceso de Ajustes representa una corrección del proceso de Ajustes de Cuenta Corriente, por lo cual se puede considerar que el 100% de las actividades no agregan valor y son imprescindibles solo añaden costo. Es importante resaltar que los reprocesos actualmente se dan en un 3% de los ajustes, cifra que es muy baja comparada con la totalidad de ajustes que se efectúan, razón por la cual no tienen un gran impacto en la eficiencia del proceso de ajustes. Entrando a analizar el subproceso como tal, tan solo el 12.5% de sus actividades agregan valor y son las demoras las causantes del 100% del bajo desempeño del proceso. Estas demoras se derivan de la espera que se debe realizar para asegurar que el ajuste se realizo en la Cuenta Corriente del Cliente.

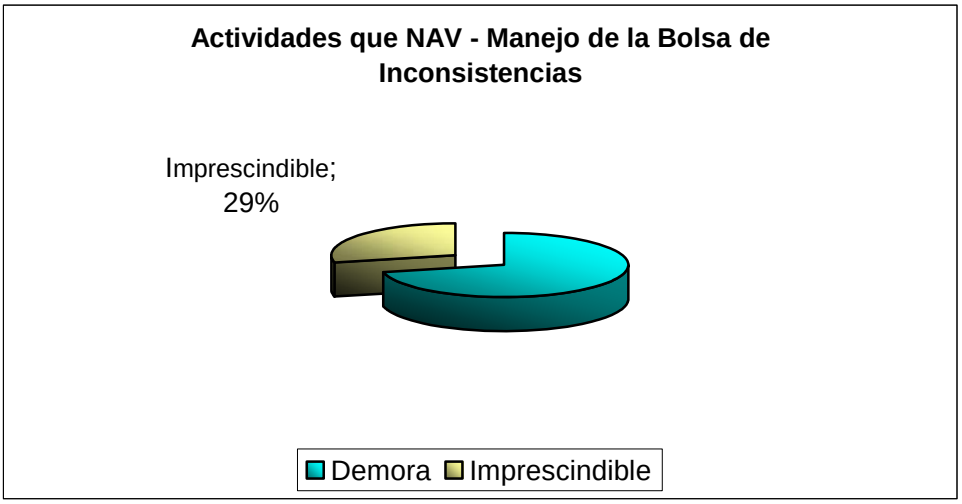


Figura 31. Actividades que No Agregan Valor – Manejo de la Bolsa de Inconsistencias

Para el proceso de Manejo de la Bolsa de Inconsistencias las demoras se encuentran como responsables del mayor porcentaje de las actividades que no agregan valor. La demora se da por la espera de la fotocopia certificada del documento que presenta la inconsistencia, esta división tiene 5 días para enviar las fotocopias solicitadas mas sin embargo esta excediendo este tiempo en 15 días. Las actividades imprescindible solo costo hablan nuevamente del seguimiento que se debe dar al ajuste para asegurar que caiga en la Cuenta Corriente.

Como se observa en las graficas de los procesos relevantes del Grupo Interno de Trabajo de Cuenta Corriente las actividades que no agregan valor son: Las demoras, correcciones y las imprescindibles que añaden solo costo. Los procesos con rendimiento menor al 50% son: el proceso de Manejo de la Bolsa de Inconsistencias y el Reproceso de ajustes de Cuenta Corriente. La mayor parte de tiempos muertos en estos procesos se dan por la espera de documentos provenientes de la División de Documentación, lo que evidencia ineficiencias en los procesos realizados en dicha área. Por otra parte, las actividades imprescindibles solo costos como el seguimiento de los ajustes muestran y reafirma una debilidad de la DIAN en general: que los sistemas de información no son suficientemente confiables.

Procesos Relevantes del Grupo Interno de Trabajo Contable

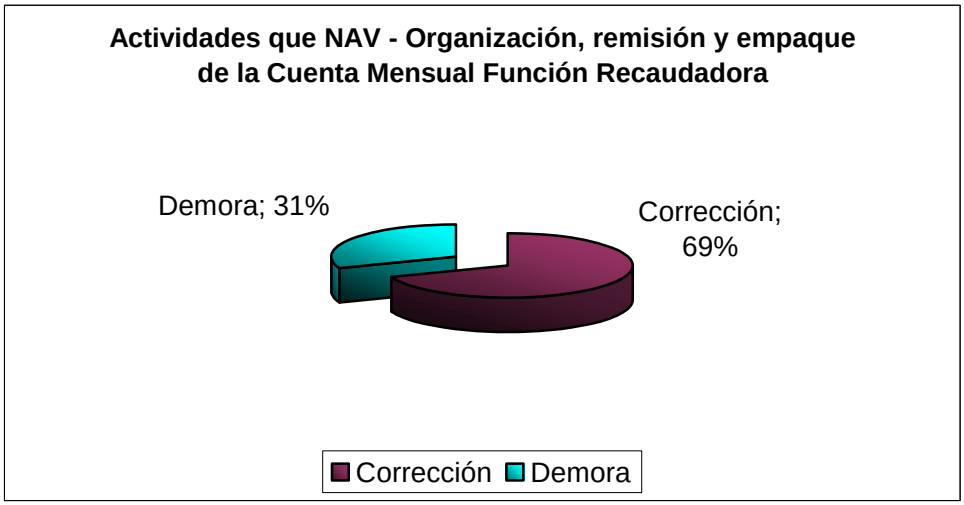


Figura 32. Actividades que No Agregan Valor – Organización, Remisión y Empaque de la Cuenta Mensual Función Recaudadora

Para este proceso las correcciones y las demoras se encuentran influenciando negativamente la entrega de valor. Las correcciones se deben a olvidos en la inclusión y ausencia de firmas en los listados, informes y soportes que conforman el expediente de la Cuenta Mensual; respecto a las demoras que representan un 31% de las actividades que no agregan valor se debe a la espera de las firmas requeridas.

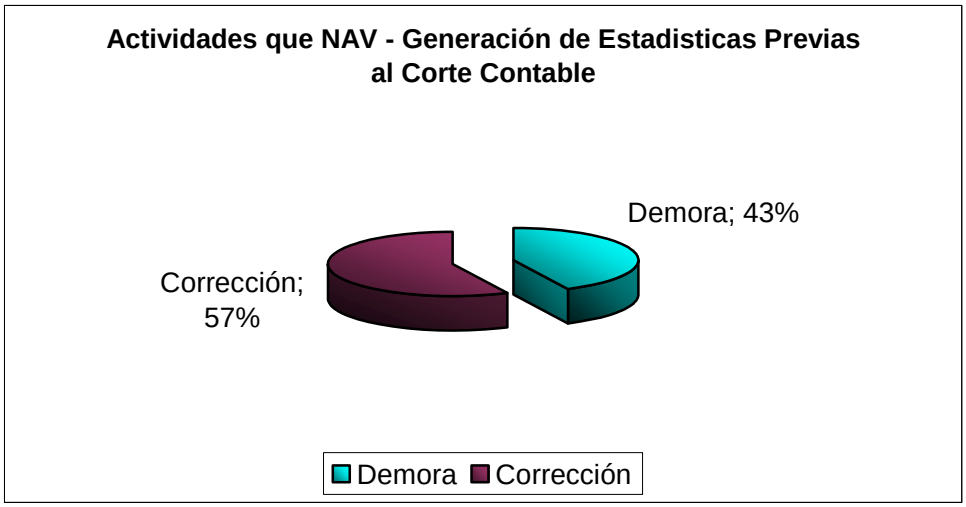


Figura 33. Actividades que No Agregan Valor – Generación de Estadísticas Previas al Corte Contable

En este subproceso las correcciones y las demoras son las actividades que no agregan valor. Las correcciones se deben realizar si se encuentran reportes en estados de numeración errados y las demoras tienen que ver con las esperas para que el Nivel Central solucione las inconsistencias informadas.

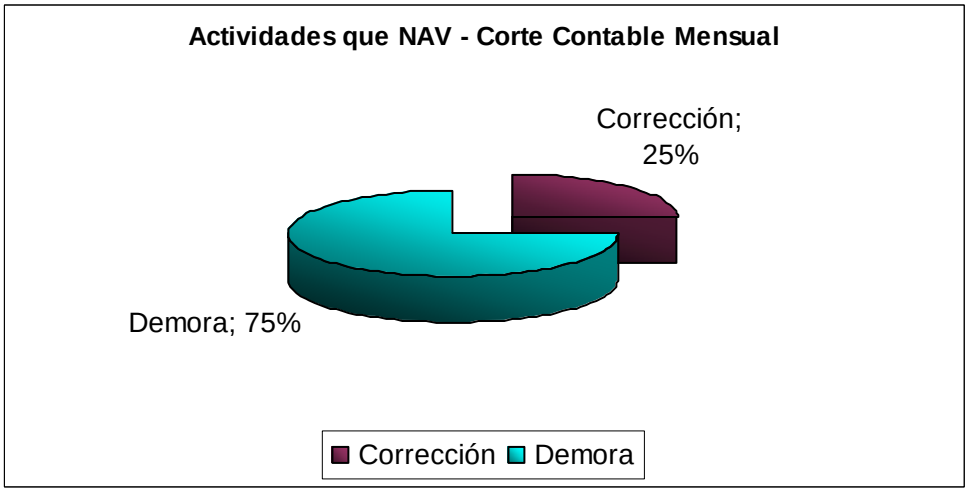


Figura 34. Actividades que No Agregan Valor – Corte Contable Mensual

Las demoras y correcciones son las actividades que no agregan valor al proceso de Corte Contable Mensual. Las demoras tienen que ver con las esperas para que el sistema realice el corte contable y las correcciones tienen lugar cuando los estados de los reportes son incorrectos.

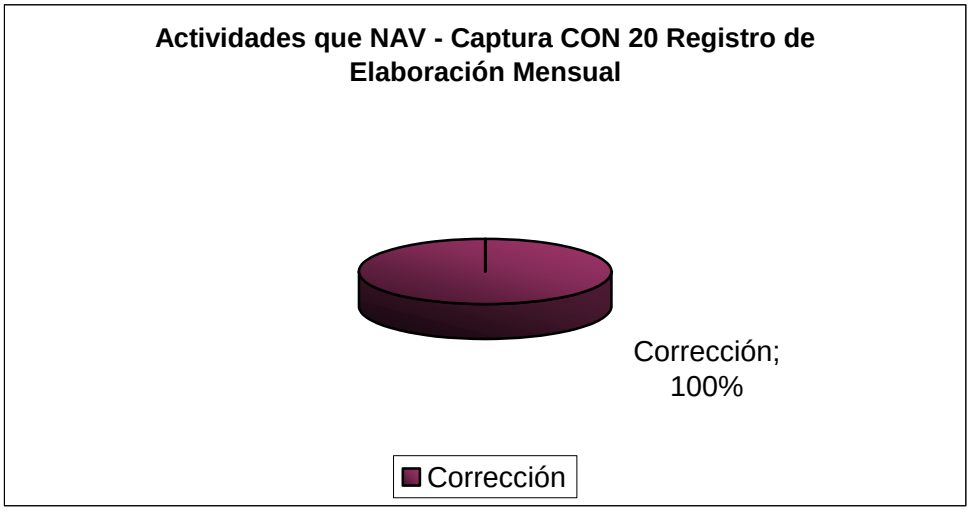


Figura 35. Actividades que No Agregan Valor – Captura CON 20 Registro de Elaboración Mensual

Para este proceso las correcciones son las únicas actividades que influyen directamente en el detrimento de desempeño de este proceso, debido a errores cometidos durante la captura de los registros.

Analizando los resultados de manera global, los tipos de actividad más comunes dentro de los pasos que no agregan valor en los procesos relevantes del GIT Contable son: las demoras y correcciones. En este grupo ningún proceso relevante presenta rendimiento inferior a 75%, esto es debido a que se cumple estrictamente con todos los plazos indicados por la normatividad vigente y a la sistematización de todos lo procesos, lo que hace que se identifiquen a tiempo las correcciones necesarias y por ende, que la probabilidad de errores que consumen tiempo considerable sea mínima.

Procesos Relevantes del Grupo Interno de Trabajo de Recepción y Validación

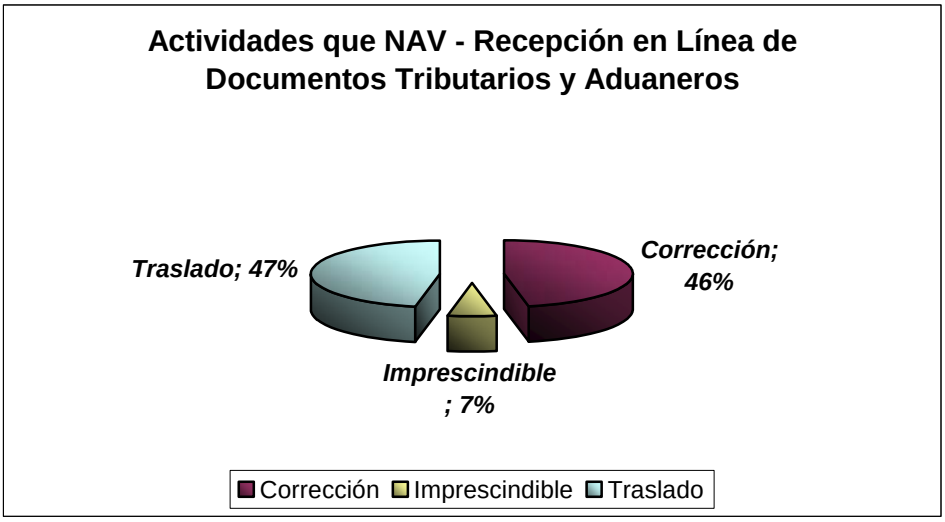


Figura 36. Actividades que No Agregan Valor – Recepción en Línea de Documentos Tributarios y Aduaneros

En el Proceso de Recepción en Línea de Documentos Tributarios y Aduaneros las actividades que no agregan valor son: Traslados, corrección e imprescindibles solo añaden costo. Los traslado tienen que ver con el envió de los documentos tributarios y aduaneros entre la Entidad Autorizada para Recaudar y la DIAN, y el traslado del listado soporte de la recepción de documentos desde la DIAN hacia la EAR (14%); la actividad imprescindible solo costo es la organización de los documentos recepcionados de acuerdo a la EAR, concepto y fecha de recaudo, actividad que se encuentra estipulada en la normatividad vigente.

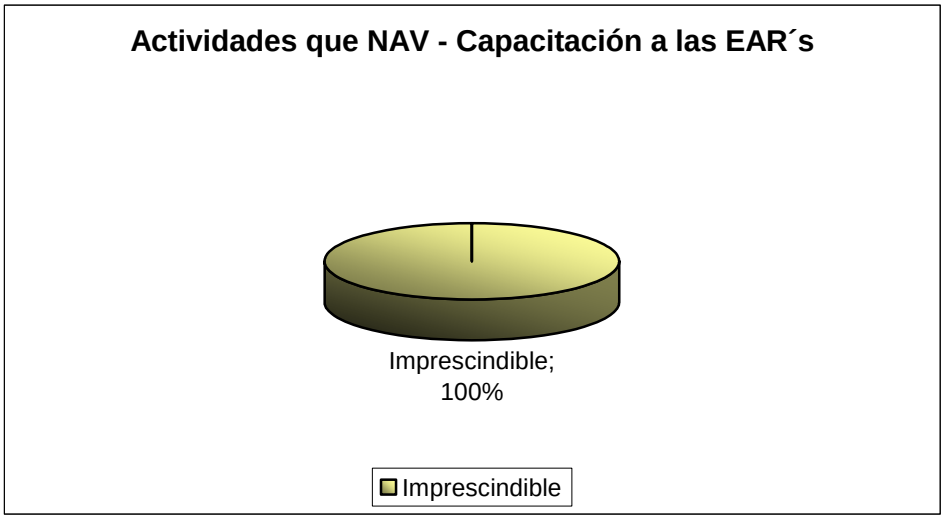


Figura 37. Actividades que No Agregan Valor – Capacitación a las EAR´s

La única actividad que genera valor en el proceso de capacitación a las Entidades Autorizadas para Recaudar es el control realizado en el momento de firmar la planilla de control de asistencia, la cual se considera como imprescindible que genera solo costo porque la normatividad lo exige, dejando el 93.8% de participación a las actividades que le agregan valor al proceso.

Estudiando todas y cada una de las actividades realizadas en el proceso de Visita a las Entidades Autorizadas para Recaudar se concluye que todas agregan valor al proceso.

Dentro de este GIT ningún proceso se encuentra por debajo del 50% de desempeño. A pesar que el proceso de Recepción de Documentos Tributarios y Aduaneros se encuentra con un desempeño próximo al 50%, no se incluye dentro de los procesos de bajo rendimiento de la División por considerar que se esta realizando tal como lo contempla la normatividad vigente.

Analizando la totalidad de los procesos relevantes de la División de Recaudación se tiene que los que presentan bajo rendimiento desde el enfoque del análisis del valor con un desempeño por debajo del 50% son:

Inscripción y Formalización del RUT
Actualización del RUT
Cancelación de las Obligaciones del Cliente
Manejo de la Bolsa de Inconsistencias
Reproceso de Ajustes de Cuenta Corriente

En lo referente a los puntos de despilfarro y cuellos de botella detectados en los procesos analizados en la División de Recaudación se tiene:

- Recursos limitados
- Demasiadas firmas y verificaciones internas
- Herramientas y equipos de oficina obsoletos
- Recepción de copias de documentos

6.1.2. Análisis del Valor de los Procesos de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones: dado que los procesos de la División de Devoluciones y/o Compensaciones están estrechamente relacionados es necesario analizarlos en su totalidad. La metodología a seguir es igual a la usada en el análisis de los procesos relevantes de la División de Recaudación, explicada anteriormente. **ANEXO H**, Tablas Análisis de Valor de los Procesos de la División de Devoluciones y/o Compensaciones.

A continuación se relacionan los procesos a analizar, así como el objetivo principal de cada uno de ellos.

Numeración, Radicación y Conformación de Expedientes: el objetivo principal de este proceso es dar soporte a la recepción de la solicitud de devolución y/o compensación y los documentos exigidos por la entidad para tal efecto, organizándolos en el orden requerido para su fácil estudio y posteriores consultas.

Sustanciación: realizar la verificación a fondo de la información consignada en los documentos con el fin de confirmar que se hayan presentado de una forma correcta y que cumplan con las exigencias requeridas por la normatividad para su debido trámite.

Verificación y Cruce de Información: verificar la información consignada en los documentos presentados como soporte de la solicitud de devolución y/o compensación cruzándola con la información real encontrada en las instalaciones de la empresa solicitante.

Actos Administrativos: analizar los informes presentados por los auditores y por la División de Fiscalización con el fin de tomar la decisión correspondiente dando respuesta a la solicitud de devolución y/o compensación.

Pago de la Devolución y/ó Compensación: hacer efectiva la devolución y/o compensación a través de TIDIS, consignaciones bancarias y giro de cheques.

Solicitud de Giro al Fondo Rotatorio de Devoluciones: realizar la revisión del saldo del fondo rotatorio de devoluciones solicitando el valor faltante de acuerdo al cupo asignado para este.

Registro de Garantías: dar soporte a la recepción de garantías informándolo a la subdirección de Recaudación, DIAN Bogotá.

Conciliación Cuenta 1110 Fondo Rotatorio de Devoluciones Sobrantes de Impuestos: realizar el cruce de información real con la consignada en el libro bancos efectuando los ajustes necesarios.

Manejo Posterior de Expedientes: manipular y conservar los expedientes una vez realizada la devolución y/o compensación.

DIVISION DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES	
PROCESOS	**VA**
Numeración, Radicación, y Conformación de Expedientes (Presentados Con Garantía)	9,9%
Numeración, Radicación, y Conformación de Expedientes (Presentados Sin Garantía)	24,2%
Sustanciación	99,9%
Verificación y Cruce de Información (Expedientes Presentados Con Garantía)	79,9%
Verificación y Cruce de Información (Expedientes Presentados Sin Garantía)	6,6%
Actos Administrativos (Expedientes Presentados Con Garantía)	98,1%
Actos Administrativos (Expedientes Presentados SinGarantía)	99,0%
Pago de Devoluciones y/o Compensaciones	99,0%
Solicitud de Giro al Fondo Rotatorio de Devoluciones	85,7%
Registro de Garantías	25,0%
Conciliación Cuenta 1110 Fondo Rotatorio de Devoluciones Sobrantes de Impuestos	99,2%
Manejo Posterior de Expedientes	75,0%

Tabla 10. Tabla de Valor Agregado Procesos de División de Devoluciones y/ó Compensaciones

Para poder determinar que actividades generan el mayor desperdicio dentro de la División de Devoluciones y/o Compensaciones, analizaremos cada proceso teniendo en cuenta cuales de las actividades que no generan valor son las que tienen el mayor porcentaje dentro de cada uno de los ellos.

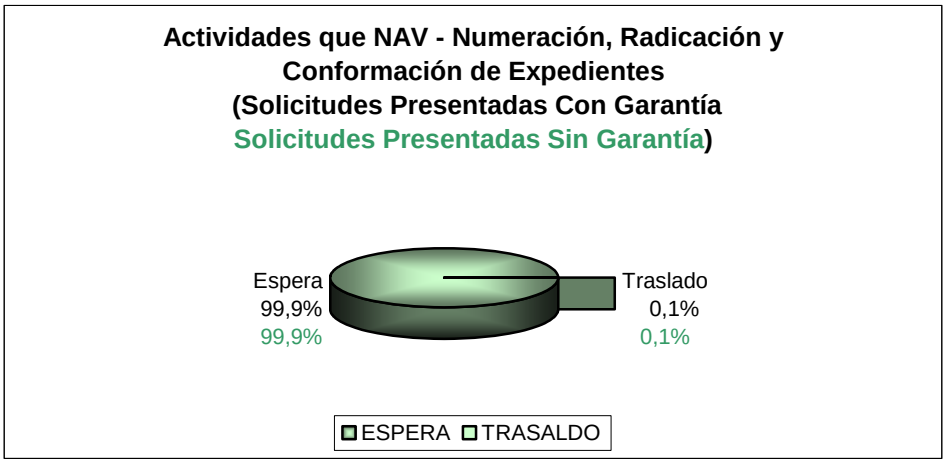


Figura 38. Actividades que No Agregan Valor – Numeración, Radicación y Conformación de Expedientes

En el proceso de Numeración, Radicación y Conformación de Expedientes, la actividad que mayor genera desperdicio es la espera, (99.9% de participación entre las actividades que no agregan valor), que ocurre desde el momento en que el cliente solicita la cita de recepción de la solicitud hasta el día de la realización de la misma; en promedio esta espera es de un mes (20 días calendario).

En general el proceso es muy corto, pero este motivo de espera hace que el proceso se vuelva ineficiente, comprobado por el pequeño porcentaje presentado por las actividades que agregan valor dentro del mismo, 9.9%, para las solicitudes presentadas con garantía, y 24.2% para las que son presentadas sin esta, quedando dichos porcentajes dentro de los mas bajos de la División.

Figura 39. Actividades que No Agregan Valor – Sustanciación

En el Proceso de Sustanciación la única actividad que genera desperdicio es el traslado de los Expedientes a la oficina del Jefe de la División, en donde se procede a radicarlos y revisarlos para posteriormente ser remitidos a los respectivos auditores, esta actividad solo representa el 0.1 % de la totalidad de las actividades, siendo este el proceso con mayor porcentaje de actividades que agregan valor (99.9%).

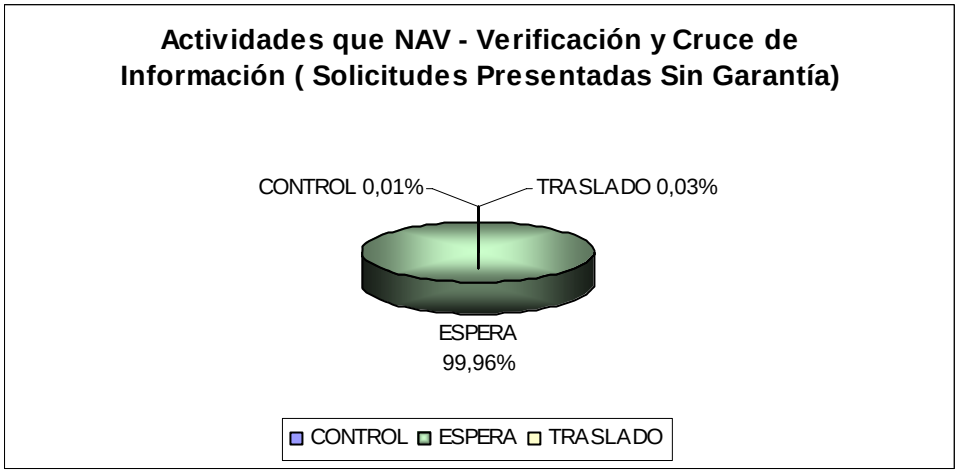


Figura 40. Actividades que No Agregan Valor – Verificación y Cruce de Información (Solicitudes Presentadas Sin Garantía)

En el Proceso de Verificación y Cruce de Información de Expedientes Presentados sin Garantía, la actividad que genera mayor desperdicio es la espera que transcurre entre el momento del envío de oficios de verificación de información dirigido a los Proveedores / Retenedores y el momento en que estos dan respuesta a dichos oficios, tomándose exactamente los 15 días que por ley tienen derecho, obstaculizando la fluidez del proceso y provocando que las actividades que realmente generan valor correspondan solo al 6.6%.

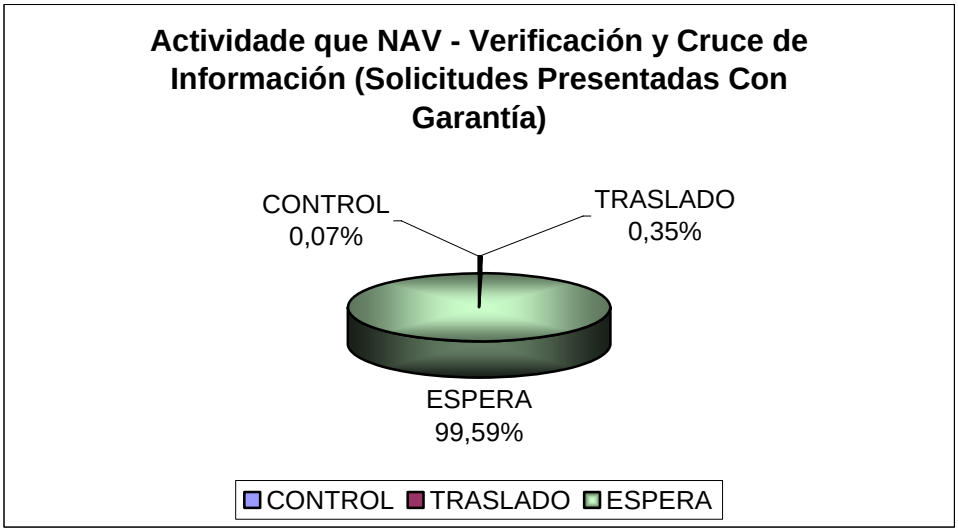


Figura 41. Actividades que No Agregan Valor – Verificación y Cruce de Información (Solicitudes Presentadas Con Garantía)

Debido a la agilidad en la respuesta que exige la ley para las solicitudes que sean presentadas con garantía, las actividades que generan valor al proceso de Verificación y Cruce de Información corresponden al 79.9%, lográndose disminuir las que no agregan valor al 20.1%, del cual el 99.59% corresponde al tiempo que se toma la aseguradora para enviar la respuesta a la confirmación de la póliza presentada en la solicitud.

Figura 42. Actividades que No Agregan Valor – Actos Administrativos

En el Proceso de Actos Administrativos la única actividad que genera desperdicio es el traslado que debe sufrir cada uno de los expedientes entre los diferentes actores del proceso perteneciéndole un porcentaje muy bajo, dejando un 98.1% a las actividades que generan valor al proceso para las solicitudes presentadas con garantía y un 99% para las solicitudes que no la presentan. Aunque este proceso no requiere mucho tiempo para su realización, este se ve afectado por el tiempo de espera de las respuestas de las diferentes auditorias realizadas por la División de Fiscalización y los diferentes cruces de información realizados por los auditores de la División de Devoluciones y/o Compensaciones, las cuales son actividades imprescindibles que generan valor y costo.

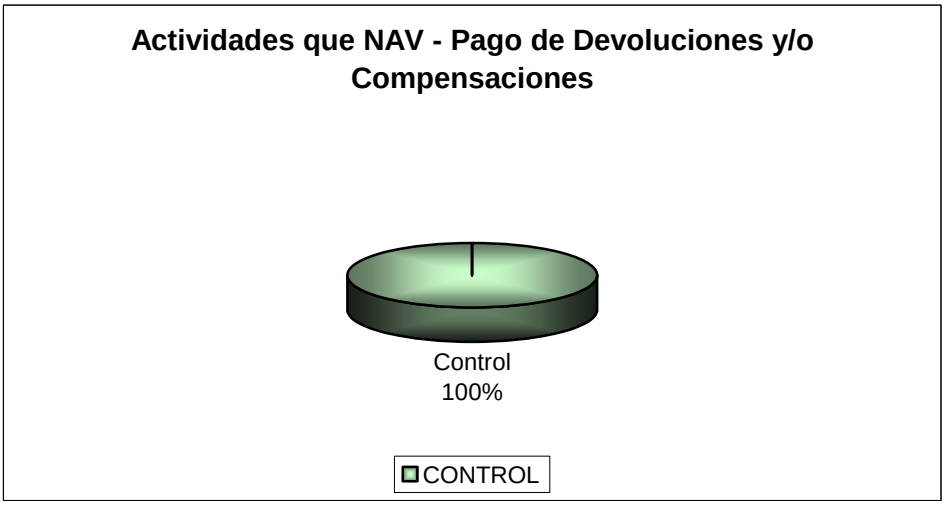


Figura 43. Actividades que No Agregan Valor – Pago de Devoluciones y/o Compensaciones

En general el proceso de Pago de Devoluciones y/o Compensaciones no tiene un gran porcentaje de actividades que no agregan valor, estas solo corresponden al 0. 1% y están representadas únicamente por el control que debe ser llevado en el momento de la entrega del cheque al cliente, en donde se le solicita la cedula de ciudadanía y la consignación de su huella y firma para llevar un soporte de los cheques entregados, además de un control estricto de las personas que pueden reclamar el cheque correspondiente.

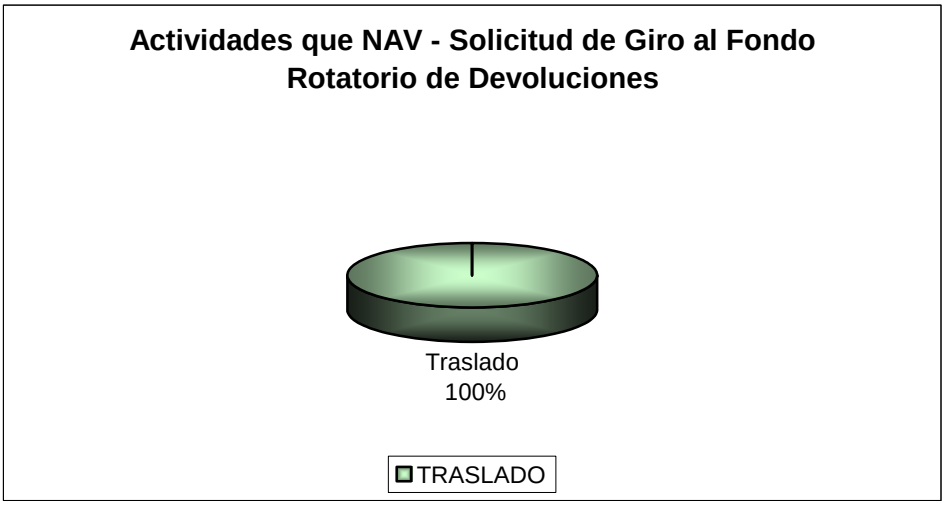


Figura 44. Actividades que No Agregan Valor – Solicitud al Fondo Rotatorio de Devoluciones

En el proceso de Solicitud de Giro al Fondo Rotatorio de Devoluciones se presenta un muy pequeño porcentaje (14.7%) de una sola actividad que no genera valor y es el envío de la solicitud por medio de correo electrónico a la División de Contabilidad de la DIAN Bogotá, dejando un 85.7% a las actividades que realmente le generan valor al proceso.

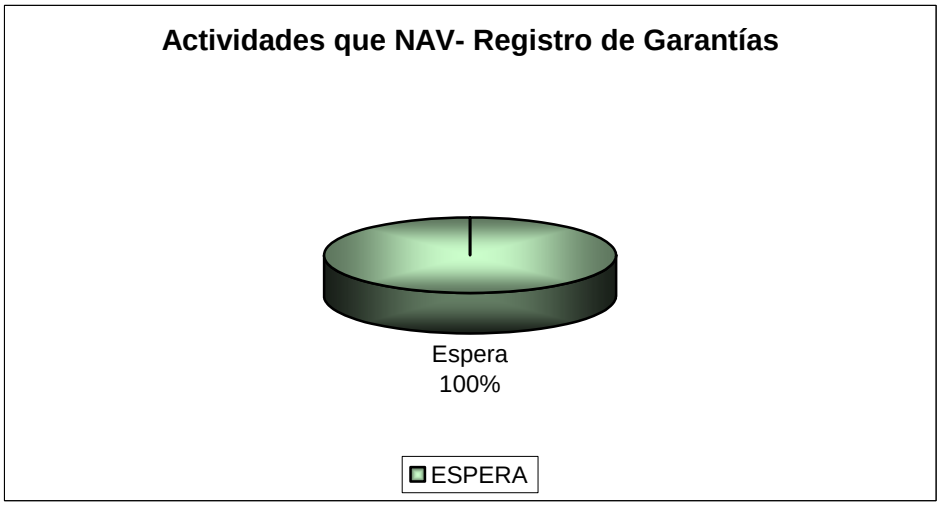


Figura 45. Actividades que No Agregan Valor – Registro de Garantías

En el Proceso de Registro de Garantías, el tiempo tomado por las aseguradoras en enviar la respuesta a la solicitud de confirmación de las pólizas, representa el 100% de las actividades que no agregan valor, ya que estas se tardan considerablemente en enviar la respuesta a dicha confirmación, repercutiendo esto en el bajo porcentaje correspondiente a las actividades que generan valor dentro del proceso, siendo este tan solo el 25%, cayendo dentro de los mas bajos de la división.

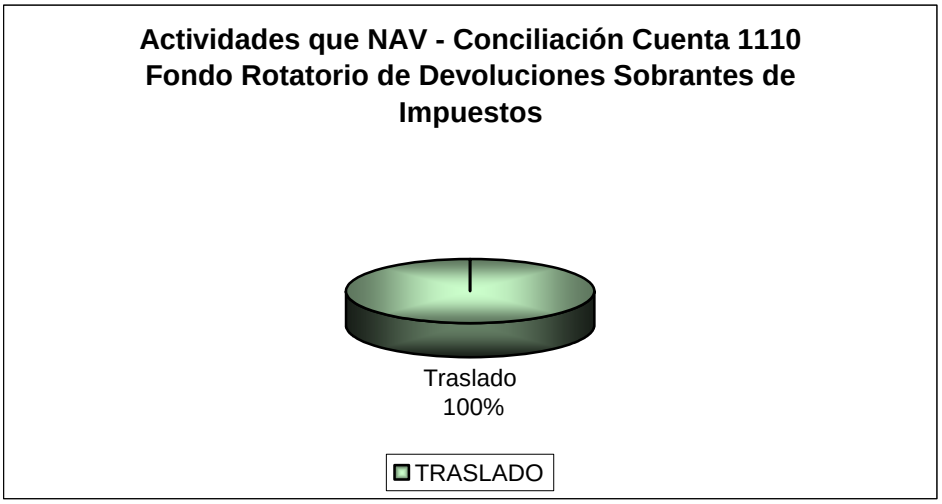


Figura 46. Actividades que No Agregan Valor – Conciliación Cuenta 1110 Fondo Rotatorio de Devoluciones Sobrantes de Impuestos

Cada una de las actividades realizadas en el Proceso de Conciliación Cuenta 1110 Fondo Rotatorio de Devoluciones Sobrantes de Impuestos agregan valor al mismo (99.2%), solo el envío del original y la copia de la conciliación realizada para determinado periodo al GIT Contable de la División de Recaudación representa una actividad que no agrega valor, teniendo una participación muy pequeña dentro del proceso y utilizando un mínimo de tiempo para su realización.

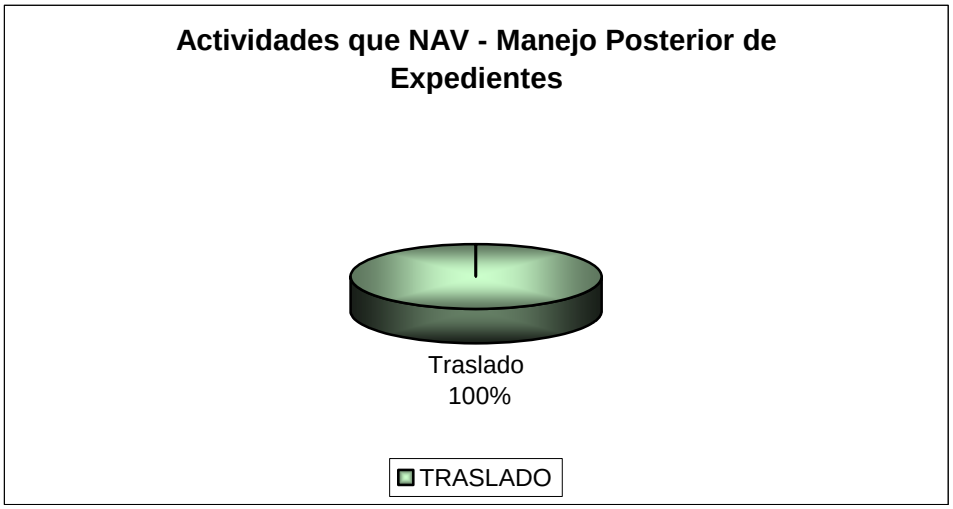


Figura 47. Actividades que No Agregan Valor – Manejo Posterior de Expedientes

En el proceso de Manejo Posterior de Expedientes, la labor que representa el 100% de las actividades que no generan valor es el traslado que debe hacerse de los expedientes hacia la División de Documentación para que sean debidamente archivados luego de finalizada la función principal de la división como es la devolución y/o compensación.

Como se pudo observar, las actividades más representativas de las que se consideran no generan valor dentro de la división, son las diferentes esperas y los traslados, aunque estos últimos no son representativos en los procesos que tienen los menores porcentajes de actividades que generan valor.

Los cuatro procesos con los porcentajes mas bajos son, la Verificación y Cruce de Información (Expedientes Presentados Sin Garantía), la Numeración, Radicación, y Conformación de Expedientes (Presentados Con Garantía), la Numeración, Radicación, y Conformación de Expedientes (Presentados Sin Garantía) y el Registro de Garantías, en donde las esperas mas significativas pertenecen a las respuestas esperadas de los proveedores externos, quienes han venido presentando un desinterés cada vez mayor por la colaboración con la entidad, es el caso de las aseguradoras, a las que se debe llamar

constantemente en busca de una respuesta pronta a la solicitud de confirmación de la póliza presentada por determinado cliente debido a la celeridad que debe llevar el proceso, problema que causa molestias entre los funcionarios de las diferentes entidades además de retrasos en el proceso e incursión en costos innecesarios; por otro lado está el caso de los Proveedores/ Retenedores, quienes se toman el tiempo justo para enviar la confirmación de la información presentada por el cliente, ocasionando que el proceso se estanque hasta recibirla, ya que es indispensable la información que en ella se encuentra para poder seguir el trámite correspondiente a la solicitud del cliente.

Para finalizar, y haciendo un mayor énfasis, se encuentra la espera ocasionada por la demora que ocurre desde el momento en que el cliente solicita la cita de recepción de la solicitud hasta el día de la realización de la misma, en la cual se puede trabajar directamente, ya que es una actividad prescindible que no agrega valor y además depende directa y únicamente de la división.

6.2. MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES POR PROCESOS

La DIAN viene demostrando interés por prevenir las irregularidades presentadas en el desarrollo de los procesos y que son provocadas ya sea el desconocimiento de la labor realizada ó por acciones de corrupción u omisos que afectan la buena marcha de la gestión encomendada. Además la entidad muestra un gran interés por fortalecer la transparencia y los valores propios de la misión institucional y así apoyar el Programa Presidencial de Lucha Frontal Contra la Corrupción. Por tal razón, se evidencia la necesidad de establecer una matriz de riesgos para la Entidad, siendo responsabilidad de cada División la identificación y establecimiento de los riesgos presentes en el desarrollo diario de sus actividades y los controles necesarios para la prevención de los mismos. Se mantuvo la premisa de determinar un grupo con el menor número posible de controles, los cuales fueran realmente efectivos y a la medida de las necesidades de cada División.

Los procesos documentados en cada una de las Divisiones objeto de estudio se conectan con la Matriz de Riesgos por medio del conector de riesgo explicado anteriormente, esta conexión sirve como alerta para los servidores públicos que realizan las actividades teniendo en cuenta que al consultar la matriz se identifica el control establecido para la prevención del riesgo.

6.2.1. Establecimiento de la Matriz de Riesgos y Controles de la División de Recaudación: el objeto principal de la División el cual es el Recaudo de Impuestos evidencia el alto nivel de compromiso y transparencia que debe mantener en el desarrollo de sus labores. Dada la condición anterior la división manifestó su interés en la identificación de los riesgos y la definición de controles para cada uno de ellos.

En la matriz se especifica la actividad del proceso en la cual existe el riesgo, el nivel del riesgo (alto, medio ó bajo), el control establecido y el responsable de dicho control. Esta labor fue realizada inicialmente durante el levantamiento de los procesos con los responsables de los mismos. Una vez terminada la fase de levantamiento se inicio la tarea conjunta con los Jefes de Grupo para definir y establecer los riesgos y controles. La Matriz del área surge de la información obtenida durante el levantamiento de los procesos, el conocimiento de los Jefes de Grupo y el apoyo de la matriz de riesgos y controles establecida por la Oficina de Investigaciones Disciplinarias del Nivel Central. Por último se realizo la revisión y aprobación de la Matriz de cada Grupo Interno de Trabajo por parte del Jefe de la División. **ANEXO I.**

Los riesgos detectados se agrupan de la siguiente forma:

GIT de Registro: alto (34 riesgos), medio (5 riesgos), bajo (4 riesgos)
Los procesos con mayor presencia de riesgos son: Inscripción y formalización del RUT, Actualización del RUT, Cancelación de las Obligaciones del Cliente y Cese de Actividades y/ó Cambio de Régimen. Por el contrario los procesos que se caracterizan por presentar

un bajo número de riesgos son: Expedición de Certificado de Declarantes para el Distrito Militar y demás Entidades Interesadas y Clasificación de Archivos de Documentos.

Es evidente que no existe un control generalizado ni claramente definido para los riesgos mencionados anteriormente, los controles establecidos contemplan muchas verificaciones por parte del responsable del proceso, lo que no asegura que el control se realice.

GIT de Cuenta Corriente: alto (4 riesgos), medio (3 riesgos), bajo (3 riesgos)
Los procesos con mayor presencia de riesgo son: Ajustes de Cuenta Corriente y el Manejo de la Bolsa de Inconsistencias. El control más efectivo encontrado en el grupo, hace referencia a la confrontación de los soportes físicos de los ajustes contra el sistema.

GIT Contable: alto (23 riesgos), medio (27 riesgos), bajo (0 riesgos)
Si bien todos los procesos contables implican riesgos, los procesos con mayor presencia de estos son los relacionados con la contabilización del recaudo proveniente de las E.A.R. Dada la naturaleza de los procesos realizados en el grupo, se cuenta con muchos controles, la mayoría de estos establecidos por la normatividad vigente. En cuanto a los controles establecidos para los riesgos de los procesos de recaudo proveniente de las E.A.R, el más importante y efectivo es el Anexo 3.

GIT de Recepción y Validación: alto (10 riesgos), medio (6 riesgos), bajo (10 riesgos)
El proceso con mayor número de riesgos es el de Recepción de Documentos Tributarios y Aduaneros, donde el control mas frecuente y eficiente es la confrontación de la planilla de envió de la E.A.R contra los listados de recepción. Por otro lado, es evidente la falta de control de los riesgos altos presentados en el proceso de Visitas a las E.A.R.

Jefatura de la División: alto (8 riesgos), medio (1 riesgo)

La mayor parte de los procesos realizados en la Jefatura de la División son de alto riesgo ya que las actividades tienen que ver con el control del Talento Humano, control de los recursos físicos de la División y la correspondencia de los clientes externos e interno. Los controles establecidos para el control del Talento Humano y el control de los recursos físicos son eficaces; por el contrario, es evidente que el manejo de la correspondencia no cuenta con un control de respuesta definido que elimine el riesgo de no contestar las diferentes solicitudes realizadas por correo.

Una vez terminado el establecimiento de la Matriz de Riesgos y Controles de todos los GIT, la Administración Local evidencio la necesidad de realizar seguimiento a los riesgos y controles con el fin de encontrar hallazgos, establecer líneas de mejoramiento para garantizar la eliminación de los mismos y asegurar que los procesos se ejecuten correctamente. Es así como surge la Matriz de Hallazgos de la División de Recaudación.

6.2.2. Matriz de Hallazgos División de Recaudación: en consecuencia con el compromiso adquirido por la División de Recaudación de garantizar el cumplimiento de todas sus funciones de una manera eficiente y apuntando al mejoramiento continuo de sus procesos se establece la matriz de hallazgos de la División.

La Matriz de Hallazgos surge como control y seguimiento de los riesgos inherentes en el desarrollo de los procesos que se llevan a cabo en la División y que se encuentran consignados en la Matriz de Riesgo. La matriz de hallazgos permite la documentación de las situaciones encontradas y el establecimiento de las acciones correctivas ó acciones de mejoramiento tomadas para la eliminación de los hallazgos.

Descripción de la Matriz de Hallazgos: la matriz de hallazgos cuenta con 6 columnas de información que se explican brevemente a continuación:

a. Número ó Ítem: Numera cada uno de los hallazgos encontrados durante la revisión.
b. Fecha de Revisión: Fecha en la que se revisó o se encontró el hallazgo.
c. Descripción del Hallazgo: En esta columna se realiza la descripción de la situación encontrada ó hallazgo.
d. Línea de Mejoramiento: Describe las medidas correctivas o acciones de mejoramiento que se deben tomar para garantizar la eliminación del hallazgo.
e. Responsable: La persona que ejecuta el proceso en el cual se realizo el hallazgo.
f. Observaciones: Hace referencia a las observaciones hechas por el Jefe de Grupo ó Jefe de la División de Recaudación durante la documentación del hallazgo.

Metodología Establecida: partiendo de la matriz de riesgos ya establecida en la División de Recaudación cada Jefe de Grupo debe realizar mensualmente la revisión de los riesgos existentes en los procesos desarrollados en su Grupo Interno de Trabajo, realizar las observaciones pertinentes y detectar las no conformidades. Las observaciones y no conformidades derivadas de la revisión se deben documentar en la Matriz de Hallazgos, las acciones correctivas y/ó de mejoramiento se deben establecer e implementar en conformidad con la normatividad vigente para cada proceso. De la misma forma el Jefe de la División debe revisar periódicamente la matriz de hallazgos presentada por cada Jefe de Grupo Interno de Trabajo y cerciorarse de la conformidad de las acciones correctivas y/ó de mejoramiento establecidas e implementadas. Los resultados obtenidos con la implementación de las acciones correctivas y/ó de mejoramiento deben ser sustentados posteriormente con la eliminación del hallazgo, de lo contrario se deben buscar otras opciones que conlleven al mejoramiento.

La Matriz de Hallazgos debe ser extensiva a los funcionarios involucrados en los procesos y a la Administradora Local de la DIAN Bucaramanga, debe permanecer actualizada y hará las veces de soporte del seguimiento y control de las actividades desarrolladas en los procesos de la División ante los organismos de control interno (Oficina de Investigaciones Disciplinarias del Nivel Central y Grupo de Investigaciones Disciplinarias de la DIAN Bucaramanga) y externos (Contraloría General de la Nación).

La matriz de hallazgos es responsabilidad directa del Jefe la División y de cada Jefe de Grupo Interno de Trabajo. En ellos recae la tarea de controlar y dar seguimiento a los riesgos de cada proceso que se realice en su grupo así como de documentar periódicamente los hallazgos y tomar las medidas correctivas y/ó de mejoramiento necesarias. **ANEXO J.**

6.2.3. Establecimiento de la Matriz de Riesgos y Controles de la División de Devoluciones y/ó Compensaciones: en la división de Devoluciones y/ó Compensaciones cobra gran importancia el establecimiento de la matriz de riesgos y controles dado el proceso principal del área que es la Devolución de los Saldos a Favor de los Clientes de la DIAN. El área es responsable del estudio de cada una de las solicitudes de Devolución excepto las solicitudes pertenecientes a Renta, hecho que conlleva un alto número de actividades y decisiones riesgosas, las cuales fueron cuidadosamente identificadas, estudiadas y documentadas en la Matriz de Riesgos y Controles, durante reuniones programadas con los responsables del proceso y el Jefe de la División. **ANEXO K**.

Los Riesgos detectados en la División se agrupan de la siguiente forma: Alto (28 riesgo), medio (11 Riesgos), Bajo (24 Riesgos).

Todos los procesos relacionados con la Devolución y/o Compensación de saldos a favor implican riesgos; los procesos que involucran mayor número de estos son: Numeración, Radicación y Conformación de Expedientes, Actos Administrativos y Pago de devoluciones y/o Compensaciones, por otro lado, los procesos que presentan menos riesgos son: Solicitud de Giro al Fondo Rotatorio de Devoluciones, Conciliación Cuenta 1110 Fondo Rotatorio de Devoluciones Sobrantes de Impuestos, Registro de Garantías y Manejo Posterior de Expedientes.

Debido a la importancia de los procesos realizados en la división, se cuenta con muchos controles, la mayoría establecidos por la normatividad vigente, pero estos incluyen muchas verificaciones por parte del responsable del proceso, o lo que llamamos autocontrol, lo que no asegura que el control se realice o que se realice adecuadamente.
Cabe anotar que los controles realizados al proceso de Numeración, Radicación y Conformación de expedientes efectuados en el proceso de Sustanciación no son lo suficientemente objetivos debido a que estos dos procesos son realizados por el mismo funcionario.

En general existe un control que no pretende eliminar los riesgos sino detectar los posibles errores cometidos durante todo el proceso de Devolución y o Compensación y poder subsanarlos, apoyados en la capacidad de realizar un estudio mas a fondo ejecutado posteriormente a la devolución con un plazo de 2 años para ser adelantado, según lo rige la norma.

Se concluye que la naturaleza misma de los procesos realizados en las Divisiones objeto de estudio, hace necesario contar con un número considerable de controles que minimicen los riesgos y garanticen la calidad y confiabilidad de la información que se maneja. En la mayoría de los casos los controles establecidos son efectivos; sin embargo, es necesario generar nuevos controles para algunos riesgos nivel alto dado que los que están actualmente no arrojan resultados positivos en cuanto a la prevención de dichos riesgos.

7. FASE DE ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE LA DIVISIÓN RECAUDACIÓN Y DE LA DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/Ó COMPENSACIONES DIAN BUCARAMANGA

Una vez elegidos los procesos críticos de cada División por su bajo desempeño, mayor impacto en los clientes y con gran cantidad de desperdicios, se inicia la fase de análisis donde a través de la lluvia de ideas y la generación de diagramas causa – efecto, se busca identificar las causas raíz de los bajos niveles de productividad y servicio en cada área objeto de estudio.

7.1. SELECCIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS

La selección de los procesos críticos en cada División se realizó teniendo en cuenta los resultados obtenidos en todas las fases desarrolladas anteriormente; sumado a esto, se analizó las acciones estratégicas tanto de la Entidad como de cada área, se retoman los hallazgos de la etapa de medición y se considera el criterio de los Servidores Públicos, Jefes GIT y el Jefe de la División. Teniendo en cuenta que la DIAN es una entidad en constante cambio, se analizó las posibles modificaciones, la estructura y composición de los procesos; así mismo se estudió las especificaciones de calidad de los productos y servicios y la importancia del proceso para la División.

Una vez seleccionados los procesos críticos del área se realiza la asignación a los mismos de un coordinador. El coordinador debe ser un servidor público de la División que ejerza poder e influencia sobre el proceso, que sea conocedor del desarrollo total del mismo y quien muestre aptitudes de liderazgo y compromiso para con el mejoramiento. Dentro de las responsabilidades de los coordinadores está el asegurar que los objetivos de las mejoras sean conocidos y que sean coherentes con el objetivo general del área.

7.2. ANÁLISIS CAUSA – EFECTO

El análisis causa – efecto se utiliza para detectar las posibles causas que afectan los procesos críticos. Toda la información sobre el problema deberá ser organizada para detectar las causas raíz, las cuales serán relacionadas con los siguientes factores:

- Personas (Funcionarios)
- Máquinas (herramientas y equipos)
- Materiales (Insumos)
- Método (Procedimiento Regular)
- Medio Ambiente (Condiciones ambientales)
- Mediciones (Precisión y exactitud de los datos)

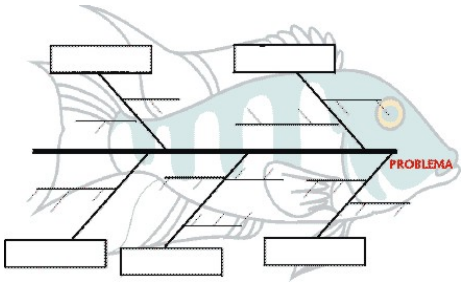


Figura 48. Diagrama Ishikawa ó Diagrama Espina de Pescado

7.2.1. Análisis Causa – Efecto División de Recaudación: el grupo de procesos críticos de la División de Recaudación incluye: la Inscripción y Actualización del RUT y el proceso de ajustes de Cuenta Corriente. A pesar de no haber mostrado un bajo rendimiento se une al grupo el proceso de visita a las E.A.R el debido a que este proceso presenta problemas de controles y ejecución. Además de esto, se incluye el análisis de un problema mostrado en todos los Servidores Públicos de la División en lo referente al desconocimiento de la normatividad vigente, hecho que entorpece potencialmente el desarrollo correcto de los procesos.

La sesión de lluvia de ideas en cada GIT se realizó con la participación del Jefe de la División, el Jefe GIT y los servidores públicos del grupo, quienes se encargaron de identificar y exponer las posibles explicaciones a los problemas planteados.

División en General

1. **¿Por que aunque los procesos en la División se realizan conforme a la normatividad, los funcionarios muestran desconocimiento a cerca de las normas vigentes que rigen los procesos que desarrollan?**

    - Demasiada normatividad generalizada y no divulgada

2. **¿Por qué se presentan tantos casos de solicitudes de clientes externos no atendidas?**

    - Falta de Control a solicitudes de correspondencia externa que requiere contestación

Grupo Interno de Trabajo de Registro

3. **¿Por qué se presenta una Espera tan prolongada en la Fila de Inscripción y Formalización del RUT?**

    - No se cuentan con suficiente numero de servidores para atender eficientemente a los clientes

4. **¿Por qué se dan tantos errores en la información incluida en del RUT?**
    - Falta de Control de calidad de la información incluida en el RUT

Grupo Interno de Trabajo de Cuenta Corriente

5. **¿Por qué no se realiza lo notificación al cliente de los ajustes realizados en el proceso de Servicio al Cliente?**

    - Falta de seguimiento y control al ajuste

Grupo Interno de Trabajo de Recepción y Validación

6. **¿Por qué no se realiza el proceso de Visitas a las E.A.R de forma estandarizada?**

    - Falta de criterios de Control y verificación estandarizados

Determinadas las explicaciones a cada interrogante planteado, se realiza el estudio a profundidad de cada una de ellas, esta labor requiere del conocimiento y experiencia de los Jefes de GIT y de los funcionarios que realizan las actividades, para determinar las causas más relevantes y que más ejercen influencia sobre el problema.

El desarrollo del análisis causa – efecto contiene el diagrama “espina de pescado” y conclusiones relacionadas con el problema planteado; todo esto con el fin de analizar muy bien las contrariedades presentadas y así lograr dar respuestas que impacten fuertemente el planteamiento y la ejecución de mejoras.

División en General

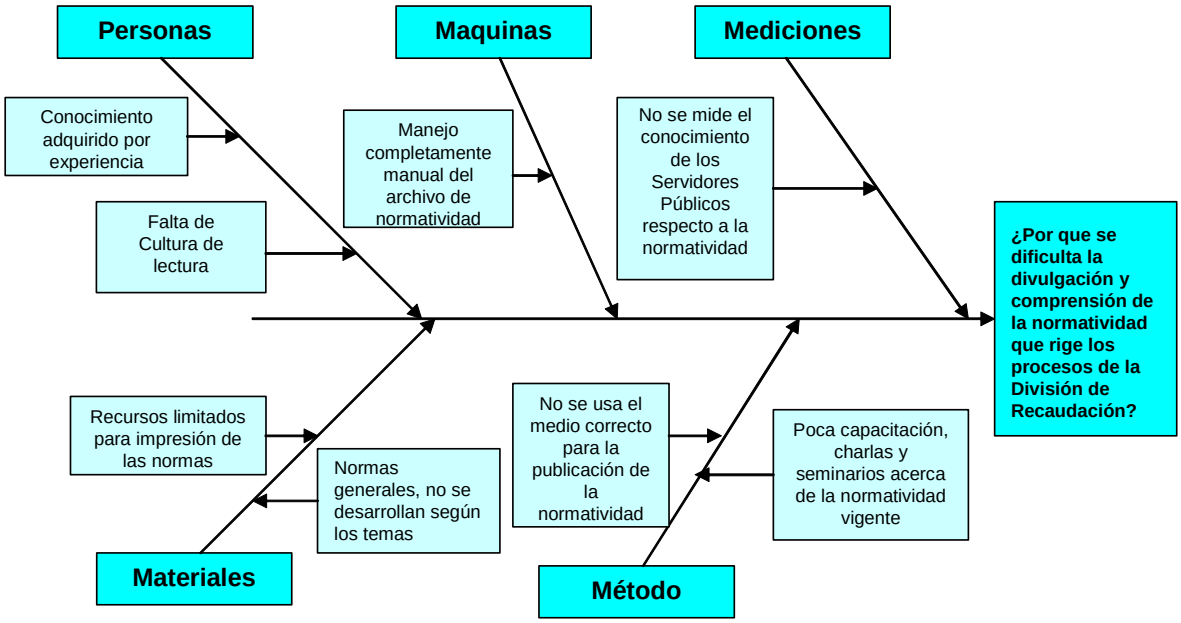


Figura 49. Interrogante 1 - Divulgación y comprensión de la Normatividad

Las dos razones que se consideran como causas raíz son:

- Manejo completamente físico del archivo, a cargo solo de los Jefes GIT y con poco material disponible para todos los funcionarios.

- Poca aplicabilidad de métodos que faciliten la comprensión y divulgación de las normas que en algunos casos son demasiado elaboradas y generalizadas.

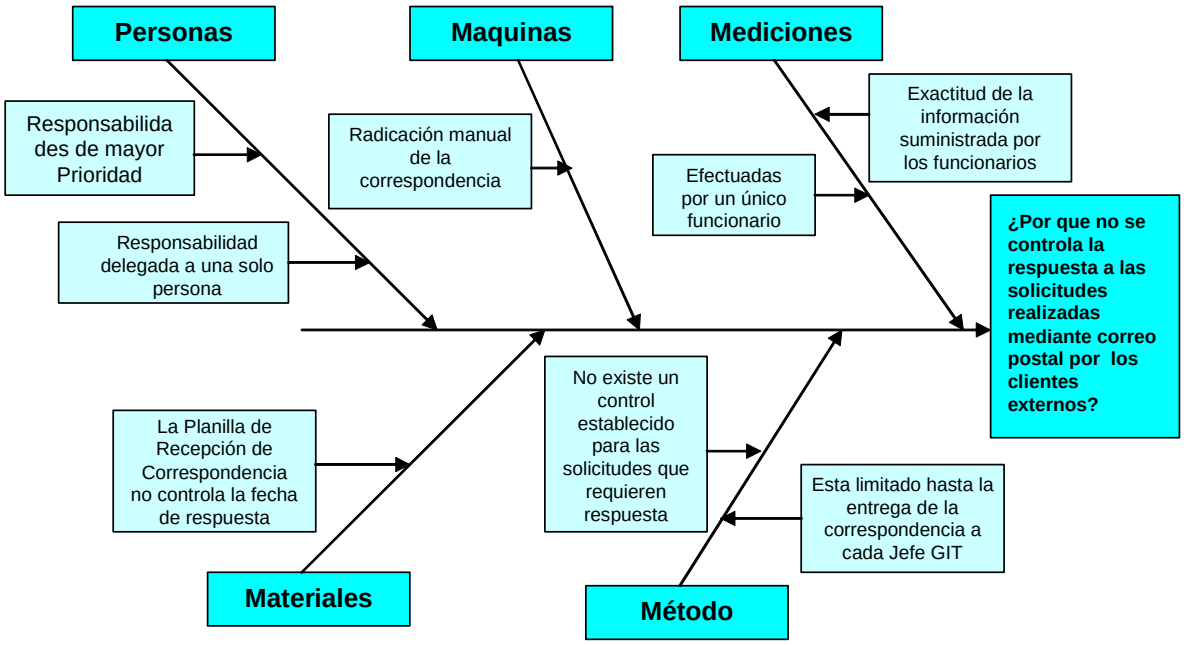


Figura 50. Interrogante 2 - Control de Respuestas a las solicitudes por correspondencia

La explicación que apunta de manera más acertada a la respuesta de este problema es la falta definir la función de control y seguimiento de la correspondencia que requiere respuesta y delegar esta tarea a un funcionario dentro de cada GIT. La justificación que respalda fuertemente el mejoramiento en este aspecto es el cumplimiento de la norma resolución 8502 del 21 de Septiembre del 2004.

Grupo Interno de Trabajo de Registro

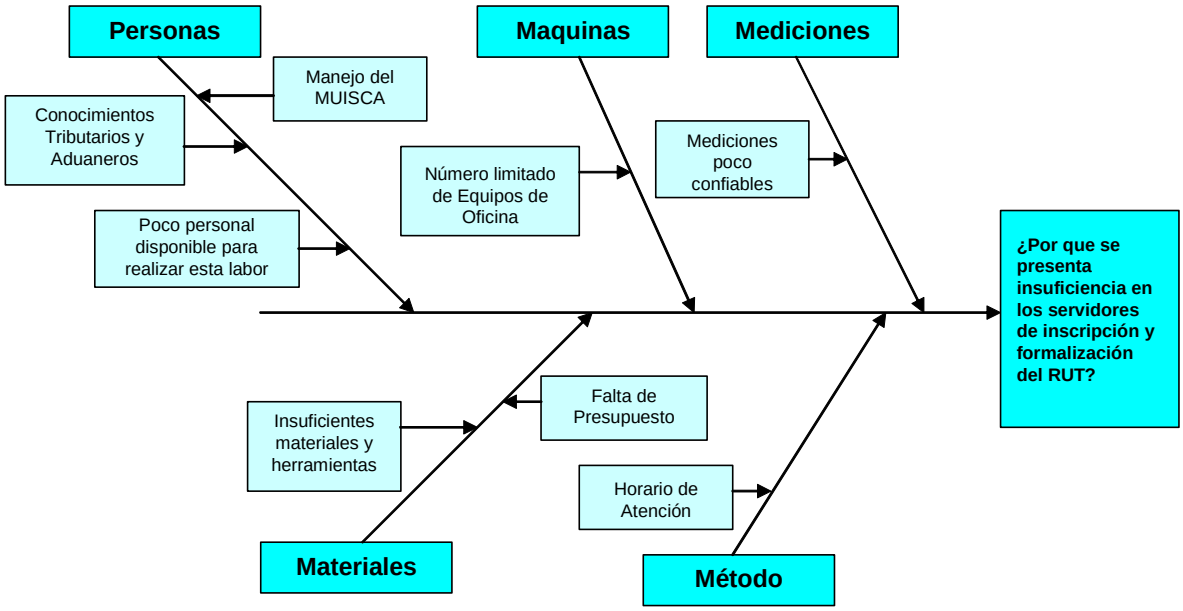


Figura 51. Interrogante 3 - Insuficientes servidores en el sistema de inscripción del RUT

Las dos razones que se consideran como causas raíz presentan enfoques diferentes para su tratamiento como propuestas de mejoramiento, las cuales son:

- Falta de mediciones confiables que oriente el tratamiento correcto al sistema establecido

- Deficiente presupuesto para invertir recursos necesarios (talento humano, materiales, equipos y herramientas) para atender los clientes.

La medición y análisis del sistema de inscripción del RUT actual debe arrogar una propuesta de mejoramiento clara sobre la forma en que debe diseñarse el sistema de tal forma que se logre disminuir el tiempo de servicio. El tema del presupuesto no es controlado por la división ó la Administración Local, razón por la cual no se encuentra dentro del alcance de este estudio el generar propuestas de mejoramiento viables para este problema.

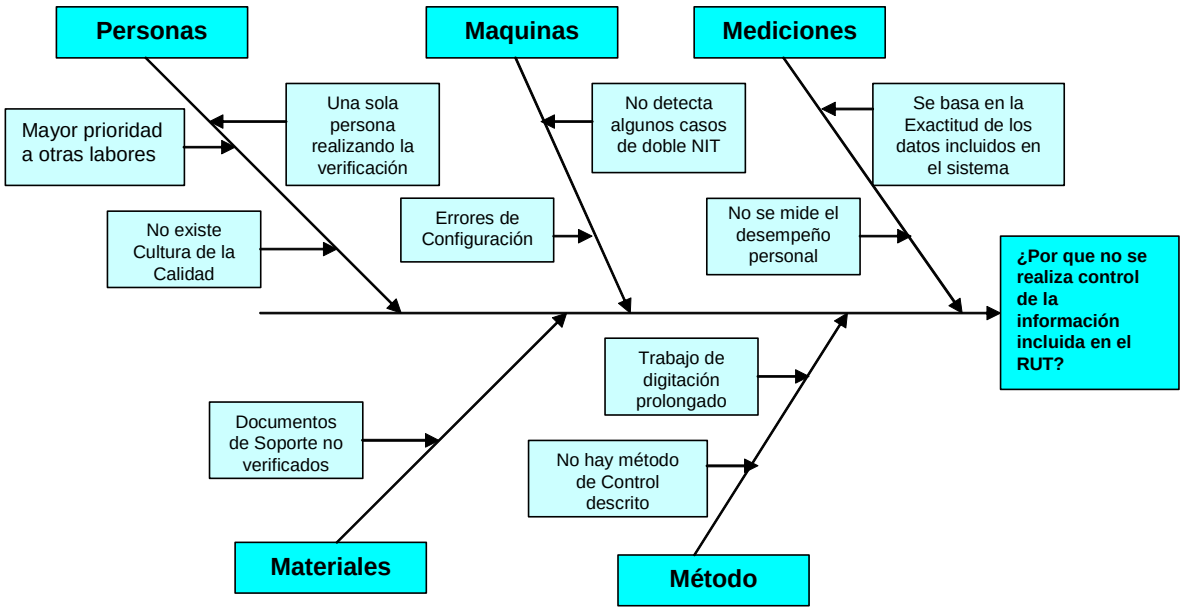


Figura 52. Interrogante 4 - Control sobre la información incluida del RUT

Es evidente que la razón principal por la cual no se realiza control de la información incluida en el RUT es porque no existe cultura de control de la calidad en los servidores públicos y mucho menos un método establecido para realiza dicho control. El planteamiento de las propuestas de mejoramientos para este problema debe estar enfocado en desarrollar un método para el control de la calidad de la información y los mecanismos necesarios para ejercer control desde la fuente.

Grupo Interno de Trabajo de Cuenta Corriente

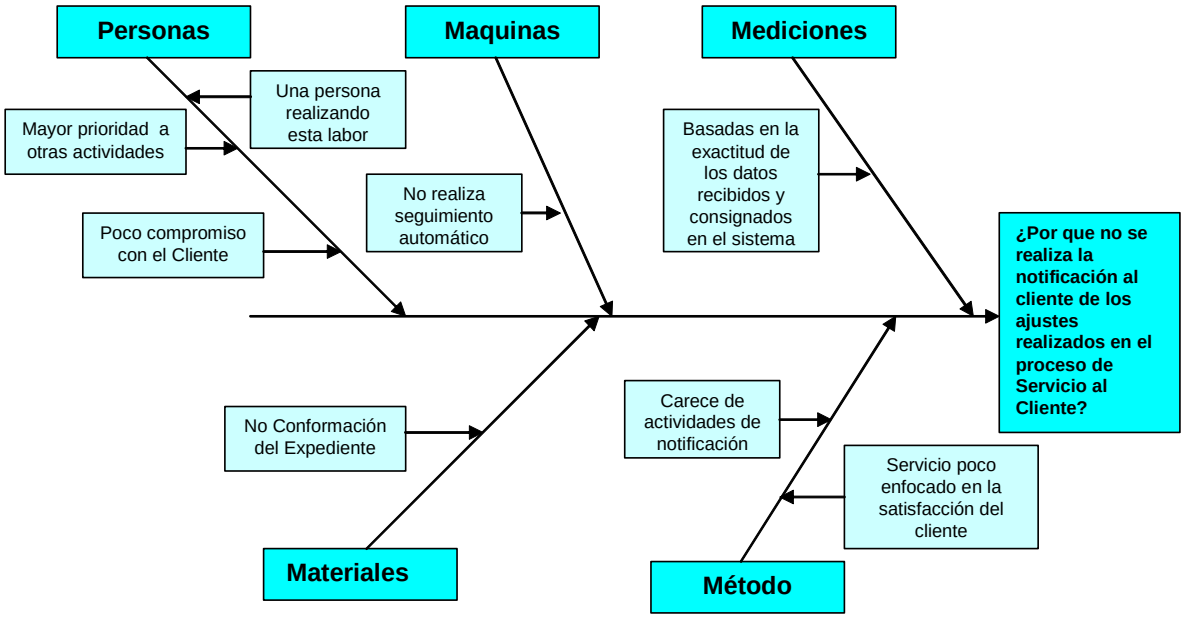


Figura 53. Interrogante 6 - Notificación al cliente de los ajustes – Servicio al Cliente

Las razones que dan respuesta al problema puesto en evidencia son: la falta de interés en el servicio reflejado en la poca responsabilidad por lograr la satisfacción del cliente, debido a que esta labor se encuentra actualmente asignada al Jefe del Grupo, quien cuenta con otras responsabilidad que dificultan el desarrollo de las actividades de notificación.

La participación de los servidores públicos del Grupo en este proceso incrementaría la calidad del servicio ofrecido y reduciría considerablemente el número de ajustes no notificados.

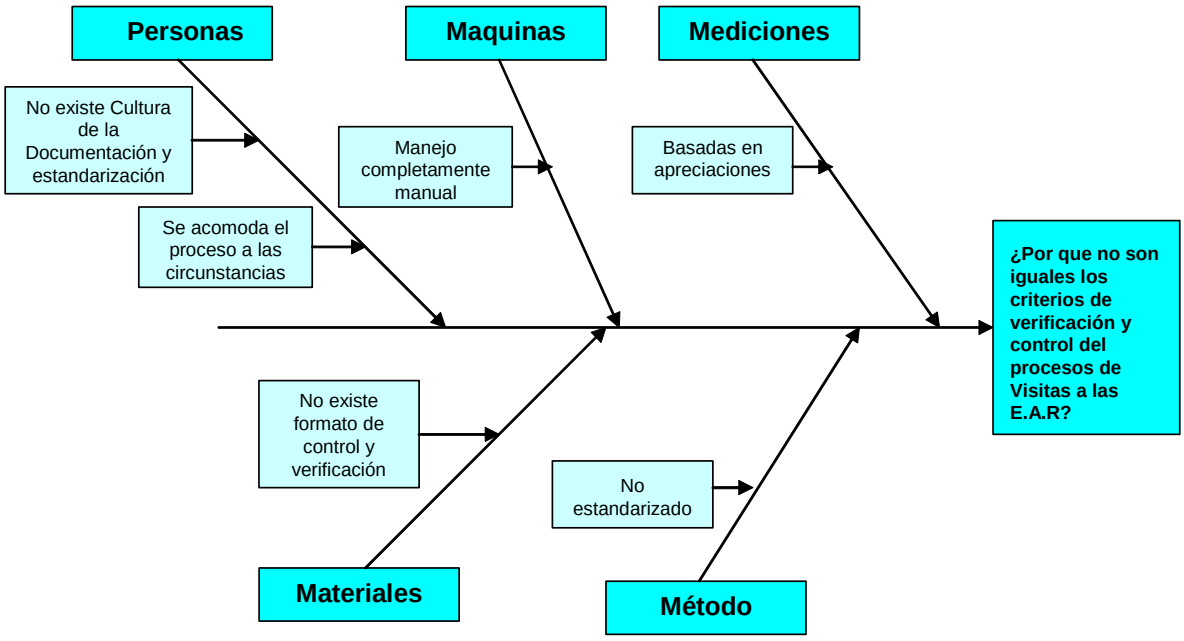


Figura 54. Interrogante 7 - Criterios de verificación y control – Visitas E.A.R

La causa raíz de este problema es que actualmente se realiza este proceso basado en las apreciaciones y conocimiento de la persona encargada de su ejecución, ausente de documentación y lejos de aplicar un modelo estándar de visita. Se apunta a la agilización de las actividades previas al envío y aprobación junto al manejo de eventos con niveles adecuados de mercancía.

7.2.2. Análisis Causa – Efecto, División de Devoluciones y/ó Compensaciones: de acuerdo con el análisis del valor y la presencia de riesgos y controles los procesos que tuvieron un bajo rendimiento son: la Numeración, Radicación y Conformación de Expedientes, la Verificación y Cruce de Información (Expedientes presentados sin Garantía), y el Registro de Garantías; surgiendo los siguientes interrogantes para dar respuesta a dicho resultado.

1. **¿Por qué es ineficiente el tiempo de servicio del proceso de Numeración, Radicación y Confirmación de Expedientes aun cuando el proceso se realiza correctamente?**

    - Demora prolongada que se presenta entre la fecha de solicitud de la cita y la fecha de adjudicación de la misma es bastante prolongado.

2. **¿Por qué se presenta tanta espera para la Verificación y Cruce de Información realizada a Expedientes Presentados Sin Garantía?**

    - El tiempo que se toman los Proveedores / Retenedores en enviar la respuesta a la solicitud de verificación de información.

3. **¿Por qué se presenta tanta espera para realizar el Registro de Garantías?**

    - El tiempo que se toman las Aseguradoras para enviar la confirmación de la Póliza.

Además de estos problemas encontramos que existe variabilidad en los criterios tenidos en cuenta durante la visita de verificación realizada a las instalaciones de las empresas solicitantes

Teniendo en cuenta los problemas identificados procedemos a realizar el análisis correspondiente obteniendo como resultado los siguientes diagramas causa – efecto para cada uno de ellos:

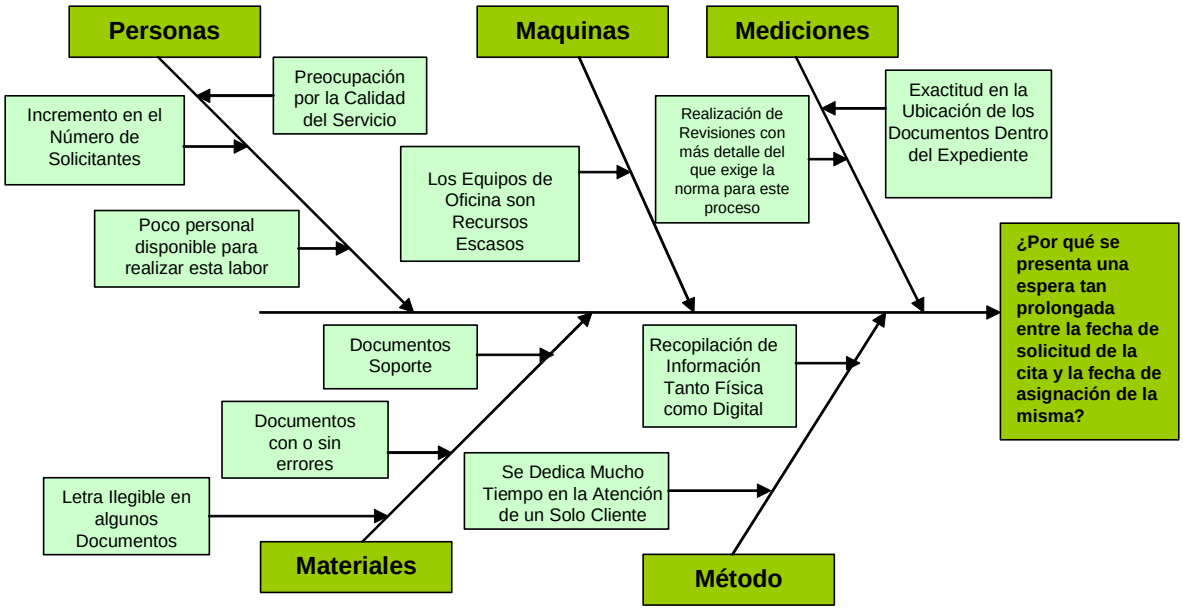


Figura 55. Interrogante 1 – Tiempo transcurrido entre la fecha de solicitud de la cita y la fecha de adjudicación de la misma.

Para este problema se consideran como causas raíz dos razones:

1. El personal y equipos de oficina son recursos escasos
2. Gran tiempo dedicado a cada cliente durante la cita

Este problema es tenido en cuenta durante las propuestas de mejoramiento, debido a que sus consecuencias afectan directamente al cliente buscando mejorar el servicio prestado y superar sus expectativas, para la entidad es un inconveniente incurrir en costos elevados en este momento, por lo tanto se trabajará solo sobre el manejo del tiempo dedicado a la cita de cada cliente debido a que no incurre en ningún costo.

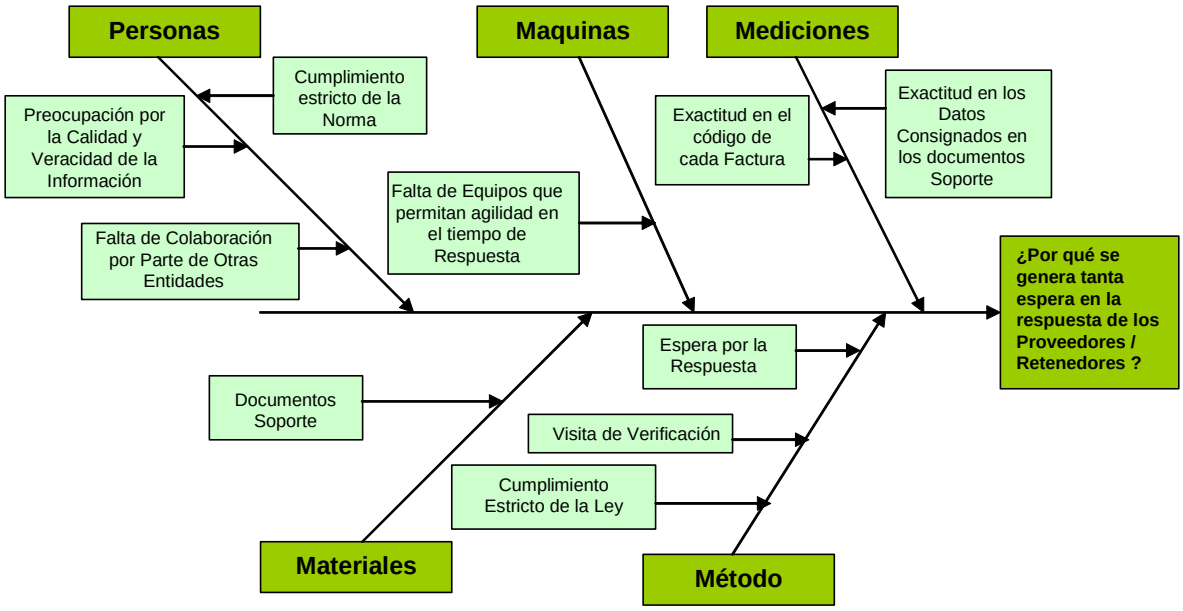


Figura 56. Interrogante 2 – Tiempo que se toman los Proveedores / Retenedores en enviar la respuesta a la solicitud de verificación de información.

La Razón principal que responde a este problema es el término otorgado por la ley para que los Proveedores / Retenedores den respuesta a la solicitud de verificación de información, el cual supera el tiempo requerido para realizar el proceso de verificación y cruce de información, además existe el inconveniente que representa la falta de equipos de transferencia rápida de documentos físicos. Se apuntará entonces a la agilización de dichas actividades.

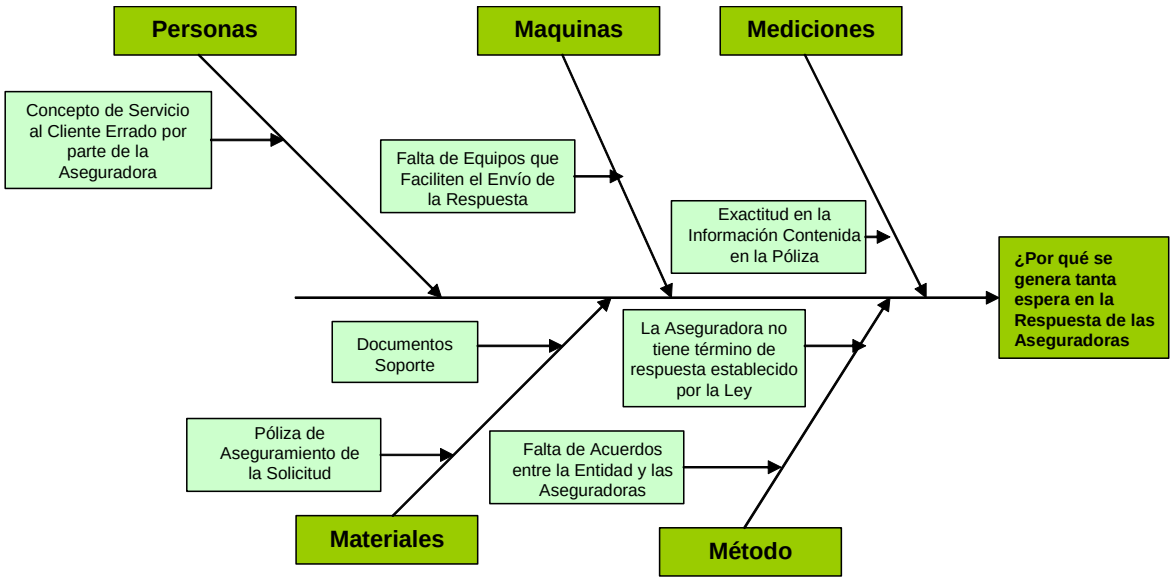


Figura 57. Interrogante 3 - Tiempo que se toman las Aseguradoras para enviar la confirmación de la Póliza.

La razón principal es la falta de acuerdos entre la Entidad y las Aseguradoras, además de la falta de compromiso de las mismas para con la entidad, por otro lado y como soporte del problema anterior se encuentra la falta de equipos de transferencia rápida de documentos, por lo tanto para dar solución a este problema se apuntará igualmente a la agilización de estas actividades.

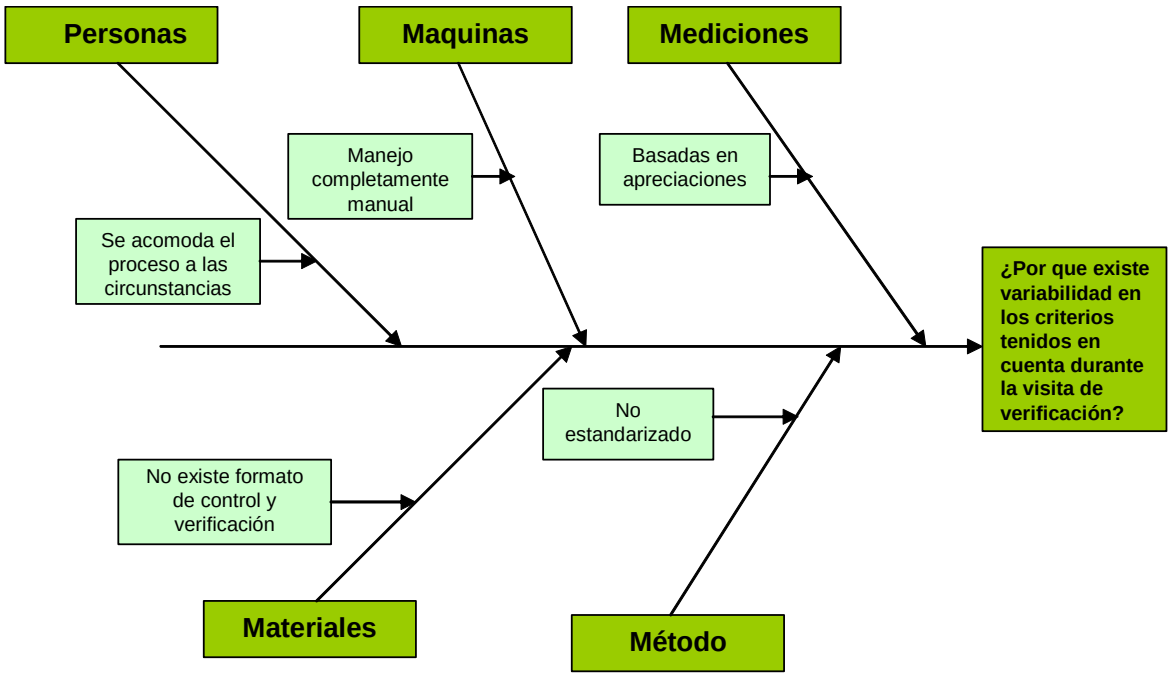


Figura 58. Variabilidad en los criterios tenidos en cuenta durante la visita de verificación.

La causa que se consideró como raíz es la no estandarización de la actividad, por lo cual se apuntará a la realización de métodos adecuados para llevar a cabo la visita de verificación de una forma estandarizada y mas ordenada, buscando tener los mismos criterios de verificación y además la inclusión de todos y cada uno de los ítems necesarios para tal efecto.

8. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/Ó COMPENSACIONES DIAN BUCARAMANGA

Las propuestas de mejoramiento de los procesos de la División de Recaudación surgen de los diferentes comités realizados con el Jefe de la División y cada uno de los Jefes de los Grupos Internos de Trabajo que se llevaron a cabo durante el mes de septiembre del 2005. Posteriormente se realizo el comité de aprobación de la Propuestas de Mejoramiento el día 5 de Septiembre del 2005, con la participación de la Administradora Local y la Jefe de cada División.

Una vez analizados los procesos de la División e identificados los orígenes de los problemas con la lluvia de ideas se pudo generar propuestas de mejoramiento. La entidad han establecido dos tipos de propuestas de mejoramiento: las propuestas de mejoramiento Tipo I, que son aquellas propuestas de rápida adopción e implementación que no involucran desarrollo tecnológico, inversión de dinero y de otros recursos escasos en la entidad y las propuestas de mejoramiento Tipo II, que son aquellas propuestas que requieren de mayor tiempo de estudio, desarrollo y pruebas preliminares para dar paso a su implementación.

Propuestas de mejoramiento tipo I: estas propuestas de mejoramiento se diseñan de forma inmediata a la generación de las propuestas debido a su rápida adaptabilidad al desarrollo diario de las actividades.

8.1. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACION

A continuación se presentan las propuestas de mejoramiento de cada uno de los Grupos Internos de Trabajo de la División de Recaudación.

8.1.1. Propuestas de Mejoramiento del Área en General

NOMBRE DE LA PROPUESTA	Archivo Electrónico de Normatividad Vigente en los Procesos
PROCESO	Desarrollo de los Procesos de la División de Recaudación.
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Desarrollo de los procesos según la normatividad vigente.
MEJORA PROPUESTA	Crear un archivo electrónico de Normatividad Vigente. En el archivo electrónico se presenta la lista de todos los procesos del área discriminados según el Grupo Interno de Trabajo y la normatividad vigente que aplica en cada uno de ellos, este archivo debe permitir ser actualizado cuando se requiera. El proceso de actualización debe ser asignado a cada Jefe GIT por considerar que son ellos los Servidores Públicos que poseen la visión global de los procesos realizados al interior de su grupo, lo cual facilita la asignación de las normas a los procesos que afecta directamente. **ANEXO L**
JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	Es necesario que los procesos realizados no solo en la División de Recaudación si no en la DIAN en general se realicen conforme a la normatividad vigente establecida. De esta forma se garantiza la correcta ejecución de las actividades dentro de la entidad. Parte fundamental para que los procesos realizados se encuentren dentro del marco legal y normativo es que los servidores públicos encargados de realizar las actividades diarias estén capacitados y comprendan correctamente dicha normatividad. Por tal razón compete a la DIAN asegurar el correcto establecimiento y divulgación de la normatividad de una

	forma clara y ordenada para así facilitar la comprensión y aplicabilidad de la misma.
OBJETIVO DE LA MEJORA	Establecer un medio de divulgación de la normatividad Vigente que sustenta y apoya cada uno de los 58 procesos existentes. Con este archivo electrónico se pretende establecer una herramienta de apoyo, consulta y auto capacitación de los Servidores Públicos pertenecientes a cada GIT acerca de la normatividad vigente.
COORDIANDOR DE LA MEJORA	Administrador del Sistema CHADOC 1.0 y los Jefes GIT.

Tabla 11. Archivo Electrónico de Normatividad Vigente en los Procesos

NOMBRE DE LA PROPUESTA	Reordenamiento temático Orden Administrativa 001 de Enero de 2005
PROCESO	Administración del RUT.
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Desarrollar las actividades en conformidad con la normatividad vigente.
MEJORA PROPUESTA	Realizar el reordenamiento temático de la Orden Administrativa 001 de Enero de 2005. **ANEXO L**
JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	Es necesario que los procesos realizados no solo en la División de Recaudación si no en la DIAN en general se realicen conforme a la normatividad vigente establecida. De esta forma se garantiza la correcta ejecución de las actividades dentro de la entidad. Parte fundamental para que los procesos realizados se encuentren dentro del marco legal y normativo es que los servidores públicos encargados de realizar las actividades diarias estén capacitados y comprendan correctamente dicha

	normatividad. Por tal razón compete a la DIAN asegurar el correcto establecimiento y divulgación de la normatividad de una forma clara y ordenada para así facilitar la comprensión y aplicabilidad de la misma. La orden administrativa No 001 de enero de 2005 no presenta una dinámica de lectura clara por lo que resulta difícil su comprensión.
OBJETIVO DE LA MEJORA	Facilitar la comprensión y consulta de la Orden Administrativa además de establecer una dinámica de lectura establecida por temas.
COORDIANDOR DE LA MEJORA	Jefe GIT Registro**.**

Tabla 12. Reordenamiento temático Orden Administrativa 001 de Enero de 2005

NOMBRE DE LA PROPUESTA	Jornada de Capacitación – Divulgación de la Normatividad
PROCESO	Administración de la Cuenta Corriente de los Clientes
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Desarrollo de los procesos que garantizan la administración de la Cuenta Corriente de los clientes
MEJORA PROPUESTA	Establecer una Jornada de Capacitación a los Servidores Públicos pertenecientes al Grupo Interno de Trabajo de Cuenta Corriente acerca de la normatividad vigente que sustenta y apoya los procesos realizados.
JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	Es necesario que los procesos realizados no solo en la División de Recaudación si no en la DIAN en general se realicen conforme a la normatividad vigente establecida. De esta forma se garantiza la correcta ejecución de las

	actividades dentro de la entidad. Parte fundamental para que los procesos realizados se encuentren dentro del marco legal y normativo es que los servidores públicos encargados de realizar las actividades diarias estén capacitados y comprendan correctamente dicha normatividad. Por tal razón compete a la DIAN asegurar el correcto establecimiento y divulgación de la normatividad de una forma clara y ordenada para así facilitar la comprensión y aplicabilidad de la misma. Igualmente debe establecer una relación directa e interactiva con la normatividad vigente de las demás áreas proveedoras de información y/ó clientes del Grupo.
OBJETIVO DE LA MEJORA	Capacitar a los Servidores Públicos del Grupo en lo referente a la Normatividad Vigente para así facilitar la comprensión y ejecución de los procesos de Cuenta Corriente.
COORDIANDOR DE LA MEJORA	Jefe GIT Cuenta Corriente.

Tabla 13. Jornada de Capacitación – Divulgación de la Normatividad

NOMBRE DE LA PROPUESTA	Planilla de Control de Respuesta a Correspondencia Externas
PROCESO	Manejo de la Correspondencia Externa.
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Seguimiento y control del tiempo otorgado al servidor público para dar respuesta a las solicitudes realizadas por los clientes en la correspondencia externa.
MEJORA PROPUESTA	Crear una Planilla Control de Respuesta a Correspondencia Externa que permita documentar el proceso dado a las solicitudes realizadas por los clientes externos a través del

	correo postal. El manejo de la Planilla debe asignarse a un funcionario dentro de cada GIT, quien es responsable de mantener actualizada la planilla de control y asegurar que toda la correspondencia externa (independiente de requerir o no respuesta) se encuentre registrada. Esta planilla se debe establecer como el control permanente a los riesgos No 2 y No 3 de la matriz de riesgos de la Jefatura de la División.
JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	La División de Recaudación quien esta obligada según la resolución 8502 del 21 de Septiembre del 2004, a dar respuesta a todas las solicitudes realizadas por los clientes externos en un tiempo no mayor a 5 días después de recibida la correspondencia; y en busca del mejoramiento del servicio al cliente, debe garantizar que todas las peticiones de sus clientes sean atendidas a tiempo y por el funcionario competente. Además de esto, la división de Recaudación se encuentra comprometida con la oficina de Investigaciones Disciplinarias del Nivel Central y con la Contraloría General de la Nación, en asegurar la prevención de todos los riesgos presentes en el desarrollo de los procesos, lo cual incluye el replanteamiento de sus controles.
OBJETIVO DE LA MEJORA	Ejercer control sobre la gestión y el tiempo otorgado a los Servidores Públicos para atender las solicitudes realizadas por los clientes externos mediante el correo postal.
COORDIANDOR DE LA MEJORA	Secretaria de la División de Recaudación.

Tabla 14. Planilla de Control de Respuesta a Correspondencia Externas

8.1.2. Propuestas de Mejoramiento Grupo Interno de Trabajo de Registro

NOMBRE DE LA PROPUESTA	Estudio de Sistema de Colas en el proceso Inscripción y Formalización del RUT DIAN Bucaramanga
PROCESO	Inscripción y Formalización del RUT
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Inscripción y Formalización del RUT.
MEJORA PROPUESTA	Realizar un Estudio de Colas que permita conocer el sistema actual de inscripción, obtener resultados y entregar propuestas de mejoramiento enfocadas a la reducción del tiempo de servicio del proceso. **ANEXO L**
JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	Debido al llamamiento realizado por la DIAN a todos sus clientes a nivel nacional a registrarse en el RUT, se ha desatado una avalancha de personas (naturales ó Jurídicas) en las instalaciones de la Entidad realizando dicho proceso. Comprometidos con el mejoramiento del servicio al cliente, la División debe concentrar esfuerzos para lograr la disminución del tiempo de servicio ofrecido, ya que actualmente es bastante deficiente.
OBJETIVO DE LA MEJORA	Disminuir el tiempo de servicio del proceso de Inscripción y Formalización del RUT.
COORDIANDOR DE LA MEJORA	Jefe GIT de Registro.

Tabla 15. Estudio de Sistema de Colas en el proceso Inscripción y Formalización del RUT DIAN Bucaramanga

NOMBRE DE LA PROPUESTA	Planilla de Control de Trabajo Diario del RUT
PROCESO	Inscripción y Formalización del RUT
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Entregar los formularios físicos realizados durante la labor diaria de inscripción y actualización del RUT realizada por los responsables de registro.
MEJORA PROPUESTA	Crear una planilla de control del trabajo diario de inscripción del RUT realizado por el Servidor Público encargado de la Inscripción y actualización del RUT. La planilla es generada por el sistema CHADOC 1.0 y diariamente el Servidor público se debe encargar de registrar el Número de formularios realizados en el sistema. Cada Servidor Público debe anexar la planilla control de trabajo diario de inscripción RUT al paquete de formularios realizados diariamente y organizar los formularios físicos de acuerdo al orden en el que aparecen en la planilla de control. El servidor público debe asegurar que la información del formulario es correcta y que el número de formularios físicos junto con sus soportes sea igual al número de formularios consignados en la planilla de control. Esta planilla es un reporte del trabajo de cada responsable de registro y su posterior confrontación con los documentos soportes permite obtener una apreciación de la calidad de los datos ingresados al sistema. Además, la planilla debe ser el control establecido para los riesgos de nivel alto Números: 1, 2, 3, 13, y 23; de la Matriz de Riesgos del GIT de Registro y alimenta el indicador No 1 propuesto en el sistema de indicadores para el GIT de Registro: Indicador de Registro de errores en la elaboración del RUT. **ANEXO L**
JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	La labor de archivo de los formularios de inscripción y/ó actualización del RUT se realiza de forma directa, es decir cada responsable de registro se encarga de dejar los

	formularios realizados durante el día en un lugar específico dentro de la oficina y posteriormente son llevados por los encargados del archivo al archivo del Grupo. Esta manera de realizar el proceso dificulta la labor de archivo de los formularios ya que los responsables de registro los entregan sin ningún orden y se deben ser archivados según el Número de Identificación Tributaria NIT además, no se asegura la entrega total de los formularios físicos realizados por cada responsable de registro, pues no existe una forma ágil de confrontar los soporte físicos con el sistema de inscripciones y/ó actualizaciones del RUT, lo cual aumenta el riesgo de perdida ó extravió de los expedientes de inscripción. Además de esto, no hay un medio que garantice la inclusión de toda la información de los formularios en el sistema estadísticos del RUT; de gran importancia para la entidad, ya que los resultados arrojados miden la gestión de la Administración y son la base para la toma decisiones en lo referente al sistema de atención de clientes del RUT.
OBJETIVO DE LA MEJORA	Agilizar y apoyar el proceso de control de la calidad del trabajo realizado diariamente por cada Responsable de Registro además de facilitar la labor de archivo y servir como control del riesgo de perdida ó extravió de los expedientes del RUT.
COORDIANDOR DE LA MEJORA	Administrador del Sistema CHADOC 1.0 y los Responsables de Registro.

Tabla 16. Planilla de Control de Trabajo Diario del RUT

NOMBRE DE LA PROPUESTA	Control de la Calidad de la Información del RUT
PROCESO	Inscripción y Actualización del RUT, Generación de Estadísticas del RUT.
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Entregar los formularios físicos realizados durante la labor diaria de inscripción y actualización del RUT realizada por los responsables de registro. Alimentación del sistema de estadísticas del RUT.
MEJORA PROPUESTA	Asignar el trabajo de control a un Servidor Público encargado de confrontar el trabajo diario y físico entregado por cada responsable de registro y la información que se encuentra la planilla de control del trabajo diario de inscripción del RUT impresa (propuesta de mejoramiento No. 2). El servidor público encargado de realizar esta labor debe verificar que el número de formularios físicos entregados por el responsable de registro coincida con el número de formularios registrados en la planilla, además debe detectar las inconsistencias y errores cometidos por el responsable de registro en el momento de la inscripción y/ò actualización, comunicar al servidor publico correspondiente para que realice las correcciones a que haya lugar y consignar los errores e inconsistencias en el formato de seguimiento del trabajo.
JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	A lo largo del desarrollo del ciclo de mejoramiento se viene insistiendo en la eliminación de los desperdicios y reducción de los riesgos de los procesos de la División; por tal razón, el área debe establecer acciones que le permitan alcanzar esos objetivos, de forma que se aumente el desempeño de los procesos. El proceso de Inscripción y actualización del RUT afronta actualmente problemas respecto a la calidad de la información incluida en el sistema lo que aparte de ser un riesgo de nivel alto, ocasiona reproceso y correcciones que

	representan solo costos para la administración tanto en tiempo como en dinero. Se debe entonces, establecer controles en la fuente, que sean efectivos y que aseguren la calidad de la información.
OBJETIVO DE LA MEJORA	Controlar la calidad del trabajo realizado por los servidores públicos, detectar las inconsistencias y errores presentados en la información dada por los responsables de registro, disminuir el riesgo de extravío de formularios de los clientes y asegurar la calidad de la información que alimenta las estadísticas del RUT.
COORDIANDOR DE LA MEJORA	Responsable de Registro encargado de la recepción y el control del trabajo diario de inscripción y/ó actualización del RUT.

Tabla 17. Control de la Calidad de la Información del RUT

8.1.3. Propuestas de Mejoramiento Grupo Interno de Trabajo de Cuenta Corriente

NOMBRE DE LA PROPUESTA	Formato Control y Seguimiento de Ajustes de Cuenta Corriente
PROCESO	Servicio al Cliente - Cuenta Corriente.
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Control y seguimiento de los ajustes realizados en la Cuenta Corriente de los Clientes.
MEJORA PROPUESTA	Establecer un formato de control para el seguimiento y la confirmación del estado de los casos de ajustes presentados en el proceso de servicio al cliente. **ANEXO L**
JUSTIFICACIÓN DE LA	La División de Recaudación quien esta obligada según la Resolución 8502 del 21 de Septiembre del 2004 a dar

PROPUESTA	respuesta a todas las solicitudes realizadas por los clientes externos y en busca del mejoramiento del servicio al cliente, debe garantizar que todas las peticiones de sus clientes sean atendidas a tiempo y por el funcionario competente. En este proceso, si bien se realiza el ajuste (procedente) solicitado, no se realiza el seguimiento respectivo para determinar si realmente se efectuó en la Cuenta Corriente del cliente; de igual manera, no existe un medio de comunicación para notificar al cliente el estado de la Cuenta Corriente, razón por la cual no se es consecuente con la misión de la división al no garantizar un servicio al cliente de excelente.
OBJETIVO DE LA MEJORA	Realizar el seguimiento de los casos presentados en el proceso de servicio al cliente.
COORDIANDOR DE LA MEJORA	Jefe GIT de Cuenta Corriente.

Tabla 18. Formato Control y Seguimiento de Ajustes de Cuenta Corriente

8.1.4. Propuestas de Mejoramiento Grupo Interno de Trabajo de Recepción y Validación

NOMBRE DE LA PROPUESTA	Formato de Control para las Visitas Realizadas a las Entidades Autorizadas para Recaudar
PROCESO	Visitas a las E.A.R.
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Desarrollo general de la Visita.
MEJORA PROPUESTA	Crear una lista de Chequeo de los aspectos sometidos a revisión en las visitas a las E.A.R. Se desarrollaron dos formatos de control para llevar a cabo la visita a las entidades

	autorizadas para recaudar, uno incluye los criterios de evaluación a tener en cuenta duran te la visita a las sucursales de las EAR y el otro incluye los criterios de evaluación a tener en cuenta durante la visita a la centralizadora. **ANEXO L**
JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	La labor desempeñada por las Entidades Autorizadas para Recaudar presenta dos riesgos de nivel alto identificados en la Matriz de Riesgos de la División. Por esta razón los procesos llevados a cabo en las E.A.R deben ser controlados eficientemente de tal forma que se garantice la correcta ejecución de los mismos y por ende, la confiabilidad de la información recibida. Es responsabilidad de la División verificar que los procesos dentro de las E.A.R se están realizando correctamente y que los criterios de medición son los mismos para todas ellas. Además de esto, se debe buscar minimizar la variabilidad de los procesos dentro de la División y es este precisamente el problema identificado en las visitas a las E.A.R.
OBJETIVO DE LA MEJORA	Estandarizar y unificar criterios de observación y medición de la gestión de las E.A.R
COORDIANDOR DE LA MEJORA	Jefe GIT de Recepción y Validación.

Tabla 19. Formato de Control para las Visitas Realizadas a las Entidades Autorizadas para Recaudar

8.2. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DE LA DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

Al igual que en la División de Recaudación las propuestas de mejoramiento de los procesos de la División de Devoluciones y/o Compensaciones surgen de los diferentes

comités realizados con el Jefe de la División y los diferentes funcionarios de la misma, que fueron llevadas a cabo durante el mes de septiembre del 2005.

Una vez analizados los procesos de la División e identificados los orígenes de los problemas por medio de una lluvia de ideas se pudieron generar las siguientes propuestas de mejoramiento.

NOMBRE DE LA PROPUESTA	Incremento de 10 a 14 las Solicitudes Radicadas en el día
PROCESO	Numeración, Radicación y Conformación de Expedientes
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Adjudicación de la cita de atención de la solicitud de devolución y/o compensación correspondiente.
MEJORA PROPUESTA	Incrementar de 10 a 14 el número de solicitudes radicadas diariamente, aumentando así el número de citas asignadas por día. La Propuesta se basa principalmente en disminuir el tiempo actual dedicado a cada cliente de 45 minutos a 25 ó 30 minutos, revisando solo los requisitos mínimos con los que debe cumplir la solicitud para ser tramitada realizando en el proceso de sustanciación los estudios mas detallados, disminuyendo de esta forma el tiempo requerido para la numeración, radicación y conformación del expediente de cada una de las solicitudes presentadas; Apoyados en la posibilidad de proferir actos inadmisorios, los cuales son dictados cuando la solicitud no es procedente por falta de argumentos o presentación errónea de los mismos. Esta propuesta se está llevando a cabo desde el 19 de Septiembre de 2005 **ANEXO M**
JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	Esta es una de las actividades que no generan valor dentro del proceso, provocando insatisfacción de los clientes y como división Comprometida con el mejoramiento del servicio al cliente, esta debe concentrar esfuerzos para lograr la

	disminución del tiempo de servicio ofrecido.
OBJETIVO DE LA MEJORA	Disminuir el tiempo transcurrido entre la fecha de solicitud de la cita y la fecha de asignación de la misma, ofreciendo al cliente mayor satisfacción con el servicio.
COORDIANDOR DE LA MEJORA	Jefe División de Devoluciones y/o Compensaciones.

Tabla 20. Incremento de 10 a 14 las Solicitudes Radicadas en el día

NOMBRE DE LA PROPUESTA	Estandarización de la Visita de Verificación
PROCESO	Verificación y Cruce de Información
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Desarrollo de la Visita de Verificación
MEJORA PROPUESTA	Estandarizar los criterios a tener en cuenta durante la realización de la visita de verificación. Teniendo en cuenta lo establecido por la ley y la experiencia de los diferentes auditores, el 12 de septiembre del presente año se logró establecer un documento con los diferentes criterios necesarios para tener en cuenta en la realización de la visita de verificación a cada uno de los solicitantes de devolución y/o compensación de los diferentes conceptos, (IVA Retenido, Exento y/o Exportador, Vivienda de Interés Social y Entidades Públicas), **ANEXO M**
JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	Se encuentra que la Visita de Verificación realizada por los diferentes auditores no está unificada provocando que no se tenga un control total sobre la misma e incurriendo en un riesgo alto identificado dentro de la Matriz de Riesgos de la División. Por esta razón los criterios tenidos en cuenta durante

	la visita deben ser estandarizados de tal forma que arrojen los resultados requeridos para el correcto estudio de la solicitud de devolución y/o compensación.
OBJETIVO DE LA MEJORA	Disminuir la variabilidad presentada durante la visitas de verificación realizadas por los diferentes auditores.
COORDIANDOR DE LA MEJORA	Jefe División de Devoluciones y/o Compensaciones.

Tabla 21. Estandarización de la Visita de Verificación

NOMBRE DE LA PROPUESTA	Lista de Control – Visita de Verificación
PROCESO	Verificación y Cruce de Información
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Desarrollo de la Visita de Verificación.
MEJORA PROPUESTA	Crear una lista de control de los aspectos a confrontar durante la visita de verificación. Teniendo en cuenta los diferentes criterios necesarios para la realización de la propuesta, se desarrolló un formato de control en el que se encuentra cada uno de estos aspectos para cada concepto, buscando que el auditor pueda chequearlos y llevar el control de la visita sin omitir ningún aspecto a tener en cuenta para la correcta realización de la misma. **ANEXO M**
JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	Se encuentra que la Visita de Verificación realizada por los diferentes auditores no está unificada provocando que no se tenga un control total sobre la misma e incurriendo en un riesgo alto identificado dentro de la Matriz de Riesgos de la División. Por esta razón los criterios tenidos en cuenta durante

	la visita deben ser estandarizados de tal forma que arrojen los resultados requeridos para el correcto estudio de la solicitud de devolución y/o compensación.
OBJETIVO DE LA MEJORA	Asegurar la confrontación de todos y cada uno de los aspectos a comprobar durante la visita de verificación.
COORDIANDOR DE LA MEJORA	Jefe División de Devoluciones y/o Compensaciones.

Tabla 22. Lista de Control – Visita de Verificación

NOMBRE DE LA PROPUESTA	Teléfono – Fax para la división
PROCESO	Verificación y Cruce de Información; Registro de Garantías y Actos Administrativos.
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Recepción de respuestas provenientes de los diferentes proveedores tanto internos como externos.
MEJORA PROPUESTA	Incluir un Teléfono-Fax en la dotación de equipos de trabajo de la oficina de la División de Devoluciones y/o Compensaciones
JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	El hecho de tener q esperar las respuestas de los diferentes proveedores para poder continuar con el proceso representa un retraso considerable en el flujo normal del mismo, por lo tanto se considera necesario reducir al máximo estos tiempos de respuesta para poder ofrecer un mejor servicio y sobretodo un servicio a tiempo.
OBJETIVO DE LA MEJORA	Disminuir los tiempos de respuesta de los diferentes proveedores externos agilizando el intercambio de información y así conseguir una considerable mejora en el rendimiento total de la división.

COORDIANDOR DE LA MEJORA	Jefe División de Devoluciones y/o Compensaciones.

Tabla 23. Teléfono – Fax para la división

NOMBRE DE LA PROPUESTA	Obtener trato de cliente preferencial en el banco
PROCESO	Pago de Devoluciones y/o Compensaciones
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Tramites realizados en el banco
MEJORA PROPUESTA	Emitir oficio dirigido al Banco de Bogotá, solicitando el trato como cliente preferencial al funcionario que representa a la División de Devoluciones y/o Compensaciones en las transacciones realizadas en dicha entidad.
JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	Los trámites llevados a cabo en el banco son considerables y deben ser realizados varias veces al día, esto sumado a que se le trate al funcionario como una persona común dentro del banco sin ninguna preferencia generan pérdidas de tiempo valioso para el mismo, y por lo tanto para el proceso que desarrolla dentro de la entidad.
OBJETIVO DE LA MEJORA	Agilizar los tramites realizados diariamente en el Banco de Bogota, disminuyendo considerablemente el tiempo invertido en dicha actividad permitiendo al funcionario la realización de actividades que realmente generan valor al proceso de devolución y/o compensación
COORDIANDOR DE LA MEJORA	Jefe División de Devoluciones y/o Compensaciones.

Tabla 24. Obtener trato de cliente preferencial en el banco

NOMBRE DE LA PROPUESTA	Consulta electrónica de los movimientos de la cuenta del fondo rotatorio de devoluciones
PROCESO	Actos Administrativos
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Toma de decisiones.
MEJORA PROPUESTA	Solicitar consulta electrónica de los movimientos de la cuenta del fondo rotatorio de devoluciones con uso exclusivo del Jefe de la División de Devoluciones y/o Compensaciones
JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	El método actual de información acerca del estado de la cuenta del fondo rotatorio de devoluciones es a través de línea telefónica, la cual es usada por todos los clientes del banco y por lo general se encuentra congestionada, ocasionando retrasos considerables en la toma de decisiones.
OBJETIVO DE LA MEJORA	Agilizar la consulta de movimientos de la Cuenta del Fondo Rotatorio de Devoluciones favoreciendo la toma de decisiones por parte del Jefe de la División.
COORDIANDOR DE LA MEJORA	Jefe División de Devoluciones y/o Compensaciones.

Tabla 25. Consulta electrónica de los movimientos de la cuenta del fondo rotatorio de devoluciones

9. FASE DE PROPUESTA DE SISTEMAS DE INDICADORES DE LA DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y LA DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES DIAN BUCARAMANGA

"Lo que no se mide, no se controla; lo que no se controla, no se administra"

Luego de conocer la situación actual de cada una de las divisiones estudiadas, por medio de los diferentes análisis realizados en el transcurso del ciclo de mejoramiento, se centra en el tema del control de los procesos, para lograr la proyección de un mejor trabajo en cada una de las divisiones y así obtener mayores niveles de eficacia, efectividad y eficiencia.

Para alcanzar este objetivo, se debe en primera instancia analizar el sistema de indicadores manejado actualmente en cada área y determinar si realmente miden el cumplimiento de las metas respecto a los objetivos trazados.

La primera labor realizada fue determinar el inventario de indicadores actuales. Una vez obtenida la lista de indicadores de cada área, se analizó la importancia y validez de cada indicador, en razón del objetivo que mide y la realidad que presenta la actividad que esta controlando. Posterior a este análisis realizado con los Jefes de Grupo y el Jefe de División, se propone un sistema de indicadores para cada área según las necesidades identificadas.

9.1. SISTEMA DE INDICADORES ACTUALES DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN

Los indicadores utilizados actualmente en la División de Recaudación, forman parte del sistema de indicadores de planeación y evaluación implementado por la División de

Coordinación Regional. Estos indicadores tienen como objetivo final medir el desempeño general del área y son presentados semestralmente.

A cada indicador le es asignado un porcentaje ó peso de cumplimiento el cual es multiplicado por la ponderación. Los porcentajes resultantes miden el desempeño de cada uno de los grupos que componen la división.

La responsabilidad de llevar los indicadores de cada GIT es de los Jefes de Grupo, quienes según la metodología descrita obtienen los resultados de cada indicador. Los resultados obtenidos son revisados y analizados por el Jefe de la división y posteriormente son entregados a la División de Coordinación Regional quienes en última instancia evalúan en base a los resultados de los indicadores, la gestión total del área.

La totalidad de los indicadores actuales de la División de Recaudación son de carácter cuantitativo dado la naturaleza técnica del área. La mayoría de ellos se cumplen en un 100% por tratarse de metas que en gran parte de los Grupos Internos de Trabajo son impuestas en la normatividad vigente. Por tal razón, se considera que muchos de los indicadores actuales no miden con exactitud la realidad de la División, ya que no contemplan los las variables presentadas durante el desarrollo de los procesos sino el producto final obtenido, lo cual hace que se este descuidando el método para concentrarse tan solo en resultados.

9.2. SISTEMA DE INDICADORES PROPUESTOS PARA LA DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN

Luego de realizar el análisis del sistema actual de indicadores de la División de Recaudación, realizado con los jefes GIT y el Jefe del Área, se determina la necesidad de proponer un sistema de indicadores de gestión, cuyo objetivo es complementar el sistema

de indicadores actual, de manera que se pueda contar con información oportuna, real y efectiva sobre el comportamiento de las variables críticas y ejercer control sobre las mismas para así, observar el comportamiento y tendencias de cambio dentro de la división, de tal forma que se puedan establecer acciones correctivas a tiempo.

El GIT Contable fue el único grupo para el cual no fueron propuestos nuevos indicadores por considerar que el sistema actual de indicadores es completo, ya que muestra información real, integra y exacta acerca de la gestión realizada.

9.2.1. Indicadores Propuestos - GIT Registro:

Proceso de Registro en el RUT

1. **Registro de Errores en la Elaboración del RUT:** indicador de control que permite medir la calidad del trabajo realizado por los Responsables de Registro.

$$REER = \frac{TIFE}{TFE} * 100$$

- **REER:** Registro de Errores en la Elaboración del RUT
- **TIFE:** Total de inconsistencias en los formularios RUT elaborados por el responsable de registro en el periodo
- **TFE:** Total de formularios RUT elaborados por el responsable de registro durante el periodo

Periodo de Medición: Semestral
Responsable: Responsable de Registro – Control de Calidad
Formato de apoyo: Planilla de Trabajo Diario del RUT

Proceso de Inscripción y actualización del RUT enviado por correo postal

2. **Registro del RUT enviado por Correo Postal:** indicador de control que permite medir el desarrollo del proceso de inscripción y actualización del RUT enviado por correo postal.

$$RRCP = \frac{TNICP + TRCP}{TSCP} * 100$$

- **RRCP:** Registro del RUT Enviado por Correo Postal
- **TNICP:** Total Nuevos Inscritos Correo Postal en el Periodo
- **TRCP:** Total de Reinscritos Correo Postal en el Periodo
- **TSCP** Total de Solicitudes Recibidas por Correo Postal en el Periodo

Periodo de Medición: Semestral
Responsable: Jefe GIT Registro

9.2.2. INDICADORES PROPUESTOS - GIT CUENTA CORRIENTE

Proceso de Servicio al Cliente

1. **Servicio al Cliente:** indicador de control que permite medir el nivel de servicio ofrecido al cliente.

$$SC = \frac{TSRP}{TSPP} * 100$$

- **SC:** Servicio al Cliente
- **TSRP:** Total Solicitudes de Ajustes Respondidas Satisfactoriamente en el Periodo
- **TSPP:** Total Solicitudes de Ajustes Presentadas por los Clientes en el Periodo

Periodo de Medición: Trimestral

Responsable: Jefe GIT Cuenta Corriente

Formato: Control y Seguimiento de Ajustes realizados en el proceso de Servicio al Cliente

Proceso de Ajustes de Cuenta Corriente

2. **Ajustes Realizados en Cuenta Corriente de los Clientes:** indicador de control que permite medir el desarrollo del proceso de Ajustes de Cuenta Corriente.

$$ACC = \frac{NAP + NRP}{NSP} * 100$$

- **ACC:** Ajustes Realizados en Cuenta Corriente de los Clientes
- **NAP:** Número de Ajustes Realizados en el Periodo
- **NRP:** Número de Reprocesos Realizados en el Periodo
- **NSP:** Número de Solicitudes de Ajustes Realizados en el Periodo

Periodo de Medición: Trimestral

Responsable: Jefe GIT Registro

Proceso de Manejo de la Bolsa de Inconsistencias

3. **Manejo de la Bolsa de Inconsistencias:** indicador de control que permite medir el desarrollo del Proceso de Manejo de la Bolsa de Inconsistencias

$$MBI = \frac{TIEBP}{TIBP} * 100$$

- **MBI:** Manejo de la Bolsa de Inconsistencias

- **TIEBP:** Total de Inconsistencias Eliminadas de la Bolsa de Inconsistencias en el Periodo
- **TIBP:** Total de Inconsistencias Encontradas en la Bolsa de Inconsistencias en el Periodo

Periodo de Medición: Trimestral
Responsable: Analista de Cuenta Corriente – Jefe GIT Cuenta Corriente

9.2.3. INDICADORES PROPUESTOS – GIT RECEPCIIÓN Y VALIDACIÓN: luego de analizar la exactitud, forma, frecuencia, extensión, origen, temporalidad, relevancia, integralidad y oportunidad de los indicadores existentes actualmente en el grupo, se determinó que son los correctos y suficientes para determinar el desempeño de cada uno de los procesos en un determinado periodo de tiempo.

A pesar de esto se identificó la ausencia de un indicador que permita evaluar el desempeño general del grupo, por lo tanto, junto con el jefe, se suministró un valor de importancia a cada uno de los procesos dentro del área, para poder determinar un indicador que pueda informar el nivel de desempeño general del grupo. Obteniendo como resultado el siguiente sistema de indicadores:

Proceso de Recepción de Documentos Tributarios y Aduaneros

1. **Indicador de Recepción de Documentos Tributarios y Aduaneros:** indicador de control que permite conocer el número de documentos tributarios y aduaneros que son recepcionados, con respecto al número total de documentos enviados por las EAR´s en un determinado periodo de tiempo.

$$RDTA = \frac{DR}{DEAR} * 100$$

- **RDTA:** Recepción de Documentos Tributarios y Aduaneros
- **DR:** Número de Documentos Recepcionados
- **DEAR:** Número de Documentos Enviados por las EAR´s

Peso (P_1): 50%
Periodo de Medición: Mensual
Responsable: Receptor y Confrontador– Jefe GIT Recepción y Validación

Proceso de Validación de Documentos Tributarios y Aduaneros

2. **Indicador de Validación de Documentos Tributarios y Aduaneros:** indicador de control que permite conocer el número de documentos tributarios y aduaneros que son validados, con respecto al número total de documentos recepcionados en un determinado periodo de tiempo.

$$VDTA = \frac{DV}{DR} * 100$$

- **VDTA:** Validación de Documentos Tributarios y Aduaneros
- **DV:** Número de Documentos Validados
- **DR:** Número de Documentos Recepcionados

Peso (P_2): 30%
Periodo de Medición: Mensual
Responsable: Receptor y Confrontador– Jefe GIT Recepción y Validación

Proceso de Visitas a Entidades Autorizadas para Recaudar

3. **Indicador de las Visitas Realizadas a las EAR`s:** indicador de control que permite conocer el número de visitas realizadas realmente a las EAR´s, con respecto a las visitas programadas en un determinado periodo de tiempo.

$$VEAR = \frac{VR}{VP} * 100$$

- **VEAR:** Visitas Realizadas a las EAR`s
- **VR:** Número de Visitas Realizadas
- **VP:** Número de Visitas Programadas

Peso (P_3): 10%
Periodo de Medición: Anual
Responsable: Receptor y Confrontador– Jefe GIT Recepción y Validación

Proceso de Certificación y Fotocopias de Documentos Tributarios y Aduaneros

4. **Indicador de Fotocopias de Documentos Tributarios y Aduaneros:** indicador de control que permite conocer el número de fotocopias de documentos tributarios y aduaneros entregadas realmente a los diferentes clientes, con respecto al número total de copias solicitadas en un determinado periodo de tiempo.

$$FDTA = \frac{FE}{FS} * 100$$

- **FDTA:** Fotocopias de Documentos Tributarios y Aduaneros
- **FE:** Número de Fotocopias Entregadas
- **FS:** Número de Fotocopias Solicitadas

Peso (P_4): 5%

Periodo de Medición: Mensual

Responsable: Receptor y Confrontador– Jefe GIT Recepción y Validación

Proceso de Generación de Listado de Paquetes para Archivo

5. **Indicador de Documentos Enviados al Archivo:** indicador de control que permite conocer el número de documentos tributarios y aduaneros que son enviados a archivo, con respecto al número total de documentos validados en un determinado periodo de tiempo.

$$EA = \frac{DEA}{DV} * 100$$

- **EA:** Envío para Archivo
- **DEA:** Documentos Enviados para Archivo
- **DV:** Número de Documentos Validados

Peso (P_5): 5%

Periodo de Medición: Mensual

Responsable:

6. **Indicador Ponderado de Desempeño del Grupo:** indicador de control que permite conocer el desempeño general del área en un determinado periodo de tiempo. Por lo general es un mes.

$$I_P = \sum (I_i)(P_i) \quad ; \quad \sum P_i = 100\%$$

Periodo de Medición: Mensual

Responsable: Jefe GIT Recepción y Validación

9.3. Inventario Actual de Indicadores de la División de Devoluciones y/o Compensaciones

Actualmente la División no cuenta con un sistema de indicadores validado para ser usado como control de sus procesos, esto debido a la complejidad de la medición dentro de la división, aunque la entidad ha realizado esfuerzos por proponer algunos indicadores no se ha tenido éxito, lo cual obligó a plantear un sistema de indicadores completamente nuevo para esta división.

9.4. Indicadores Propuestos para la División de Devoluciones y/o Compensaciones

Luego de evaluar los objetivos y estrategias de la división se logró identificar los factores clave de éxito dentro de la misma, definiendo los posibles indicadores para cada uno de estos factores por medio de una lluvia de ideas realizada con todos los funcionarios de la división, luego se determinó el estatus, el umbral y el rango de gestión de cada uno de ellos, para poder diseñar la medición determinando los recursos necesarios para proponer los nuevos indicadores de gestión de la división; obteniendo como resultado el siguiente sistema de indicadores.

Proceso de Sustanciación

1. **Cumplimiento Mensual de Sustanciación de Expedientes sin Garantía:** indicador de control que permite medir la cantidad de expedientes presentados sin garantía que son sustanciados en el mes, con respecto al número de expedientes presentados sin garantía que por ley deben ser sustanciados en ese periodo de tiempo

$$CSESG = \frac{ESSG_en_R4}{ESSG} * 100$$

- **CSESG:** Cumplimiento Mensual de Sustanciación de Expedientes sin Garantía

- **ESSG:** Total Expedientes Sustanciados Sin Garantía en el Mes
- **R4:** 4 días o menos desde su Radicación

Peso (P_1): 17%
Periodo de Medición: Mensual
Responsable: Radicador y Sustanciador – Jefe División de Devoluciones y/o Compensaciones

2. **Cumplimiento Mensual de Sustanciación de Expedientes con Garantía:** indicadoe de control que permite medir la cantidad de expedientes presentados con garantía que son sustanciados en el mes, con respecto al número de expedientes presentados con garantía que por ley deben ser sustanciados en ese periodo de tiempo.

$$CSECG = \frac{ESCG_en_R3}{ESCG} * 100$$

- **CSECG:** Cumplimiento Mensual de Sustanciación de Expedientes presentados con Garantía
- **ESCG:** Total Expedientes Sustanciados Con Garantía en el Mes
- **R3:** 3 días o menos desde su Radicación

Peso (P_2): 17%
Periodo de Medición: Mensual
Responsable: Radicador y Sustanciador - Jefe División de Devoluciones y/o Compensaciones

Proceso de Verificación y Cruce de Información

3. **Cumplimiento Mensual de Verificación de Expedientes Sin Garantía:** indicador de control que permite medir la cantidad de expedientes presentados sin garantía a los cuales se les ha realizado el proceso de verificación y cruce de información en el mes, con respecto al número de expedientes presentados sin garantía que por ley deben ser verificados en ese periodo de tiempo.

$$CAESG = \frac{IESG_emitidos_con_V3}{IESG} * 100$$

- **CAESG:** Cumplimiento Mensual de Verificación de Expedientes Sin Garantía
- **IESG:** Total Informes de Verificación de Expedientes Sin Garantía Presentados en el Mes
- **V3:** 3 días o más de anticipación a su vencimiento

Peso (P_3): 16%
Periodo de Medición: Mensual
Responsable: Auditor - Jefe División de Devoluciones y/o Compensaciones

4. **Cumplimiento Mensual de Verificación de Expedientes Con Garantía:** indicador de control que permite medir la cantidad de expedientes presentados sin garantía a los que se les ha realizado el proceso de verificación y cruce de información en el mes, con respecto al número de expedientes presentados con garantía que por ley deben ser verificados en ese periodo de tiempo.

$$CAECG = \frac{IECG_emitidos_con_V1}{IECG} * 100$$

- **CAECG:** Cumplimiento Mensual de Verificación de Expedientes con Garantía
- **IECG:** Total Informes de Verificación de Expedientes con Garantía Presentados en el Mes

- **V1:** 1 día o más de anticipación a su vencimientos

Peso (P_4): 16%
Periodo de Medición: Mensual
Responsable: Auditor - Jefe División de Devoluciones y/o Compensaciones

Proceso de Actos Administrativos

5. **Cumplimiento Mensual de Actos Administrativos:** indicador de control que permite medir la cantidad de solicitudes a las que se les ha dado respuesta en el mes, con respecto al número de solicitudes que por ley deben ser resueltas en ese periodo de tiempo.

$$CAA = \frac{RP_el_día_de_su_vencimiento_o_antes}{RP} * 100$$

- **CAA:** Cumplimiento Mensual de Actos Administrativos
- **RP:** Total Resoluciones Proferidas en el mes

Peso (P_5): 17%
Periodo de Medición: Mensual
Responsable: Jefe División de Devoluciones y/o Compensaciones - Jefe División de Devoluciones y/o Compensaciones

Proceso de Pago de Devoluciones y/o Compensaciones

6. **Cumplimiento Mensual de Pago de Devoluciones y/o Compensaciones:** indicador de control que permite medir la cantidad de solicitudes a las que se les ha tramitado el medio de pago en el mes, con respecto al número de resoluciones de devolución y/o compensación proferidas en dicho periodo de tiempo.

$$CP = \frac{Total_Pagos_Efectuados}{RDC} * 100$$

- **CP:** Cumplimiento Mensual de Pago de Devoluciones y/o Compensaciones.
- **RDC:** Total Resoluciones de Devolución y/o Compensación

Peso (P_6): 17%
Periodo de Medición: Mensual
Responsable: Analista Contable - Jefe División de Devoluciones y/o Compensaciones

Para la División de Devoluciones y /o Compensaciones se usó el mismo método usado para el GIT Recepción y Validación de la División de Recaudación, al suministrarle un valor a cada uno de los indicadores propuestos se pudo obtener un indicador que nos permita conocer el desempeño general de la división.

7. **Indicador Ponderado de Desempeño de la División:** indicador de control que permite medir el desempeño total de la división en el mes, con respecto al desempeño que le exige la ley en ese mismo periodo de tiempo.

$$I_P = \sum (I_i)(P_i) \qquad \sum P_i = 100\%$$

Periodo de Medición: Mensual
Responsable: Analista Contable - Jefe División de Devoluciones y/o Compensaciones

10. CONCLUSIONES

- La Metodología desarrollada a lo largo del proyecto es el primer paso dado por la División de Recaudación y la División de Devoluciones y/ó Compensaciones hacia el mejoramiento de sus procesos administrativos y representa la base de posteriores esfuerzos que garanticen la continuidad del ciclo de mejoramiento, donde la participación activa de los servidores públicos de dichas áreas es la pieza fundamental que permite establecer la dinámica de las actividades diarias desarrolladas en cada División e identificar los puntos específicos de mejoramiento.

- La administración del manual de procesos de cada Grupo Interno de Trabajo facilita a los servidores públicos vinculados a cada área, comprender el desarrollo diario de las actividades y establecer la interrelación de los procesos. Además este manual que resume la secuencia de actividades, la normatividad vigente aplicada, los formatos requeridos, los responsables y los clientes del producto y/ó servicio, se convierte en una herramienta que recobra mayor valor para las divisiones, si se tiene en cuenta que la DIAN pasa por un proceso de expansión donde el ingreso de nuevos servidores públicos que requiere capacitación a las administraciones a nivel nacional es inminente.

- La actualización del manual de procesos, el establecimiento de las especificaciones de calidad y la propuesta de un sistema de indicadores para el área complementa las labores emprendidas por la División de Recaudación y la División de Devoluciones y/ó Compensaciones para el alcance del mejoramiento de su desempeño y el descubrimiento de debilidades y fortalezas, permitiendo definir una actitud de ataque hacia los puntos críticos que surjan con el tiempo.

- El establecimiento de la matriz de riesgos y controles y la matriz de hallazgos, evidencia el compromiso no solo de la División de Recaudación sino también de la Administración Local, por prevenir riesgos, generar controles y establecer acciones correctivas y/ó de mejoramiento, que garanticen la transparencia de los procesos administrativos llevados a cabo al interior del área, utilizando la cultura de la documentación como la herramienta que permite demostrar ante los organismos de control externos e internos, los esfuerzos realizados en el tema.

- La ejecución de este proyecto en la División de Recaudación y en la División de Devoluciones y/ó Compensaciones se realizo conjuntamente con proyectos de igual objetivo realizados en otras dependencias de la Administración, lo que permitió la retroalimentación de experiencias vividas y el establecimiento de relaciones de mutuo aprendizaje entre las áreas interesadas, sobre las cuales se apoyo y genero la visión global del proyecto de mejoramiento de los procesos la DIAN Bucaramanga.

- Las propuestas de mejoramiento generadas para cada una de las Divisiones objeto de estudio, se relacionan estrechamente con la búsqueda del incremento del nivel de servicio, el cual se obtiene como respuesta del compromiso establecido por los servidores públicos y los directivos para con el mejoramiento continuo.

- El desarrollo de la fase de implementación y la fase de seguimiento y control de las propuestas de mejoramiento entregadas al área, son responsabilidad y compromiso de cada División como tal, y se debe realizar de forma inmediata, debido a que la mayor parte de las propuestas de mejoramiento son de rápida adaptación, no requieren de inversión de dinero e impactan fuertemente los puntos críticos detectados durante las fases de medición y análisis de los procesos.

- Del Estudio del Sistema de Colas Realizado para la Inscripción y Actualización del RUT se concluye que el tiempo en que los clientes (naturales y jurídicos) son atendidos por los servidores, se encuentran dentro del rango estipulado por el nivel central, por lo que se puede afirmar que los servidores están realizando satisfactoriamente su labor. Además, el porcentaje de utilización de los servidores está sobre el 90%, por lo que se concluye que el sistema actual es trabaja a su máxima capacidad, pero es insuficiente para cumplir con la demanda actual de clientes del RUT. Una reducción del tiempo de servicio implica costos considerables pero estos son recompensados por la satisfacción del cliente y el hecho de agregar más valor al servicio final que recibe el cliente.

- A través del desarrollo de la practica empresarial en la División de Recaudación y la División de Devoluciones y/ó Compensaciones de la DIAN Bucaramanga, las autoras del proyecto pudieron realizar una comparación objetiva entre el ejercicio vivenciado dentro de la organización y la teoría captada durante el estudio en la Universidad, lo que les permitió definir las herramientas y metodologías requeridas, propias de la Ingeniería Industrial que debían aplicar para culminar satisfactoriamente el proyecto emprendido en meses pasados y que como resultado adicional, muestra el crecimiento personal y profesional de las practicantes.

11. RECOMENDACIONES

- Debido a que la DIAN esta atravesando por un cambio dado por la implementación a nivel nacional del Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado MUISCA, se recomienda involucrar y brindar mayor capacitación a los servidores públicos acerca del tema, de tal forma que se logre comprender a donde se desea llegar y de que manera se pretenden alcanzar los objetivos trazados con este modelo.

- Incluir la actualización periódica de los procesos, generación y reevaluación de riesgos y controles a los objetivos y metas de desempeño de los servidores públicos de cada área buscando un acercamiento y mejora continua en las actividades desarrolladas diariamente. De esta manera se garantiza el compromiso y responsabilidad del personal de cada área con el mejoramiento continuo.

- Durante el desarrollo de este primer ciclo de mejoramiento se evidencia la importancia que tiene la capacitación continua del talento humano que realiza las actividades para el progreso de cada una de las áreas. Por tal razón, se recomienda aumentar los programas de bienestar que involucren aspectos de desarrollo personal y profesional de los servidores públicos, promoviendo la visión y misión de la entidad y de cada una de las áreas.

- Se recomienda aumentar el número de servidores en el sistema de colas de Inscripción y Actualización del RUT, de tal forma que se logre disminuir el tiempo que los clientes (personas naturales y jurídicas) permanecen en cola. Modelando

el sistema con un número de servidores igual a 7, se obtiene una reducción considerable en el tiempo de servicio (15min para personas naturales y 27min para personas jurídicas), que se encuentra entre el rango establecido por el Nivel Central y que conlleva a una mayor satisfacción del cliente.

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

No.	Objetivo	Capitulo
1	Realizar un diagnostico que permita observar la situación actual de los principales procesos en las Divisiones de Recaudación y Devoluciones y/ó Compensaciones de la DIAN Bucaramanga, obteniendo los aspectos a mejorar.	Capitulo 4
2	Identificar, documentar y valorar los procesos de las Divisiones de Recaudación y Devoluciones y/ó Compensaciones de la DIAN Bucaramanga.	Capítulos 5,6,7
3	Generar la matriz de riesgos presentes en el desarrollo diario de los procesos.	Capitulo 6.2
4	Generar las especificación técnicas y de calidad de los productos y servicios obtenidos en el desarrollo de los procesos de las Divisiones de Recaudación y Devoluciones y/ó Compensaciones de la DIAN Bucaramanga, a través de la evaluación de las necesidades de los clientes.	Capitulo 5.4
5	Diseñar y proponer un sistema de indicadores de gestión para las Divisiones de Recaudación y Devoluciones y/ó Compensaciones de la DIAN Bucaramanga, buscando mejorar la	Capitulo 9

	administración del procesos general del área.	
6	Generar propuestas de mejoramiento para las Divisiones de Recaudación y Devoluciones y/ó Compensaciones de la DIAN Bucaramanga.	Capitulo 8

BIBLIOGRAFIA

AMAYA AMAYA, Jairo. Planeación & Estrategia, Universidad Santo Tomas, Primera Edición, 2005

BELTRÁN JARAMILLO, Jesús Mauricio, Indicadores de Gestión, 2ª Edición, 3R Editores.

DIAN, Manual de Procesos Administrativos Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Bucaramanga, Versión 1.0, 2001.

DUBRIN, Andrew J. Fundamentos de Administración, 5ta Edición. Thomson Editores, 2000.

ECKES, George. El seis sigma para todos. Editorial Norma S.A., 2003.

HARRINGTON, H. James. Business Process Improvement: "the breakthrough strategy for total quality, productivity and competitiveness". Editorial Mc. Graw-Hill, Inc. S.A., 1991.

HITT, IRELAND, HOSKISSIN. Administración Estratégica, Competitividad y Conceptos, Thomson Editores, Tercera Edición, 1999.

HODSON, William K. Maynard: Manual del Ingeniero Industrial. México: Mc Graw Hill. 4 Edición, 1991.

LOCK , SMITH. Como gerenciar la calidad total, Fondo Editorial Legis, Primera Edición, p.166

MUISCA, Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado. En Folleto Informativo DIAN, Bogota, Colombia. Enero de 2004.

ORTÍZ, Néstor Raúl. Análisis y Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Universidad Industrial de Santander.

PERILLA GUTIERREZ, Rogelio. Legislación Aduanera De Colombia, Con Jurisprudencia y Doctrina. Décima Edición, 2004.

----- [En línea] <URL http://www.dian.gov.co/DIAN/12SobreD.nsf/pages/Laentidad?OpenDocument>
Recuperado el 26 Marzo del 2005

----- [En línea] <URL Http://www.dian.gov.co/dian/12SobreD.nsf/pages/elobjetodelaentidad?OpenDocument>
Recuperado el 26 Marzo del 2005

----- [En línea] <URL http://www.dian.gov.co/dian/12sobred.nsf/pages/Misionvision?opendocument>
Recuperado el 26 Marzo del 2005

----- [En línea] <URL http://www.dian.gov.co/dian/12SobreD.nsf/pages/lineas?OpenDocument>
Recuperado el 26 Marzo del 2005

----- [En línea] <URL http://www.dian.gov.co/dian/12SobreD.nsf/pages/procesos%20apoyo?OpenDocument>
Recuperado el 26 Marzo del 2005

----- [En línea] <URL http://intranet /intranet /pages.nsf/pages/perfilarea132?OpenDocument>
Recuperado el 26 Marzo del 2005

----- [En línea] <URL http://intranet /intranet /pages.nsf/pages/perfilarea132?OpenDocument>

Recuperado el 26 Marzo del 2005
----- [En línea] <URL http://intranet /Intranet /pages.nsf/pages/PERFILDELAREA18> OpenDocument
Recuperado el 26 Marzo del 2005

----- [En línea] < URL http://www.colombia.com/colombiainfo/geografia/>
Recuperado el 6 de Agosto de 2005

----- [En línea] < URL http://www.uniandes.edu.co/Colombia/Geografia/geografi.html>
Recuperado el 6 de Agosto de 2005

----- [En línea] < URL http://www.guiadelmundo.com/paises/colombia/poblacion.html>
Recuperado el 6 de Agosto de 2005

----- [En línea] < URL http://www.embajada-colombia.de/paginas/c_economia_00.htm#>
Recuperado el 6 de Agosto de 2005

----- [En línea] < URL http://www.coinvertir.org.co/html/i_portals/index.php#>
Recuperado el 27 de Agosto de 2005

----- [En línea] < URL http://www.businesscol.com/economia/balanza.htm>
Recuperado el 27 de Agosto de 2005

----- [En línea] < URL http://www.banrep.gov.co/inflaci/2005/res-marzo-2005.pdf>
Recuperado el 27de Agosto de 2005

----- [En línea] < URL http://es.wikipedia.org/wiki/Inflaci%C3%B3n>
Recuperado el 27 de Agosto de 2005

----- [En línea] < URL http://www.corfinsura.com/espanol/invEconomicas/dl/Economia Colombiana 2005_20050419.pdf>
Recuperado el 27 de Agosto de 2005

----- [En línea] < URL http://www.dane.gov.co/inf_est/ipc/>
Recuperado el 3 de Septiembre de 2005

----- [En línea] < URL http://lanota.com.co/noticias/barras/Movidas/Movida7934.php>
Recuperado el 3 de Septiembre de 2005

----- [En línea] < URL http://www.proexport.com.co/VBeContent/home.asp?Profile=1>
Recuperado el 27 de Agosto de 2005

----- [En línea] < URL http://www.comunidadandina.org/quienes.asp >
Recuperado el 27 de Agosto de 2005

----- [En línea] < URL http://empresario.ccb.org.co/publicaciones.asp?
AcuerdosInternacionales>
Recuperado el 27 de Agosto de 2005

----- [En línea] < URL http://www.lablaa.org/ayudadetareas/economia/econo108.htm>
Recuperado el 27 de Agosto de 2005

----- [En línea] < URL http://www. espanol.dir.yahoo.com/Zonas_geograficas/
Paises/Colombia/Arteycultura/ >
Recuperado el 27 de Agosto de 2005

----- [En línea] < URL http://www.presidencia.gov.co/sne/2005/julio/16/13162005.htm >
Recuperado el 27 de Agosto de 2005

----- [En línea] <URL http://www.larepublica.com.co/noticia.php?id_notiweb=424&id>
Recuperado 22 de Septiembre de 2005

----- [En línea] < URL http://www.uca.edu.sv/investigacion/edudistancia/unidad7.html>
Recuperado el 12 de Agosto de 2005

ANEXOS

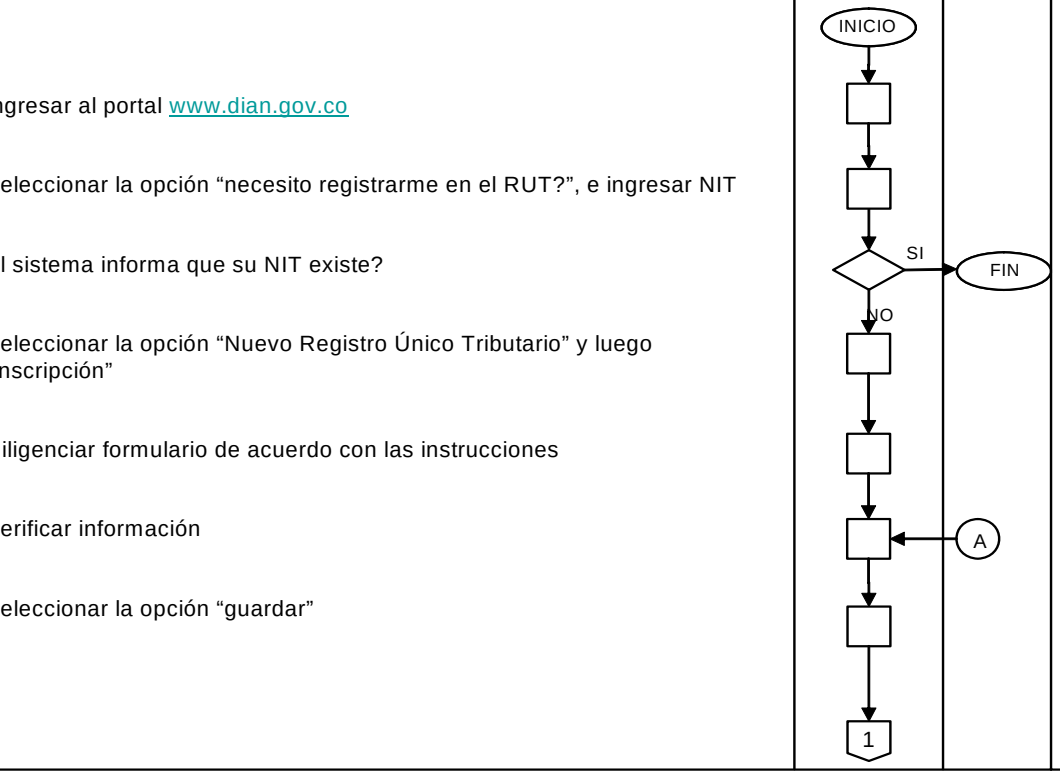
ANEXO A

MANUAL DE PROCESOS

DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION:*** *RECAUDACION – GIT Registro* ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(165)***	**PRODUCTO / SERVICIO** : Certificado de Inscripción en el RUT **PROCESO:** INSCRIPCION Y FORMALIZACION DEL RUT	**CLIENTES:** Clientes Externos **RESPONSABLES**	**HOJA N°** 1 / 5 **FECHA:** Junio de 2005

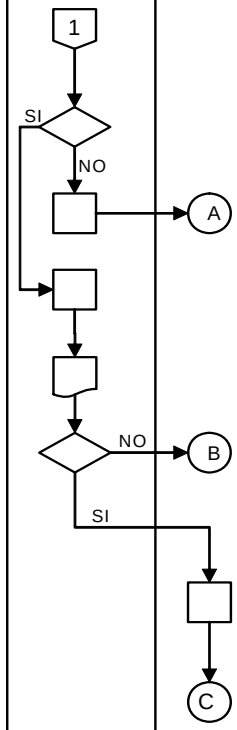
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Cliente/ Responsable de Registro	**Formato**	**Rx**	**Norma**
INICIO				
1. Ingresar al portal www.dian.gov.co				Numeral XI-1 OA 001 Enero 11 de 2005
2. Seleccionar la opción “necesito registrarme en el RUT?”, e ingresar NIT				
3. El sistema informa que su NIT existe?				
4. Seleccionar la opción “Nuevo Registro Único Tributario” y luego “inscripción”				
5. Diligenciar formulario de acuerdo con las instrucciones				Tutorial Portal - Ayuda
6. Verificar información				
7. Seleccionar la opción “guardar”				Numeral XI-2,3 OA 001 Enero 11 de 2005



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL	**PRODUCTO / SERVICIO** : Certificado de Inscripción en el RUT	**CLIENTES:** Clientes Externos	**HOJA N°** 2 / 5
DIVISION: *RECAUDACION – GIT Registro*	**PROCESO:** INSCRIPCION Y FORMALIZACION DEL RUT	**RESPONSABLES**	**FECHA:** Junio de 2005
CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(165)			

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Cliente/ Responsable de Registro	Responsable de Registro	**Formato**	**Rx**	**Norma**
8. Es la ultima hoja del formulario?					
9. Diligenciar siguiente hoja del formulario(verificar información)					
10. Seleccionar la opción “enviar”					
11. Imprimir el PDF del formulario generado por el sistema					Numeral XI-4 OA 001 Enero 11 de 2005
12. El formulario tiene inscrita la leyenda “ en trámite para asistir”?					
13. Presentar o enviar el formulario personalmente o por medio de correo certificado, a través de apoderado debidamente acreditado, o por un tercero previa autenticación de la firma de interesado o quien ejerza la representación legal a las administraciones tributarias y/o aduaneras correspondientes o en lugares autorizados para su formalización anexando los documentos que para tal efecto hayan sido solicitados					Cartilla RUT Guía Práctica de Inscripción



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

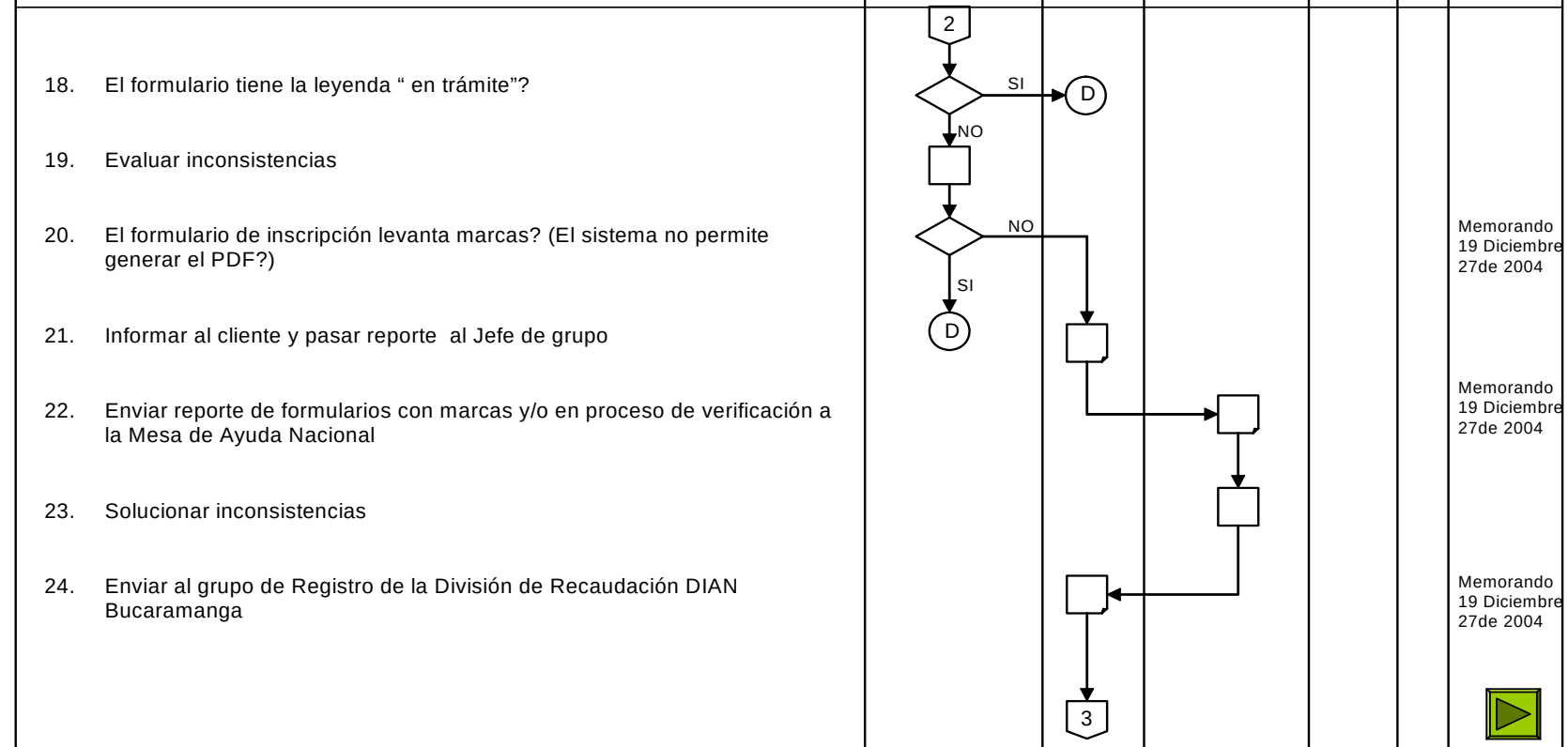
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION:*** *RECAUDACION – GIT Registro* ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(165)***	**PRODUCTO / SERVICIO** : Certificado de Inscripción en el RUT **PROCESO:** INSCRIPCION Y FORMALIZACION DEL RUT	**CLIENTES:** Clientes Externos **RESPONSABLES**	**HOJA N°** 3 / 5 **FECHA:** Junio de 2005	

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Responsable de Registro	**Formato**	**Rx**	**Norma**
14. Presentar el formulario personalmente ante las admisiones aduaneras y/o tributarias correspondientes o en los lugares autorizados para su formalización anexando los documentos que para tal efecto hayan sido solicitados El funcionario facultado por la DIAN recibe el formulario y los documentos correspondientes	B			Cartilla RUT Guía Práctica de Inscripción
15. Ingresar al portal www.dian.gov.co, seleccionar la opción “nuevo RUT” y digitar el usuario y la contraseña asignada.	C			Numeral XII - 1.2 OA 001 Enero 11 de 2005
16. Seleccionar la opción “iniciar” y luego “Formalizar”				Numeral XII - 2 y 3 OA 001 Enero 11 de 2005
17. Revisar y validar la información del formulario con los documentos soporte	2			

Inicio/Fin · Actividad · Decisión · Demora · Proceso determinado en otra área · Documento · Dirección Flujo · Conector página · Archivo · Impresión · Conector Actividades · Conector Riesgo (R_x)

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION:*** *RECAUDACION – GIT Registro* ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(165)***	**PRODUCTO / SERVICIO** : Certificado de Inscripción en el RUT **PROCESO:** INSCRIPCION Y FORMALIZACION DEL RUT	**CLIENTES:** Clientes Externos **RESPONSABLES**	**HOJA N°** 4 / 5 **FECHA:** Junio de 2005

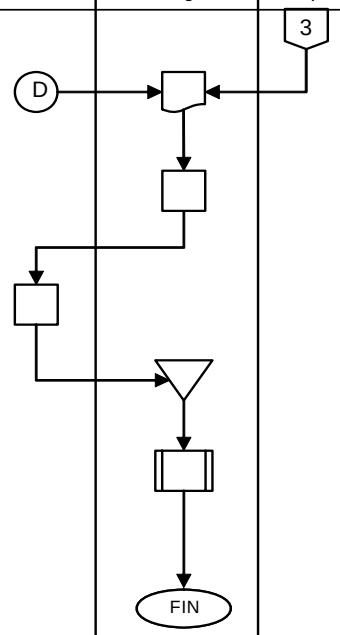
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Responsable de Registro	Jefe de Grupo	Mesa de Ayuda Nacional	**Formato**	**Rx**	**Norma**
18. El formulario tiene la leyenda " en trámite"?						
19. Evaluar inconsistencias						
20. El formulario de inscripción levanta marcas? (El sistema no permite generar el PDF?)						Memorando 19 Diciembre 27de 2004
21. Informar al cliente y pasar reporte al Jefe de grupo						
22. Enviar reporte de formularios con marcas y/o en proceso de verificación a la Mesa de Ayuda Nacional						Memorando 19 Diciembre 27de 2004
23. Solucionar inconsistencias						
24. Enviar al grupo de Registro de la División de Recaudación DIAN Bucaramanga						Memorando 19 Diciembre 27de 2004



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

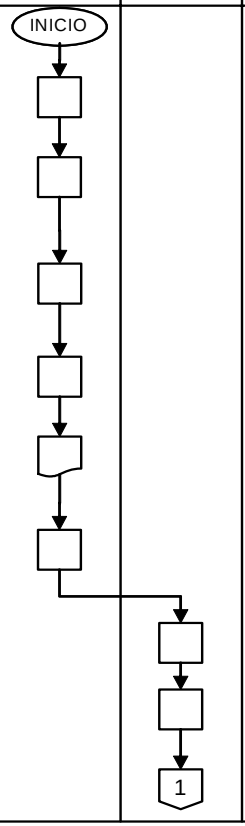
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL	**PRODUCTO / SERVICIO** : Certificado de Inscripción en el RUT	**CLIENTES:** Clientes Externos	**HOJA N°** 5 / 5
DIVISION: *RECAUDACION – GIT Registro*	**PROCESO:** INSCRIPCION Y FORMALIZACION DEL RUT	**RESPONSABLES**	**FECHA:** Junio de 2005
CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(165)			

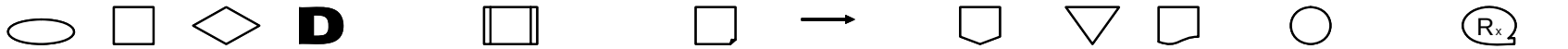
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Cliente	Responsable de Registro	Jefe de Grupo	**Formato**	**Rx**	**Norma**
24. Imprimir certificado generado por el sistema						
25. Firmar el certificado(interesado, representante legal o apoderado, según el caso, y por el funcionario facultado)						Numeral XII - 2 y 3 OA 001 Enero 11 de 2005
26. Entregar el certificado original al usuario o enviarlo por medio de correo certificado a la dirección señalada en el formulario						
27. Archivar copia del certificado						Numeral XII - 2 y 3 OA 001 Enero 11 de 2005
28. Clasificación de Archivo de Documentos						
FIN						



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

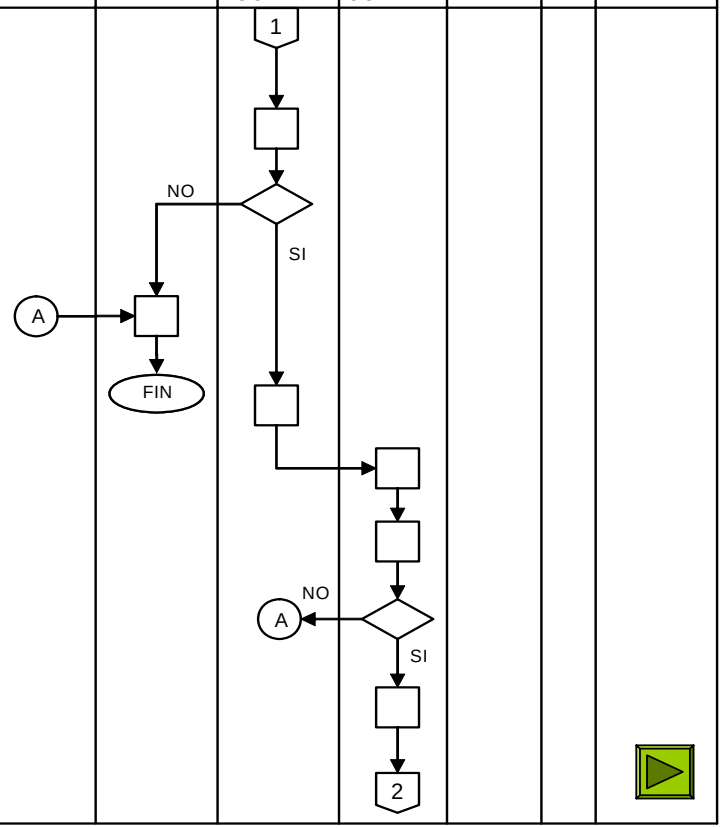
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION:*** *RECAUDACION – GIT Registro* ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(165)***	**PRODUCTO / SERVICIO:** Certificado de Inscripción en el RUT **PROCESO:** Inscripción del RUT a través de la CCB	**CLIENTES:** Clientes Externos **RESPONSABLES**	**HOJA N°** 1 / 4 **FECHA:** Junio de 2005	

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Cliente / Ventanilla CCB	**Formato**	**Rx**	**Norma**
INICIO 1. Ingresar al portal www.dian.gov.co 2. Seleccionar la opción “Nuevo Registro Único Tributario” y luego “Inscripción” 3. Diligenciar primer hoja del formulario de inscripción de acuerdo con las instrucciones 4. Seleccionar la opción “Grabar” y luego “Enviar” 5. Imprimir y firmar el formulario de inscripción 6. Realizar la inscripción ante la CCB (Cámara de Comercio de Bucaramanga), anexando los documentos solicitados para tal efecto de acuerdo a la calidad del cliente 7. Recibir los documentos presentados por el usuario 8. Revisar que los documentos solicitados estén completos de acuerdo al tipo de usuario				Numeral X OA 001 Enero 11 de 2005 Numeral IX OA 001 Enero 11 de 2005



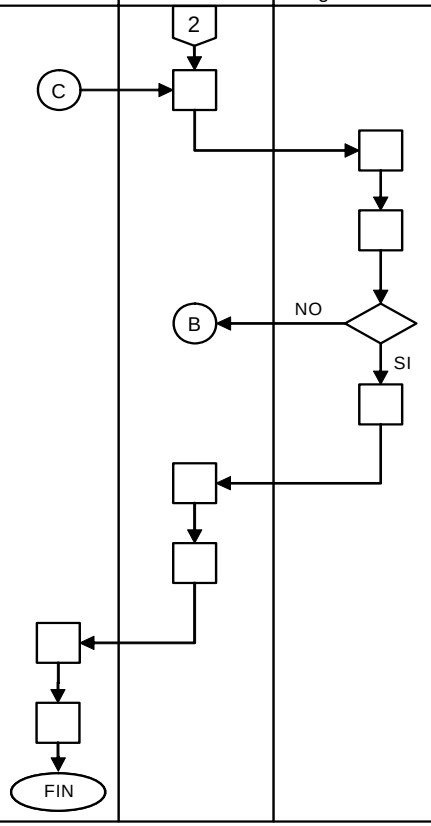
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL	**PRODUCTO / SERVICIO:** Certificado de Inscripción en el RUT	**CLIENTES:** Clientes Externos	**HOJA N°** 2 / 4
DIVISION: *RECAUDACION – GIT Registro*	**PROCESO:** Inscripción del RUT a través de la CCB	**RESPONSABLES**	**FECHA:** Junio de 2005
CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(165)			

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Cliente	Ventanilla CCB	Abogado CCB	Formato	Rx	Norma
9. Verificar el formulario de inscripción generado por el sistema la DIAN						
10. El resultado de las verificaciones y revisiones arroja un resultado positivo?						
11. Devolver al usuario el expediente indicándole las correcciones a que haya lugar						
12. Realizar el pago y la radicación firmando debidamente el formulario de la DIAN						
13. Enviar el expediente al abogado o a quien haga sus veces						
14. Realizar el estudio de acuerdo con el procedimiento verificando adicionalmente el formulario de la DIAN						
15. El estudio arrojo un resultado positivo?						
16. Inscribir al usuario en el RUT, Digitando la información incluyendo datos del formulario adicional de registro con otras entidades, y el número de radicación DIAN						



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

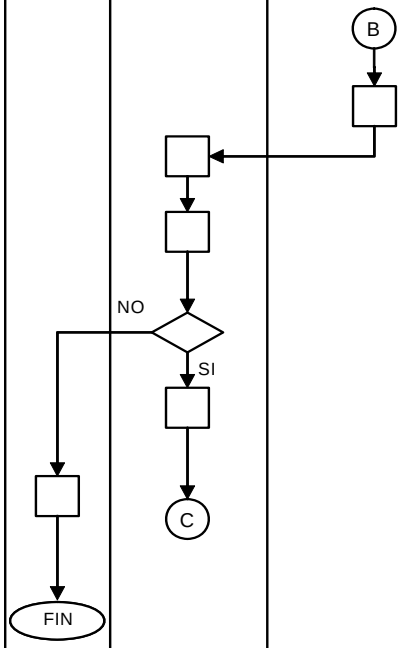
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION:*** *RECAUDACION – GIT Registro* ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(165)***	**PRODUCTO / SERVICIO:** Certificado de Inscripción en el RUT **PROCESO:** Inscripción del RUT a través de la CCB	**CLIENTES:** Clientes Externos **RESPONSABLES**	**HOJA N°** 3 / 4 **FECHA:** Junio de 2005	

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Cliente	Auxiliar Libros CCB	Responsable de Registro DIAN	**Formato**	**Rx**	**Norma**
17. Realizar la extracción de la Base de Datos 18. Enviar Base de Datos a Web Service de la DIAN con Solicitud de Formalización 19. Chequear información enviada contra la Base de Datos de la DIAN, el DAS y la REGISTRADURIA 20. La información del Usuario esta correcta? 21. Realizar formalización 22. Realizar y enviar a la CCB archivo con NIT´s 23. Actualizar Base de Datos de registro con NIT´s enviados por la DIAN 24. Solicitar en la CCB el certificado de Matrícula y representación legal 25. Solicitar el certificado del RUT en las instalaciones de la DIAN						Numeral 5 Convenio DIAN-Confecámaras

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

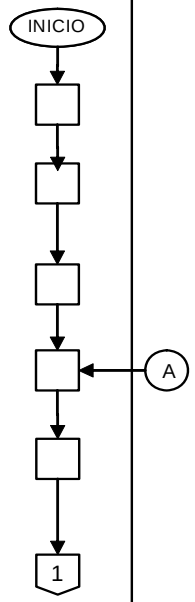
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION:*** *RECAUDACION – GIT Registro* ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(165)***	**PRODUCTO / SERVICIO:** Certificado de Inscripción en el RUT **PROCESO:** Inscripción del RUT a través de la CCB	**CLIENTES:** Clientes Externos **RESPONSABLES**	**HOJA N°** 4 / 4 **FECHA:** Junio de 2005	

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Cliente	Auxiliar Libros CCB	Responsable de Registro DIAN	**Formato**	**Rx**	**Norma**
26. Emitir archivo de errores y remitir a CCB 27. Recibir archivo de errores proveniente del Grupo de Registro de la DIAN 28. Revisar el archivo de errores 29. El error lo cometió la CCB? 30. Corregir error y grabarlo 31. Devolver la solicitud al cliente informando el motivo de la devolución y el procedimiento a seguir FIN						Numeral 12 Convenio DIAN-Confecámaras

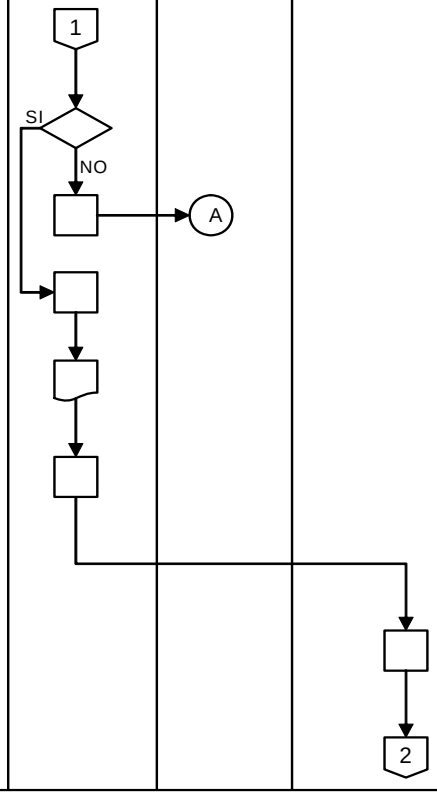


Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION:*** *RECAUDACION – GIT Registro* ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(165)***	**PRODUCTO / SERVICIO** : Certificado de Inscripción en el RUT **PROCESO:** INSCRIPCION OBLIGADOS RESIDENTES EN EL EXTERIOR	**CLIENTES:** Clientes Externos **RESPONSABLES**	**HOJA N°** 1 / 3 **FECHA:** Junio de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Cliente	**Formato**	**Rx**	
INICIO 1. Ingresar al portal www.dian.gov.co 2. Seleccionar la opción “Nuevo Registro Único Tributario” y luego “inscripción” 3. Diligenciar formulario de acuerdo con las instrucciones 4. Verificar la información consignada en el formulario 5. Seleccionar la opción “guardar”				Numeral XI-1 OA 001 Enero 11 de 2005 Numeral XI-2,3 OA 001 Enero 11 de 2005

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION:*** *RECAUDACION – GIT Registro* ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(165)***	**PRODUCTO / SERVICIO** : Certificado de Inscripción en el RUT **PROCESO:** INSCRIPCION OBLIGADOS RESIDENTES EN EL EXTERIOR	**CLIENTES:** Clientes Externos **RESPONSABLES**			**HOJA N°** 2 / 3 **FECHA:** Junio de 2005
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		Cliente	Responsable de Registro	Administrador Personas Naturales	**Formato** / **Rx** / **Norma**
6. Es la ultima hoja del formulario? 7. Diligenciar siguiente hoja del formulario(verificar información) 8. Seleccionar la opción “enviar” 9. Imprimir el PDF del formulario generado por el sistema 10. Enviar un correo electrónico al buzón OrientaciónRut@dian.gov.co, señalando en Asunto:”Inscripción de Obligado Residente en el Exterior”, inforamndo que ha realizado la solicitud de inscripción, indicando el número del formulario que arroja el sistema al guardar temporalmente, y el número de teléfono que indicó en la casilla 44 11. Enviar la solicitud de forma electrónica al Despacho de la Administración de Personas Naturales de Bogotá, para surtir el trámite de inscripción					Numeral XI-4 OA 001 Enero 11 de 2005

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

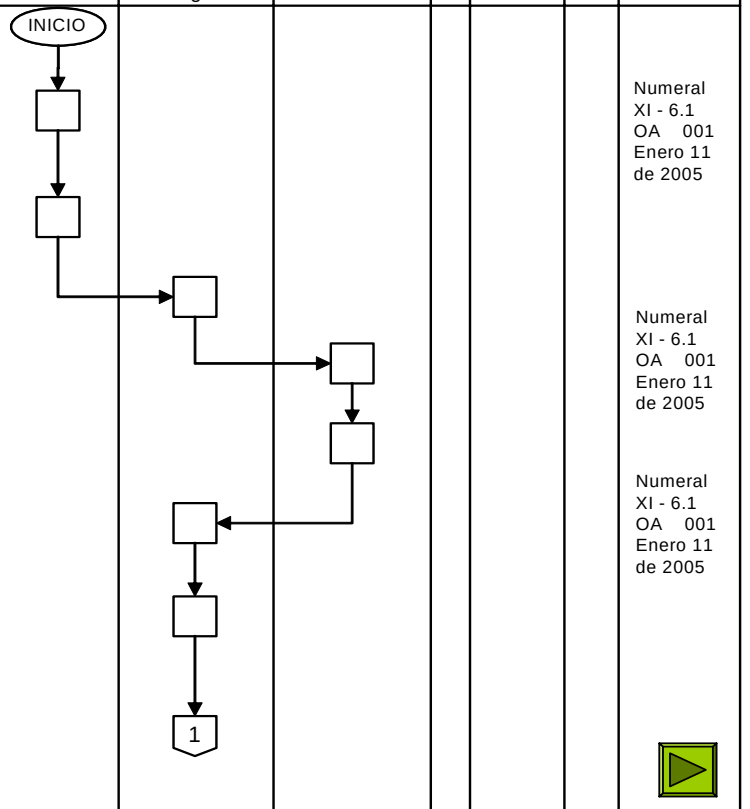
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION:*** *RECAUDACION – GIT Registro* ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(165)***	**PRODUCTO / SERVICIO** : Certificado de Inscripción en el RUT **PROCESO:** INSCRIPCION OBLIGADOS RESIDENTES EN EL EXTERIOR	**CLIENTES:** Clientes Externos **RESPONSABLES**	**HOJA N°** 3 / 3 **FECHA:** Junio de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Cliente	Administrador Personas Naturales		**Formato**	**Rx**	**Norma**
12. Analizar la información 13. El formulario tiene la leyenda “En Tramite”? 14. Subsanar inconsistencias vía correo electrónico con el cliente interesado 15. Generar el “Certificado” de inscripción 16. Enviar el “Certificado” vía Fax informando al cliente que debe ser firmado y remitido vía Fax a la DIAN Bogotá FIN						

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL	**PRODUCTO / SERVICIO:** Certificado de Inscripción en el RUT	**CLIENTES:** Clientes Externos	**HOJA N°** 1 / 3	
DIVISION: *RECAUDACION – GIT Registro*	**PROCESO:** Inscripción Situaciones Especiales	**RESPONSABLES**	**FECHA:** Junio de 2005	
CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(165)				

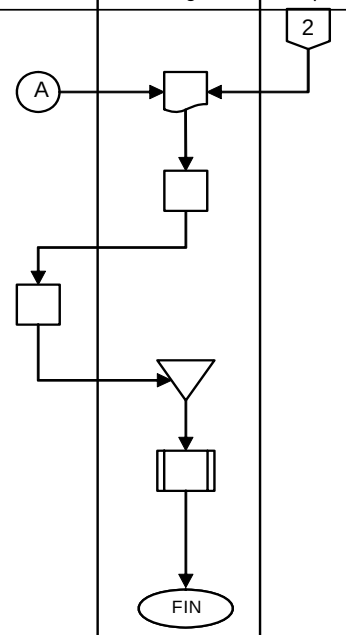
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Cliente	Responsable de Registro	Mesa Ayuda Central	**Formato**	**Rx**	**Norma**
INICIO						
1. Obtener el formulario físico de inscripción por medio del funcionario autorizado por la DIAN						Numeral XI - 6.1 OA 001 Enero 11 de 2005
2. Diligenciar manualmente el formulario de inscripción						
3. Recibir el formulario de inscripción y los documentos solicitados para tal efecto						Numeral XI - 6.1 OA 001 Enero 11 de 2005
4. Proporcionar los datos del cliente a la Mesa de Ayuda Central						
5. Realizar la inscripción y formalización						
6. Dar al Responsable de Registro el Número de NIT que el sistema asignó						Numeral XI - 6.1 OA 001 Enero 11 de 2005
7. Registrar NIT y consignar las firmas del cliente y del Responsable de registro en el formulario de inscripción, al igual que un sello con la leyenda “Certificado Provisional”						



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL	**PRODUCTO / SERVICIO** : Certificado de Inscripción en el RUT	**CLIENTES:** Clientes Externos	**HOJA N°** 3 / 3
DIVISION: *RECAUDACION – GIT Registro*	**PROCESO:** ACTUALIZACION DEL RUT	**RESPONSABLES**	**FECHA:** Junio de 2005
CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(165)			

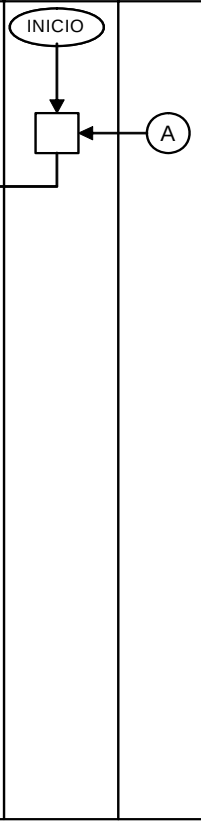
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Cliente	Responsable de Registro	Jefe de Grupo	**Formato**	**Rx**	
16. Imprimir certificado generado por el sistema						
17. Firmar el certificado(interesado, representante legal o apoderado, según el caso, y por el funcionario facultado)						Numeral XII - 2 y 3 OA 001 Enero 11 de 2005
26. Entregar el certificado original al usuario o enviarlo por medio de correo certificado a la dirección señalada en el formulario						
27. Archivar copia del certificado						Numeral XII - 2 y 3 OA 001 Enero 11 de 2005
28. Clasificación de Archivo de Documentos						
FIN						



Inicio/Fin · Actividad · Decisión · Demora · Proceso determinado en otra área · Documento · Dirección Flujo · Conector página · Archivo · Impresión · Conector Actividades · Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION:*** *RECAUDACION – GIT Registro* ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(165)***	**PRODUCTO / SERVICIO** : Certificado de Cese de Actividades y/o Cambio de Régimen **PROCESO:** Cancelación de Obligaciones del cliente	**CLIENTES:** Clientes Externos **RESPONSABLES**	**HOJA N°** 1 / 6 **FECHA:** Junio de 2005

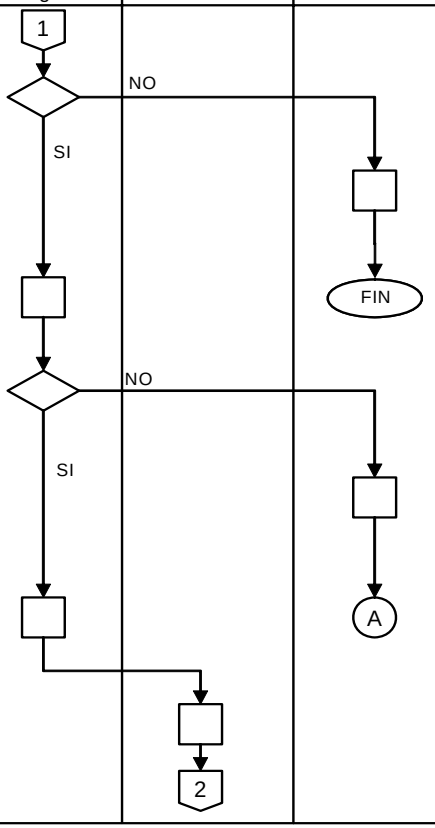
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Responsable de Registro / Cliente	**Formato**	**Rx**	**Norma**
INICIO				
1. Recibir los documentos necesarios para el trámite de cese de actividades y / o cambio de Régimen presentados por el cliente				
2. Ingresar al portal www.dian.gov.co				Numeral XII – 3.1.1 OA 001 Enero 11 de 2005
3. Seleccionar la opción “Nuevo RUT” y luego “Solicitudes Especiales”				
4. Seleccionar Concepto (3 - Solicitud de cambio de Régimen, 4 – Cese de Responsabilidades Ventas, 5 – Cancelación de la inscripción en el RUT ó 6 – Cese Responsabilidades diferentes a ventas)				
5. Seleccionar la opción “Enviar”				Numeral XII – 3.1.3 OA 001 Enero 11 de 2005
6. Imprimir la Solicitud generada por el sistema				
7. Diligenciar la Solicitud pidiendo al cliente la exibición del documento de identidad de quien solicita el trámite				



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION:*** *RECAUDACION – GIT Registro* ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(165)***	**PRODUCTO / SERVICIO:** Certificado de Cese de Actividades y/o Cambio de Régimen **PROCESO:** Cancelación de Obligaciones del cliente	**CLIENTES:** Clientes Externos **RESPONSABLES**	**HOJA N°** 2 / 6 **FECHA:** Junio de 2005

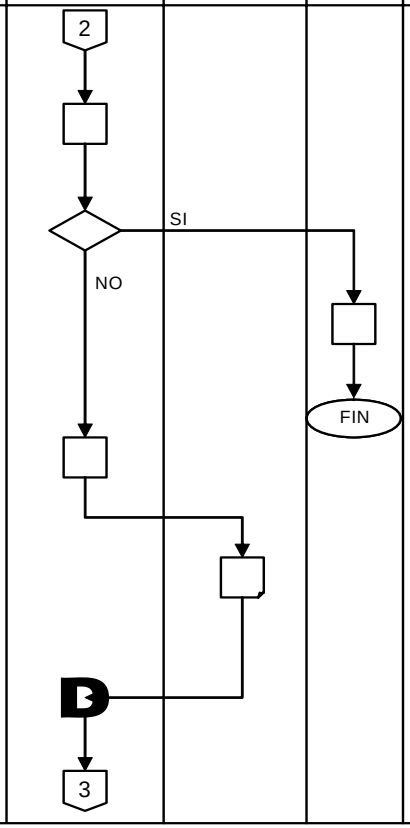
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD				Responsable de Registro	Responsable de Verificación	Cliente	**Formato**	**Rx**	**Norma**
8.	El cliente está registrado en el RUT?								
9.	Devolver los documentos al cliente informándole que no se encuentra registrado y el procedimiento que debe seguir								
10.	Verificar que se hayan anexado los respectivos soportes de la solicitud de conformidad con lo estipulado con la normatividad vigente								
11.	Los documentos soportes están completos y corresponden a la solicitud realizada por el cliente?								
12.	Devolver los documentos al cliente solicitándole adjuntar los documentos faltantes								
13.	Conformar expediente anexando la consulta del RUT, la Relación de las declaraciones de Renta, Ventas y Retefuetne de los últimos dos años y Extracto de Cuenta Corriente								
14.	Pasar todas las solicitudes recepcionadas durante el día, junto con la planilla de recepción al funcionario responsable de verificación								



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION:*** *RECAUDACION – GIT Registro* ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(165)***	**PRODUCTO / SERVICIO:** Certificado de Cese de Actividades y/o Cambio de Régimen **PROCESO:** Cancelación de Obligaciones del cliente	**CLIENTES:** Clientes Externos **RESPONSABLES**	**HOJA N°** 3 / 6 **FECHA:** Junio de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD				**Formato**	**Rx**	**Norma**
	Responsable de Verificación	Divisiones Pertinentes	Cliente			
15. Verificar frente al sistema de cancelaciones que el cliente no haya presentado anteriormente la misma solicitud						
16. La solicitud ah sido presentada con anterioridad?						
17. Devolver los documentos al cliente informándole que su solicitud ya fue recepcionada anteriormente y que está siendo estudiada o que ya fueron canceladas sus responsabilidades						
18. Incluir la solicitud en la base de datos de cancelaciones NIT/IVA y/o cambio de Régimen						
19. Enviar oficio semanalmente solicitando información sobre procesos en curso o deudas pendientes con la DIAN correspondiente a los clientes solicitantes, dirigido a las divisiones de Fiscalización, Liquidación, Jurídica y Cobranzas						Numeral XII – 3.1.4 OA 001 Enero 11 de 2005
20. Esperar respuesta de las Divisiones de Fiscalización, Liquidación, Jurídica y Cobranzas						

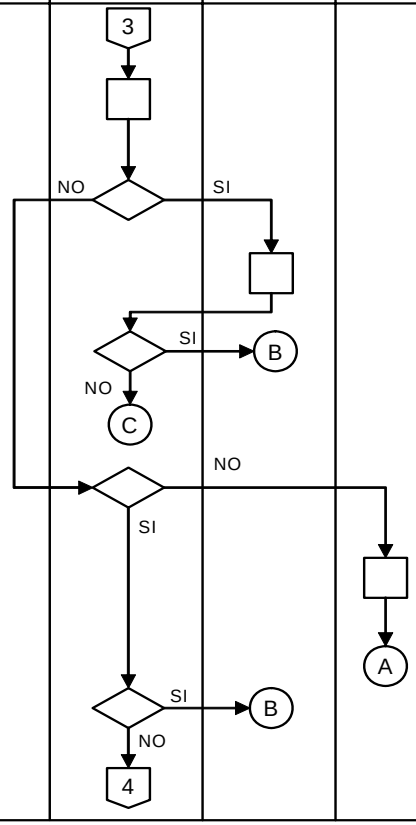


Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL	**PRODUCTO / SERVICIO:** Certificado de Cese de Actividades y/o Cambio de Régimen	**CLIENTES:** Clientes Externos	**HOJA N°** 4 / 6
DIVISION: *RECAUDACION – GIT Registro*	**PROCESO:** Cancelación de Obligaciones del cliente	**RESPONSABLES**	**FECHA:** Junio de 2005
CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(165)			

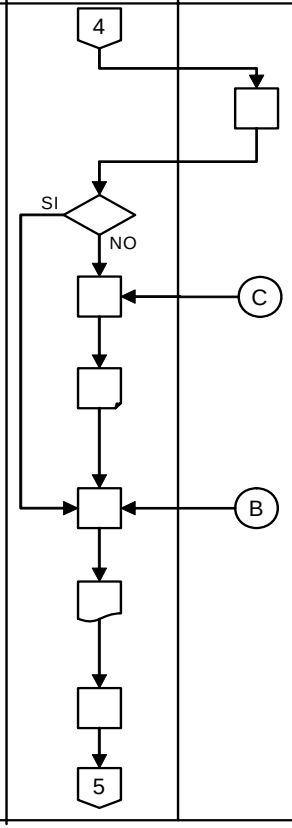
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

		Formato	Rx	Norma
21.	Recibir respuesta de las Divisiones de Fiscalización, Liquidación, Jurídica y Cobranzas y clasificar las solicitudes de a cuerdo su tipo (3,4,5 ó 6)			
22.	Se trata de una solicitud de cambio de Régimen (Código 3) ?			Numeral XVI OA 001 Enero 11 de 2005
23.	Remitir expediente a la División de Fiscalización para que estudien la solicitud y revoquen o ratifiquen la clasificación			
24.	La División de Fiscalización ratifica la clasificación?			
25.	El cliente ha presentado la totalidad de declaraciones, no presenta deudas a la fecha y no tiene procesos pendientes en cualquier área de la DIAN?			
26.	Notificar al cliente para que resuelva su situación, en caso de ajustes se proyectan y se remiten al Grupo de Cumplimiento Voluntario para su procesamiento e inclusión en Cuenta Corriente			
27.	Los ingresos declarados por el cliente en Renta y Ventas son los correspondientes y los inventarios informados en la última declaración de Renta no superan el valor estipulado por la ley a la fecha del estudio?			



Inicio/Fin · Actividad · Decisión · Demora · Proceso determinado en otra área · Documento · Dirección Flujo · Conector página · Archivo · Impresión · Conector Actividades · Conector Riesgo

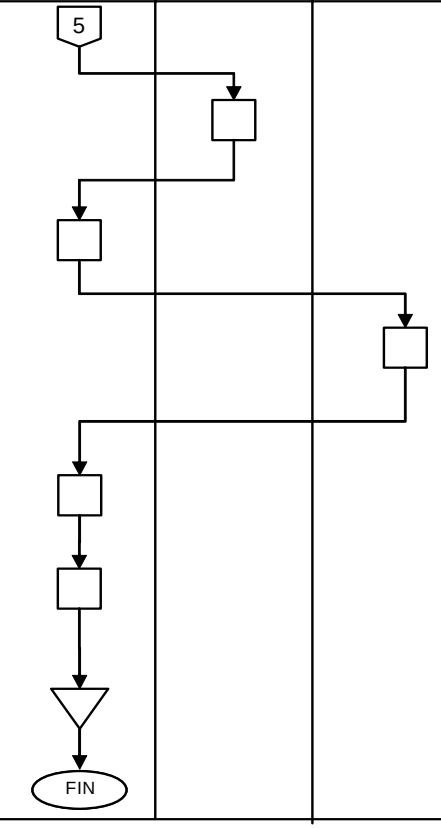
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION:*** *RECAUDACION – GIT Registro* ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(165)***	**PRODUCTO / SERVICIO:** Certificado de Cese de Actividades y/o Cambio de Régimen **PROCESO:** Cancelación de Obligaciones del cliente	**CLIENTES:** Clientes Externos **RESPONSABLES**	**HOJA N°** 5 / 6 **FECHA:** Junio de 2005	

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Responsable de Verificación / División Fiscalización	**Formato**	**Rx**	**Norma**
28. Enviar el expediente a la División de Fiscalización para el estudio correspondiente				
29. La División de Fiscalización confirma la cancelación del NITy/o IVA o el cambio de Régimen?				
30. Incluir la respuesta en la base de datos de cancelaciones				
31. Generar el auto de rechazo informando al cliente los motivos por los cuales no se acepta la solicitud				
32. Realizar la cancelación del NIT y/o IVA, o el cambio de Régimen, según el caso, en el sistema RUT				
33. Imprimir dos copias del certificado de cese de actividades o cambio de Régimen				Numeral XII – 3.2.4. OA 001 Enero 11 de 2005
34. Incluir la cancelación y/o el cambio en la base de datos de Cancelaciones y/o Cambio de Régimen y generar el respectivo Auto de Cancelación en el caso de los responsables del Régimen Común				

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL	**PRODUCTO / SERVICIO:** Certificado de Cese de Actividades y/o Cambio de Régimen	**CLIENTES:** Clientes Externos	**HOJA N°** 6 / 6
DIVISION: *RECAUDACION – GIT Registro*	**PROCESO:** Cancelación de Obligaciones del cliente	**RESPONSABLES**	**FECHA:** Junio de 2005
CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(165)			

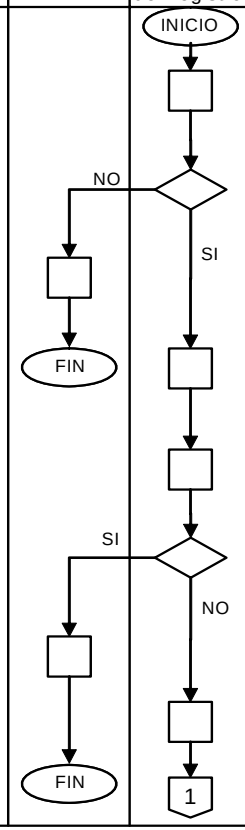
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Responsable de Verificación	Jefe División Recaudación	División Documentación	Formato	Rx	Norma
35. Remitir los autos generados, junto con el oficio remisorio para la División de Documentación, al jefe de la División de Recaudación o a quien haga sus veces para su respectiva firma.						
36. Recibir Autos debidamente firmados y prepararlos para su envío						
37. Enviar Autos junto con una copia del certificado y el oficio remisorio, o en su defecto, el listado de la cancelación del NIT y/o IVA o cambio de Régimen a la División de Documentación para su respectiva notificación por correo.						Numeral XII – 3.3.4 OA 001 Enero 11 de 2005
38. Recibir copia del Auto debidamente notificado						
39. Realizar el cruce de información contenida en el certificado de cancelación y/o cambio de Régimen con la contenida en el auto de cancelación						
40. Archivar los expedientes, junto con una de las copias del certificado en el archivo que reposa en el Grupo						
FIN						



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL	**PRODUCTO / SERVICIO:** Resolución de Facturación	**CLIENTES:** Clientes Externos	**HOJA N°** 1 / 3
DIVISION: *RECAUDACION – GIT Registro*	**PROCESO:** Autorización De Numeración Para Facturación	**RESPONSABLES**	**FECHA:** Junio de 2005
CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(165)			

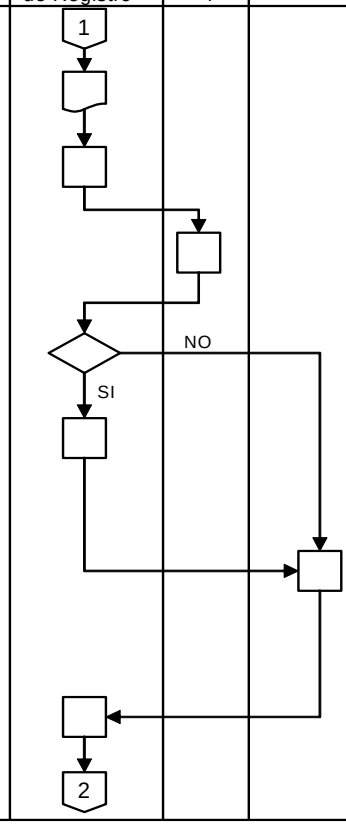
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Cliente	Responsable de Registro	**Formato**	**Rx**	**Norma**
INICIO					
1. Recibir la solicitud de facturación que trae el contribuyente en original y copia junto con los documentos solicitados de acuerdo al tipo de contribuyente.			1		Cartilla La Nueva Factura 1996
2. La solicitud cumple con los requisitos exigidos por la normatividad?					Numerales 1 a y 1 b Instructivo 81-04-061-0278
3. Devolver la solicitud al cliente indicándole las correcciones a que haya lugar					
4. Radicar la Solicitud en el libro de Radicación de Facturación, firmar y entregar una copia al cliente					Numeral 1c Instructivo 81-04-061-0278
5. Consultar las resoluciones para verificar contra el sistema la veracidad de la solicitud de facturación					Numeral 2a Instructivo 81-04-061-0278
6. Se encontraron inconsistencias en la verificación?					
7. Enviar la solicitud al cliente por medio de correo certificado, indicándole las correcciones a que haya lugar					Numeral 2b Instructivo 81-04-061-0278
8. Realizar la captura de los datos en el sistema					



Inicio/Fin · Actividad · Decisión · Demora · Proceso determinado en otra área · Documento · Dirección Flujo · Conector página · Archivo · Impresión · Conector Actividades · Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL	**PRODUCTO / SERVICIO:** Resolución de Facturación	CLIENTES: Clientes Externos			HOJA N° 2 / 3	
DIVISION: *RECAUDACION – GIT Registro*	PROCESO: Autorización De Numeración Para Facturación	**RESPONSABLES**			FECHA: Junio de 2005	
CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(165)						

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Cliente	Responsable de Registro	Jefe Grupo	Div. Documentación	Formato	Rx	Norma
7. Imprimir la resolución de facturación y anexarla al expediente							Numeral 2c Instructivo 81-04-061-0278
8. Consignar el número de resolución generado por el sistema en el libro de Radicación de Facturación							Numeral 2d Instructivo 81-04-061-0278
9. Enviar al jefe para realizar la revisión y consignar la debida firma							Numeral 3a Instructivo 81-04-061-0278
10. El contribuyente se presenta por la notificación de la resolución?							
11. Solicitar al contribuyente la cedula de ciudadanía y la firma, poner el sello de notificación y la firma del funcionario en la resolución entregar al contribuyente							Numeral 3b Instructivo 81-04-061-0278
12. Enviar las resoluciones en original y dos copias a la división de documentación solicitando que se haga la notificación por medio de correo certificado anexando oficio especificando las resoluciones que han sido notificadas personalmente,							Numeral 3c Instructivo 81-04-061-0278
13. Recibir la copia de la resolución notificada por medio de correo certificado proveniente de la división de documentación.							



Inicio/Fin Actividad Decisión Demora Proceso determinado en otra área Documento Dirección Flujo Conector página Archivo Impresión Conector Actividades Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL	**PRODUCTO / SERVICIO:** Resolución de Facturación	**CLIENTES:** Clientes Externos	**HOJA N°** 3 / 3
DIVISION: *RECAUDACION – GIT Registro*	**PROCESO:** Autorización De Numeración Para Facturación	**RESPONSABLES**	**FECHA:** Junio de 2005
CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(165)			

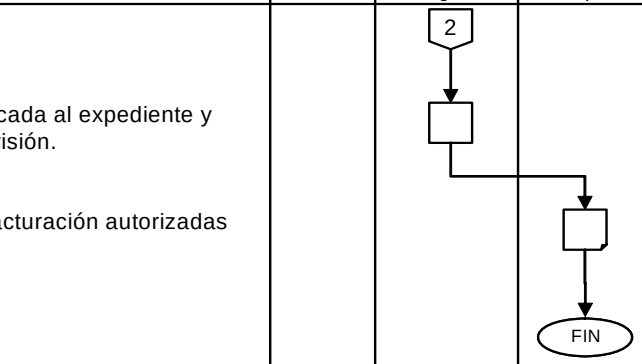
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Responsable de Registro	Jefe de Grupo	Formato	Rx

13. Anexar la copia de la resolución debidamente notificada al expediente y archivarlo en orden cronológico en archivo de la división.

14. Emitir informe mensual de las resoluciones de la facturación autorizadas y/o anuladas al Jefe de Grupo de Registro

FIN



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION:*** *RECAUDACION – GIT Registro* ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(165)***	**PRODUCTO/ SERVICIO:** Certificado de declarantes / no declarantes **PROCESO:** Expedición de Certificados de no Declarantes para el Distrito Militar	**CLIENTES:** Clientes Externos **RESPONSABLES**	**HOJA N°** 1 / 1 **FECHA:** Junio de 2005

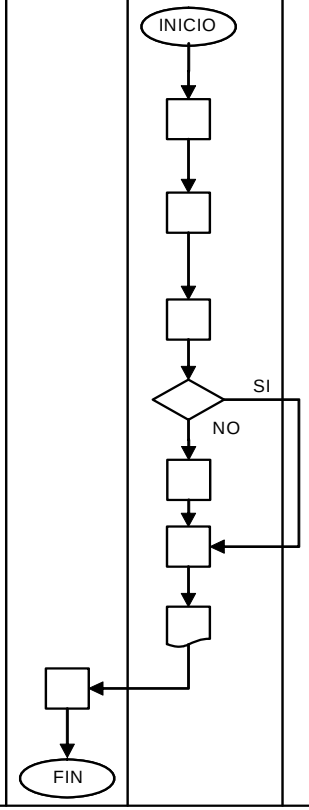
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Cliente	Responsable de Registro			**Formato**	**Rx**	

INICIO

1. Recibir la información necesaria del cliente solicitando la exhibición del documento de identidad
2. Verificar información en el histórico local y nacional del RUT, para saber si es declarante
3. Verificar información en el registro de cuenta corriente de contribuyentes, para saber si alguna vez fue declarante
4. El usuario es declarante?
5. Expedir certificado de no declarante
6. Expedir certificado de declarante especificando hasta que año declaró
7. Imprimir y firmar el certificado
8. Entregar el certificado al cliente

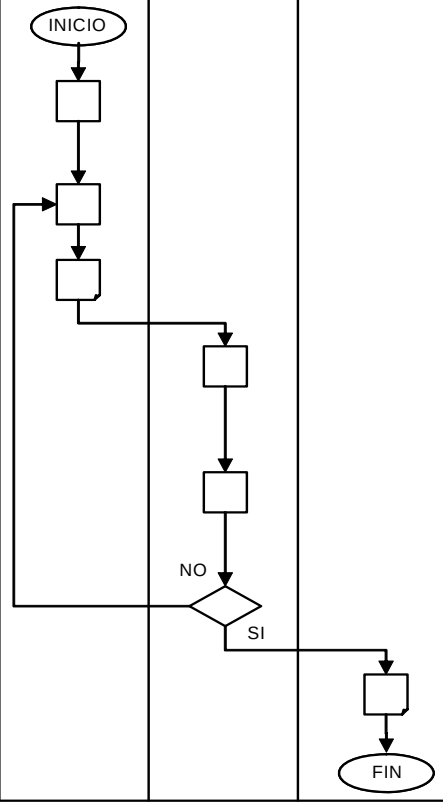
FIN



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION:*** *RECAUDACION – GIT Registro* ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(165)***	**PRODUCTO / SERVICIO:** Paquetes de Formularios de Inscripción en el RUT **PROCESO:** CLASIFICACION DE ARCHIVO DE DOCUMENTOS	**CLIENTES:** División de Documentación **RESPONSABLES**	**HOJA N°** 1/1 **FECHA:** Junio de 2005	

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Responsable de Registro	Encargado Administración	División Documentación	**Formato**	**Rx**	**Norma**
INICIO						
1. Anexar a los documentos los soportes respectivos y ordenar los de acuerdo al NIT						Numeral XVI OA 001 Enero 11 de 2005
2. Conformar paquetes de hasta 100 formularios de inscripción						
3. Elaborar planilla indicando NIT, Nombre o Razón Social y Número de folios						Numeral XVI OA 001 Enero 11 de 2005
4. Entregar los paquetes con la planilla respectiva al funcionario encargado en cada administración						
5. Verificar que el número de documentos relacionados en cada planilla corresponda al contenido de cada paquete y comprobar con muestra aleatoria que los certificados hayan quedado debidamente formalizados						Numeral XVI OA 001 Enero 11 de 2005
6. La verificación arroja un resultado positivo?						
7. Elaborar relación de todos los paquetes de formularios de inscripción y enviarla a la división de documentación.						Numeral XVI OA 001 Enero 11 de 2005
FIN						



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

GIT
CUENTA
CORRIENTE

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)***	PRODUCTO / SERVICIO: Cuenta Corriente Actualizada PROCESO: Ajustes o correcciones de errores de Cuenta Corriente	CLIENTES: Clientes Externos y Clientes Internos Responsables	HOJA N° 1 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Cuenta Corriente

INICIO

1 Recibir del Analista Contable encargado del reparto, los Expedientes de los clientes que presentan inconsistencias en la Cuenta Corriente.

2 Analizar el expediente con la correspondiente Cuenta Corriente del cliente y determinar si el ajuste procede.

3. Imprimir la Consulta Detalle ó Consulta Documento de la Cuenta Corriente del cliente y la Declaración ó el Recibo de Pago correspondiente al ajuste.

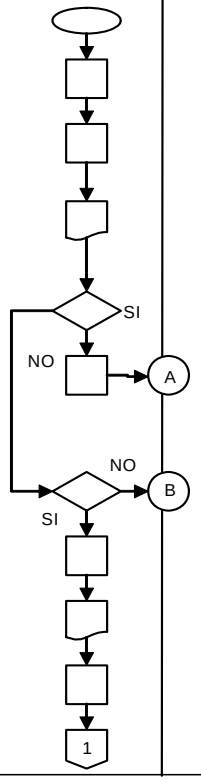
4. El ajuste a Cuenta Corriente procede?

5. Informar al cliente que el ajuste a Cuenta Corriente no es procedente, mediante un oficio enviado por corre si el cliente es externo ó mediante un correo electrónico si es un cliente interno.

6. El error que se presenta en la Cuenta Corriente es error del Cliente?

7. Realizar la primera captura en el aplicativo CIN 20.

8. Imprimir la corrección realizada en el aplicativo.



Rx: R_4, R_2

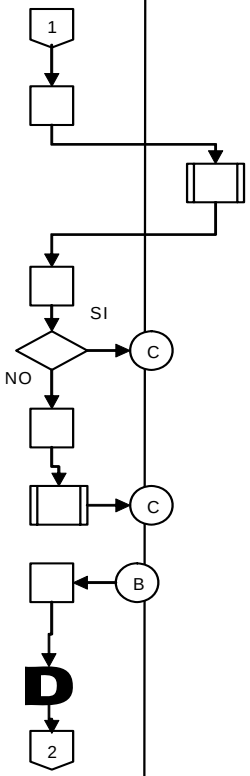
Formato: O.A NO 008 DE 6/12/01

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo (R_x)

Figura 3

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: RECAUDACION CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)	PRODUCTO / SERVICIO: Cuenta Corriente Actualizada	CLIENTES: Clientes Internos y Clientes Externos	HOJA N° 2 FECHA: Mayo de 2005		
	PROCESO: Ajustes o Correcciones de errores de Cuenta Corriente	Responsables	Rx	Formato	Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Analista Cuenta Corriente	Jefe Grupo Cuenta Corriente				
10. Enviar el expediente junto con la impresión de la corrección a la Jefe de Grupo.						O.A NO 008 DE 6/12/01
11. Realizar la segunda captura de los ajuste de Cuenta Corriente.						
12. Realizar el seguimiento correspondiente a la corrección después de realizada la Segunda Captura.						
13. Se realizó el ajuste correspondiente en la Cuenta Corriente del cliente?						
14. Solicitar a la Jefe del Grupo que realice el reproceso al ajuste.						
15. Realizar el reproceso a la Cuenta Corriente del cliente.						
16. Realizar la primera captura y enviar el expediente junto con la impresión de la corrección de la Cuenta Corriente a la División de Documentación, para que el funcionario encargado proceda a realizar la Segunda Captura.						
17. Esperar que el funcionario encargado en la División de Documentación realice la Segunda Captura.						



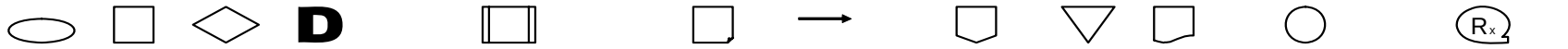
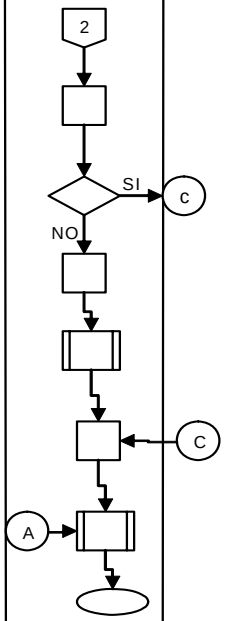


Figura 3

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)***	PRODUCTO / SERVICIO:	CLIENTES: Cliente Internos y Clientes Externos	HOJA N° 3 FECHA: Mayo de 2005		
	PROCESO: Ajustes o Corrección de Errores de Cuenta Corriente	Responsables	Rx	Formato	Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

	Analista Cuenta Corriente		
18. Realizar el seguimiento correspondiente a la corrección después de realizada la Segunda Captura. 19. Se realizó el ajuste correspondiente en la Cuenta Corriente del cliente? 20. Solicitar a la Jefe del Grupo que realice el reproceso al ajuste. 21. Realizar el reproceso a la Cuenta Corriente del cliente. 22. Informar al cliente que ya se realizo el ajuste a Cuenta Corriente, mediante un oficio enviado por corre si el cliente es externo ó mediante un correo electrónico si es un cliente interno. 23. Remitir los expedientes a la secretaria de Cuenta Corriente para que los archive. FIN			R3 — O.A NO 008 DE 6/12/01

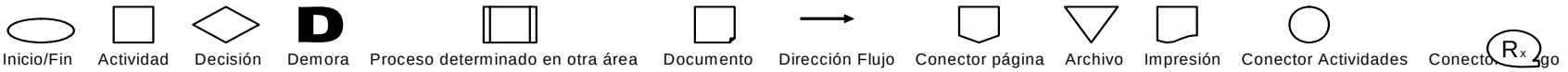


Figura 3

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)***	PRODUCTO / SERVICIO: Archivo de expedientes PROCESO: Archivo de Expedientes de Ajustes de Cuenta Corriente	CLIENTES: Grupo Contable, División de Documentación Responsables		HOJA N° 1 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma	
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		Secretaria de Cuenta Corriente	Analista Contable		

INICIO

1. Recibir los expedientes de ajustes de Cuenta Corriente realizados por los Analistas.
2. Organizar y clasificar los expedientes de acuerdo al error que presenta: Error de Validación o Error de Contribuyente, y estos a su vez se clasifican según el Concepto: Año gravable, periodo gravable, concepto de pago, NIT, Seguridad Democrática, HB, HA, Renta de Sociedades y Renta Naturales.
3. Conformar una carpeta por cada concepto periodo mensual, y anexar en la cara superior de la carpeta una Hoja de Ruta.
4. Enviar las carpetas al Grupo Contable para que se realice el proceso correspondiente y solicitar la firma de recibido al funcionario correspondiente.
5. Análisis y ajuste contable de las Correcciones de Cuenta Corriente por los diferentes errores.
6. Recibir las carpetas procedentes del Grupo Contable debidamente firmadas.
7. Se informan necesidades de reproceso en expedientes?

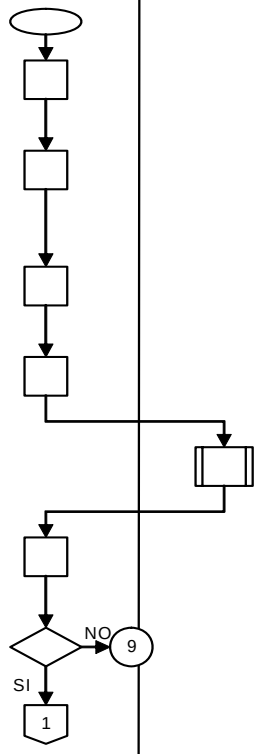


Figura 3

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)***	PRODUCTO / SERVICIO: Archivo de expedientes PROCESO: Archivo de Expedientes de Ajustes de Cuenta Corriente	CLIENTES: Grupo Contable, División de Documentación Responsables			HOJA N° 2 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		Secretaria de Cuenta Corriente	Jefe de la División		

8. Remitir la carpeta a la Jefe del Grupo Cuenta Corriente y solicitar que efectué el reproceso a los expedientes correspondientes.

9. Enviar las carpetas a la Jefatura de la División para su revisión y solicitar la firma de recibido de la Secretaria de la División.

10. Esperar que el Jefe de la División revise y firme las carpetas.

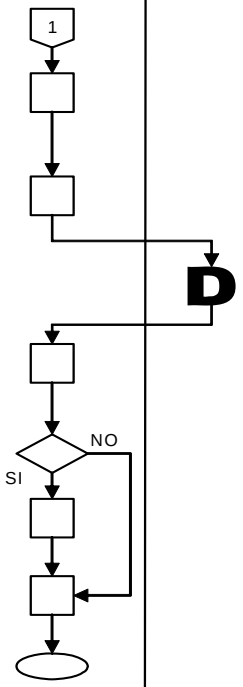
11. Recibir de las carpetas, debidamente revisadas y firmadas por el Jefe de la División de Recaudación.

12. Se informa necesidades de reproceso de los expedientes?

13. Remitir la carpeta a la Jefe del Grupo Cuenta Corriente y solicitar que efectué el reproceso a los expedientes correspondientes.

14. Enviar las carpetas al archivo de la División de Documentación para su archivo.

FIN



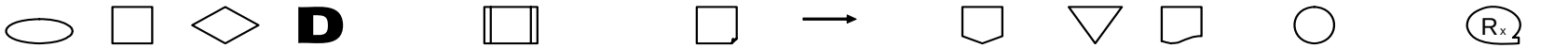
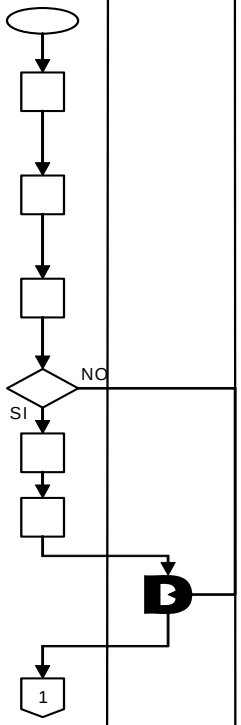


Figura 3

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)***	PRODUCTO / SERVICIO: Control de Omisos PROCESO: Control de las obligaciones Formales.	CLIENTES: Clientes externos, División de Fiscalización Responsables		HOJA N° 1 FECHA: Abril de 2005 Rx	Formato	Norma
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		Jefe de Reparto	Cliente			
INICIO 1. Recibir en el aplicativo COF 10 el reporte de omisos detectados, enviados por la Subdirección de Recaudación Nivel Central. 2. Elaborar un oficio recordatorio a cada contribuyente declarado como omiso, recordándole la obligación que deben declarar, teniendo en cuenta que esto se debe realizar en los primeros 5 días del mes. 3. Enviar por correo el oficio recordatorio a cada Cliente. 4. Existe correo devuelto? 5. Identificar el error en la información del cliente y proceder a corregirlo. 6. Elaborar de nuevo el oficio recordatorio y enviarlo nuevamente por correo. 7. Esperar la respuesta del Cliente.				R_8		Mem. 0300 de 28/03/00

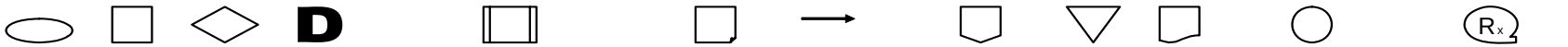


Figura 3

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)***	PRODUCTO / SERVICIO: Control de Omisos PROCESO: Control de las obligaciones formales	CLIENTES: Clientes Externos Responsables	HOJA N° 2 FECHA: Abril de 2005 Rx	Formato	Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

9. Recibir las respuestas de los contribuyentes que atendieron al recordatorio y justificar la respuesta en el aplicativo COF 10 – Reporte de Omisos Justificados.

10. Existe alguna inconsistencia por NIT errado en las declaraciones?

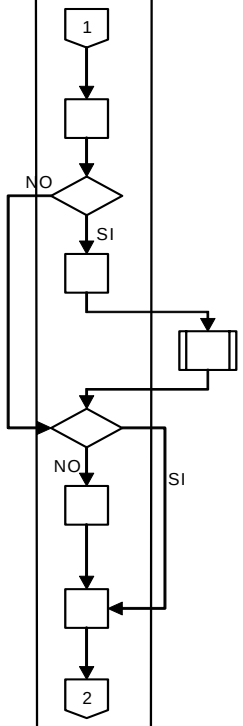
11. Solicitar el ajuste mediante el formato de corrección de errores al analista de cuenta corriente.

12. Ajuste ó correcciones de errores de Cuenta Corriente.

13. Se recibió la totalidad de respuestas a los recordatorios?

14. Enviar el listado de los contribuyentes que no atendieron al recordatorio a la división de Fiscalización para que realicen las investigaciones con respondientes.

15. Elaborar el informe de omisos donde se especifique: el número de oficios enviados, el número de oficios devueltos por correo, el número de oficio recibidos, el número de respuestas recibidas y el número de recordatorios sin respuesta.



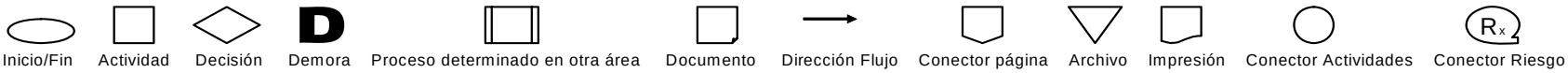


Figura 3

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: RECAUDACION CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)	PRODUCTO / SERVICIO: Control de Omisos PROCESO: Control de las obligaciones formales	CLIENTES: Clientes Externos, División de Fiscalización Responsables	HOJA N° 3 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Jefe de Reparto	Jefe Grupo Cuenta Corriente

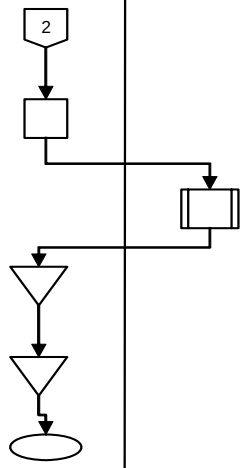
16. Enviar el informe a la Jefe de Grupo de Cuenta Corriente para su posterior inclusión en el informe SEGG Cuenta Corriente.

17. Elaboración del Informe SEGG Cuenta Corriente.

18. Archivar el correo devuelto en la carpeta de correspondencia no recibida del archivo Central.

19. Archivar las respuestas recibidas en la carpeta de respuestas recibidas del archivo central

FIN



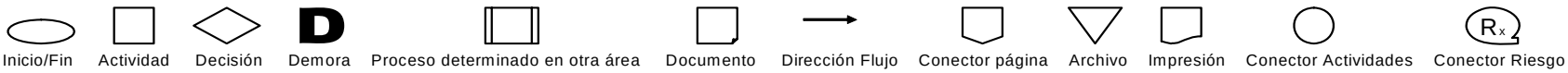


Figura 3

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)***	PRODUCTO / SERVICIO: Informe Mensual de Auto retenedores PROCESO: Elaboración del Informe Mensual de Auto retenedores	CLIENTES: Jefe de Grupo de Obligaciones formales y cumplimiento voluntario Nivel Central Responsables	HOJA N° 1 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Cuenta Corriente	Analista Cuenta Corriente		Rx	Formato	Norma

INICIO

1 Recibir el listado de control de Autorretenedores DIAN Bucaramanga, enviado por el Nivel Central.

2 Identificar a cada cliente en que conceptos (Renta, Ventas, Retención, otros) presenta saldos a pagar.

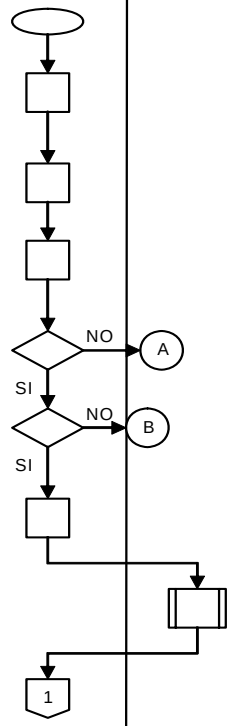
3 Identificar la naturaleza del saldo a pagar, ya sea Impuesto, Sanción ó interés, y definir si existen ajustes a proyectar en Cuenta Corriente.

4. Existen ajustes a proyectar en Cuenta Corriente?

5. El ajuste es procedente?

6. Diligenciar el formato de Solicitud de Ajuste de Cuenta Corriente y enviarlo al Analista Cuenta Corriente encargado del reparto.

7. Recepción de la solicitud de ajuste de Cuenta Corriente.



R9

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

Figura 3

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)***	PRODUCTO / SERVICIO: Informe Mensual de Auto retenedores PROCESO: Elaboración Informe mensual de Auto retenedores	CLIENTES: Jefe de Grupo de Obligaciones formales y cumplimiento voluntario Nivel Central Responsables	HOJA N° 3 FECHA: Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Cuenta Corriente

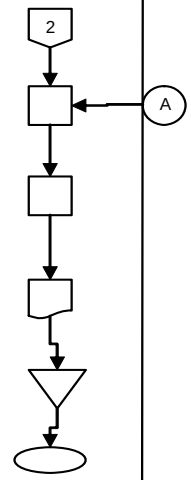
14. Elaborar dentro de los 5 primeros días del mes, el informe mensual de Autorretenedores.

15. Enviar por correo electrónico el informe mensual de Autorretenedores a la Jefe del Grupo Interno de Trabajo de Obligaciones formales y cumplimiento voluntario del Nivel Central.

16. Imprimir el informe mensual de Autorretenedores.

17. Archivar el informe en la carpeta de Autorretenedores que reposa en el archivo del Grupo de Cuenta Corriente.

FIN



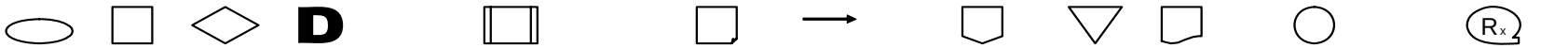
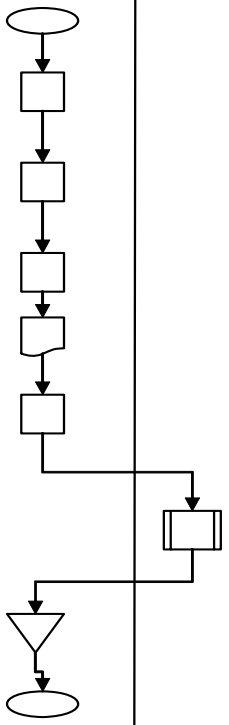


Figura 3

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)***	PRODUCTO / SERVICIO: Informe SEGG de Cuenta Corriente	CLIENTES: Jefatura de la División, Planeación DIAN Bucaramanga.	HOJA N° 1 FECHA: Mayo de 2005		
	PROCESO: Elaboración del informe SEGG de Cuenta Corriente	Responsables	Rx	Formato	Norma
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		Jefe Cuenta Corriente / Secretaria de División			
INICIO 1. Recibir los informes individuales del estado de gestión de los procesos realizados por los analistas de Cuenta Corriente. 2. Analizar la información y realizar los ajustes correspondientes, según los requerimientos del formato de presentación del Informe SEGG. 3. Realizar el Informe SEGG de Cuenta Corriente. 4. Imprimir el Informe en original y copia. 5. Archivar la copia del Informe en la carpeta de Informe SEGG, que reposa en el archivo del Grupo de Cuenta Corriente. 6. Enviar el original del Informe a la Secretaria de la Jefatura, teniendo en cuenta que esta labor se debe realizar en los primeros cinco días del mes. 7. Elaborar el Informe SEGG de la División de Recaudación. FIN			R_{10} R_{11}	2	

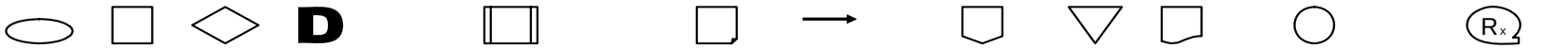


Figura 3

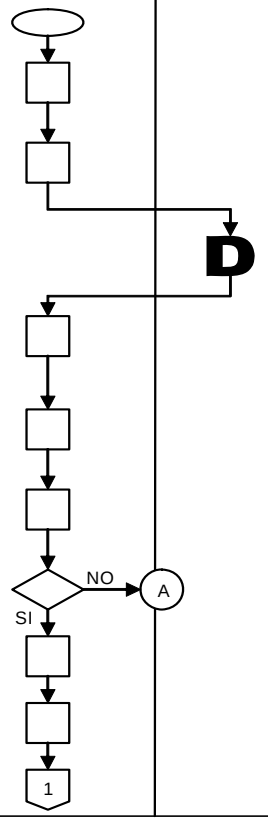
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)***	PRODUCTO / SERVICIO: Expedientes de Inconsistencias PROCESO: Manejo de la Bolsa de Inconsistencias.	CLIENTES: Cliente externos y Clientes externos Responsables	HOJA N° 1 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Cuenta Corriente	División de Documentación		Rx	Formato	Norma

INICIO

1. Recibir del Nivel Central los listados de Inconsistencias de la DIAN Bucaramanga.
2. Solicitar a la División de Documentación mediante la planilla de solicitud de fotocopia de documento, el documento certificado que presenta la inconsistencia.
3. Esperar que la División de Documentación envié las fotocopias solicitadas.
4. Recibir los documentos certificados enviados por la División de Documentación.
5. Conformar el expediente de cada cliente con los siguientes documentos en orden, así: Solicitud de corrección, documento donde se halló la inconsistencia, fotocopia certificada que envía la División de Documentación y la consulta del RUT.
6. Analizar el expediente en la Cuenta Corriente del contribuyente y definir si el ajuste es procedente.
7. El ajuste es procedente?
8. Proyectar el ajuste en el formato de Solicitud de ajustes de Cuenta Corriente.
9. Enviar el formato solicitud de ajuste al Analista de Cuenta Corriente encargado del reparto.



R6

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: RECAUDACION CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)	PRODUCTO / SERVICIO: Expedientes de inconsistencias PROCESO: Manejo de la Bolsa de Inconsistencias	CLIENTES: Clientes internos y Clientes externos Responsables			HOJA N° 2 FECHA: Mayo de 2005 Rx	Formato	Norma
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		Analista Contable	Analista Contable Reparto	Cliente / Nivel Central			

10. Recepción de las solicitud de ajustes de Cuenta Corriente.

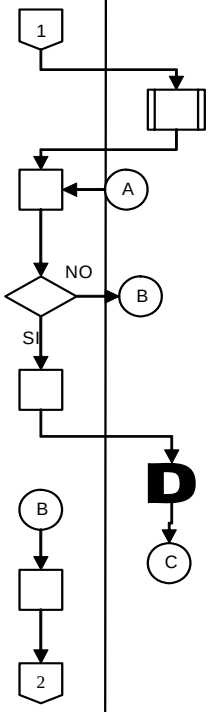
11. Analizar la razón por la cual no se puede solicitar el ajuste e identificar si el cliente ó el Nivel Central deben realizar el tramite correspondiente que permita solucionar la inconsistencia.

12. El tramite anterior a la solicitud de ajuste de la inconsistencia de Cuenta Corriente lo debe hacer el Cliente?

13. Comunicar la situación presentada al cliente por medio de un oficio que contenga las instrucciones que debe seguir según el caso.

14. Esperar que el cliente realice el tramite correspondiente y envíe la respuesta confirmando el cumplimiento del tramite.

15. Enviar un Correo Electrónico a la Mesa de Ayuda del Nivel Central, informando la situación y solicitar la solución.



1-6

Inicio / Actividad / Decisión / Demora / Proceso determinado en otra área / Documento / Dirección Flujo / Conector página / Archivo / Impresión / Conector Actividades / Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)***	PRODUCTO / SERVICIO: Expedientes de inconsistencias PROCESO: Manejo de la Bolsa de Inconsistencias	CLIENTES: Clientes internos y Clientes externos Responsables	HOJA N° 2 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable	Nivel Central			Rx	Formato	Norma

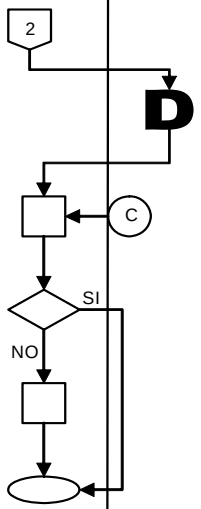
16. Esperar que el Nivel Central elimine la inconsistencia de la Bolsa de inconsistencias y envíe un correo electrónico manifestando la solución dada al caso planteado.

17. Verificar en la Bolsa de inconsistencias que se haya eliminado las inconsistencias informadas por el Nivel Central y las ajustadas por el analista contable.

18. Se han eliminado de la Bolsa de Inconsistencias, las inconsistencias ajustadas informadas por el Nivel Central y las ajustadas por el analista contable?

19. Informar al Nivel Central mediante un correo electrónico el listado de inconsistencias que aun permanecen en la Bolsa, para que ellos procedan a eliminarlas.

FIN



R_5

1-6

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | R_x Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)***	PRODUCTO / SERVICIO: Expedientes de los Clientes PROCESO: Recepción de Ajustes de Cuenta Corriente	CLIENTES: Contribuyentes Responsables	HOJA N° 1 FECHA: Mayo de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Jefe de Reparto / División de Documentación	Rx	Formato	Norma
INICIO				
1. Recibir el formato de Solicitud de Actualización de Cuenta Corriente enviado por los cliente externos e internos.		R1		Estatuto Tributario Art. 580
2. Analizar cada solicitud de Actualidad de Cuenta Corriente y proceder según las normas vigentes.				
3. Elaborar la planilla de solicitud de fotocopia autenticada de la Declaración, Recibo de Pago o Acto Administrativo que se va a actualizar.			3	
4. Enviar la planilla de solicitud de fotocopia certificada de la Declaración, Recibo de Pago o Acto Administrativo a la División de Documentación.				
5. Esperar que la División de Documentación envíe las fotocopias autenticadasde la Declaración, Recibo de Pago o Acto Administrativo que se van a actualizar.	D			
6. Recibir las fotocopias certificadas de la Declaraciones, Recibos de Pago o Acto Administrativo enviadas por la División de Documentación.				
7. Anexar las fotocopias certificadas de las Declaraciones, Recibos de Pago o Acto Administrativo a la solicitud de actualización de Cuenta Corriente.				
	1			

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)***	PRODUCTO / SERVICIO: Expedientes De Clientes PROCESO: Recepción de Ajustes de la Cuenta Corriente	CLIENTES:Clientes externos e internos. Responsables		HOJA N° 2 FECHA: Mayo de 2005 Rx	Formato	Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Jefe de Reparto	Analista de Cuenta Corriente

8. Incluir las solicitudes de actualización en la base de datos de Inconsistencias.

9. Distribuir proporcionalmente entre los Analistas de Cuenta Corriente los ajustes de actualizaciones a realizar.

10. Realizar los ajustes o actualizaciones de Cuenta Corriente correspondientes, dentro de los 30 días siguientes al recibo del ajuste.

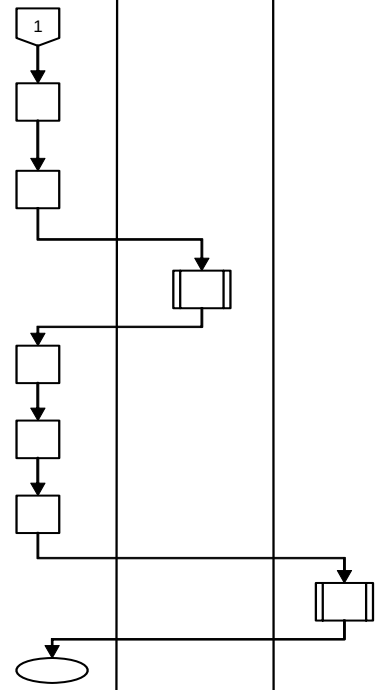
15. Recibir los expedientes remitidos por los Analistas de Cuenta Corriente.

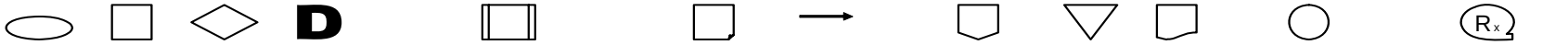
16. Incluir todos los ajustes (procedentes o no procedentes) en la Base de Datos de Terminación.

17. Remitir el expediente de ajustes a la Secretaria de Obligaciones no formales.

18. Archivar los expedientes de ajustes.

FIN





Inicio/Fin Actividad Decisión Demora Proceso determinado en otra área Documento Dirección Flujo Conector página Archivo Impresión Conector Actividades Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)***	PRODUCTO / SERVICIO: Cuenta Corriente actualizada PROCESO: Reproceso a Inconsistencias De Cuenta Corriente	CLIENTES: Clientes Externos e Internos Responsables		HOJA N° 1 FECHA: Mayo de 2005 Rx	Formato	Norma

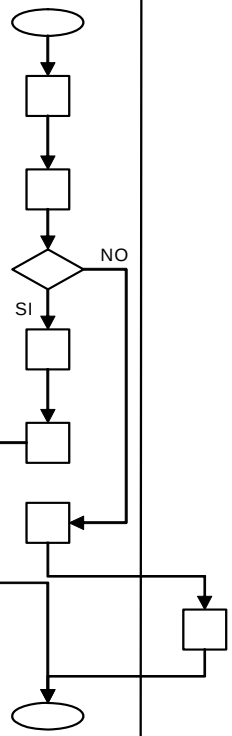
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Jefe Cuenta Corriente	Analista Cuenta Corriente

INICIO

1. Recibir la Solicitud de Reproceso de Cuenta Corriente presentada por Clientes Externos e Internos.
2. Realizar el reproceso de Cuenta Corriente según el caso que se presente.
3. La solicitud del reproceso es presentada por un cliente externo?
4. Realizar el seguimiento correspondiente a la Cuenta Corriente del cliente, hasta verificar que la Cuenta Corriente ya fue corregida.
5. Comunicar al cliente mediante un oficio remitido por correo, que la cuenta ya está debidamente actualizada.
6. Comunicar al analista de Cuenta Corriente que ya se finalizó el reproceso, para que el realice el seguimiento correspondiente.
7. Realizar el seguimiento correspondiente a la Cuenta Corriente del cliente, hasta verificar que la Cuenta Corriente ya fue corregida.

FIN

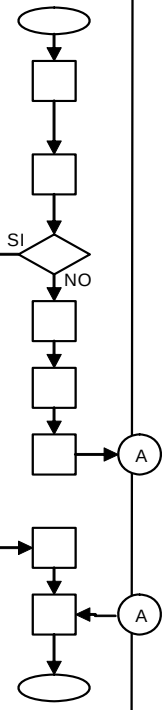


Mem. 1163 de 22/12/00

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)***	PRODUCTO / SERVICIO: Cuenta Corriente actualizada PROCESO: Segunda Captura de los ajustes de Cuenta Corriente	CLIENTES: Clientes Externos e Internos Responsables	HOJA N° 1 FECHA: Mayo de 2005 Rx	Formato	Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

	Jefe Cuenta Corriente				
INICIO					
1. Recibir del Analista Cuenta Corriente los expedientes de ajustes, una vez realizada la primera Captura en el aplicativo CIN 20.					O.A No 0008 06/12/01
2. Analizar cada expediente y determinar si el ajuste de Cuenta Corriente es procedente.					
3. El ajuste de Cuenta Corriente es procedente?					
4. Solicitar al Jefe de la División la anulación de la Primera Captura.					
5. Esperar que el Jefe de la División realice la anulación de la Primera Captura.					
6. Recibir el expediente anulado.					O.A No 0008 06/12/01
7. Realizar la Segunda Captura en el Aplicativo CIN 20.			R_2		
8. Devolver los Expedientes de ajustes al analista Cuenta Corriente.					
FIN					

Inicio/Fin · Actividad · Decisión · Demora · Proceso determinado en otra área · Documento · Dirección Flujo · Conector página · Archivo · Impresión · Conector Actividades · Conector Riesgo (R_x)

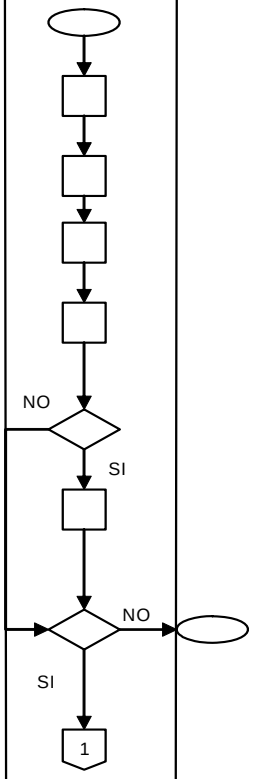
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)***	PRODUCTO / SERVICIO: Cuenta Corriente Actualizada PROCESO: Atención y Servicio al Cliente	CLIENTES: Clientes Externos, Cliente Internos Responsables			HOJA N° 1 / 2 FECHA: Julio de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Jefe GIT Cuenta Corriente		

INICIO

1. Recibir la solicitud de servicio del cliente realizada mediante un oficio enviado por correo ó personalmente.
2. Consultar el estado actual de la Cuenta Corriente del cliente.
3. Analizar el caso planteado por el cliente en la solicitud de servicio.
4. Verificar la información consultada en Cuenta Corriente contra los documentos que presenta el cliente.
5. Existe inconsistencias entre la información presentada por el cliente y la consulta de la Cuenta Corriente?
6. Identificar las inconsistencias presentadas y determinar si se trata de un error en la Cuenta Corriente del Cliente.
7. Las inconsistencias presentadas se deben a errores existentes en la Cuenta Corriente del Cliente?

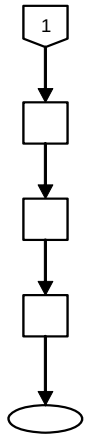


Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: RECAUDACION CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)	PRODUCTO / SERVICIO: Cuenta Corriente Actualizada PROCESO: Atención y Servicio al Cliente	CLIENTES: Clientes Externos, Clientes Internos Responsables	HOJA N° 2 / 2 FECHA: Julio de 2005 Rx / Formato

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Jefe GIT Cuenta Corriente			Rx	Formato	



8. Identificar el origen de la inconsistencia y remitir al cliente a la División a que corresponde la corrección y/ó verificación de la misma.

9. Realizar un reproceso.

10. Comunicar al cliente que se debe presentar a los 8 días siguientes de realizada la solicitud para confirmar el estado de la Cuenta Corriente.

FIN

R12

GIT
CONTABLE

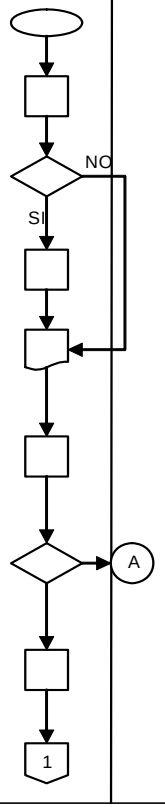
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Listados de la Cuenta Mensual - Recuadadora PROCESO: Impresión de listados de la Cuenta Mensual - Recaudadora	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 1 / 3 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable

INICIO

1. Verificar en el aplicativo IMPRIME, que se encuentren todos los listados del mes que se va a informar.
2. Se encuentran en el aplicativo IMPRIME todos los listados del mes eque se va a informar?
3. Generar los listados de Contabilidad en el aplicativo CONTADOR.
4. Imprimir los listados del mes que se va a informar, Según la norma.
5. Revisar la consistencia de la información a traves de los saldos totales débitos y créditos, reflejados en el Balance General vs. Saldos totales movimientos débitos y crécitos del Balance Detallado, vs. Saldos totales movimientos débitos y créditos del Movimiento Contable, modalidad grandes y otros, los cuales deben ser iguales.
6. Se representan inconsistencias entre la información confrontada?
7. Informar a la OSI sobre las diferencias encontradas y solicitar instrucciones sobre el procedimiento a seguir.



Rx: R2

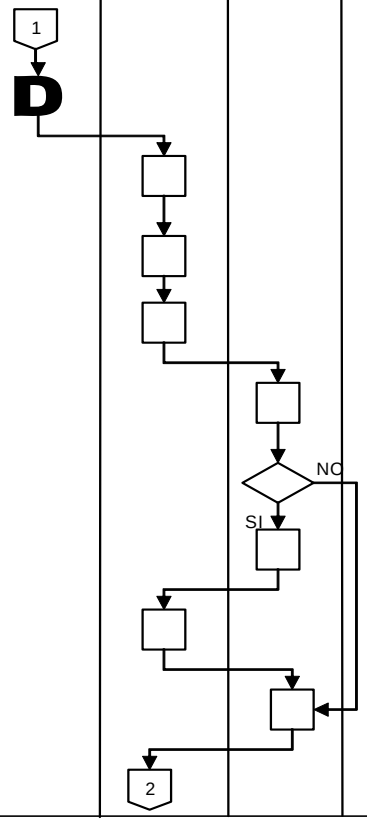
Norma: Resl. 2608/ 2000

Inicio/Fin · Actividad · Decisión · Demora · Proceso determinado en otra área · Documento · Dirección Flujo · Conector página · Archivo · Impresión · Conector Actividades · Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL	PRODUCTO / SERVICIO: Listados de la Cuenta Mensual - Recuadadora	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control	HOJA N° 2 / 3
DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable			FECHA: Mayo de 2005
CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)	PROCESO: Impresión de listados de la Cuenta Mensual - Recaudadora	Responsables	Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

	OSI	Analista Contable	Jefe GIT Contable	Norma
8. Espera que la OSI estudie el caso y emita las Instrucciones necesarias.				
9. Seguir las instrucciones orientadas por la OSI.				
10. Revisar la información y Generar nuevamente los listados de Contabilidad.				
11. Remitir los listados de Contabilidad al jefe del Grupo Contable, para su respectiva revisión y firma.				Resl. 2608/ 2000
12. Recibir los listados de Contabilidad, revisar y determinar si existen inconsistencias.				
13. Se encuentran inconsistencias en los listados de Contabilidad?				
14. Infomar al Analista de Contable las inconsistencias encontradas.				
15. Realizar las correcciones a que haya lugar y enviar nuevamenta los listados de Contabilidad al Jefe de Grupo.				
16. Firmar, abrobar y remitir al Analista Contable los listados de Contabilidad.				



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Listados de la Cuenta Mensual - Recuadadora PROCESO: Impresión de listados de la Cuenta Mensual - Recaudadora	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 3 / 3 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable	Jefe de División			Rx	Formato	Norma

17. Recibir los listados debidamente firmados por el Jefe del Grupo Contable y enviar el informe al Jefe de la División para su respectiva firma y aprobación.

18. Esperar que el Jefe de la División firme y apruebe los listados y libros de Contabilidad.

19. Recibir los listados debidamente firmado por el Jefe de la División

20. Archivar los listados de Contabilidad en orden cronológico de la siguiente manera:

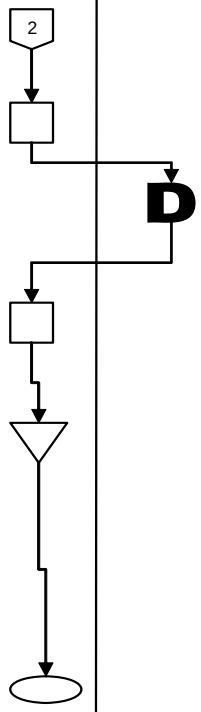
    A) Los libros mayores se archivan en las carpetas o pastas duras individuales por cada libro (Balance General, Balance Detallado y Movimiento Contable)

    B) Los libros auxiliares (Auxiliar mayor, Auxiliar primero y Auxiliar segundo orden) se archivan en carpetas individuales por mes y por libro.}

    C) Los soportes de la Cuenta Mensual se archivan los originales en el expediente que se envia a la División de Contabilidad y las copias en el expediente que reposa en el archivo del Grupo Contable de esta Administración.

FIN

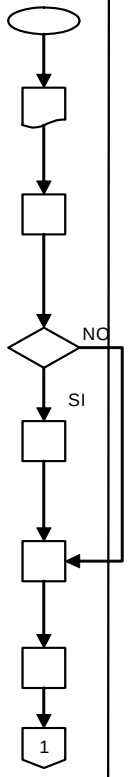
Norma: Resl. 2608/ 2000



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Cuenta Mensual Función Recaudadora PROCESO: Organización, empaque y Remisión de la Cuenta Mensual	CLIENTES: Nivel Central, Adminsitradora Local Administración Barrancabermeja. Responsables	HOJA N° 1 / 3 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

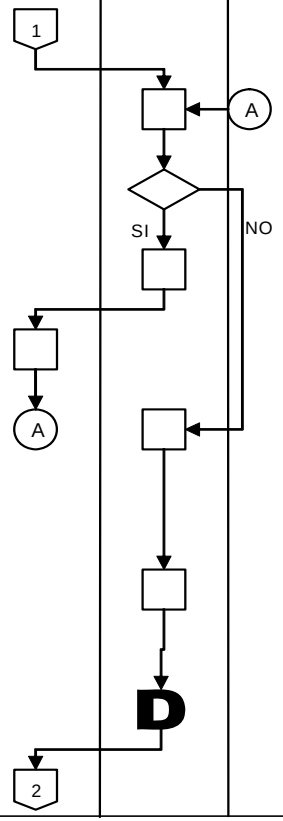
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

	Analista Contable					
INICIO						
1. Imprimir el Proyecto Oficio Remisorio de la Cuenta Mensual de la función Recaudadora, por las modalidades de Impuestos y Aduanas, Administraciones Bucaramanga y Barranca.						Resl. 2608 Abril 10/00
2. Comparar contra el proyecto oficio remisorio que los listados, informes y soportes que conforman el expediente de la Cuenta Mensual de los ingresos administrados por la DIAN, estén completos y debidamente firmados por el jefe de la División y el jefe del Grupo Contable, o sus delegados.						
3. Se encuentran completos los listados, informes y soportes que conforman el expediente de la Cuenta Mensual de los ingresos administrados por la DIAN?						Mem 0342 Mayo 22/02
4. Identificar e incluir los listados, informes y soportes que falten en el expediente de la Cuenta Mensual.						
5. Ordenar, legajar , foliar y firmar cada uno de los documentos que conforman el expediente de la Cuenta Mensual, de conformidad a lo estipulado en la normatividad vigente.				R1		Mem. 901 Dic. 20/02
6. Elaborar el respectivo oficio remisorio, detallando los números de los folios que conforman cada rubro del inventario contentivo de la Cuenta Mensual y remitir al Jefe de Grupo Contable para su revisión y visto bueno.						

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

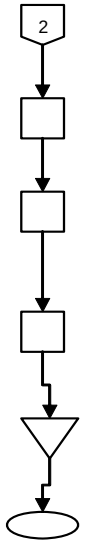
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Cuenta Mensual PROCESO: Organización, empaque y Remisión de la Cuenta Mensual	CLIENTES: Nivel Central, Adminsitradora Local Administración Barrancabermeja Responsables	HOJA N° 2 / 3 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Analista Contable	Jefe GIT Contable	Jefe Responsable	Rx	Formato	Norma
7. Recibir los Oficios Remisorios, revisar y determinar si existen inconsistencias.						
8. Se encuentran inconsistencias en los Oficios Remisorios recibidos?						Resl. 2608 Abril 10/00
9. Infomar al Analista de Contable las inconsistencias encontradas.						
10. Realizar las correcciones a que haya lugar y enviar nuevamenta los Oficios Remisorios a la Jefe de Grupo.						
11. Firmar, abrobar y remitir al Analista Contable las conciliaciones.						Mem 0342 Mayo 22/02
12. Enviar los oficio remisorios, para sus respectivas firmas al funcionario responsable de la Cuenta Mensual. A) Cuando se trata de la Cuenta de Impuestos y Aduanas de la Administración de Bucaramanga, el oficio lo firma el Administrador Local o su delegado. B) En el caso de la Cuenta de Impuestos y Aduanas de la Administración de Barrancabermeja, el oficio lo firma el jefe de recaudo o su delegado.						Mem. 901 Dic. 20/02
13. Esperar las firmas de los oficios remisorios.						



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Cuenta Mensual PROCESO: Organización, empaque y Remisión de la Cuenta Mensual	CLIENTES: Nivel Central, Adminsitradora Local Administración Barrancabermeja. Responsables	HOJA N° 3 / 3 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Analista Contable					
14. Recibir el oficio remisorio debidamente firmado.						Resl. 2608 Abril 10/00
15. Elaborar las etiquetas para las carpetas en las cuales está contenida la Cuenta Mensual, identificando el destinatario y empacar los expedientes.						
16. Remitir la Cuenta Mensual a la División de Documentación para que sea enviada por correo al Nivel Central y la Administración de Impuestos y Aduanas Nacionales de Barranca.						Mem 0342 Mayo 22/02
17. Archivar en orden cronológico la copia de la Cuenta Mensual, junto con la carpeta de los borradores, con las respectivas medidas de seguridad que garantice su integridad.						
FIN						

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

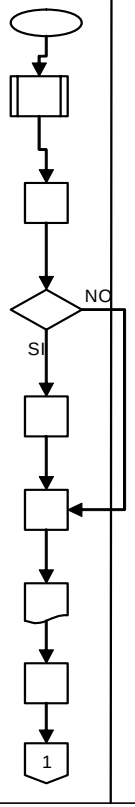
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de La cuenta 1110.	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control		HOJA N° 1 / 3	
DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable				FECHA: Abril de 2005	
CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)	PROCESO: Elaboración de la Conciliación De la Cuenta 1110.	Responsables		Rx	Formato	Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable

INICIO

1. Elaboración de la Conciliación de la Cuenta 1110 División de Devoluciones y/ó Compensaciones.
2. Recibir la Conciliación de la Cuenta 1110 enviada por la División de Devoluciones y/ó Compensaciones, y Comprarar el saldo del Balance Detallado de la cuenta 1110 vs. El salso libro auxiliar de Bancos informado en la conciliación de la Cuenta 1110.
3. Se presentan diferencias entre el valor registrado en el Balance Detallado y el valor del Saldo del libro de devoluciones informado en la conciliación de la cuenta 1110?
4. Realizar el cruce entre las Resoluciones de Devoluciones en efectivo, frente al soporte contable de devoluciones en efectivo y/ó frente al libro auxiliar de Bancos.
5. Elaborar la Conciliación de la Cuenta 1110 explicando las causas de las diferencias encontradas.
6. Imprimir la Conciliación de la Cuenta 1110Fondo de Devoluciones Sobrantes de Impuestos en original y copia.
7. Remitir el informe al Jefe de Grupo para su respectiva revisión, firma y aprobación.



Fm. 4

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de La Cuenta 1110 PROCESO: Elaboración Conciliación de la Cuenta 1110	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables			HOJA N° 2 / 3 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable | Jefe GIT Contabilidad | Jefe de la División

8. Recibir las Conciliaciones, revisar y determinar si existen inconsistencias.

9. Se encuentran inconsistencias en la Conciliacion de la Cuenta 1110 Fondo de Devolcuones Sobrantes de Impuesto?

10. Infomar al Analista de Contable las inconsistencias encontradas.

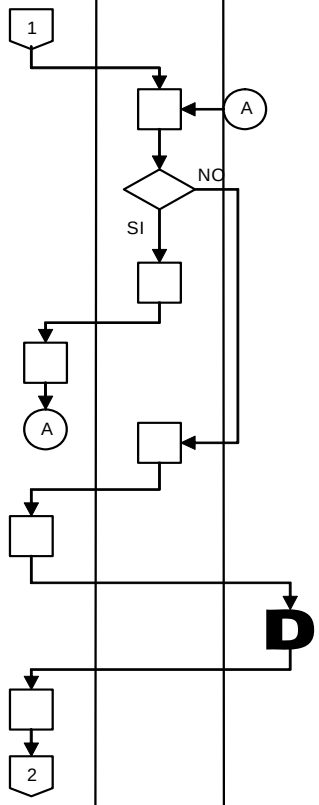
11. Realizar las correcciones a que haya lugar y enviar nuevamenta la Conciliación a la Jefe de Grupo.

12. Firmar, abrobar y remitir al Analista Contable la conciliación.

13. Recibir la Conciliación debidamente firmada por el Jefe del Grupo Contable y enviar el informe al Jefe de la División para su respectiva firma y aprobación.

14. Esperar que el Jefe de la División firme y apruebe el informe de la Cuenta 1110.

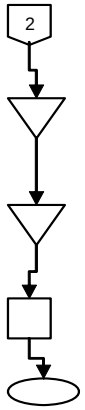
15. Recibir el informe debidamente firmado por el Jefe de la División



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de La Cuenta 1110 PROCESO: Elaboración de laConciliación de la Cuenta 1110	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 3 / 3 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

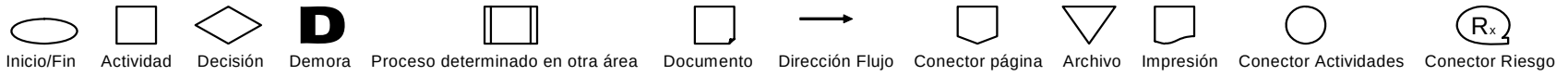
Analista Contable				Rx	Formato	Norma
						

16. Archivar el original del informe de la Cuenta 1110 Fondo Devoluciones Sobrantes de Impuesto en la carpeta de soportes de la cuenta mensual que se envía posteriormente a la Administradora Local.

17. Archivar la copia del informe de la Cuenta 1110 Fondo Devoluciones Sobrantes de Impuestos en el expediente que reposa en la respectiva administración.

18. Efectuar el ajuste contable en la cuenta de 1110 Fondo Devoluciones Sobrantes de Impuestos del siguiente mes.

FIN



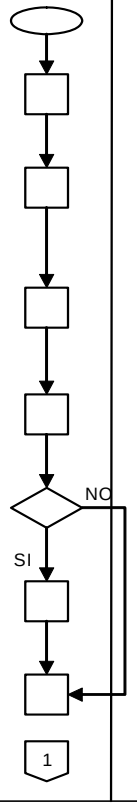
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de La Cuenta 1950-0201 PROCESO: Elaboración de la Conciliación de la Cuenta 1950-0201	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables			HOJA N° 1 / 3 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable

INICIO

1. Recibir de los Entes de Control el respectivo Acto Administrativo de Responsabilida Fiscal a cargo del funcionario sancionado.
2. Elaborar el respectivo Registo Contable soportando el correspondiente comprobante de Contabilidad con el Acto Administrativo de Responsabilida Fiscal proferida por el Ente de Control.
3. Levantar una base de datos que contenga todas las responsabilidades fiscales en proceso y/ó definitivas.
4. Cruzar que el saldo de la cuenta 1950-0201 Responsabilidades Fiscales del Balance Detallado Vs. Base de datos de Responsabilidades Fiscale en proceso y/ó definitivas.
5. Se presentan diferencias entre el valor del saldo del Balance Detallado de la Cuenta 1950-0201 Responsabilidades Fiscales y el valor presentado en la Base de Datos?
6. identificar las diferencias que se presentan.
7. Elaborar el informe de Conciliación de la Cuenta 1950-0201 Responsabilidades Fiscales explicando las causas de las diferencias encontradas.



Instruc. Contable 2005

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

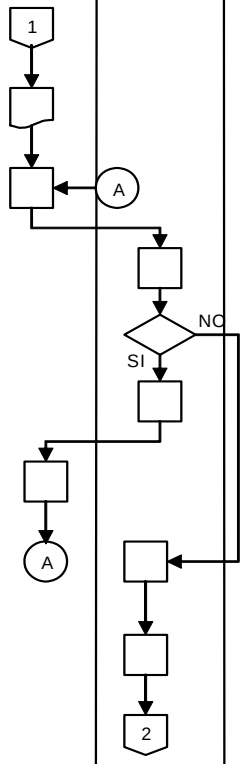
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de La Cuenta 1950-0201 PROCESO: Elaboración de la Conciliación 1950-0201	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 2 / 3 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

	Analista Contable	Jefe GIT Contable			Rx	Formato	Norma

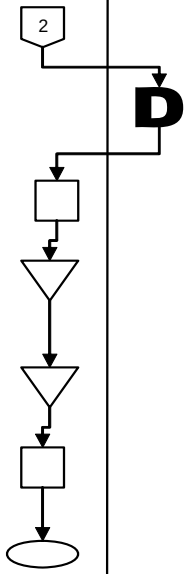
8. Imprimir el informe consolidado de la Cuenta 1950-0201 Responsabilidades Fiscales en original y copia.
9. Remitir el informe al Jefe de Grupo para su respectiva revisión, firma y aprobación.
10. Recibir las Conciliaciones, revisar y determinar si existen inconsistencias.
11. Se encuentran inconsistencias en la Conciliacion de la Cuenta 1950-0201?
12. Infomar al Analista de Contable las inconsistencias encontradas.
13. Realizar las correcciones a que haya lugar y enviar nuevamenta las Conciliaciones a la Jefe de Grupo.
14. Firmar, abrobar y remitir al Analista Contable las conciliaciones.
15. Recibir la Conciliación debidamente firmada por el Jefe del Grupo Contable y enviar el informe al Jefe de la División para su respectiva firma y aprobación.

Norma: Instruc. Contable 2005



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de la Cuenta 1950-0201 PROCESO: Elaboración de la Conciliación de la Cuenta 1950-0201	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 3 / 3 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Analista Contable	Jefe de División			Rx	Formato	Norma
16. Esperar que el Jefe de la División firme y apruebe el informe de la Cuenta 2630. 17. Recibir el informe debidamente firmado por el Jefe de la División 18. Archivar el original del informe de la Cuenta 1950-02-01 Responsabilidades Fiscales en la carpeta de soportes de la cuenta mensual que se envía posteriormente a la Administradora Local. 19. Archivar la copia del informe de la Cuenta 1950-0201 Responsabilidades Fiscales en el expediente de la cuenta mensual que reposa en la respectiva administración. 20. Efectuar el ajuste contable en la cuenta 1950-0201 Responsabilidades Fiscales del siguiente mes. FIN							Instruc. Contable 2005

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conicliación de la Cuenta 1995 Principal y Subalternas PROCESO: Elaboración de la Conicliación de la Cuenta 1995 Principal y Subalternas	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local, Entes de Control.		HOJA N° 1 / 4 FECHA: Abril de 2005	
		Responsables		Rx	Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

	Contador	Analista Contable		

INICIO

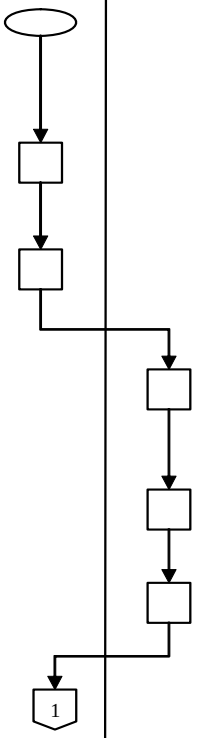
1 Identificar los traslados de saldos a pagar entre administraciones por cambio de domicilio de cliente y/ó Compensaciones por consignaciones de recaudos en exceso por parte de las E.A.R´s, existentes durante mes a conciliar.

2 Comunicar vía e-mail a la administración involucrada la ocurrencia del traslado y /ó compensación.

3 Acordar con el Jefe de Grupo Contable la elaboración del respectivo registro contable, teniendo en cuenta que se debe efectuar en el mismo mes por parte de las administración involucrada.

4 Enviar y/ó recibir la respectiva planilla de traslado de obligaciones por competencia territorial debidamente confirmada por el funcionario de la administración que envía.

5 Realizar el registro contable correspondiente afectando según corresponde la cuenta 1995 10.01 ó la cuenta 1995 11.01 Principal y Subalternas.



Mem. 0745Sept 28/04

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de la Cuenta 1995 Principal y Subalternas PROCESO: Elaboración de la Conciliación De la Cuenta 1995	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local, Entes de Control Responsables	HOJA N° 2 / 4 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Analista Contable	Jefe GIT Contable	Jefe de la División		Rx	Formato	Norma

6. Verificar que el saldo de la cuenta 1995 reflejado en el Balance Detallado sea igual a los Registros débitos y ó créditos de la Cuenta 1995 efectuados en el mes a conciliar, previamente confirmados.

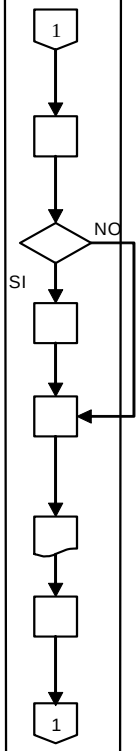
7. Se presentan diferencias entre el valor de la cuenta 1995 en el Balance Detallado vs. El valor presentado en la Conciliación?

8. Realizar el cruce entre los movimientos débitos y créditos de los registros contables vs. balance detallado identificando las diferencias que se presentan sin cruzar con otras administraciones.

9. Elaborar el formato de Conciliación de la Cuenta 1995 explicando las causas de las diferencias encontradas, según los diferentes conceptos: Compensaciones de Consignaciones, Traslado de Recaudos, Saldos a favor Pagados en Exceso, Devoluciones Aduaneras y Error de Contabilización.

10. Imprimir el cuadro de la información consolidada de la Cuenta 1995 en original y copia.

11. Remitir el informe al Jefe de Grupo para su respectiva firma y aprobación.



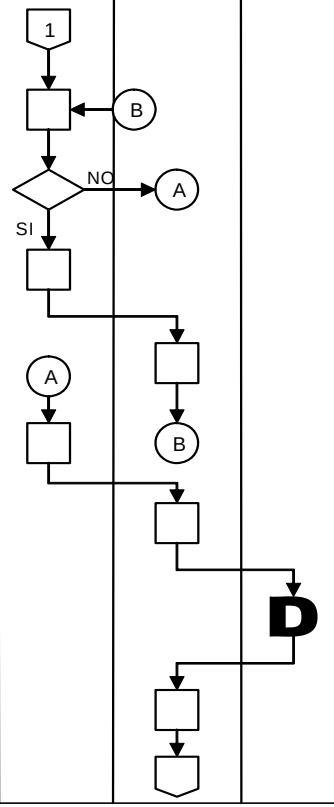
Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de la Cuenta 1995 Principal y Subalternas PROCESO: Elaboración de la Conciliación De la Cuenta 1995 Principal y Subalternas	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local, Entes de Control Responsables	HOJA N° 3 / 4 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Jefe GIT Contable | Analista Contable | Jefe División

12. Recibir las Conciliaciones, revisar y determinar si existen inconsistencias.
13. Se encuentran inconsistencias en la Conciliacion de la Cuenta 1995 Principal y Subalternas?
14. Infomar al Analista de Contable las inconsistencias encontradas.
15. Realizar las correcciones a que haya lugar y enviar nuevamenta las Conciliaciones la Jefe de Grupo.
16. Firmar, abrobar y remitir al Analista Contable las conciliaciones.
17. Recibir la Conciliación debidamente firmada por el Jefe del Grupo Contable y enviar el informe al Jefe de la División para su respectiva firma y aprobación.
18. Esperar que el Jefe de la División firme y apruebe el informe de la Cuenta 2630.
19. Recibir el informe debidamente firmado por el Jefe de la División



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

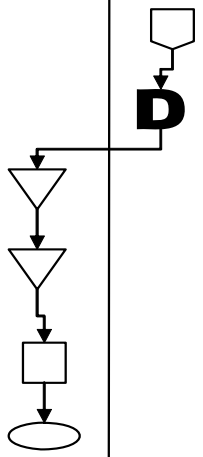
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de La Cuenta 1995 Principal y Subalternas PROCESO: Elaboración de la Conciliación De la Cuenta 1995 Principal y Subalternas	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local, Entes de Control Responsables				HOJA N° 4 / 4 FECHA: Abril de 2005 Rx	Formato	Norma
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		Analista Contable	Jefe de la División					

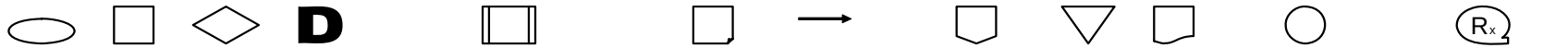
20. Archivar el original de la Conciliaciónel informe de la Cuenta 1995 en la carpeta de soportes de la cuenta mensual que se envía posteriormente a la Administradora Local.

21. Archivar la copia del informe de la Cuenta 1995 en el expediente de la cuenta mensual que reposa en la respectiva administración.

22. Efectuar el ajuste contable en la cuenta 1995 del siguiente mes.

FIN



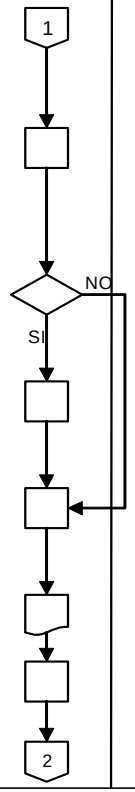


Inicio/Fin Actividad Decisión Demora Proceso determinado en otra área Documento Dirección Flujo Conector página Archivo Impresión Conector Actividades Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación División Cobranzas vs. Saldos Balance	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local y Entes de Control			HOJA N° 1 / 4	
DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable					FECHA: Abirl de 2005	
CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)	PROCESO: Elaboracion de Conciliaciones presentadas División Cobranzas	Responsables			Rx	Formato

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Analista Contable				Norma
INICIO					
1 Recibir de la División de Cobranzas las Conciliaciones por los siguientes conceptos: Acuerdos de Pago, Títulos Judiciales, Garantías Otorgadas, Bienes en Dación de Pago y Bienes Embargados.					Mem. 0342 Mayo 22/02
2 Recibir de la División de Devoluciones y de la División de Comercio Exterior, las Conciliaciones de Garantías Otorgadas a favor enviadas por cada una de ellas.					
3 Verificar en cada una de las Conciliaciones Recibidas que el valor de los Saldos iniciales, correspondan al valor.					
4 El valor de los saldos iniciales corresponden al valor de los saldos finales presentados en la Conciliación del mes inmediatamente anterior?	NO / SI				
5 Identificar las inconsistencias y devolver la Conciliación a la División respectiva.					
6 Esperar que se realicen las correcciones pertinentes y envíen nuevamente las Conciliaciones debidamente corregidas.	D				
7 Realizar los respectivos registros contables en la modalidad de Impuestos y Aduanas de los acuerdos de pago, títulos Judiciales, Garantías Otorgadas, Bienes en Dación de Pago y Bienes Embargados, constituidos, canceladas y/ó incumplidos durante el mes que se informa.	1				

Inicio/Fin · Actividad · Decisión · Demora · Proceso determinado en otra área · Documento · Dirección Flujo · Conector página · Archivo · Impresión · Conector Actividades · Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de Cobranzas vs. Saldos del Balance PROCESO: Elaboración de la Conciliación De la Cuenta 1950-0201	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local y Entes de Control Responsables				HOJA N° 2 / 4 FECHA: Abril de 2005 Rx	Formato	Norma
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		Analista Contable	Jefe GIT Contable					
8. Verificar que los saldos de la Conciliación de la Cuenta en el Balance Detallado sean iguales a los saldos reportados en las Conciliaciones presentadas en los siguientes conceptos: Acuerdos de pago, Títulos Judiciales, Garantías reportadas por cobranzas y bienes en dación de pagos, garantías reportadas por la División de Devoluciones y/ó Compensaciones. 9. Se presentan diferencias entre los saldos de las Conciliaciones vs. Saldos en el Balance Detallado y el valor presentado en los informes reportados por cobranzas en los diferentes conceptos? 10. Realizar el cruce de los informes reportados por cobranzas y la cuenta de cobranzas en el balance detallado e identificar las diferencias que se presentan. 11. Elaborar la Conciliación de acuerdos de pago, Titulos Judiciales, Garantias Otorgadas, Bienes en Dación de Pago y Bienes Embargados, Explicando las razones presentadas en cada una de ellas si es el caso. 12. Imprimir las Conciliaciones de acuerdos de pago, Titulos Judiciales, Garantias Otorgadas, Bienes en Dación de Pago y Bienes Embargado, en original y copia. 13. Remitir el informe al Jefe de Grupo para su respectiva revisión, firma y aprobación.							Mem. 0342 Mayo 22/02 		

Inicio/Fin
Actividad
Decisión
Demora
Proceso determinado en otra área
Documento
 Dirección Flujo
Conector página
Archivo
Impresión
Conector Actividades
Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación División Cobranzas vs. Saldos Balance PROCESO : Elaboracion de Conciliaciones presentadas División Cobranzas	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local y Entes de Control Responsables	HOJA N° 3 / 4 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable | Jefe GIT Contable | Jefe de la División

14. Recibir las Conciliaciones, revisar y determinar si existen inconsistencias.

15. Se encuentran inconsistencias en la Conciliacion de la Cuenta 2630 otros Bonos y TIDIS Emitidos?

16. Infomar al Analista de Contable las inconsistencias encontradas.

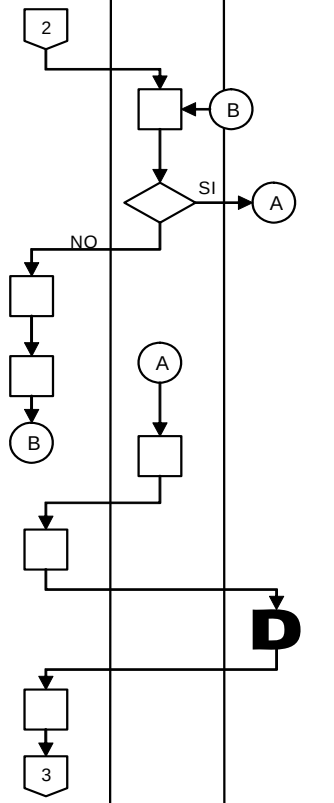
17. Realizar las correcciones a que haya lugar y enviar nuevamenta las Conciliaciones al Jefe de Grupo.

18. Firmar, abrobar y remitir al Analista Contable las conciliaciones.

19. Recibir la Conciliación debidamente firmada por el Jefe del Grupo Contable y enviar el informe al Jefe de la División para su respectiva firma y aprobación.

20. Esperar que el Jefe de la División firme y apruebe el informe de la Cuenta 2630.

21. Recibir el informe debidamente firmado por el Jefe de la División

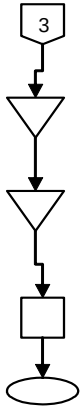


Norma: Mem. 0342 Mayo 22/02

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación División Cobranzas vs. Saldos Balance PROCESO: Elaboracion de Conciliaciones presentadas División Cobranzas	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local y Entes de Control Responsables	HOJA N° 4 / 4 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable				Rx	Formato	Norma
						Mem. 0342 Mayo 22/02

22. Archivar el original del informe de la Cuenta de Cobranzas en la carpeta de soportes de la cuenta mensual que se envía posteriormente a la Administradora Local.

23. Archivar la copia del informe de la Cuenta de Cobranzas en el expediente que reposa en la respectiva administración.

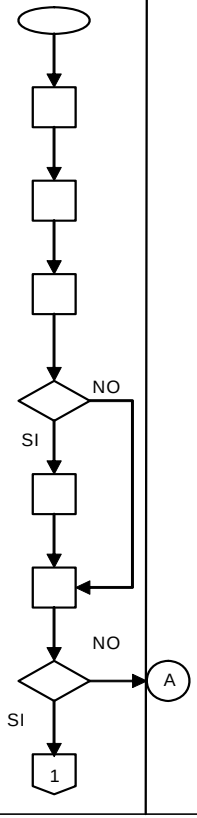
24. Efectuar el ajuste contable en la cuenta de Cobranzas del siguiente mes.

FIN

Inicio/Fin Actividad Decisión Demora Proceso determinado en otra área Documento Dirección Flujo Conector página Archivo Impresión Conector Actividades Conector Riesgo

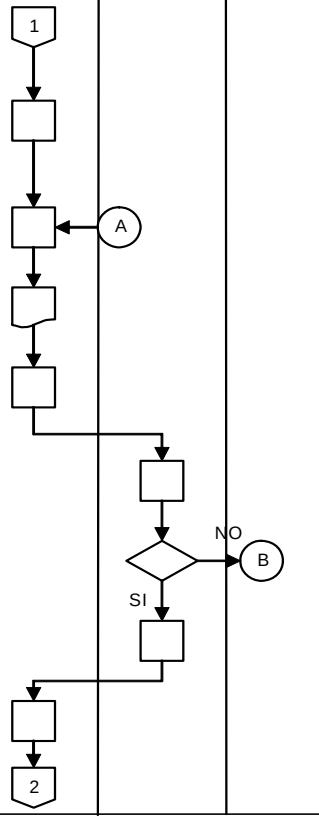
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de la Cuenta 2630 Bonos y TIDIS emitidos	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local, Entes de Control		HOJA N° 1 / 3	
DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable				FECHA: Abril de 2005	
CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(136)	PROCESO: Elaboración de la Conciliación De la Cuenta 2630 Bonos y TIDIS emitidos	Responsables		Rx	Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

	Analista Contable					
INICIO						
1. Recibir de la División de Devoluciones el informe sobre resoluciones de Devoluciones Canceladas con TIDIS.						
2. Recibir del Grupo de Validación de la División de Recaudación el informe de Recibos Oficiales de Pago de Impuesto en Bancos con TIDIS.						Mem. 901 Dic.. 20/02
3. Verificar que el saldo débito del Balance Detallado de la Cuenta 2630 otros Bonos y TIDIS, sea igual a los pagos efectuados con TIDIS según los documentos físicos.						
4. Se presentan diferencias entre el valor del saldo débito Balance Detallado de la Cuenta 2630 y el valor de los Recibos Oficiales de Pago efectuados con TIDIS?						
5. Realizar elcruce entre los Recibos Oficiales de Pago cancelados con TIDIS vs. El reporte de devoluciones canceladas con TIDIS y la Resolución respectiva e identificar las diferencias existentes.						
6. Verificar que el saldo Crédito del Balance Detallado de la Cuenta 2630 sea igual al informe de resoluciones de devoluciones efectuadas con TIDIS.						
7. Se presentan diferencias entre el valor del saldo crédito Balance Detallado de la Cuenta 2630 y el valor del informe de Devoluciones canceladas con TIDIS?						

Inicio/Fin · Actividad · Decisión · Demora · Proceso determinado en otra área · Documento · Dirección Flujo · Conector página · Archivo · Impresión · Conector Actividades · Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de la cuenta 2630 Bonos y TIDIS emiitidos PROCESO: Elaboración de la Conciliación De la Cuenta 2630 Bonos y TIDIS emitidos	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local, Entes de Control Responsables	HOJA N° 2 / 3 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

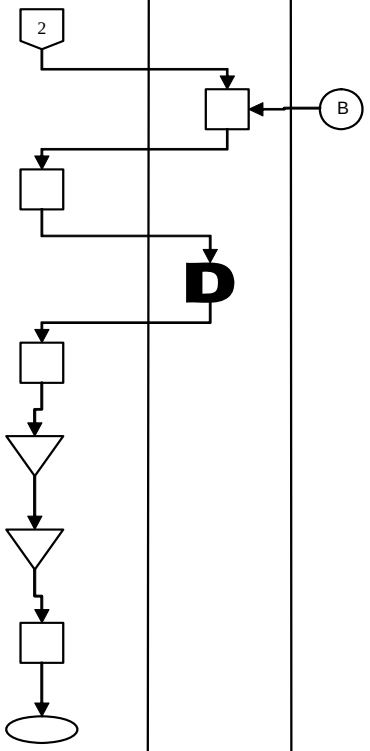
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Analista Contable	Jefe GIT Contable	Jefe de División		Rx	Formato	Norma
8. Realizar el cruce entre el Infomre de resolución de expedientes por concepto de devoluciones canceladas con TIDIS vs. El reporte de devoluciones canceladas con tidis y la resolución respectiva e identificar las diferencias existentes. 9. Elaborar la Conciliación de la Cuenta 2630 Bonos y TIDIS Emitidos explicando las causas de las diferencias encontradas. 10. Imprimir la conciliación de la Cuenta 2630 en original y copia. 11. Remitir el informe al Jefe de Grupo para su respectiva firma y aprobación. 12. Revisar la conciliación y determinar si existen inconsistencias. 13. Se encuentran inconsistencias en la Conciliacion de la Cuenta 2630 otros Bonos y TIDIS Emitidos? 14. Infomar al Analista de Contable las inconsistencias encontradas. 15. Realizar las correcciones a que haya lugar y remitir nuevamente las conciliaciones corregidas al Jefe de Grupo.						Fm. 5	Mem. 901 Dic.. 20/02

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de la cuenta 2630 Bonos y TIDIS emiitidos PROCESO: Elaboración de la Conciliación De la Cuenta 2630 Bonos y TIDIS emitidos	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local, Entes de Control Responsables	HOJA N° 3 / 3 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

	Analista Contable	Jefe de la División		Rx	Formato	Norma
16. Firmar, abrobar y remitir al Analista Contable la conciliacion de la cuenta 2630.						
17. Recibir la Conciliación debidamente firmada por el Jefe del Grupo Contable y enviar el informe al Jefe de la División para su respectiva firma y aprobación.						Mem. 901 Dic.. 20/02
18. Esperar que el Jefe de la División firme y apruebe el informe de la Cuenta 2630.						
19. Recibir el informe debidamente firmado por el Jefe de la División						
20. Archivar el original de la Conciliación de la Cuenta 2630 en el expediente de la cuenta mensual que se envié posteriormente al nivel Central.						
21. Archivar la copia de la Conciliación de la Cuenta 2630 en el expediente de la cuenta mensual que reposa en el archivo del Grupo Contable.						
22. Efectuar el ajuste contable en la cuenta 1995 del siguiente mes contable, para subsanar las diferencia presentadas en el mes que informa la conciliación.						
FIN						

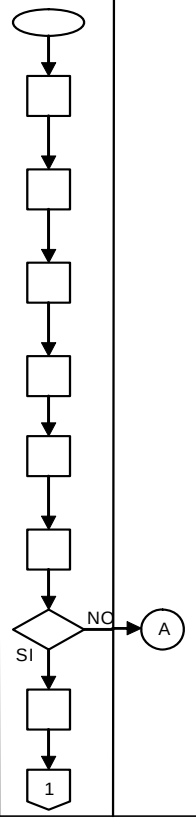


Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Registro Contable Pagos con Bonos PROCESO: Elaboración Informe Pagos con Bonos según R.O.P Y según Vigencias	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local, Entes Administrativos Responsables	HOJA N° 1 / 4 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

	Analista Contable				Rx	Formato	Norma
INICIO							
1. Recepcionar los recibos de los pagos efectuados con Bonos, enviados por el Grupo Interno de Validación de la División de Recaudación.							
2. Separar los recibos de pago con Bonos según conceptos: Renta, Ventas, Retención y Tributos Aduaneros.							
3. Elaborar el respectivo informe en el formato correspondiente.						Fm 6	
4. Seleccionar los recibos de los pagos efectuados con Bonos por vigencia: Actual, Anterior y Difícil.							
5. Elaborar el respectivo informe en el formato correspondiente.						Fm. 7	
6. Cruzar los informes contra los reportes de pagos con Bonos según Bancos y según vigencias.							
7. Se presentan diferencias entre los informes contra los reportes de pagos con Bonos según Bancos y según vigencias.							
8. Identificar las Inconsistencias presentadas y explicar las causas en el informe respectivo.							



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL	PRODUCTO / SERVICIO: Registro Contable Pagos con Bonos	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local, Entes Administrativos	HOJA N° 2 / 4		
DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable			FECHA: Abril de 2005		
CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)	PROCESO: Elaboración Informe Pagos con Bonos según R.O.P Y según Vigencias	Responsables	Rx	Formato	Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable	Jefe GIT Contable

9. Cruzar los Recibos Oficiales de Pago con Bonos contra los reportes de revisión mensual por Bancos definitivo, Recibos Oficiales de Pago, Cert y TIDIS, BDSF, BFP ó BFE.

10. Se presentan diferencias entre los Recibos Oficiales de Pago con Bonos y los reportes de revisión mensual por Bancos definitivo, Recibos Oficiales de Pago, Cert y TIDIS, BDSF, BFP ó BFE.?

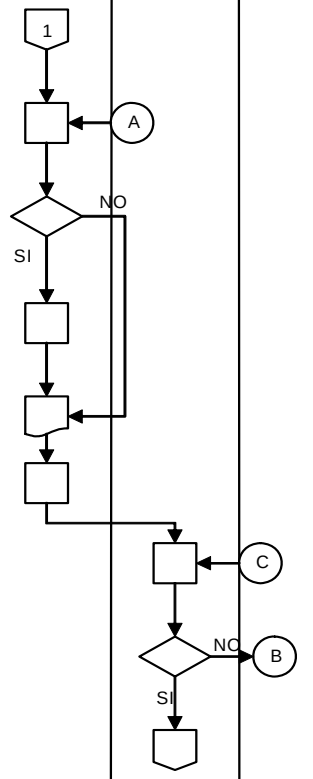
11. Identificar las Inconsistencias presentadas y explicar las causas en el informe respectivo.

12. Imprimir los informes de los pagos efectuados con Bonos en original y copia.

13. Remitir el informe al Jefe de Grupo para su respectiva revisión, firma y aprobación.

14. Recibir las Conciliaciones, revisar y determinar si existen inconsistencias.

15. Se encuentran inconsistencias en el Informe de Pago con Bonos según Recibos de Pago y según Vigencias?



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO:Registro Contable Pagos con Bonos PROCESO: Elaboración Informe Pagos con Bonos según R.O.P Y según Vigencias	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local, Entes Administrativos Responsables	HOJA N° 3 / 4 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable	Jefe GIT Contable	Jefe de División

16. Infomar al Analista de Contable las inconsistencias encontradas.

17. Realizar las correcciones a que haya lugar y enviar nuevamenta el Informe a la Jefe de Grupo.

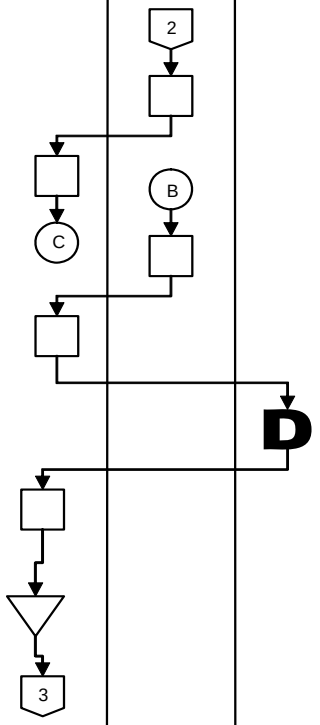
18. Firmar, abrobar y remitir al Analista Contable las conciliaciones.

19. Recibir el Informe debidamente firmada por el Jefe del Grupo Contable y enviar el informe al Jefe de la División para su respectiva firma y aprobación.

20. Esperar que el Jefe de la División firme y apruebe el informe de Pago con Bonos según Recibos Oficiales de Pago y según Vigencias.

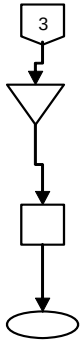
21. Recibir el informe debidamente firmado por el Jefe de la División

22. Archivar el informe en el expediente de la Cuenta Mensual que reposa en el Grupo Contable.



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

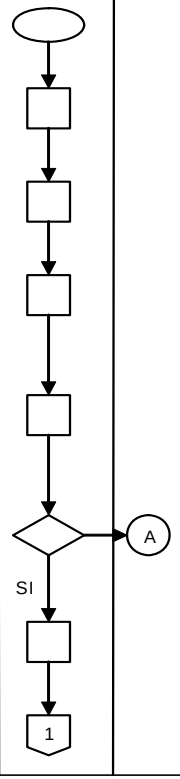
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO:Registro Contable Pagos con Bonos PROCESO: Elaboración Informe Pagos con Bonos según R.O.P Y según Vigencias	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local, Entes Administrativos Responsables	HOJA N° 4 / 4 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Analista Contable					
23. Archivar el original del informe del Pago con Bonos según Recibos Oficiales de Pago y según Vigencias en la carpeta de soportes de la cuenta mensual que se envía posteriormente a la Administradora Local. 24. Efectuar el ajuste contable en el informe del siguiente mes. FIN						

Inicio/Fin · Actividad · Decisión · Demora · Proceso determinado en otra área · Documento · Dirección Flujo · Conector página · Archivo · Impresión · Conector Actividades · Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL	PRODUCTO / SERVICIO: Sentencias y Conciliaciones Judiciales	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local, Entes de Control		HOJA N° 1 / 3	
DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable				FECHA: Mayo de 2005	
CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)	PROCESO: Elaboración de sentencias y Conciliaciones judiciales	Responsables		Rx	Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

	Analista Contable					
INICIO						
1. Recibir de la División de Devoluciones, el informe de Devoluciones y/ó Compensaciones efectuadas, originadas en sentencias y conciliaciones judiciales.						Instr. Contable 2004
2. Verificar el registro contable del informe recibido contra el A.D. # 23 del instructivo contable año 2004 y S.S. Del Movimiento Contable.						
3. Registrar en una base de datos que contenga la totalidad de las Devoluciones y/ó Compensaciones contabilizadas por la División de Cobranzas, efectuadas durante el año fiscal.					Fm.9	
4. Verificar que el saldo del Balance Detallado de la Cuenta 57229001 sea igual a las resoluciones de sentencias y conciliaciones judiciales registradas de la Base de Datos y proferidas por la División de Devoluciones y/ó Compensaciones.						
5. Se presentan diferencias entre el valor registrado en el Balance Detallado de la cuenta 57229001 y la base de datos de las resoluciones de sentencias y conciliaciones judiciales proferidas por la División de Devoluciones y/ó Compensaciones?	A / SI					Mem. 0342 Mayo 22/02
6. Realizar el cruce entre las resoluciones de sentencias y conciliaciones judiciales frente al soporte contable.	1					

Inicio/Fin · Actividad · Decisión · Demora · Proceso determinado en otra área · Documento · Dirección Flujo · Conector página · Archivo · Impresión · Conector Actividades · Conector Riesgo

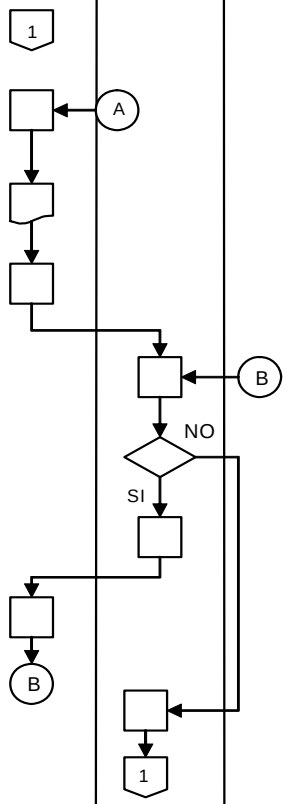
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Sentencias y Conciliaciones Judiciales PROCESO: Elaboración de sentencias y Conciliaciones judiciales	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local, Entes de Control Responsables	HOJA N° 2 / 2 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

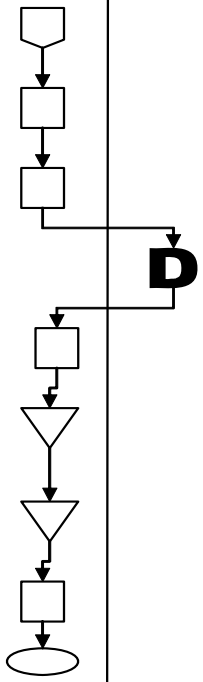
Analista Contable | Jefe Grupo Contable

7. Elaborar el informe consolidado de la Cuenta 57229001 explicando las causas de las diferencias encontradas.
8. Imprimir el informe consolidado de la Cuenta 57229001 en original y copia.
9. Remitir el informe al Jefe de Grupo para su respectiva firma y aprobación.
10. Recibir las Conciliaciones, revisar y determinar si existen inconsistencias.
11. Se encuentran inconsistencias en la Conciliación de la Cuenta 2630 otros Bonos y TIDIS Emitidos?
12. Informar al Analista de Contable las inconsistencias encontradas.
13. Realizar las correcciones a que haya lugar y enviar nuevamente las Conciliaciones a la Jefe de Grupo.
14. Firmar, aprobar y remitir al Analista Contable las conciliaciones.

Mem. 0342 Mayo 22/02



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: sentencias y Conciliaciones Judiciales. PROCESO: Elaboración de sentencias y Conciliaciones judiciales	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local, Entes de Control Responsables				HOJA N° 3 / 3 FECHA: Mayo de 2005 Rx	Formato	Norma
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		Analista	Jefe de División					
15. Recibir la Conciliación debidamente firmada por el Jefe del Grupo Contable y enviar el informe al Jefe de la División para su respectiva firma y aprobación. 16. Enviar el informe al Jefe de la División para su respectiva firma y aprobación. 17. Esperar que el Jefe de la División firme y apruebe el informe de la Cuenta 57229001. 18. Recibir el informe debidamente firmado por el Jefe de la División. 19. Archivar el original del informe de la Cuenta de 57229001 en la carpeta de soportes de la cuenta mensual que se envía posteriormente a la División Contable del Nivel Central. 20. Archivar la copia del informe de la Cuenta de 57229001en el expediente que reposa en la respectiva administración. 21. Efectuar el ajuste contable en la cuenta 57229001 del siguiente mes contable. FIN								Mem. 0342 Mayo 22/02

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de La Cuenta Rentas por Cobrar	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control		HOJA N° 1 / 3	
DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable				FECHA: Abril de 2005	
CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)	PROCESO: Elaboración de la Conciliación De la Cuenta Rentas por Cobrar	Responsables		Rx	Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable

INICIO

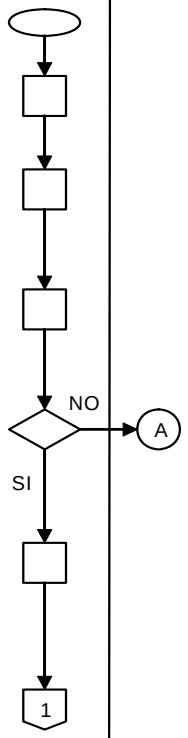
1. Recibir de las División de Informáticalos archivos de declaraciones y recibos de pago presentados por los contribuyentes en el mes respectivo.

2. Ordenar los archivos de declaraciones y recibos de pago por vigencia según el Plan General de Contabilidad Pública PGCP.

3. Verificar que las cifras registradas en los archivos de declaraciones y recibos de pago sean igual a lo registrado en el resumen de movimiento contable de la cuenta de rentas por cobrar concepto ventas.

4. Existen diferencias entre las cifras registradas en los archivos de declaraciones y recibos de pago y el resumen de movimiento contable de la cuenta rentas por cobrar concepto ventas?

5. Encontrar las diferencias que se presentan en las declaraciones, explicar la causa de cada una de ellas aclarando el estado en el que se encuentran (estado0, estado 3, estado 15), el número del NIT, el valor de la inconsistencia, el periodo y el año en el que se presenta, el renglón afectado y especificar si la inconsistencia afecta a favor o en contra la contabilidad.

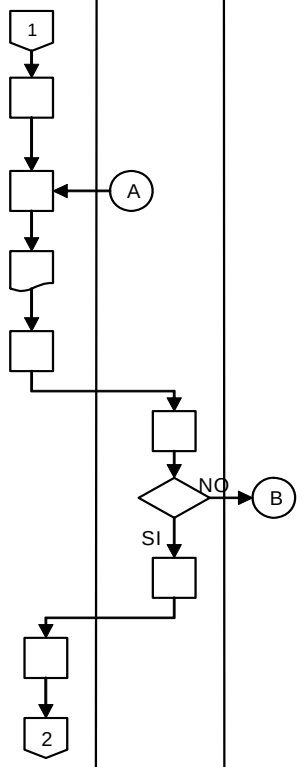


Mem. 0342 Mayo 12/00

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de La Cuenta Rentas por Cobrar PROCESO: Elaboración de la Conciliación De la Cuenta Rentas por Cobrar	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables		HOJA N° 2 / 3 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma	
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		Analista Contable	Jefe GIT Contable		

7. Elaborar la respectiva Conciliación, explicando las diferencias presentadas e incorporar al expediente que conforma la Cuenta Mensual Función Recaudadora.
8. Elaborar el Informe Gerencial Reconocimientos vs. Recaudo en Ventas.
9. Imprimir en original y copia la Conciliación de la Cuenta Rentas por Cobrar concepto Ventas y el Informe Gerencial Reconocimientos Vs. Recaudo en Ventas.
10. Remitir el informe al Jefe de Grupo para su respectiva revisión, firma y aprobación
11. Recibir las Conciliaciones, revisar y determinar si existen inconsistencias.
12. Se encuentran inconsistencias en la Conciliacion de la Cuenta Rentas por Cobrar?
13. Infomar al Analista de Contable las inconsistencias encontradas.
14. Realizar las correcciones a que haya lugar y enviar nuevamenta las Conciliaciones al Jefe de Grupo.



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04 DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de La Cuenta Rentas por Cobrar PROCESO: Elaboración de la Conciliación De la Cuenta Rentas por Cobrar	CLIENTES: Nivle Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 3 / 3 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable	Jefe GIT Contable	Jefe de División

15. Firmar, abrobar y remitir al Analista Contable las conciliaciones.

16. Recibir la Conciliación debidamente firmada por el Jefe del Grupo Contable y enviar el informe al Jefe de la División para su respectiva firma y aprobación.

17. Esperar que el Jefe de la División firme y apruebe el informe de la Cuenta Rentas por Cobrar.

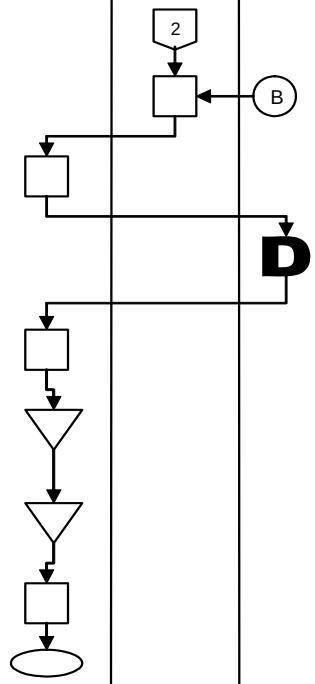
18. Recibir el informe debidamente firmado por el Jefe de la División.

19. Archivar el original del informe de la Cuenta en la carpeta de soportes de la cuenta mensual que se envía posteriormente a la Administradora Local.

20. Archivar la copia del informe de la Cuenta en el expediente que reposa en la respectiva administración.

21. Efectuar el ajuste contable en la cuenta Rentas por Cobrar del siguiente mes.

FIN



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de Tributos Aduaneros PROCESO: Elaboración de la Conciliación De Tributos Aduaneros	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables			HOJA N° 1 / 4 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable

INICIO

1. Recibir de Informática el inventario de Tributos Aduaneros con corte al mes a conciliar, los recibos de pago diligenciados con concepto 01 y 02 presentados en el respectivo mes a conciliar.

   Mem. 0342 Mayo 22/02

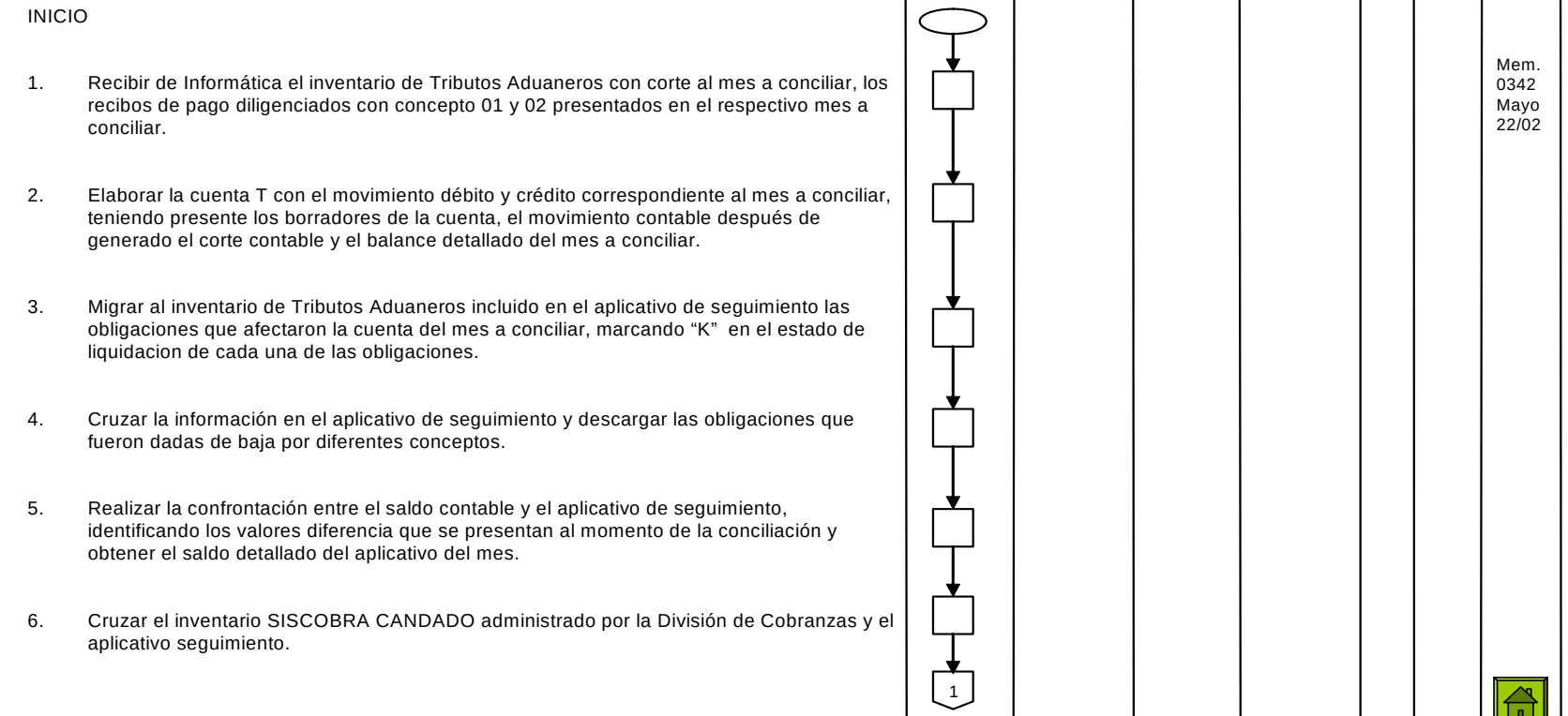
2. Elaborar la cuenta T con el movimiento débito y crédito correspondiente al mes a conciliar, teniendo presente los borradores de la cuenta, el movimiento contable después de generado el corte contable y el balance detallado del mes a conciliar.

3. Migrar al inventario de Tributos Aduaneros incluido en el aplicativo de seguimiento las obligaciones que afectaron la cuenta del mes a conciliar, marcando “K” en el estado de liquidacion de cada una de las obligaciones.

4. Cruzar la información en el aplicativo de seguimiento y descargar las obligaciones que fueron dadas de baja por diferentes conceptos.

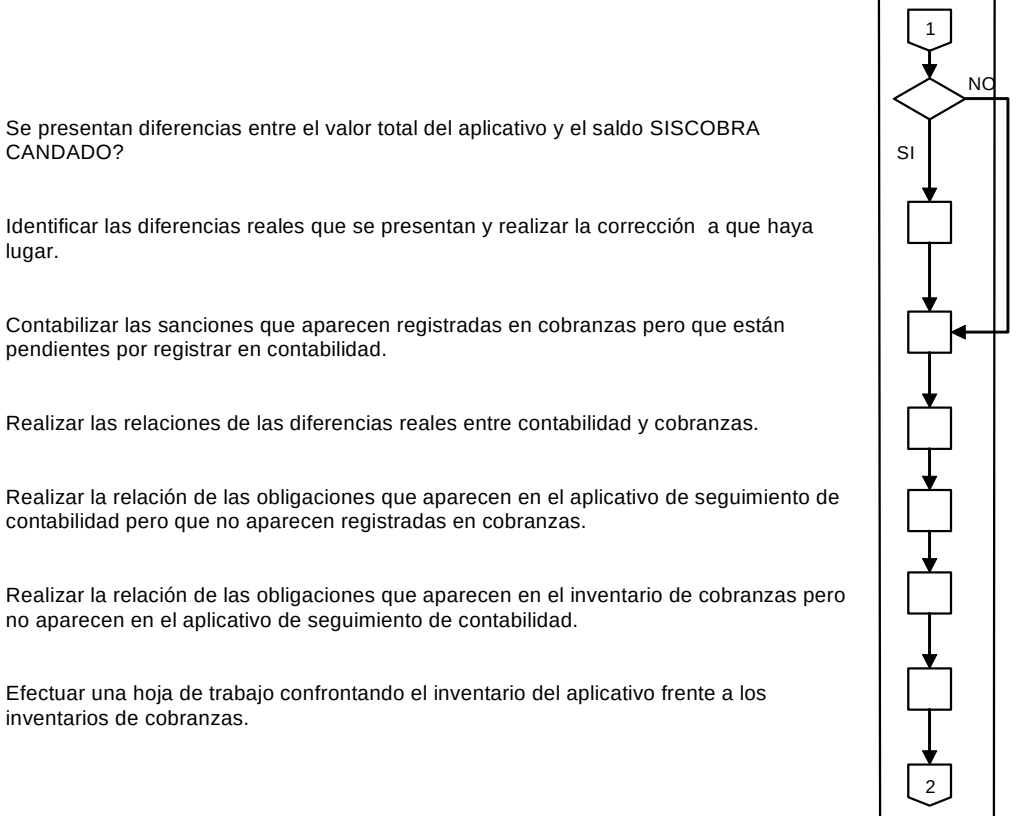
5. Realizar la confrontación entre el saldo contable y el aplicativo de seguimiento, identificando los valores diferencia que se presentan al momento de la conciliación y obtener el saldo detallado del aplicativo del mes.

6. Cruzar el inventario SISCOBRA CANDADO administrado por la División de Cobranzas y el aplicativo seguimiento.



Inicio/Fin · Actividad · Decisión · Demora · Proceso determinado en otra área · Documento · Dirección Flujo · Conector página · Archivo · Impresión · Conector Actividades · Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de Tributos Aduaneros PROCESO: Elaboración de la Conciliación De Tributos Aduaneros	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables			HOJA N° 2 / 4 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		Analista Contable			
7. Se presentan diferencias entre el valor total del aplicativo y el saldo SISCOBRA CANDADO?					Mem. 0342 Mayo 22/02
8. Identificar las diferencias reales que se presentan y realizar la corrección a que haya lugar.					
9. Contabilizar las sanciones que aparecen registradas en cobranzas pero que están pendientes por registrar en contabilidad.					
10. Realizar las relaciones de las diferencias reales entre contabilidad y cobranzas.					
11. Realizar la relación de las obligaciones que aparecen en el aplicativo de seguimiento de contabilidad pero que no aparecen registradas en cobranzas.					
12. Realizar la relación de las obligaciones que aparecen en el inventario de cobranzas pero no aparecen en el aplicativo de seguimiento de contabilidad.					
13. Efectuar una hoja de trabajo confrontando el inventario del aplicativo frente a los inventarios de cobranzas.					



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de Tributos Aduaneros PROCESO: Elaboración de la Conciliación De Tributos Aduaneros	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 3 / 4 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

14. Identificar el concepto de la diferencia por cada una de las obligaciones.

13. Realizar la conciliación de la cuenta 13 – Tributos Aduaneros.

14. Imprimir la conciliación de la Cuenta 13 - Tributos Aduaneros.

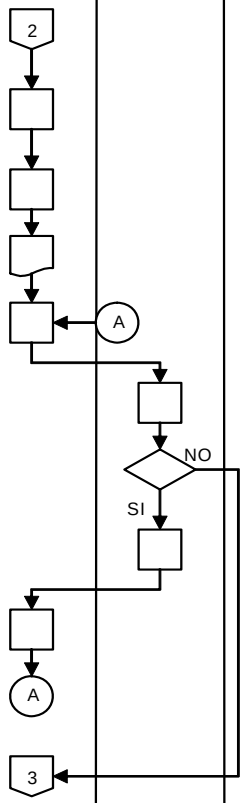
15. Remitir el informe al Jefe de Grupo para su respectiva revisión, firma y aprobación.

16. Recibir las Conciliaciones, revisar y determinar si existen inconsistencias.

17. Se encuentran inconsistencias en la Conciliacion de la Cuenta 13 - Tributos Aduaneros?

18. Infomar al Analista de Contable las inconsistencias encontradas.

19. Realizar las correcciones a que haya lugar y enviar nuevamenta las Conciliaciones a la Jefe de Grupo.



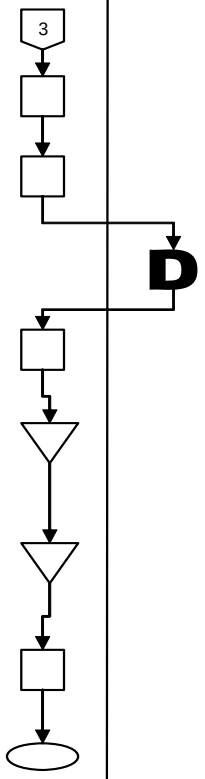
Mem. 0342 Mayo 22/02

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - GrupoContable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de Tributos Aduaneros PROCESO: Elaboración de la Conciliación de Tributos Aduaneros	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 4 / 4 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

20.	Firmar, abrobar y remitir al Analista Contable las conciliaciones.	Mem. 0342 Mayo 22/02
21.	Recibir la Conciliación debidamente firmada por el Jefe del Grupo Contable y enviar el informe al Jefe de la División para su respectiva firma y aprobación.	
22.	Esperar que el Jefe de la División firme y apruebe el informe de la Cuenta 2630.	
23.	Recibir el informe debidamente firmado por el Jefe de la División	
24.	Archivar el original del informe de la Cuenta de Cobranzas en la carpeta de soportes de la cuenta mensual que se envía posteriormente a la Administradora Local.	
25.	Archivar en la carpeta de conciliación los siguientes documentos: Conciliación 1305, 1310, 1315, la confrontación del saldo de contabilidad y el aplicativo de seguimiento, la cuenta T correspondiente, la relación de los recibos oficiales de pago, la hoja de trabajo donde se confronta el aplicativo y el inventario de cobranzas, las relaciones de las obligaciones, los inventarios de las obligaciones incluidas en el SISCOBRA CANDADO y en el aplicativo de seguimiento.	
26.	Efectuar el ajuste contable en la cuenta de Cobranzas del siguiente mes.	
FIN		



Inicio/Fin · Actividad · Decisión · D Demora · Proceso determinado en otra área · Documento · Dirección Flujo · Conector página · Archivo · Impresión · Conector Actividades · Rx Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de Sanciones Tributarias.	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control	HOJA N° 1 / 6		
DIVISION: COMERCIALIZACION - Grupo Contable			FECHA: Abril de 2005		
CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)	PROCESO: Elaboración de la conciliación De Sanciones Tributarias	Responsables	Rx	Formato	Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable

INICIO

1. Recibir el inventario de Sanciones Tributarias con corte al mes a conciliar y los listados de los recibos de pago diligenciados con concepto 07, enviados por Informática.

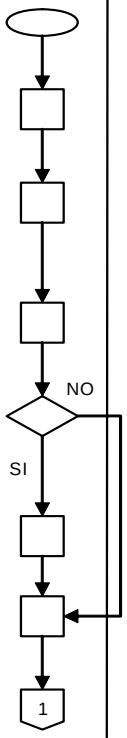
2. Elaborar la cuenta T con el movimiento débito y crédito correspondiente al mes a conciliar, teniendo en cuenta los borradores de la cuenta, el movimiento contable después de generado el corte contable y el balance detallado del mes a conciliar.

3. Verificar que el valor consignado en el renglón de Nuevo Saldo de mes de Conciliación sea igual al valor reflejado en el balance detallado del respectivo mes.

4. Se presentan diferencias entre el valor del saldo del mes de conciliación y el valor reflejado en el balance detallado del respectivo mes?

5. Revisar la información en el movimiento contable (registros manuales y automáticos), identificar la diferencia y realizar las correcciones a que haya lugar.

6. Identificar e incluir en el aplicativo control de sanciones tributarias los contribuyentes que afectaron la cuenta del mes marcando K en el estado de liquidación.



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación Sanciones Tributarias PROCESO: Elaboración de la conciliación De Sanciones Tributarias	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables			HOJA N° 2 / 6 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable

7. Cruzar la información en el aplicativo de seguimiento y descargar las obligaciones que fueron dadas de baja por diferentes conceptos.

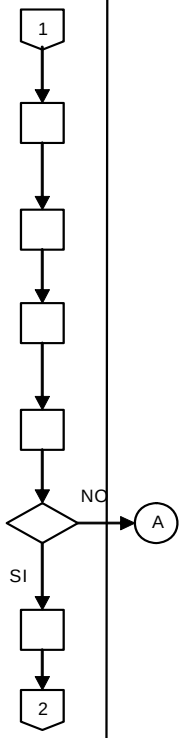
8. Realizar la confrontación entre el saldo contable y el aplicativo de seguimiento, identificando los valores diferencia que se presentan al momento de la conciliación y obtener el saldo detallado del aplicativo del mes.

9. Incluir los inventarios del SISCOBRA CANDADO Y SIPAC administrado por la División de Cobranzas en el aplicativo seguimiento.

10. Verificar que el valor total del aplicativo coincida con el saldo CANDADO y el saldo SIPAC.

11. Se presentan diferencias entre el valor total del aplicativo y los saldos CANDADO y SIPAC?

12. Identificar y clasificar las diferencias detectadas en reales ó diferencias de aproximación según sea el caso y realizar el ajuste a las diferencias reales.



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de Sanciones Tributarias PROCESO: Elaboración de la conciliación De Sanciones Tributarias	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 3 / 6 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable

13. Contabilizar las sanciones que aparecen registradas en cobranzas pero que están pendientes por registrar en contabilidad.

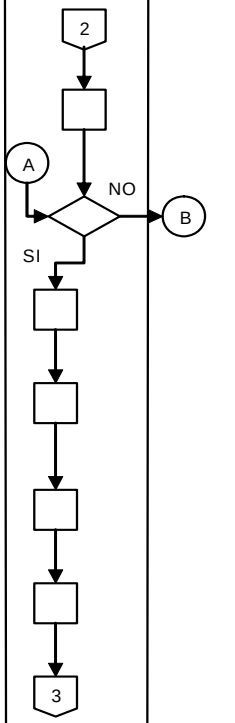
14. La diferencia entre las sanciones que aparecen registradas en cobranzas pero que están pendientes en contabilidad y en cobranzas es cero?

15. Elaborar las relaciones de las diferencias por aproximación entre los inventarios de contabilidad y de cobranzas.

16. Elaborar las relaciones de las diferencias reales entre los inventarios de contabilidad y de cobranzas.

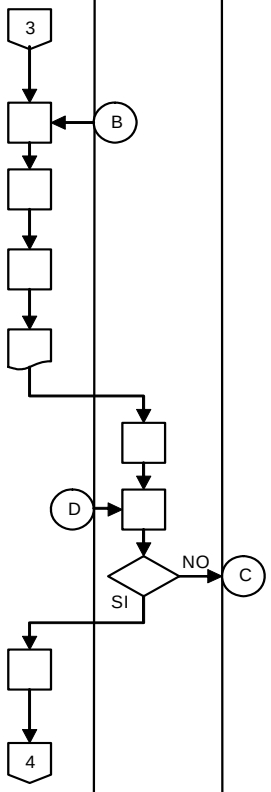
17. Elaborar la relación de las obligaciones que aparecen en el aplicativo de seguimiento de contabilidad pero no aparecen en cobranzas.

18. Realizar la relación de las obligaciones que aparecen en el inventario de cobranzas pero no aparecen en el aplicativo de seguimiento de contabilidad.



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación Sanciones Triburarias PROCESO: Elaboración de la Conciliación de Sanciones Tributarias	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 4 / 6 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Analista Contable	Jefe GIT Contable			Rx	Formato	Norma
19. Efectuar una hoja de trabajo confrontando el inventario del aplicativo frente a los inventarios de cobranzas. 20. Identificar el concepto de la diferencia por cada una de las obligaciones. 21. Elaborar la conciliación de la cuenta 14.01.04.01 Sanciones Tributarias. 22. Imprimir las Conciliaciones de la Cuenta 14.01.04.01 Sanciones Tributarias. 23. Remitir la Conciliación al Jefe de Grupo para su respectiva revisión, firma y aprobación. 24. Recibir las Conciliaciones, revisar y determinar si existen inconsistencias. 25. Se encuentran inconsistencias en la Conciliacion de la Cuenta 14.01.04.01 Sanciones Tributarias? 26. Infomar al Analista de Contable las inconsistencias encontradas.							Mem. 0342 Mayo 22/02

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de Sanciones Tributarias PROCESO: Elaboración Conciliación de Sanciones Tributarias	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control	HOJA N° 5 / 5 FECHA: Abril de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Responsables				Rx	Formato	Norma
	Analista Contable	Jefe GIT Contable					

27. Realizar las correcciones a que haya lugar y enviar nuevamente las Conciliaciones a la Jefe de Grupo.

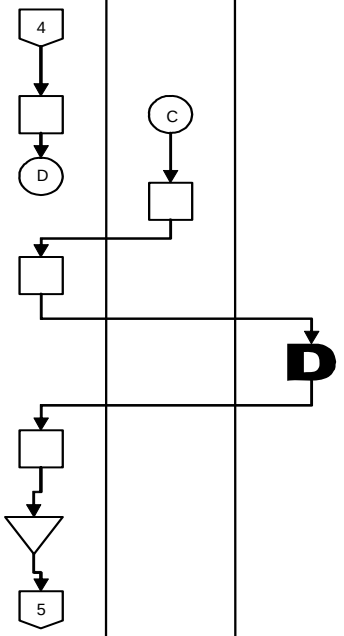
28. Firmar, abrobar y remitir al Analista Contable las conciliaciones.

29. Recibir la Conciliación debidamente firmada por el Jefe del Grupo Contable y enviar el informe al Jefe de la División para su respectiva firma y aprobación.

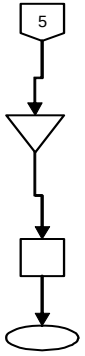
30. Esperar que el Jefe de la División firme y apruebe el informe de la Cuenta 14.01.04.01 Sanciones Tributarias.

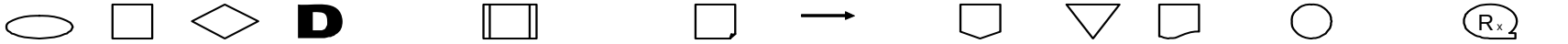
31. Recibir el informe debidamente firmado por el Jefe de la División

32. Archivar el original del informe de la Cuenta de Cobranzas en la carpeta de soportes de la cuenta mensual que se envía posteriormente a la Administradora Local.



NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de Sanciones Tributarias PROCESO: Elaboración de la Conciliación de Sanciones Tributarias	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 6 / 6 FECHA: Abril de2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Analista Contable					
33. Archivar en la carpeta de conciliación los siguientes documentos: Conciliación de la cuenta 14.01.04.01, la confrontación del saldo de contabilidad y el aplicativo de seguimiento, la cuenta T correspondiente, la relación de los recibos oficiales de pago, la hoja de trabajo donde se confronta del aplicativo y el inventario de cobranzas, todas las relaciones de las obligaciones, los inventarios de las obligaciones incluidas en el SISCOBRA CANDADO, SIPAC y en el aplicativo de seguimiento. 34. Efectuar el ajuste contable en la cuenta de Cobranzas del siguiente mes. FIN						



NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: COMERCIALIZACION - Grupo Contable CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación De Sanciones Aduaneras PROCESO: Elaboración de la conciliación De Sanciones Aduaneras	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 1 / 6 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable

INICIO

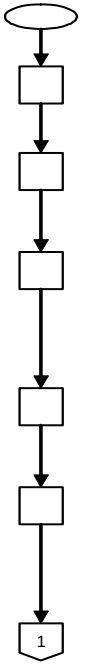
1. Recibir los inventarios de Sanciones Aduaneras con corte al mes a conciliar, enviados por Informática.

2. Recibir los listados de los recibos de pago presentados por los usuarios aduaneros en el mes objeto de conciliación, enviados por el Jefe del Grupo Interno de Validación de la División de Recaudación.

3. Realizar la relación manual de los recibos de pago correspondientes al concepto 03 de la modalidad de aduanas.

4. Elaborar la cuenta T con el movimiento débito y crédito correspondiente al mes a conciliar, teniendo en cuenta los borradores de la cuenta, el movimiento contable después de generado el corte contable y el balance detallado del mes a conciliar.

5. Verificar que el valor consignado en el renglón de Nuevo Saldo de mes de Conciliación sea igual al valor reflejado en el balance detallado del respectivo mes.



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de Sanciones Aduaneras PROCESO: Elaboración de la Conciliación De Sanciones Aduaneras	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 2 / 6 FECHA:Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable

6. Se presentan diferencias entre el valor del saldo del mes de conciliación y el valor reflejado en el balance detallado del respectivo mes?

7. Revisar la información en el movimiento contable (registros manuales y automáticos), identificar la diferencia y realizar las correcciones a que haya lugar.

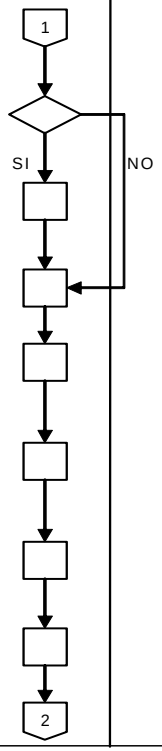
8. Identificar e incluir en el inventario de Sanciones Aduaneras los contribuyentes que afectaron la cuenta del mes marcando K en el estado de liquidación.

9. Cruzar la información en el aplicativo de seguimiento y descargar las obligaciones que fueron dadas de baja por diferentes conceptos.

10. Realizar la confrontación entre el saldo contable y el aplicativo de seguimiento, identificando los valores diferencia que se presentan al momento de la conciliación y obtener el saldo detallado del aplicativo del mes.

11. Incluir los inventarios del SISCOBRA Aduanero administrado por la División de Cobranzas en el aplicativo seguimiento.

12. Verificar que el valor total del aplicativo coincida con el saldo SISCOBRA Aduanero.



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de Sanciones Aduaneras PROCESO: Elaboración de la Conciliación De Sanciones Aduaneras	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 3 / 6 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable

13. Se presentan diferencias entre el valor total del aplicativo y el saldo SISCOBRA Aduanero?

14. Identificar y clasificar las diferencias detectadas y realizar el ajuste a que haya lugar.

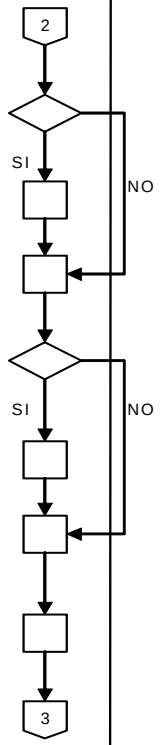
15. Contabilizar las sanciones que aparecen registradas en cobranzas pero que están pendientes por registrar en contabilidad.

16. La diferencia entre las sanciones que aparecen registradas en cobranzas pero que están pendientes en contabilidad y en cobranzas es cero?

17. Elaborar las relaciones de las diferencias reales entre los inventarios de contabilidad y de cobranzas.

18. Elaborar la relación de las obligaciones que aparecen en el aplicativo de seguimiento de contabilidad pero no aparecen en cobranzas.

19. Elaborar la relación de las obligaciones que aparecen en el inventario de cobranzas pero no aparecen en el aplicativo de seguimiento de contabilidad.



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación De Sanciones Aduaneras PROCESO: Elaboración de la Conciliación De Sanciones Aduaneras	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 4 / 6 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable | Jefe GIT Contable

20. Efectuar una hoja de trabajo confrontando el inventario del aplicativo frente a los inventarios de cobranzas.

21. Identificar el concepto de la diferencia por cada una de las obligaciones.

22. Elaborar la Conciliación Cuenta 14.01.04.02 Sanciones Aduareras.

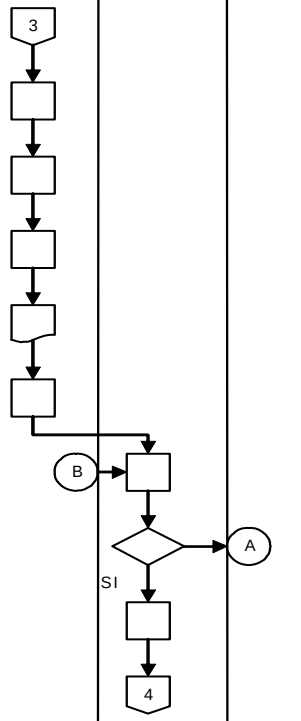
23. Imprimir la Conciliación de la Cuenta 14.01.04.02 de Sanciones Aduaneras.

24. Remitir el informe al Jefe de Grupo para su respectiva revisión, firma y aprobación.

25. Recibir las Conciliaciones, revisar y determinar si existen inconsistencias.

26. Se encuentran inconsistencias en la Conciliacion de Sanciones Aduaneras?

27. Infomar al Analista de Contable las inconsistencias encontradas.



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación De Sanciones Aduaneras PROCESO: Elaboración de la Conciliación De Sanciones Aduaneras	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 5 / 6 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

28. Realizar las correcciones a que haya lugar y enviar nuevamenta las Conciliaciones a la Jefe de Grupo.

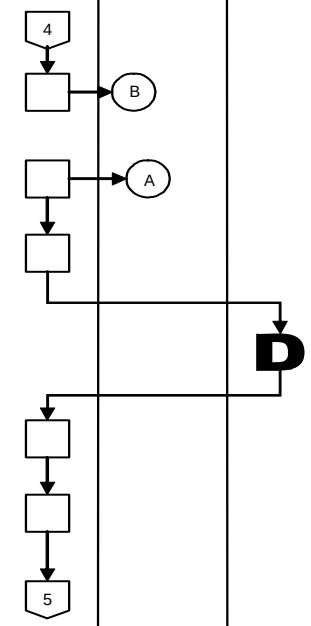
29. Firmar, abrobar y remitir al Analista Contable las conciliaciones.

30. Recibir la Conciliación debidamente firmada por el Jefe del Grupo Contable y enviar el informe al Jefe de la División para su respectiva firma y aprobación.

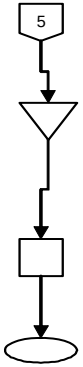
31. Esperar que el Jefe de la División firme y apruebe el informe de la Cuenta 14.01.04.02.

32. Recibir el informe debidamente firmado por el Jefe de la División

33. Archivar el original del informe de la Cuenta de Cobranzas en la carpeta de soportes de la cuenta mensual que se envía posteriormente a la Administradora Local.



NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación Cuenta 14.01.04.02 Sanciones Aduaneras PROCESO: Elaboración de la Conciliación de Sanciones Aduaneras	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control	HOJA N° 6 / 6 FECHA: Abril de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Responsables				Rx	Formato	Norma
	Analista Contable						
34. Archivar en la carpeta de conciliación los siguientes documentos: Conciliación de la cuenta 14.01.04.02, la confrontación del saldo de contabilidad y el aplicativo de seguimiento, la cuenta T correspondiente, la relación de los recibos oficiales de pago, la hoja de trabajo donde se confronta del aplicativo y el inventario de cobranzas, todas las relaciones de las obligaciones, los inventarios de las obligaciones incluidas en el SISCOBRA Aduanero y en el aplicativo de seguimiento. 35. Efectuar el ajuste contable en la cuenta14.01.04.02 Sanciones Aduaneras del siguiente mes. FIN							

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: COMERCIALIZACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de Sanciones Cambiarias PROCESO: Elaboración de la conciliación De Sanciones Cambiarias	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 1 / 5 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable

INICIO

1. Recibir los inventarios de Sanciones Cambiarias con corte al mes a conciliar enviadas por Informática.

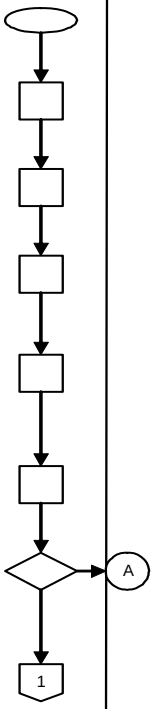
2. Recibir los listados de los recibos de pago presentados por los usuarios aduaneros en el mes objeto de conciliación, enviadas por el Jefe GIT de Validación.

3. Realizar la relación manual de los recibos de pago correspondientes al concepto 04 de la modalidad de cambios.

4. Elaborar la cuenta T con el movimiento débito y crédito correspondiente al mes a conciliar, teniendo en cuenta los borradores de la cuenta, el movimiento contable después de generado el corte contable y el balance detallado del mes a conciliar.

5. Verificar que el valor consignado en el renglón de Nuevo Saldo de mes de Conciliación sea igual al valor reflejado en el balance detallado del respectivo mes.

6. Se presentan diferencias entre el valor del saldo del mes de conciliación y el valor reflejado en el balance detallado del respectivo mes?



NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación De Sanciones Cambiarias	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control	HOJA N° 2 / 5 FECHA: Abril de 2005		
	PROCESO: Elaboración de la conciliación De Sanciones Cambiarias	Responsables	Rx	Formato	Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable

7. Revisar la información en el movimiento contable (registros manuales y automáticos), identificar la diferencia y realizar las correcciones a que haya lugar.

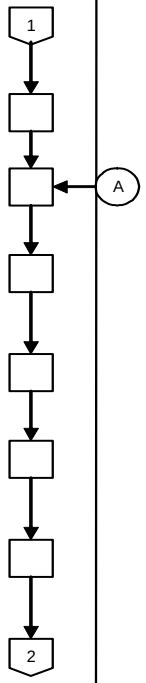
8. Identificar e incluir en el inventario de sanciones cambiarias los contribuyentes que afectaron la cuenta del mes marcando “I” en el estado de liquidación.

9. Cruzar la información en el aplicativo de seguimiento y descargar las obligaciones que fueron dadas de baja por diferentes conceptos.

10. Realizar la confrontación entre el saldo contable y el aplicativo de seguimiento, identificando los valores diferencia que se presentan al momento de la conciliación y obtener el saldo detallado del aplicativo del mes.

11. Incluir los inventarios del SISCOBRA Aduanero administrado por la División de Cobranzas en el aplicativo seguimiento.

12. Verificar que el valor total del aplicativo coincida con el saldo SISCOBRA Aduanero.



Inicio/Fin Actividad Decisión Demora Proceso determinado en otra área Documento Dirección Flujo Conector página Archivo Impresión Conector Actividades Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación De Sanciones Cambiarias PROCESO: Elaboración de la conciliación De Sanciones Cambiarias	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 3 / 5 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable

13. Se presentan diferencias entre el valor total del aplicativo y el saldo SISCOBRA Aduanero?

14. Identificar y clasificar las diferencias detectadas y realizar el ajuste a que haya lugar. Contabilizar las sanciones que aparecen registradas en cobranzas pero que están pendientes por registrar en contabilidad.

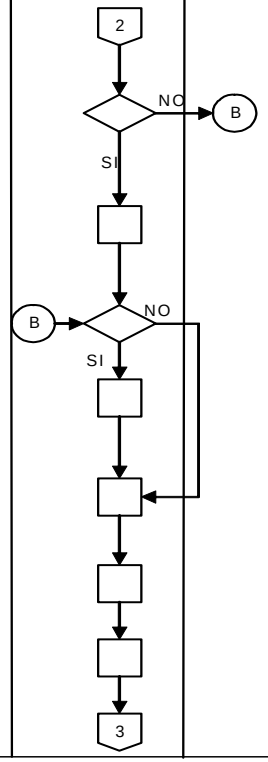
15. La diferencia entre las sanciones que aparecen registradas en cobranzas pero que están pendientes en contabilidad y en cobranzas es cero?

16. Elaborar las relaciones de las diferencias reales entre los inventarios de contabilidad y de cobranzas.

17. Elaborar la relación de las obligaciones que aparecen en el aplicativo de seguimiento de contabilidad pero no aparecen en cobranzas.

18. Elaborar la relación de las obligaciones que aparecen en el inventario de cobranzas pero no aparecen en el aplicativo de seguimiento de contabilidad.

19. Efectuar una hoja de trabajo confrontando el inventario del aplicativo frente a los inventarios de cobranzas.



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de Sanciones Cambiarias PROCESO: Elaboración de la Conciliación de Sanciones Cambiarias	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 4 / 5 FECHA: Abril de 2005 Rx | Formato | Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable

20. Identificar el concepto de la diferencia por cada una de las obligaciones.

21. Realizar la conciliación de la cuenta 14.01.04.03 Sanciones Cambiarias.

22. Imprimir en Original y Copia la Conciliación de la Cuenta 14.01.04.03 Sanciones Cambiarias.

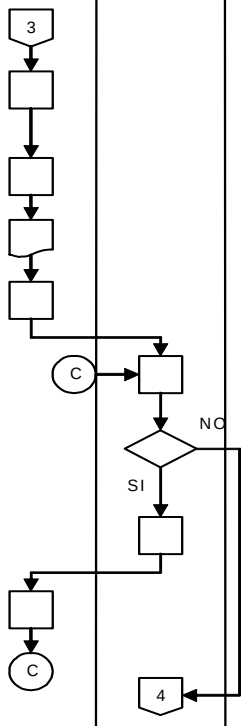
23. Remitir el informe al Jefe de Grupo para su respectiva revisión, firma y aprobación

24. Recibir las Conciliaciones, revisar y determinar si existen inconsistencias.

25. Se encuentran inconsistencias en la Conciliacion de la Cuenta 14.01.0403 Sanciones Cambiarias?

26. Infomar al Analista de Contable las inconsistencias encontradas.

27. Realizar las correcciones a que haya lugar y enviar nuevamenta las Conciliaciones a la Jefe de Grupo.



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación de Sanciones Cambiarias PROCESO: Elaboración de la Conciliación de Sanciones Cambiarias	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 5 / 5 FECHA: Abril de 2005 Rx | Formato | Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

28. Firmar, aprobar y remitir al Analista Contable las conciliaciones.

29. Recibir la Conciliación debidamente firmada por el Jefe del Grupo Contable y enviar el informe al Jefe de la División para su respectiva firma y aprobación.

30. Esperar que el Jefe de la División firme y apruebe el informe de la Cuenta 14.04.04.03 Sanciones Cambiarias.

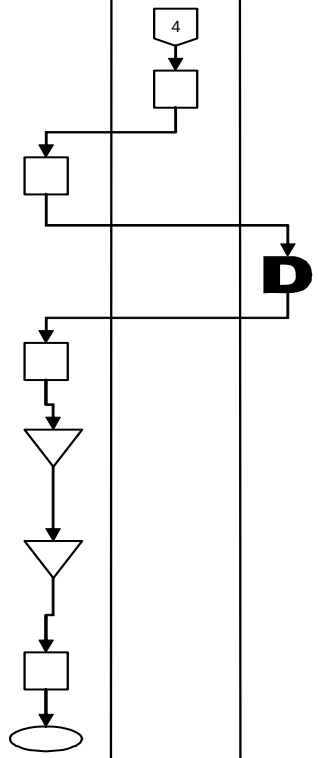
31. Recibir el informe debidamente firmado por el Jefe de la División.

32. Archivar el original del informe de la Cuenta 14.01.04.03 Sanciones Cambiarias en la carpeta de soportes de la cuenta mensual que se envía posteriormente a la Administradora Local.

33. Archivar en la carpeta de conciliación los siguientes documentos: Conciliación de la cuenta 14.01.04.03, la confrontación del saldo de contabilidad y el aplicativo de seguimiento, la cuenta T correspondiente, la relación de los recibos oficiales de pago, la hoja de trabajo donde se confronta del aplicativo y el inventario de cobranzas, todas las relaciones de las obligaciones, los inventarios de las obligaciones incluidas en el SISCOBRA Aduanero y en el aplicativo de seguimiento.

34. Efectuar el ajuste contable en la cuenta de Cobranzas del siguiente mes.

FIN



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

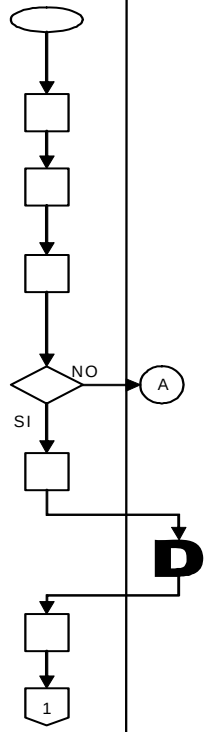
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Comprobantes de Contabilidad PROCESO: Actualización de las aplicaciones de Control Actos Administrativos proferidos	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 1 / 2 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable	Divisiones Involucradas			Rx	Formato	Norma

INICIO

1. Recibir copias de los Actos Administrativos proferidos en la administración de Bucaramanga,- por las Divisiones de Liquidación y jurídica.
2. Recibir planillas analíticas elaboradas por la División Jurídica, que contienen los Actos Administrativos admitidos y fallados en la vía Gobernativa, Tribunal Administrativo y Consejo de Estado.
3. Verificar que la información de las planillas de envió coincida con la de los Actos Administrativos proferidos e informados.
4. Se presentan diferencias entre la información de la planillas de envió y la de los Actos Administrativos?
5. Devolver las planillas de envió para que efectúen las respectivas modificaciones (Tanto a la copia que envían a la División de Recaudación como a la que reposa en la respectiva División).
6. Esperar que se realicen las modificaciones respectivas.
7. Recibir la planilla debidamente corregida.



O.A No 004 Nov.19 /97

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)	PRODUCTO / SERVICIO: Comprobantes de Contabilidad PROCESO: Actualización de las aplicaciones de Control Actos Administrativos proferidos	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 2 / 2 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Contador Analista

8. Realizar la captura en el aplicativos de Control de Actos Administrativos según corresponda a Impuestos ó Aduanas Instancia en el proceso Jurisdiccional-.

9. Generar listados por: Modalidades y Conceptos de los Actos Administrativos capturados en el aplicativo control durante el mes que se informa como soporte de los registro contables.

10. Imprimir los listados generados.

11. Determinar el tipo de Registro Contable según la clase de fallo y la instancia en el proceso jurisdiccional.

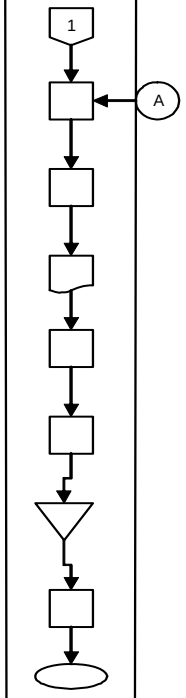
12. Efectuar el respectivo registro contable durante el mes que se informa.

13. Archivar los listados en la Carpeta de Comprobantes de Contabilidad que reposa en el archivo de la Contabilidad del Grupo Contable.

14. Registrar los Actos Administrativos en la Cuenta Mensual.

FIN

Norma: Mem. 1056 Nov. 17/00



NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Registro Contable de Pagos con Bonos PROCESO: Contabilización de los Pagos con Bonos	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 1 / 3 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable	E.A.R			Rx	Formato	Norma

INICIO

1. Recibir del Jefe del Grupo mensualmente durante los primeros 5 días hábiles las fotocopias de los recibos de pago efectuados con los diferentes tipos de Bonos(CERT, TIDIS, BDSI, BFE y BFP), firmar el libro de envió y separa los recibos de pago por cada E.A.R.

2. Recibir de cada E.A.R., el informe de la relación de pagos efectuados con CERT y TIDIS, firmar el recibido y devolver copia de la planilla de envió.

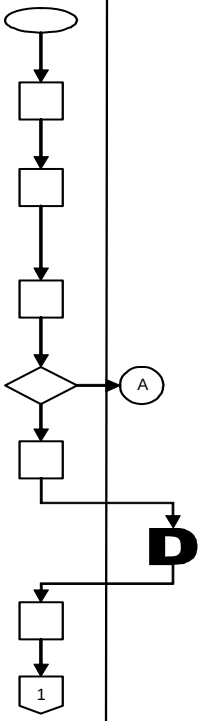
3. Revisar el informe de las E.A.R., contra las fotocopias recibidas del Grupo de Validación, para verificar si existen diferencias.

4. Se presentan diferencias entre el informe ó planilla de envió de las E.A.R y las fotocopias recibidas por el Grupo de Validación?

5. Informar a la E.A.R., las inconsistencias encontradas para que las subsanen.

6. Esperar a que la E.A.R. Realice las correcciones a que haya lugar.

7. Recibir el informe de los pagos con bonos corregida.



R4

R4

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Informe de Los Pagos con Bonos PROCESO: Contabilización de los Pagos Con Bonos	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 2 / 3 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

8. Cruzar y verificar cada Recibo Oficial de Pago con Bonos contra el Reporte Resumen mensual por Bonos - Recibos Oficiales de Pago, forma de pago

9. Se encuentran diferencias entre los diferentes Recibos Oficiales de Pago con Bonos y el Reporte Resumen mensual por Bonos - Recibos Oficiales de Pago, forma de pago.

10. Proyectar el respectivo ajuste contable en el aplicativo COMPROBA.

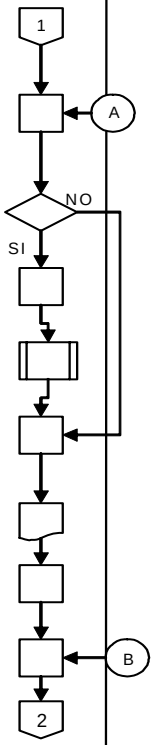
11. Captura CON - 20, Registros Contables de Elaboración Manual y Reportes.

12. Trasladar la información consignada en los Recibos Oficiales de Pago con Bonos, formatos correspondientes, previa clasificación por tipo de bonos y concepto cancelado.

13. Imprimir el Informe Pagos con Bonos según R.O.P y según vigencias.

14. Remitir el informe al Jefe del Grupo para su revisión y firma.

15. Recibir el Informe, revisar y determinar si existen inconsistencias.



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Informe de Los Pagos con Bonos PROCESO: Contabilización de los Pagos Con Bonos	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 3 / 3 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable	Jefe GIT Contable	Jefe de División

16. Se encuentran inconsistencias en el informe Pagos con Bonos según R.O.P y según vigencias.

17. Infomar al Analista de Contable las inconsistencias encontradas.

18. Realizar las correcciones a que haya lugar y enviar nuevamenta el informe al Jefe de Grupo.

19. Firmar, abrobar y remitir al Analista Contable el informe.

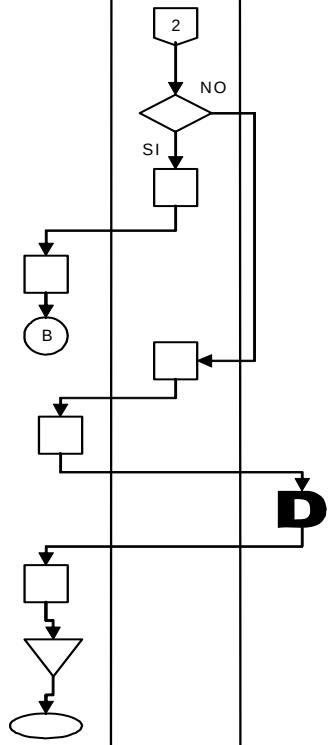
20. Recibir la Conciliación debidamente firmada por el Jefe del Grupo Contable y enviar el informe al Jefe de la División para su respectiva firma y aprobación.

21. Esperar que el Jefe de la División firme y apruebe el informe.

22. Recibir el informe debidamente firmado por el Jefe de la División.

23. Archivar en el expediente de la Cuenta Mensual función recaudadora que reposa en el archivo del Grupo Contable.

FIN



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

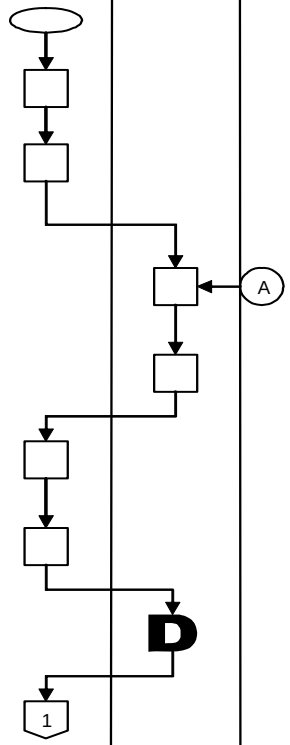
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Comprobante de Contabilidad PROCESO: Compensación a recaudos y consignaciones	CLIENTES: Administración Destino Responsables	HOJA N° 1 / 3 FECHA: Marzo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable	E.A.R.			Rx	Formato	Norma

INICIO

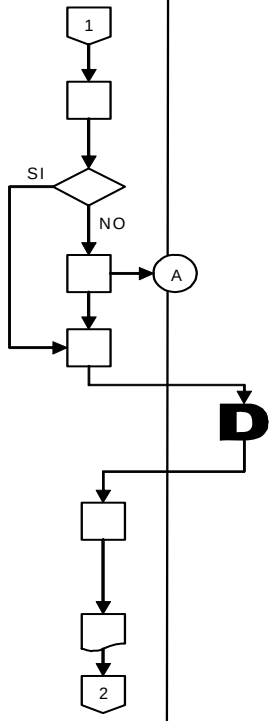
1. Identificar las diferencias presentadas entre el valor total de las consignaciones de la E.A.R. Y el valor total recaudado por las mismas.
2. Comunicar al Banco vía e-mail, telefónica o mediante oficio la diferencia encontrada para que el banco se cerciore de la misma y proceda a emitir la correspondiente compensación.
3. Identificar la administración a la cual pertenece la compensación.
4. Emitir la compensación correspondiente debidamente firmada por el funcionario competente de la E.A.R.
5. Recepcionar la compensación remitida por el banco debidamente firmada por el funcionario competente.
6. Remitir un e-mail a la administración destino para verificar que la compensación remitida sí procede a esa administración..
7. Esperar a que la administración destino verifique sí la compensación remitida procede o corresponde a la administración.



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

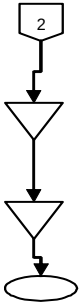
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO:Comprobante de Contabilidad PROCESO: Compensación a Recaudos Y Consignaciones	CLIENTES: Administración Destino Responsables	HOJA N° 2 / 3 FECHA: Marzo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Analista Contable	Admon destino		Rx	Formato	Norma
8. Recibir vía e-mail o mediante llamada telefónica la respuesta de la administración destino.						Resl. 1510 Seot. 30/93
9. La diferencia encontrada procede o corresponde a la Administración Destino?						
10. Comunicar al Banco vía e-mail, telefónica ó mediante oficio, que la compensación no corresponde a la administración destino anteriormente identificada.						
11. Efectuar el cruce con la administración a quien corresponda la compensación.						
12. Esperar que la administración destino verifique y acepte la compensación.						
13. Contabilizar la compensación de acuerdo con los parámetros establecidos en el PGCP utilizando el asiento Número 24 si la diferencia entre el valor de las consignaciones de las E.A.R., y el valor del recaudo es positivo ò utilizando el asiento Numero 25 si la diferencia es negativa, teniendo en cuenta que la contabilidad se realice en el mismo mes con la administración destino.				R20 R21		Mem. 695 Agst. 6/01
14. Imprimir original y copia del comprobante de cada compensación.						



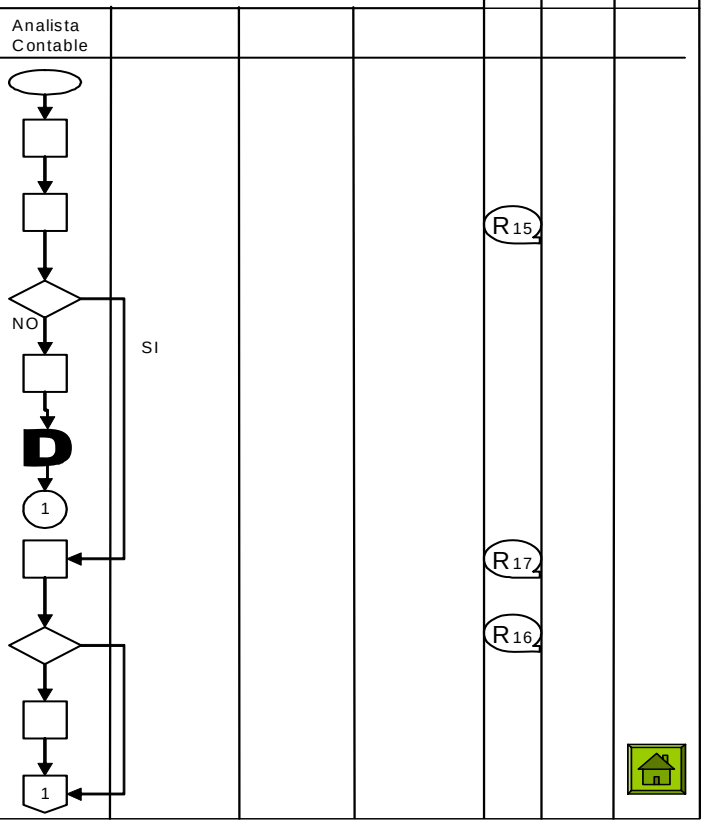
Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

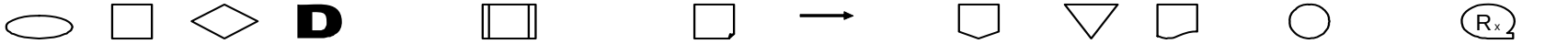
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Comprobante de Contabilidad PROCESO: Compensación a Recaudos y Consignaciones	CLIENTES: Administración Destino Responsables	HOJA N° 3 / 3 FECHA: Marzo de 2005 Rx / Formato / Norma

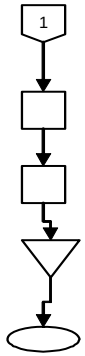
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Analista Contable					
15. Archivar el original del comprobante junto con los soportes respectivos en la carpeta general de comprobantes. 16. Archivar la copia del comprobante junto con los soportes respectivos en la carpeta de compensaciones. FIN					Resl. 1510 Seot. 30/93	

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Consignaciones de la E.A.R´s PROCESO: Recepción y archivo de las consignaciones de las E.A.R.	CLIENTES: Grupo Interno de Trabajo Contable	HOJA N° 1/ 2 FECHA: Abril de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Responsables	Rx	Formato	Norma
	Analista Contable			
INICIO				
1. Recibir la consignación del Banco en original, colocar la firma y fecha de recepción.				
2. Verificar contra el memorando enviado por cada una de las E.A.R. que la firma registrada en la consignación corresponda a la autorizada por la E.A.R..		R15		
3. La firma corresponde a la del funcionario autorizado por la E.A.R.?				
4. Devolver la consignación al Banco para que corrijan la firma del funcionario y envíen la consignación nuevamente.				
5. Esperar que la E.A.R., realice la consignación nuevamente y la haga firmar del funcionario autorizado.				
6. Revisar la sumatoria de los valores consignados, las fechas de recaudo y consignación contra la tabla de índices vigentes, para constatar la oportunidad en la realización de la consignación.		R17		
7. Es extemporánea la consignación presentada?		R16		
8. Elaborar oficio informando a la E.A.R. Los días de extemporaneidad de la consignación de los valores recaudados.				





NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Consignaciones de las E.A.R´s	CLIENTES: Grupo Interno de Trabajo Contable	HOJA N° 2 / 2 FECHA: Abril de 2005		
	PROCESO: Recepción y archivo de las Consignaciones de las E.A.R.	Responsables	Rx	Formato	Norma
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		Analista Contable y de Bancos			
9. Registrar la Información en el formato interno radicador de consignaciones. 10. Registrar la información en el archivo sistematizado. 11. Archivar en carpetas individuales las consignaciones en orden cronológico por banco, administración y concepto. FIN					

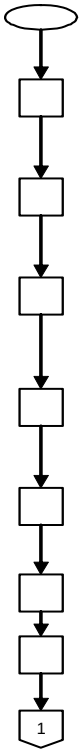
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Archivos de Declaraciones con saldos mayores a 50´´ PROCESO: Preparación y envio archivos de Declaraciones con saldos mayores 50´´	CLIENTES: Analista Contable, Administradora Local Responsables	HOJA N° 1 / 2 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

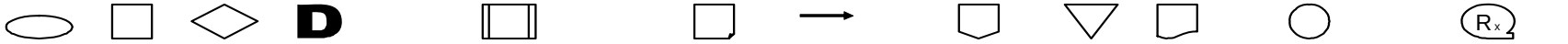
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable

INICIO

1. Recibir de informática mensualmente las declaraciones presentadas con saldos a pagar o a favor mayores a 50 millones de pesos, por concepto de impuesto de rentas (naturales y jurídicas), ventas y retención en la fuente, en archivo nombre.lst.
2. Eliminar de cada uno de los listados de declaraciones todas las filas vacías que se encuentren.
3. Dejar en tamaño 14 las columnas de los códigos que afectan la contabilidad de las declaraciones con saldos a pagar o a favor mayores a 50 millones de pesos por concepto de rentas (naturales y jurídicas), ventas y retención en la fuente.
4. Cambiar el ancho de las demás columnas de los listados así: Fecha de presentación tamaño 8, año tamaño 4, periodo tamaño 2, inactiva tamaño 2, modalidad tamaño 1, banco tamaño 2, sucursal tamaño 3, cajero tamaño 2 y consecutivo tamaño 6.
5. Agregar y una columna llamada saldo de tamaño 14 y llenar de ceros toda la columna.
6. Agregar una columna llamada cinco de tamaño 1.
7. Guardar los diferentes listados(concepto: impuesto de rentas, ventas y retención) en archivos nombre.lst en archivos tipo DBF 3, otorgándoles los mismos nombres pero de tipo nombre.dbt.





NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: RECAUDACION CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)	PRODUCTO / SERVICIO: Archivos de Declaraciones con saldos mayores a 50´´ PROCESO: Preparación y envio archivos de Declaraciones con saldos mayores 50´´	CLIENTES: Analista Contable Administradora local Responsables	HOJA N° 2 / 2 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable	Informática

8. Enviar los archivos nombre.dbf a informática para que se realice el cruce respectivo

9. Esperar que informática realice el cruce de archivos dbf respectivo.

10. Recibir los archivos resultado del cruce efectuado de las declaraciones con saldos a pagar o a favor mayores a 50 millones de pesos, por concepto de impuesto de rentas(naturales y jurídicas), ventas y retención en la fuente.

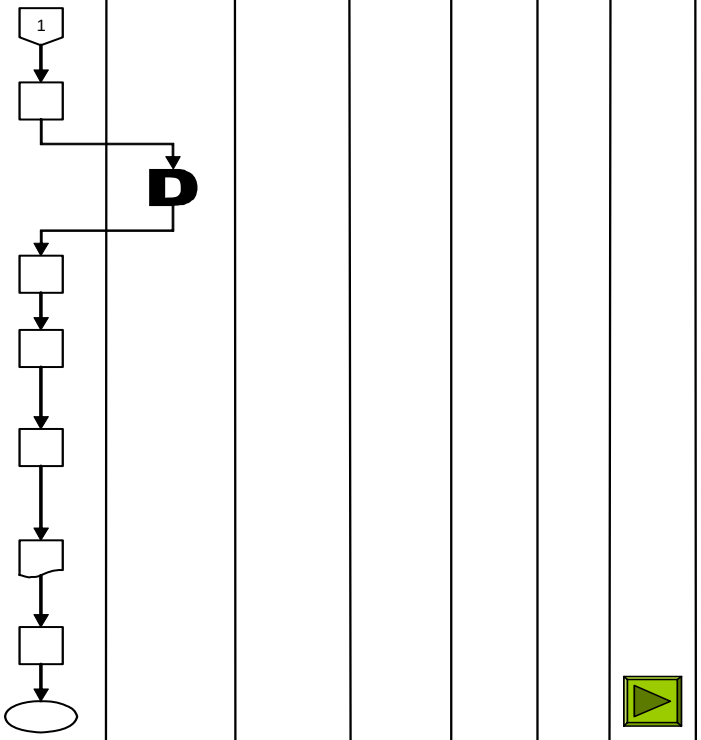
11. Enviar los archivos de concepto ventas y retención en la fuente al analista de contabilidad.

12. Elaborar en base a los listados de declaraciones de concepto renta el informe de contribuyentes que presentaron en sus declaraciones un saldo a pagar o a favor mayor a 50 millones de pesos durante el mes respectivo.

13. Imprimir los listados de declaraciones de concepto renta el informe de contribuyentes que presentaron en sus declaraciones un saldo a pagar o a favor mayor a 50 millones de pesos durante el mes respectivo.

14. Enviar el informe a la administradora local.

FIN



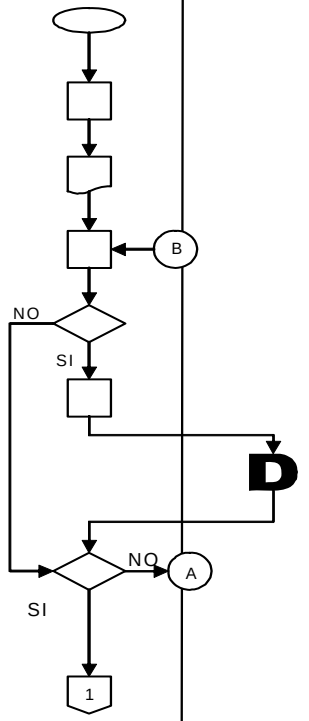
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Reporte de Estadisticas previas al Corte Contable PROCESO: Generación de las Estadísticas previas al corte contable	CLIENTES: Grupo de Interno de Trabajo Contable Responsables	HOJA N° 1 / 3 FECHA: Abrilde 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Contador | Nivel Central

INICIO

1. Generar el reporte de revisión especificando el año del corte, el mes de corte, la fecha inicial de corte y la administración a la que corresponde.
2. Imprimir el reporte en estado de revisión.
3. Revisar que en el reporte no hayan documentos en estados: 10, 15, 20, 25, 30, 31, 32 y/ó 65.
4. Se encuentran en el reporte documentos en estado 10?
5. Informar al nivel central y solicitar que se corra el proceso numerador.
6. Esperar que el Nivel Central corra el proceso numerador.
7. Se encuentra en el reporte estados en numeración 15, 20, 25, 30, 31,3 2, y/ó 65??



R24

P.G.
C.P

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Estadísticas Previas al Corte Contable	CLIENTES: Grupo de Interno de Trabajo Contable	HOJA N° 2 / 3 FECHA: Abril de 2005		
	PROCESO: Generación de las Estadísticas previas al corte contable	Responsables	Rx	Formato	Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

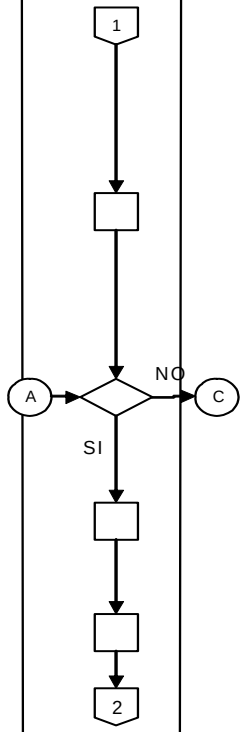
Contador

8. Ingresar por el aplicativo RADMRON y según el estado del proceso se debe correr:
   Estado 15: Correr el Cron R-Con 24.
   Estado 20: Correr el Cron RCER 20
   Estado 25: Correr el Cron EGE 20. Eger_eg.sh.
   Estado 30: Correr el Cron RUT.
   Estado 31: Correr el Cron maftrans.sh
   Estado 32: Correr el Cron mafincfin.sh
   Estado 65: Correr el Cron COF 10.

9. Se encuentran en el reporte documentos en estado 7, 9, 0 y/ó 18?

10. Ingresar al aplicativo RADMCRON y según el estado del proceso se debe correr:
    Estado 7: Correr el numerador.
    Estado 9: Correr el Cron Rval 24.V4.sh
    Estado 10: Correr el Cron Riab 24.sh

11. Generar las estadisticas previas al Corte Contable ingresando al aplicativo Contador, Menu Revisión opción Corte Contable.



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Estadísticas Previas al Corte Contable	CLIENTES:Grupo de Interno de Trabajo Contable	HOJA N° 3 / 3 FECHA: Abril de 2005		
	PROCESO: Generación de las Estadísticas previas al corte contable	Responsables	Rx	Formato	Norma
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		Contador			

12. Imprimir las estadisticas previas al Corte Contable ingresando al aplicativo Contador, Menu Revisión opción Corte Contable.

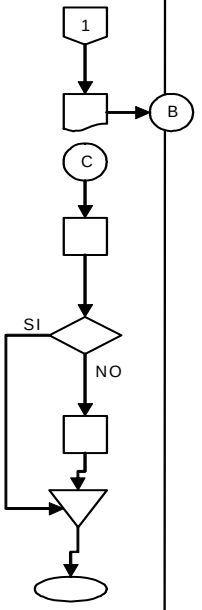
13. Verificar que el numero de asientos contables en las estadisticas generadas coinciden con el numero de asientos que se dijitan manualmente y que los documentos que figuran no contabilizados (codigo de estado mayor o igual a 18) se encuentren en estado cero.

14. El numero de asientos contables en las estadisticas generadas coinciden con el numero de asientos que se dijitan manualmente y los documentos que figuran no contabilizados (codigo de estado mayor o igual a 18) se encuentran en estado cero?

15. Identificar los asientos que faltaron por digitar y proceder a incluirlos.

16. Archivar el reporte de revisión en la carpeta de corte contable.

FIN



Inicio/Fin Actividad Decisión Demora Proceso determinado en otra área Documento Dirección Flujo Conector página Archivo Impresión Conector Actividades Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Corte Contable PROCESO: Elaboración del Corte Contable Mensual	CLIENTES: Grupo Interno de Trabajo Contable DIAN Bucaramanga Responsables	HOJA N° 1 / 4 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable				Rx	Formato	Norma

INICIO

1. Generación de estadisticas previas al corte contable

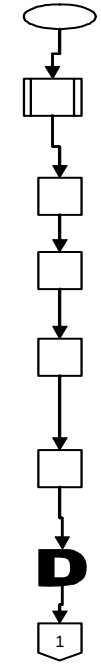
2. Recibir el correo enviado por el jefe de la división de contabilidad de la subdirección de recaudación, que confirma que se puede realizar el corte contable.

3. Ingresar al aplicativo Contador - Listados de Contabilidad y generar el listado de lo no contabilizado antes del corte contable.

4. Desactivar RCON 24 - Contabilidad Regional, en el aplicativo Radmcron.

5. Ingresar a traves de la terminal al aplicativo Contador opcion Cierre Contable y digitar los parámetros correspondientes al cierre contable del mes (fecha incial: 1992 01 01, fecha final: año, mes y ultimo dia del Corte).

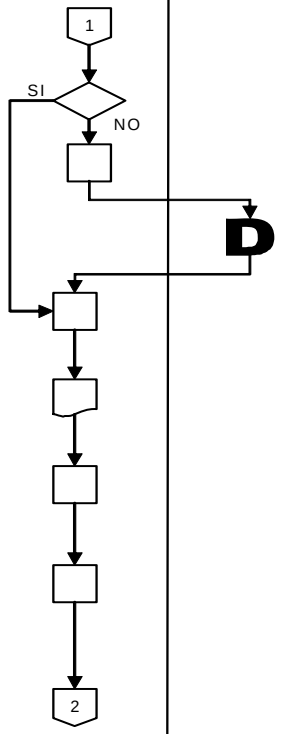
6. Esperar que se confirme la culminación exitosa del corte contable.



P.G.
C.P

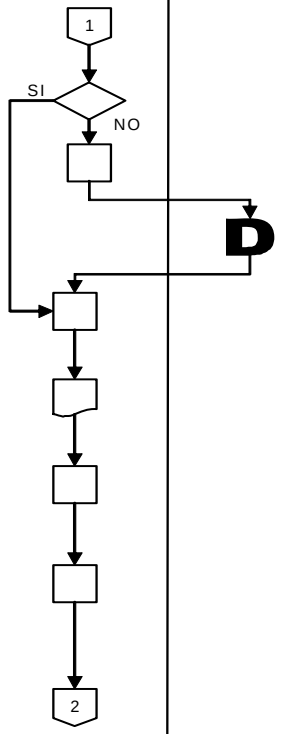
Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Corte Contable Del Mes PROCESO: Elaboración del Corte Contable Mensual	CLIENTES: Grupo Interno de Trabajo Contable DIAN Bucaramanga	HOJA N° 2 / 4 FECHA: Abril de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Responsables: Analista Contable	Responsables: División Contable NC	Responsables	Rx	Formato	Norma
7. Fue exitosa la culminación de la generación del corte contable? 8. Informar a la OSI al Nivel central y solicitar la corrección de la inconsistencia. 9. Esperar que el Nivel Central realice las correcciones a que haya lugar u autorice de nuevo la generación de las estadisticas previas al Corte Contable. 10. Generación de las Estadisticas Previas al Corte Contable. 11. Imprimir por el menú Revisión los listados Corte 1 y Corte 2 12. Verificar que los listados anteriores contengan el mes del corte y el mes proximo al corte. 13. Ingresar al Menú Revision opcion Genera listados de Contabilidad, Borrar los listados del mes anterior y generar listados y libros de contabilidad del respectivo mes de corte, siguiendo los parametro del sistema..					P.G. C.P

Inicio/Fin Actividad Decisión Demora Proceso determinado en otra área Documento Dirección Flujo Conector página Archivo Impresión Conector Actividades Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Corte Contable Del Mes PROCESO: Elaboración del Corte Contable Mensual	CLIENTES: Grupo Interno de Trabajo Contable DIAN Bucaramanga Responsables	HOJA N° 2 / 4 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Analista Contable	División Contable NC		Rx	Formato	Norma
7. Fue exitosa la culminación de la generación del corte contable? 8. Informar a la OSI al Nivel central y solicitar la corrección de la inconsistencia. 9. Esperar que el Nivel Central realice las correcciones a que haya lugar u autorice de nuevo la generación de las estadisticas previas al Corte Contable. 10. Generación de las Estadisticas Previas al Corte Contable. 11. Imprimir por el menú Revisión los listados Corte 1 y Corte 2 12. Verificar que los listados anteriores contengan el mes del corte y el mes proximo al corte. 13. Ingresar al Menú Revision opcion Genera listados de Contabilidad, Borrar los listados del mes anterior y generar listados y libros de contabilidad del respectivo mes de corte, siguiendo los parametro del sistema..						P.G. C.P

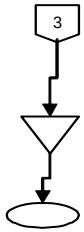
Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Corte Contable Del Mes PROCESO: Elaboración del Corte Contable Mensual	CLIENTES: Grupo Interno de Trabajo Contable DIAN Bucaramanga Responsables	HOJA N° 3 / 4 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Analista Contable			Rx	Formato	Norma
14. Confirmar por el aplicativo IMPRIME la generación de los listados y libros del Corte Contable.	2					
15. Generar los listados de los no Contabilizados teniendo en cuenta los parametro requeridos (fecha de incio:1929 01 01, fecha finalización: años, mes y ultimo dia de generación del corte) y que la administracion inicial es 1 y la final en el #30 para que asi incluya la Administración Bucaramanga y Barrancabermeja.				R23		P.G. C.P
16. Imprimir los listados de lo no contabilizados (NOCON Bucaramanga) indicando que la impresora es LP0.						
17. Ingrear al menu Cierre Contable del aplicativo Contador y generar los movimientos y saldos resumidos para trasmitir al Nivel Central opción 3.						
18. Mirar el Log por la opción y confirmar que los movimientos y saldos generados sean los mismos que se transmitieron al Nivel Central.						
19. Imprimir el reporte de los movimientos y saldos transmitidos al Nivel Central.						
20. Confirmar por el aplicativo IMPRIME la generación de los listados y libros de Contabilidad	3					

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Corte Contable Del Mes PROCESO: Elaboración del Corte Contable Mensual	CLIENTES: Grupo Interno de Trabajo Contable DIAN Bucaramanga Responsables	HOJA N° 4 / 4 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Analista Contable					
21. Archivar todos los repotes en la Carpeta de Cierre Contable. FIN						

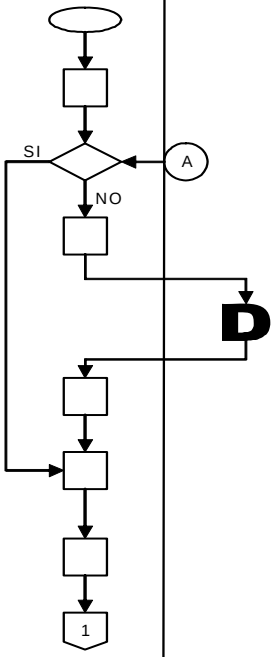
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Reporte Transmision de saldos al Nivel Central PROCESO: Trasmisión de saldos al Nivel Central	CLIENTES: Nivel Central Responsables	HOJA N° 1 / 1 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Contador	División Contable N.C.

INICIO

1. Verificar que los saldos del balance detallado vs. Movimiento contable correspondan entre si.
2. Se presentan diferencias entre los saldos del balance detallado y los valore correspondientes en el movimiento contable?
3. Informar al Nivel Central para que se realice las correcciones a que haya lugar.
4. Esperar que el Nivel Central realice las correcciones correspondientes.
5. Confirmar que el Nivel Central OSI haya efectuado las correcciones.
6. Generar el mivimiento resumido por el aplicativo Contador, Menú Cierre Contable, opción 2.
7. Verificar por medio del lops opción 4, que los movimientos, saldos presentados sean iguales a los trasmitidos.



R6

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)	PRODUCTO / SERVICIO: Reporte Trasmisión de Saldos al Nivel Central PROCESO: Trasmisión de Saldos al Nivel Central	CLIENTES: Nivel Central Responsables	HOJA N° 2 / 2 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

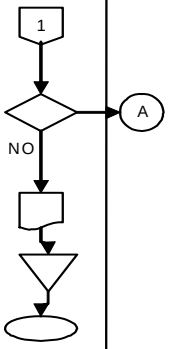
Contador

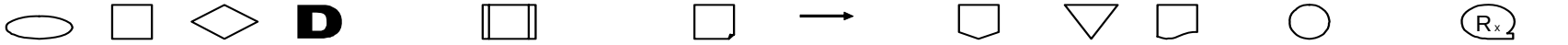
8. Se presentan diferencias entre los mivimientos y saldos presentados y los movimientos y saldos trasmitidos?

9. Imprimir el reporte trasmisión de saldos.

10. Archivar el Reporte junto con los demas reportes del corte contable en la carpeta de Cierres Contables que reposa en el Grupo Contable.

FIN





NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)	PRODUCTO / SERVICIO: Informe Gerencial Saldos mayores a 50 millones de pesos PROCESO: Elaboración del Informe Gerencial de saldos mayores a 50 millones	CLIENTES: Administradora Local Responsables	HOJA N° 1 / 2 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

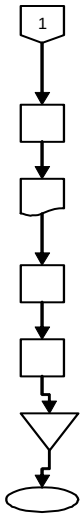
	Analista Contable					
INICIO						
1. Recibir mensualmente el archivo de saldos mayores a 50 millones de pesos por concepto Ventas y Retención enviado por el Contador del GIT Contable.						
2. Eliminar del archivo las declaraciones que no corresponden al mes del corte contable respectivo.				R14		
3. Ingresar al aplicativo Cuenta Corriente e identificar los nombres de los clientes que presentaron declaraciones con cuantías mayores a 50 millones de pesos.						
4. Actualizar en el aplicativo Cuenta Corriente los saldos de cada declaración presentada por el cliente según pagos o devoluciones realizadas en el periodo de tiempo comprendido entre el mes del corte y la fecha de realización del informe gerencial.						
5. Eliminar las declaraciones presentadas por los clientes que ya fueron pagadas o compensadas por la DIAN Bucaramanga.						
	1					

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)	PRODUCTO / SERVICIO: Informe Gerencial Saldos mayores a 50 millones de pesos PROCESO: Elaboración del Informe Gerencial de los saldos mayores a 50 millones	CLIENTES: Administradora Local Responsables	HOJA N° 2 / 2 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable



6. Elaborar el informe gerencial de los clientes que presentaron un saldo a pagar o a favor mayor a 50 millones de pesos durante el respectivo mes, por concepto ventas o retención.

7. Imprimir el Informe General en original y copia.

8. Firmar el Informe Gerencial de Declaraciones con saldos mayores a 50 millones de pesos conceptos Venta y Retención.

9. Enviar los informes originales a la Administradora Local.

10. Archivar la copia en la carpeta de conciliación de ventas y/ó retención según el concepto.

FIN

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Recibo de Pago Retención en la Fuente PROCESO: Análisis, corrección y ajuste contable, Recibos de pago-Retefuente	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Clientes externos. Responsables	HOJA N° 1 / 3 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

	Contador	Analista Contable			Rx	Formato	Norma

INICIO

1 Suministrar al analista Contable los listados de Recibos Oficiales de Pago.

2 Recibir los listados de los Recibos Oficiales de Pago-Retención en la Fuente, enviados por el Contador del grupo.

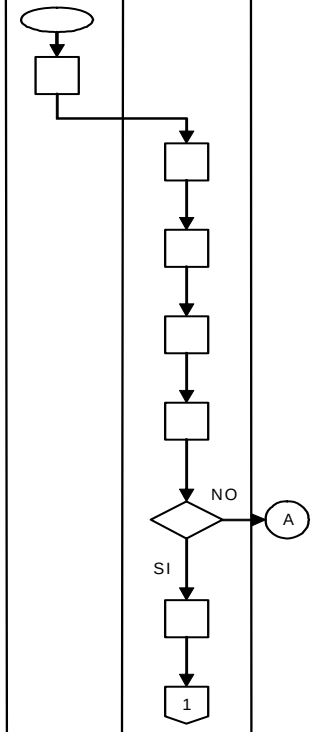
3 Clasificar los Recibos Oficiales de Pago de vigencia actual por conceptos (Retención Renta, Retención Ventas y Retención Timbre),l y totalizar los valores de cada grupo.

4 Elaborar la Conciliación de la Cuenta 1305- Rentas por Cobrar, Retenciones.

5 Verificar en el aplicativo Cuenta Corriente en el detalle, sí el valor total del impuesto a cargo se encuentra cancelado.

6 Se encuentra cancelado el valor total del impuesto a cargo en el aplicativo Cuenta Corriente?

7 Verificar en el aplicativo Cuenta Corriente que el valor del pago realizado por cada cliente que se encuentra consignado en el listado, esté contabilizado en el concepto que corresponde según la declaración presentada.

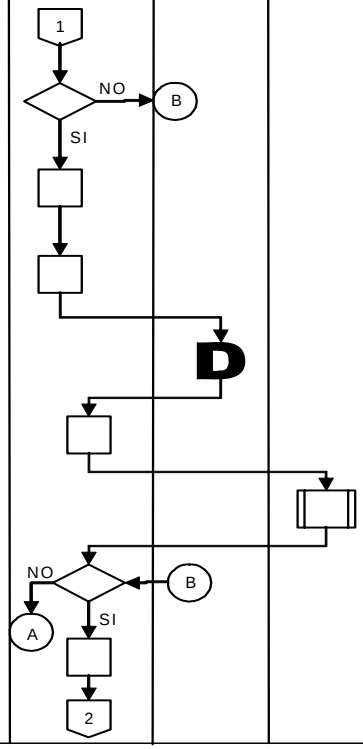


NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Recibo de Pago Retención en la Fuente PROCESO: Análisis, corrección y ajuste contable, Recibos de pago-Retefuente	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Clientes externos. Responsables	HOJA N° 2 / 2 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

	Analista Contable	Jefe de Grupo	Analista Cta.. Corriente

8. El valor total del Recibo de Pago se encuentra contabilizado en el concepto que corresponde según la declaración presentada?
9. Reclasificar el valor del pago en los conceptos de acuerdo a la declaración presentada y por Vigencia correspondiente, y elaborar el respectivo asiento contable.
10. Remitir el asiento Contable a la Jefe de Grupo para su revisión y apruebe.
11. Esperar que la Jefe de Grupo Contable revise y apruebe el Asiento Contable.
12. Recibir el asiento Contable debidamente aprobado por la Jefe de Grupo y remitir el asiento a la Analista Contable, para que se realice la captura del asiento.
13. Captura y aprobación aplicativo CON 20 de Asiento Contable de elaboración manual.
14. Se detectan errores en el Periodo Gravable de la declaración?
15. Diligenciar el formato de solicitud de ajustes o corrección de Cuenta Corriente, y remitirlo al Grupo de Cuenta Corriente.



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

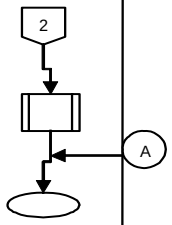
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Recibo de Pago Retención en la Fuente PROCESO: Análisis, corrección y ajuste contable, Recibos de pago-Retefuente	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Clientes externos. Responsables	HOJA N° 3 / 3 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

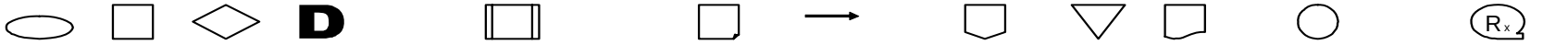
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable				Rx	Formato	Norma

16. Recepción de solicitud de ajustes o correcciones de Cuenta Corriente.

FIN





NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Ajuste Contable de correcciones de Cuenta Corriente PROCESO: Análisis y ajuste contable de correcciones de Cuenta Corriente	CLIENTES: Clientes Externos, Cuenta Corriente Responsables	HOJA N° 1 / 4 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Secretaria Cta. Corriente | Analista Contable

INICIO

1 Archivo de expedientes de ajustes de Cuenta Corriente.

2 Recibir los expediente de ajustes enviados por la Secretaria de Cuenta Corriente y verificar el Número de folios y que el soporte que anexan a cada expediente sea la fotocopia certificada enviada por la División de Documentación.

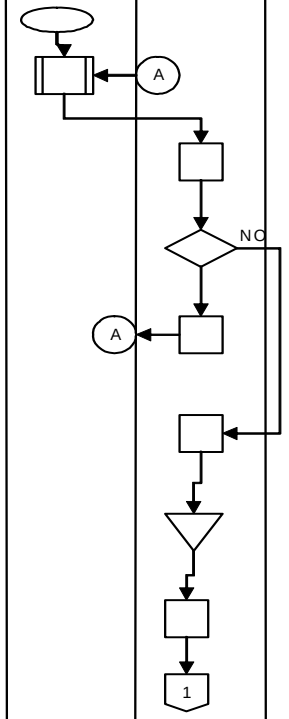
3 Se encuentran inconsistencias en la carpetas de expedientes respecto al Numero de Folios y el soporte anexado?

4 Enviar las carpetas que presenten inconsistencias nuevamente al Grupo Cuenta Corriente para que se realicen las correcciones a que haya lugar.

5 Firmar las carpetas de expedientes sin inconsistencias y colocar la fecha de recibido en la cara frontal de la carpeta.

6 Archivar las carpetas por orden numérico de acuerdo al mes en que se realizó la corrección en Cuenta Corriente.

7 Verificar que el ajuste que se encuentra en el expediente se haya efectuado en la Cuenta Corriente del Cliente.

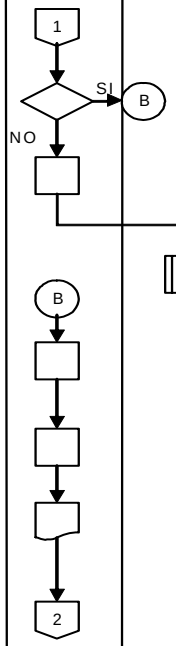


R7

Mem. 0428 Junio 9/04

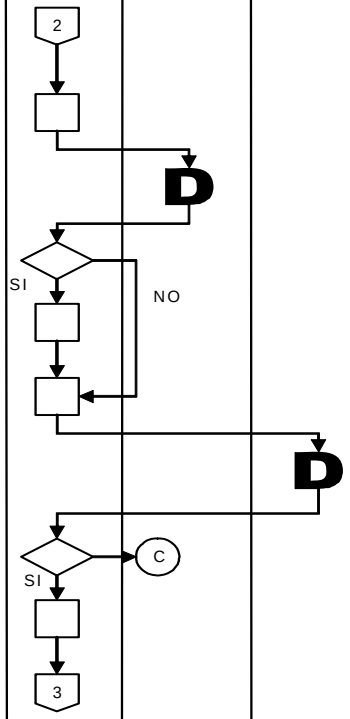
Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo (Rx)

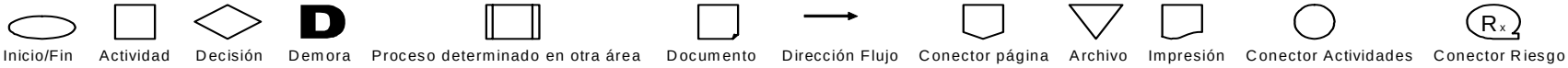
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)	PRODUCTO / SERVICIO: Ajuste Contable de correcciones de Cuenta Corriente PROCESO: Análisis y ajuste contable de correcciones de Cuenta Corriente	CLIENTES: Clientes Externos, Cuenta Corriente Responsables	HOJA N° 2 / 4 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Analista Contable	Jefe GIT Cta. Corriente	Rx	Formato	Norma
8. El ajuste que se encuentra en el expediente ya se ha proyectado en la Cuenta Corriente del cliente?					Mem. 0428 Junio 9/04
9. Devolver la carpeta al Grupo Cuenta Corriente y solicitar un reproceso.					
10. Reproceso a inconsistencias.					
11. Analizar e identificar en cada carpeta, los expedientes que generan un comprobante o ajuste contable, según la clase de error presentado.			R8		
12. Realizar los comprobantes contables en el aplicativo COMPROBA, según el tipo de error que se presente junto con su respectivo soporte.			R9		
13. Imprimir el comprobante contable en original y copia y los soportes en original.				Fm. 10	

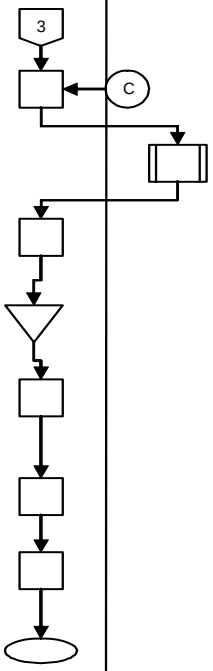
Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

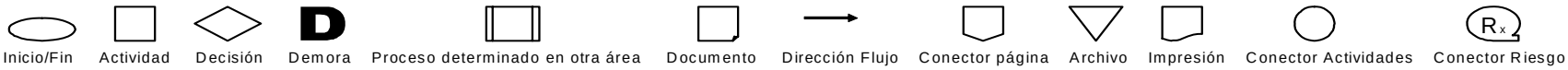
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Ajuste Contable de correcciones de Cuenta Corriente	CLIENTES: Clientes Externos, Cuenta Corriente	HOJA N° 3 / 4 FECHA: Mayo de 2005		
	PROCESO: Análisis y ajuste contable de correcciones de Cuenta Corriente	Responsables	Rx	Formato	Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Analista Contable	Contador Analista	Jefe de Grupo				
14. Enviar la carpeta al Analista Contable para su revisión y visto bueno. 15. Esperar que el Analista Contable revise los comprobantes y soportes y otorgue el visto bueno a cada una. 16. Se informan inconsistencias halladas por el Analista Contable? 17. Realizar las correcciones a que haya lugar. 18. Enviar los comprobantes y los soportes a la Jefe del Grupo, para su revisión y firma. 19. Esperar que la Jefe de Grupo revise y firme los comprobantes y soportes respectivos. 20. Se informan inconsistencias halladas por la Jefe de Grupo? 21. Realizar las correcciones a que haya lugar.						Mem. 0428 Junio 9/04	



NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Ajuste Contable de correcciones de Cuenta Corriente	CLIENTES: Clientes Externos, Cuenta Corriente	HOJA N° 4 / 4 FECHA: Mayo de 2005		
	PROCESO: Análisis y ajuste contable de correcciones de Cuenta Corriente	Responsables	Rx	Formato	Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Analista Contable	Contador Analista					
22. Enviar los comprobantes contables con sus respectivos soportes al Analista Contable.							Mem. 0428 Junio 9/04
23. Captura y aprobación aplicativo CON 20 - Registros Contables de elaboración Manual.							
24. Conformar una carpeta con las planillas analíticas del mes.							
25. Archivar la carpeta en el archivo del Grupo Contable.							
26. Elaborar un cuadro resumen manual de cada carpeta, donde se especifique el Numero de ajustes procedentes, el numero de ajustes No procedentes, el total de solicitudes de corrección, la fecha en la que fue revisada la carpeta y el mes en que se contabiliza el ajuste.							
27. Anexar el cuadro resumen en la carpeta enviada por el Grupo Cuenta Corriente.							
28. Remitir la carpeta a la Secretaria de Cuenta Corriente.							
FIN							



NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Informe SEGG Contabilidad PROCESO: Elaboración del Informe SEGG - Contabilidad	CLIENTES: Administración Destino, Administradora Local Responsables	HOJA N° 1 / 2 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable y de Bancos				Rx	Formato	Norma

INICIO

1. Recibir del contador Analista Contable, el informe de Actos Administrativos contabilizados en el mes que se informa.

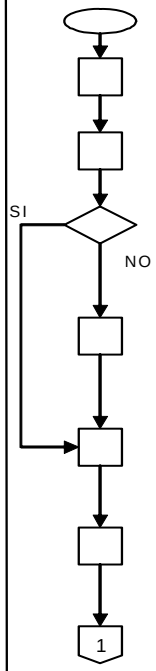
2. Verificar que los Actos Administrativos reportados en el informe coincidan con los documentos físicos de los Borradores de la Cuenta.

3. Los Actos Administrativos reportados en el informe coinciden con los documentos físicos de los Borradores de la Cuenta?

4. Informar a la Jefe GIT Contable para que verifique y realice las correcciones a que haya lugar.

5. Realizar una hoja de Trabajo donde se especifique los comprobantes de los Actos Administrativos discriminados según Impuestos ó Aduanas y totalizar.

6. Registrar en el formato SEGG los valores mensuales discriminados anteriormente en el renglón de Gestión 2: Actos Administrativos tributarios y en el renglón Gestión 3: Actos Administrativos Aduaneros, según corresponda.

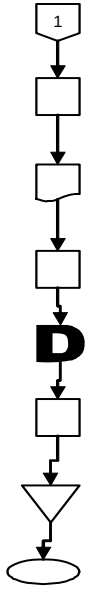


R26

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Informe SEGG Contabilidad PROCESO: Elaboración del Informe SEGG – Contabilidad	CLIENTES: Secretaria División de Recaudación Responsables	HOJA N° 2 / 2 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

	Analista Contable y de Bancos				Rx	Formato	Norma
7. Registrar en el formato SEGG en el renglón de Gestión 4: Partidas Conciliatorias, el número de casos pendientes registrados en la Conciliación de la Cuenta 1120 y proceder según lo indicado en el instructivo para la realización del formato SEGG (74319).					R 26		Instr. Formato SEGG
8. Imprimir el informe SEGG en original y copia.							
9. Remitir el informe al Jefe GIT Contable para su respectiva revisión y firma.							
10. Esperar que el Jefe GIT Contable revise y firme el informe SEGG del mes.							
11. Recibir el informe SEGG debidamente firmado por el Jefe GIT Contable y enviar el informe original a la Secretaria de la División de Recaudación en los primeros 5 días del mes siguiente al que se informa.					R 27		
12. Archivar en la Carpeta de Informe SEGG, la copia del informe junto con los soportes físicos.							
FIN							

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Informe Mensual de Recaudos PROCESO: Elaboración del Informe Mensual de Recaudos	CLIENTES: Administradora Local, Nivel Central Entes de Control Responsables	HOJA N° 1 / 3 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista de Bancos

INICIO

1. Realizar la discriminación del asiento No 04 del movimiento contable por modalidad (Grandes y Otros) y por Concepto (Renta, Ventas, Retención Rentas, Retención IVA, Seguridad Democrática, Impuesto de Patrimonio, Intereses, Sanciones, Otros Ingresos y Enajenación de Activos Fijos).

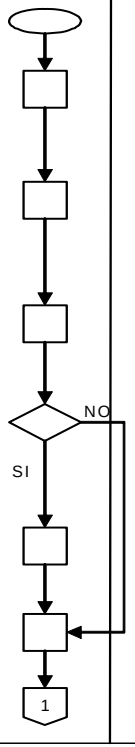
2. Trasladar los saldos débitos originados de la discriminación del Asiento No 04 a la columna de Valores Reportados por Bancos Asiento No 04 del Informe Mensual de Recaudos.

3. Verificar que la suma total de la columna de Valores Reportados por Bancos Asiento No 04 del informe mensual de recaudos sea igual a los recaudos reportado por los bancos que se encuentran en el Movimiento Consolidado del Recaudo Bancario.

4. Existen diferencias entre la suma total de la Columna de Valores Reportados por Bancos Asiento No 04 del informe mensual de recaudos y el valor de los recaudos reportado por los bancos que se encuentran en el Movimiento Consolidado del Recaudo Bancario?

5. Encontrar las diferencias existentes y realizar las correcciones a que haya lugar.

6. Realizar la discriminación del asiento No 02 del Movimiento Contable por modalidad (Grandes y Otros) y por Concepto (Renta, Ventas, Retención Rentas, Retención IVA, Seguridad Democrática, Impuesto de Patrimonio, Intereses, Sanciones, Otros Ingresos y Enajenación de Activos Fijos).



Inicio/Fin · Actividad · Decisión · Demora · Proceso determinado en otra área · Documento · Dirección Flujo · Conector página · Archivo · Impresión · Conector Actividades · Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)	PRODUCTO / SERVICIO: Informe Mensual de Recaudos PROCESO: Elaboración del Informe Mensual de Recaudos	CLIENTES: Administradora Local, Nivel Central Entes de Control Responsables	HOJA N° 2 / 3 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista de Bancos

7. Trasladar los saldos débitos originados en la discriminación del asiento No 02 a la columna de Devolución de Sobrantes asiento No 02 del Informe Mensual de Recaudo.

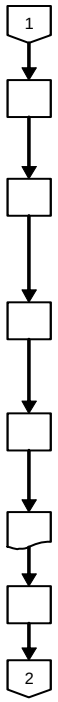
8. Realizar la discriminación de los pagos con Bonos del Movimiento Contable por modalidad (Grandes y Otros) y por Concepto (Renta, Ventas, Retención Rentas, Retención IVA, Seguridad Democrática, Impuesto de Patrimonio, Intereses, Sanciones, Otros Ingresos y Enajenación de Activos Fijos).

9. Trasladar los saldos créditos originados en la discriminación de los pagos con bonos a la columna de los pagos con bonos y títulos de Deuda Pública del informe mensual de recaudo.

10. Realizar las operaciones correspondientes en las demás columnas del informe y obtener el Valor Total Neto de lo Recaudado.

11. Imprimir el informe Mensual de Recaudos.

12. Remitir al Jefe del Grupo para su revisión y firma.



R3

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo (Rx)

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Informe Mensual de Recaudos PROCESO: Elaboración del Informe Mensual de Recaudos	CLIENTES: Administradora Local, Nivel Central Entes de Control Responsables	HOJA N° 3 / 3 FECHA: Abril de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista de Bancos

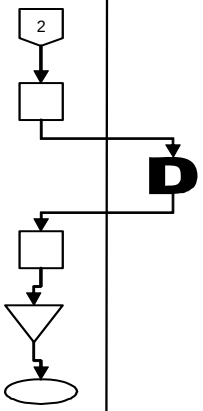
13. Enviar al Jefe de la División de Recaudación para su revisión y firma correspondiente.

14. Esperar a que el Jefe de la División revise y firme el Informe.

15. Recibir el informe debidamente firmado por el jefe de la División.

16. Archivar el informe Mensual de Recaudos en el Expediente que conforma la Cuenta Mensual Función Recaudadora.

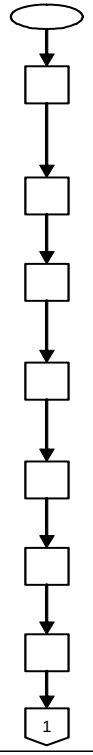
FIN

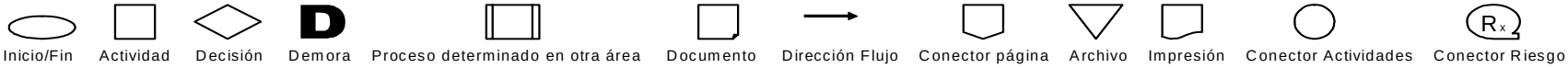


Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

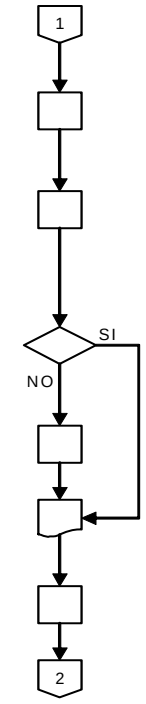
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)	PRODUCTO / SERVICIO: Cuadro Resumen de recaudos y compensaciones efectuadas por las E.A.R´s PROCESO: Elaboración del Cuadro resumen de recaudos y compensaciones efectuadas por las E.A.R´s	CLIENTES: Administradora Local, Nivel Central Entes de Control	HOJA N° 1 / 3 FECHA: Abril de 2005		
		Responsables	Rx	Formato	Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

	Analista Contable y Bancos				
INICIO 1. Realizar la discriminación del A.D. No 4 del Movimiento Contable definitivo correspondiente a los Ingresos a Bancos Recaudadores de la Cuenta 1120 Fondos en transito - Movimiento Débito. 2. Registrar en el formato Movimiento Consolidado del Recaudo Bancario en la Columna de Recaudo del Mes, los valores anteriormente discriminados. 3. Registrar en la columna de Saldo Anterior, el saldo generado en el Balance Detallado definitivo del mes inmediatamente anterior al que se informa. 4. Realizar la discriminación del A.D No 14 del Movimiento Contable Definitivo correspondiente al traspaso a la Dirección del Tesoro de los recaudos en Bancos - Movimiento Crédito. 5. Registrar en el formato en la columna consignaciones Banco de la República, los valores anteriormente discriminados. 6. Registrar en las columnas Débito y Crédito, el valor de las compensaciones y ajustes correspondientes al mes que se informa. 7. Registrar en la columna de Sanciones, el valor de todas las sanciones correspondientes al mes que se informa.					Mem. 0342 Mayo 22/02

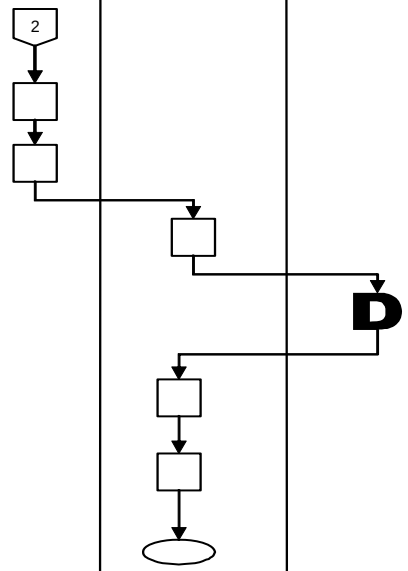


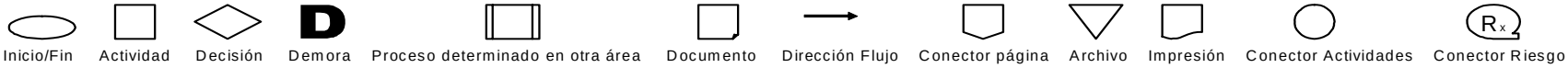
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)	PRODUCTO / SERVICIO: Cuadro Resumen de recaudos y compensaciones efectuadas por las E.A.R´s PROCESO: Elaboración del Cuadro resumen de recaudos y compensaciones efectuadas por las E.A.R´s	CLIENTES: Administradora Local, Nivel Central Entes de Control	HOJA N° 2 / 3 FECHA: Abril de 2005		
		Responsables	Rx	Formato	Norma
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		Analista Contable y Bancos			
8. Registra en la columna de Saldo Final el movimiento consolidado por el Recaudo Bancario.					Mem. 0342 Mayo 22/02
9. Verificar que el total del Recaudo del mes coincida con el valor registrado en el A.D No 4, movimiento Contable Definitivo, el valor total de Consignaciones Banco de la República coincida con el valor registrado en el A.D No 14 y así mismo que el valor total del saldo final coincida con el Balance Detallado Definitivo.					
10. El total del Recaudo del mes coincide con el valor registrado en el A.D No 4, movimiento Contable Definitivo, el valor total de Consignaciones Banco de la República coincide con el valor registrado en el A.D No 14 y el valor total del saldo final coincide con el Balance Detallado Definitivo?					
11. Realizar las correcciones a que haya lugar.					
12. Imprimir el Cuadro Resumen de Recaudos y Compensaciones efectuadas por las E.A.R´s.					
13. Firmar el Cuadro Resumen y remitirlo a la Jefe de Grupo para su aprobación y firma.					



Inicio/Fin Actividad Decisión Demora Proceso determinado en otra área Documento Dirección Flujo Conector página Archivo Impresión Conector Actividades Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Cuadro Resumen de recaudos y compensaciones efectuadas por las E.A.R´s PROCESO: Elaboración del Cuadro resumen de recaudos y compensaciones efectuadas por las E.A.R´s	CLIENTES: Administradora Local, Nivel Central Entes de Control	HOJA N° 3 / 3 FECHA: Abril de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Responsables			Rx	Formato	Norma
	Jefe GIT Contable	Analista Contable y Bancos	Administradora Local			
14. Recibir el Cuadro Resumen, revisar, aprobar y firmar debidamente el informe. 15. Remitir el informe debidamente firmado al Analista Contable y de Bancos. 16. Recibir el informe y enviarlo a la Administradora Local para su revisión y firma. 17. Esperar que la Administradora Local revise y firme el Cuadro Resumen. 18. Recibir el informe debidamente firmado por la Administradora Local. 19. Remitir el informe al Contador Analista Contable para que Incluya el Cuadro Resumen de Recaudos y Compensaciones efectuadas por las E.A.R´s modalidad Grandes y Otros en la carpeta de la Cuenta Mensual.						Mem. 0342 Mayo 22/02

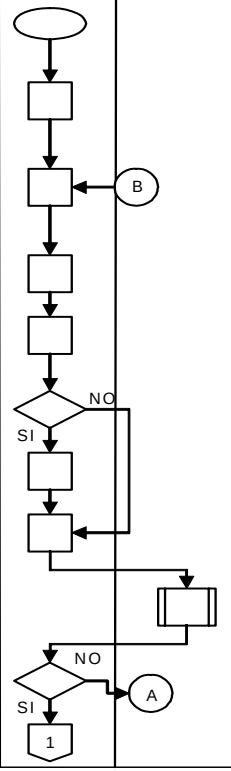


NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Movimiento Contable Mensual PROCESO: Captura CON-20 Registros de Elaboración Manual	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 1 / 2 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

INICIO

1. Recibir los comprobantes Contables revisados y firmados por la Jefe GIT Contable.
2. Ingresar al aplicativo CON 20, modalidad Aduanas login entrada y modalidad Impuestos con el Usuario opción - opción Captura Bucaramanga Barranca, y digitar la siguiente información: Administración, modalidad (1. Grandes, 2. Otros y 3. Aduanas), Concepto (Impuestos ó Aduanas), Tipo de Documentos dado la F7 y la identificación del comprobante.
3. Dar F2 para llegar a las opciones que permiten registrar los autos y los valores débitos y créditos de los mismos.
4. Digitar F6 para terminar y gravar la captura del comprobante en el aplicativo CON-20.
5. El sistema ha identificado alguna inconsistencia en la captura del comprobante?
6. Realizar las correcciones a que haya lugar.
7. Entregar a la Jefe GIT Contable las carpetas de los comprobantes Contables que fueron capturados e informar que ya puede revisarlos.
8. Aprobación Registros CON-20 de Captura Manual.
9. Se informan inconsistencias en la Captura de los Comprobantes por parte de la Jefe GIT Contable?



R25

Inicio/Fin · Actividad · Decisión · Demora · Proceso determinado en otra área · Documento · Dirección Flujo · Conector página · Archivo · Impresión · Conector Actividades · Conector Riesgo (Rx)

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Movimiento Contable Mensual PROCESO: Captura CON-20 Registros de Elaboración Manual	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 2 / 2 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

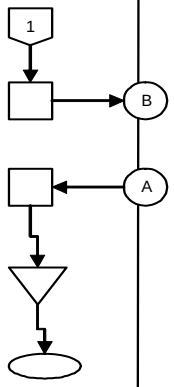
Contador Analista

10. Ingresar al aplicativo llamar el comprobante que presenta la inconsistencia digitando F3,F4 y proceder a borrar el comprobante que presenta la inconsistencia digitando Shift F5 y realizar la Captura CON-20 nuevamente.

11. Recibir las carpetas de los Comprobantes Manuales debidamente aprobados por la Jefe GIT Contable.

12. Archivar las carpetas según concepto (Impuesto ó Aduanas) en el archivo del Grupo.

FIN



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Comprobantes Contables PROCESO: Aprobación registro CON-20 de Captura Manual	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 1 / 2 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Jefe GIT Contable | Contador Analista

INICIO

1 Ingresar al aplicativo CON-20, modalidad Aduanas por el login Entrada y para Impuestos con el Usuario opción aprobar Asientos Contables y dar la opción Aprobar Asientos Contable Manuales.

2 Verificar en cada asiento contable que los datos de administración, documento, modalidad, fecha, valores débitos y créditos estén correctos.

3 Se encuentran inconsistencias en los datos anteriormente mencionados en los asientos contables?

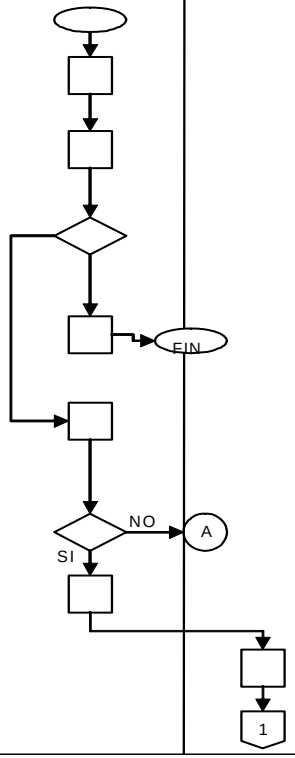
4 Informar la inconsistencia encontrada al Analista que realiza la captura de los Asientos Contables, para que realice las correcciones a que haya lugar.

5 Digitar R en el renglón de aprobar documento y verificar en la nueva pantalla, que el asiento y los códigos de la Cuenta sean los correctos, al igual que los valores débitos y los valores créditos.

6 Se presentan inconsistencias en los códigos de la cuenta, los valores débito y/ó los valores crédito del Asiento Contable?

7 Informar la inconsistencia encontrada al Analista que realiza la captura de los Asientos Contables, para que realice las correcciones a que haya lugar.

8. Realizar las correcciones a que haya lugar.



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Comprobantes Contables PROCESO: Aprobación registro CON-20 de Captura Manual	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 2 / 2 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

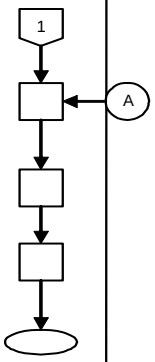
Jefe GIT Contable						

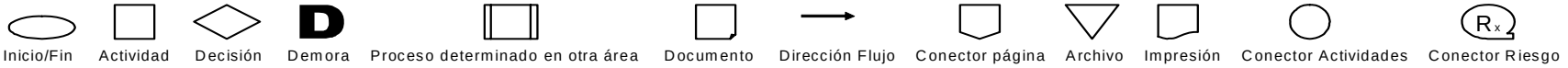
9. Aceptar el Asiento Contable, digitando P en el renglón de Aceptar y posteriormente A en el renglón de aprobar documento.

10. Registrar en el Comprobante Contable manual, el número del consecutivo del CON-20.

11. Remitir las carpetas de los comprobantes al Analista Contable.

FIN





NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación A.A Proferidos pendientes de fallo PROCESO: Elaboración de Conciliación A.A Proferidos pendientes de fallo	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 1 / 4 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Analista Contable

INICIO

1 Recibir las planillas que relacionan los actos administrativos pendientes de fallo, clasificadas por concepto e instancia, enviadas por la División Jurídica.

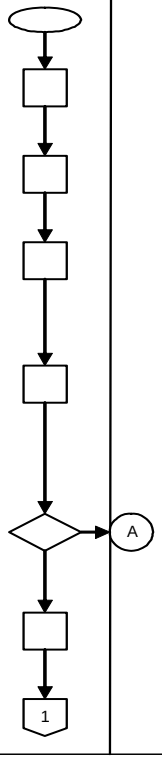
2 Actualizar el aplicativo control de Actos Administrativos en cada uno de los módulos que registra la instancia a la cual se esta recurriendo, marcando el renglón de fallo con estado N, utilizando para esto los borradores de la Cuenta del mes a conciliar.

3 Generar el inventario de obligaciones pendientes de fallo del aplicativo control de Actos Administrativos, ingresando por la opción reportes impresos del menú principal.

4 Confrontar el valor total por concepto de las obligaciones pendientes de fallo reflejadas en el listado generado del aplicativo control de Actos Administrativos, frente al valor reflejado en la correspondiente cuenta del Balance Detallado del respectivo mes a conciliar.

5 Existen diferencias entre el valor total por concepto de las obligaciones pendientes de fallo reflejadas en el listado generado del aplicativo control de Actos Administrativos y el valor reflejado en la correspondiente cuenta del Balance Detallado del respectivo mes a conciliar?

6 Identificar los Actos Administrativos que ocasionan la diferencia, actualizando el aplicativo control de Actos Administrativos marcando con N en el renglón de fallo, las obligaciones a incluir y con S las obligaciones a descargar.



O.A 0251 Nov. 19/97

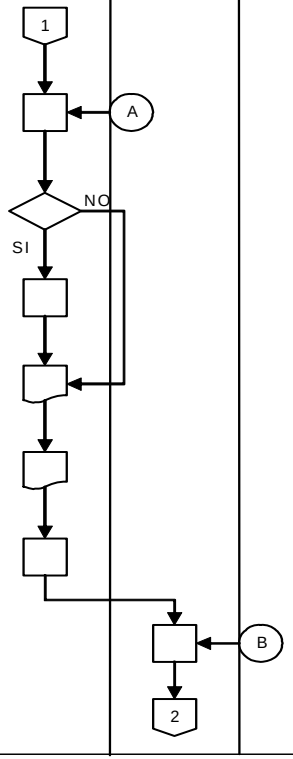
Mem. 0251 Marzo 31/03

Inicio/Fin · Actividad · Decisión · Demora · Proceso determinado en otra área · Documento · Dirección Flujo · Conector página · Archivo · Impresión · Conector Actividades · Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación A.A Proferidos pendientes de fallo PROCESO: Elaboración de Conciliación A.A Proferidos pendientes de fallo	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 2 / 4 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

	Analista Contable	Jefe GIT Contable	Rx	Formato	Norma
7. Elaborar la conciliación confrontando los Actos Administrativos proferidos pendientes de fallo vs. El inventario de la División Jurídica.					O.A 0251 Nov. 19/97
8. Existen diferencias entre el inventario enviado por la División Jurídica y el listado de obligaciones pendiente de fallo generado por el aplicativo control de Actos Administrativos?					
9. Identificar y relacionar las diferencias encontradas en el formato de la Conciliación.					
10. Imprimir la Conciliación de Actos proferidos pendiente de fallo vs. Inventario de la División Jurídica, en original y copia.					
11. Imprimir los soportes correspondientes: listado generado del aplicativo control Actos Administrativos y los inventarios enviados por la División Jurídica.					
12. Remitir el informe al Jefe de Grupo para su respectiva revisión, firma y aprobación					
13. Recibir las Conciliaciones, revisar y determinar si existen inconsistencias.					



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación A.A Proferidos pendientes de fallo PROCESO: Elaboración de Conciliación A.A Proferidos pendientes de fallo	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 3 / 4 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

	Analista Contable	Jefe GIT Contable	Jefe de División

14. Se encuentran inconsistencias en la Conciliación de Actos Administrativos pendientes de fallo?

15. Informar al Analista de Contable las inconsistencias encontradas.

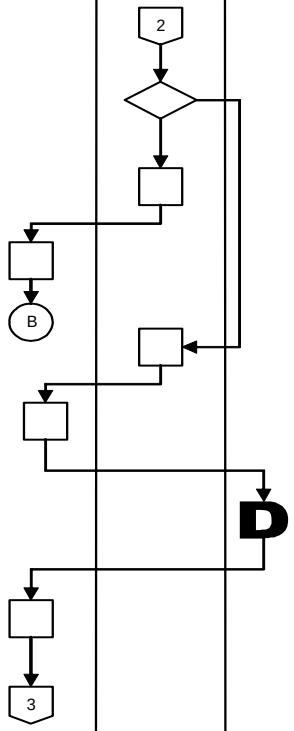
16. Realizar las correcciones a que haya lugar y enviar nuevamente la Conciliación a la Jefe de Grupo.

17. Firmar, aprobar y remitir al Analista Contable las conciliaciones.

18. Recibir la Conciliación debidamente firmada por el Jefe del Grupo Contable y enviar el informe al Jefe de la División para su respectiva firma y aprobación.

19. Esperar que el Jefe de la División firme y apruebe el informe Actos Administrativos Proferidos pendientes de fallo

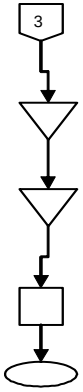
20. Recibir el informe debidamente firmado por el Jefe de la División.



O.A 0251 Nov. 19/97

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

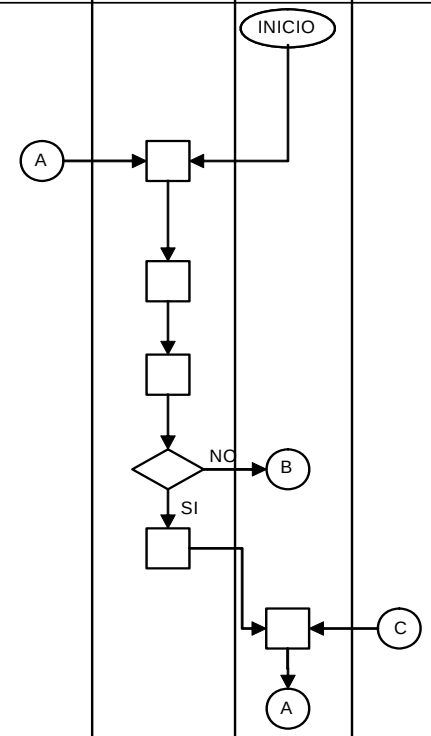
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION - Grupo Contable*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)***	PRODUCTO / SERVICIO: Conciliación A.A Proferidos pendientes de fallo PROCESO: Elaboración de Conciliación A.A Proferidos pendientes de fallo	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 4 / 4 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Analista Contable					
21. Archivar el original del informe de Actos Administrativos proferidos pendientes de fallo la carpeta de soportes de la cuenta mensual que se envía posteriormente a la División de Contabilidad de la Subdivisión de Recaudación y la copia en la carpeta de la Cuenta Mensual que reposa en el Grupo Contable.					O.A 0251 Nov. 19/97	
22. Archivar la copia del informe en la carpeta de Actos Administrativos proferidos pendientes de fallo que reposa en el archivo del grupo.						
23. Efectuar el ajuste contable de Actos Administrativos proferidos pendientes de fallo en la del siguiente mes.						
FIN						

GIT
RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL	**PRODUCTO / SERVICIO** : Listados de la Recepción de Documentos	**CLIENTES:** EAR	**HOJA N°** 1 / 3	
DIVISION: *RECAUDACION – GIT Validación*	**PROCESO:** Recepción en línea de documentos tributarios y aduaneros.	**RESPONSABLES**	**FECHA:** Junio de 2005	
CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(166)				

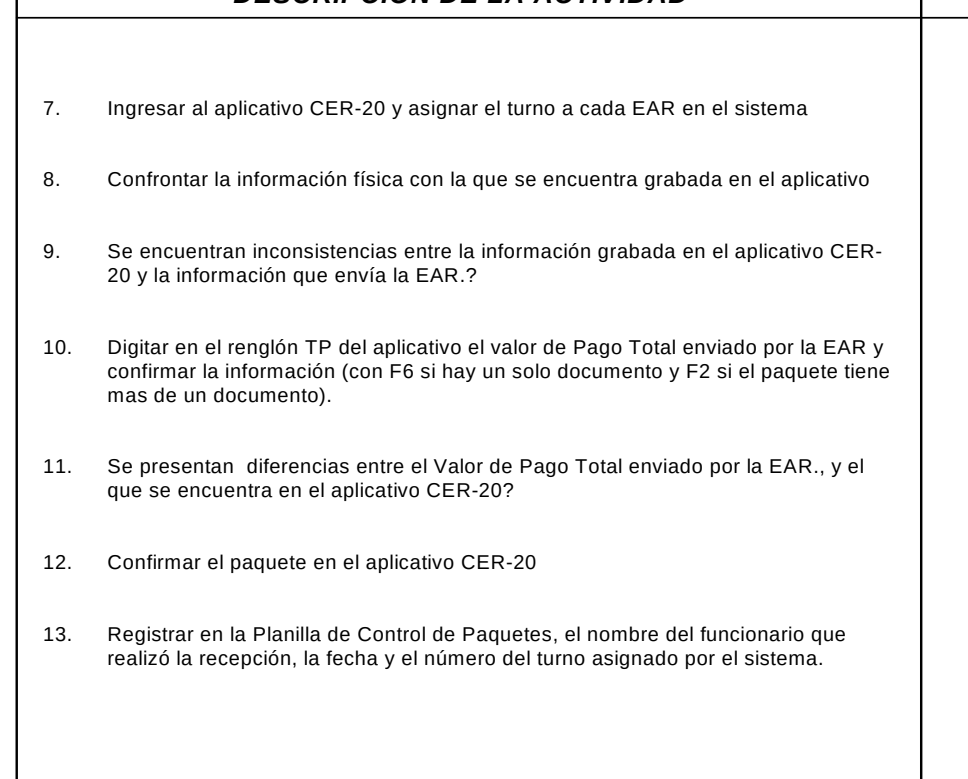
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		**Formato**	**Rx**	**Norma**
INICIO				
1.	Recibir de cada E.A.R., la Planilla de Control de Paquetes, el formato de envío de paquetes y los documentos correspondientes (Declaraciones de renta, jurídicas, naturales, ventas, retención, declaración de importación, Plan Vallejo, y recibos de pago de impuestos nacionales y tributos aduaneros.)		$R_{1,2}$	Numeral 5.1.1 OA Anexos 5,6,7 Res. 478 de Enero 26 de 2000,
2.	Verificar que la información consignada en los documentos recepcionados por las EAR´s coincida con la información consignada en las planillas.		R_3	Art. 8,16 y 21Res. Ministerial 08 de Enero 26 de 2000
3.	Verificar que no existan errores de concepto, fecha de recaudo y horario en que fueron presentados los documentos		R_3	
4.	Se encontró algún tipo de error en los documentos presentados?			
5.	Registrar la declaración que contiene el error			
6.	Rechazar el paquete, efectuando la devolución a la E.A.R. correspondiente y comunicándole vía telefónica o por medio de correo certificado la inconsistencia encontrada para que realice las correcciones pertinentes.			Numerales 5 y 6.1 O.A



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL	**PRODUCTO / SERVICIO** : Listados de la Recepción de Documentos	**CLIENTES:** EAR	**HOJA N°** 2 / 3
DIVISION: *RECAUDACION – GIT Validación*	**PROCESO:** Recepción en línea de documentos tributarios y aduaneros.	**RESPONSABLES**	**FECHA:** Junio de 2005
CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(166)			

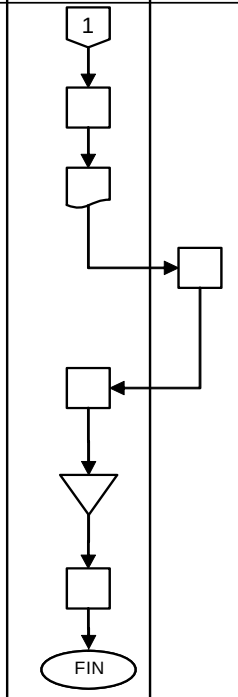
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Receptor y Confrontador	Formato	Rx	Norma
7. Ingresar al aplicativo CER-20 y asignar el turno a cada EAR en el sistema			R_4	
8. Confrontar la información física con la que se encuentra grabada en el aplicativo				
9. Se encuentran inconsistencias entre la información grabada en el aplicativo CER-20 y la información que envía la EAR.?	SI → C / NO			
10. Digitar en el renglón TP del aplicativo el valor de Pago Total enviado por la EAR y confirmar la información (con F6 si hay un solo documento y F2 si el paquete tiene mas de un documento).			R_5	Numeral 5.1.2 O.A
11. Se presentan diferencias entre el Valor de Pago Total enviado por la EAR., y el que se encuentra en el aplicativo CER-20?	SI → C / NO			
12. Confirmar el paquete en el aplicativo CER-20			R_6	
13. Registrar en la Planilla de Control de Paquetes, el nombre del funcionario que realizó la recepción, la fecha y el número del turno asignado por el sistema.			R_7	Numeral 5.1.2 O.A Art. 50 Res.478 de Enero 26 de 2000



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL	**PRODUCTO / SERVICIO** : Listados de la Recepción de Documentos	**CLIENTES:** EAR	**HOJA N°** 3 / 3
DIVISION: *RECAUDACION – GIT Validación*	**PROCESO:** Recepción en línea de documentos tributarios y aduaneros.	**RESPONSABLES**	**FECHA:** Junio de 2005
CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(166)			

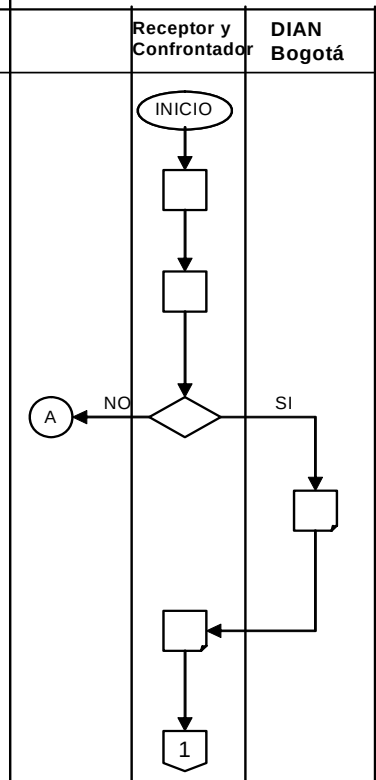
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Receptor y Confrontador	EAR	**Formato**	**Rx**	**Norma**
14. Generar el listado soporte de la recepción de documentos por medio del aplicativo CER-20.				$R_{4,8}$	Numeral 5.1.2 O.A
15. Imprimir el listado en original y copia.					
16. Enviar el listado original debidamente firmado por el funcionario que realizó la recepción, la fecha y el turno asignado en el aplicativo, junto con la copia del formato de envío.				R_2	Numeral 5.1.2 O.A Art. 50 Res.478 de Enero 26 de 2000
17. Recibir la copia del listado soporte de la recepción debidamente firmada por el funcionario autorizado de la EAR y anexarla al original del formato de envío				R_9	
18. Archivar en la carpeta de Listados de recepción y formatos de envío, que reposa en el archivo del Grupo.				R_{10}	Numeral 5.1.2 O.A
19. Organizar los documentos recepcionados de acuerdo a la EAR, concepto, fecha de recaudo y pasarlos al proceso de validación					Numeral 5.1.2 O.A
FIN					



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

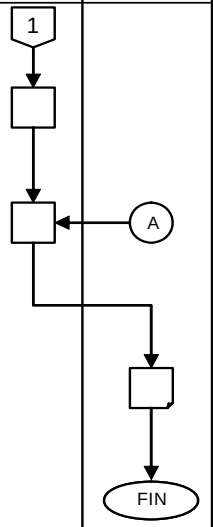
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION:*** *RECAUDACION – GIT Validación* ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(166)***	**PRODUCTO / SERVICIO** : Visita a las Entidades Autorizadas para Recaudar **PROCESO:** VISITA A LAS EAR`S	**CLIENTES:** EAR **RESPONSABLES**	**HOJA N°** 1 / 2 **FECHA:** Junio de 2005	

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	**Formato**	**Rx**	**Norma**
INICIO			
1. Observar en las cajas de pago del banco como se esta llevando a cabo el trámite.		R_{15}	Art. 27 Res. Ministerial 08 de Enero 26 de 2000
2. Orientar a los cajeros y a los contribuyentes con la forma correcta de realizar el proceso			
3. El aplicativo que está siendo usado en las terminales de los cajeros es el exigido por la DIAN?			Art. 7 y 8 Res. Ministerial 08 de Enero 26 de 2000
4. Emitir informe a la Subdirección de Recaudación DIAN Bogota vía e-mail			
5. Recibir orden de seguimiento por parte de la Subdirección de Recaudación- División de Control a Entidades Recaudadoras, DIAN Bogotá			



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

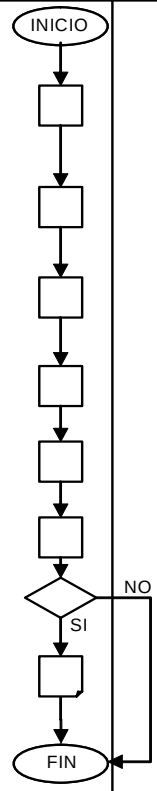
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION:*** *RECAUDACION – GIT Validación* ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(166)***	**PRODUCTO / SERVICIO** : Visita a las Entidades Autorizadas para Recaudar **PROCESO:** VISITA A LAS EAR`S	**CLIENTES:** EAR **RESPONSABLES**	**HOJA N°** 2 / 2 **FECHA:** Junio de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	**Receptor y Confrontador** / **DIAN Bogotá**	**Formato**	**Rx**	**Norma**
7. Realizar seguimiento a la EAR correspondiente				
8. En la centralizadora revisar que las copias que quedan en el banco sean las correspondientes, que el sticker que sobra esté anulado y pegado a la copia que le corresponde al banco, que se tengan archivados los formatos de envío y listados de recepción por el tiempo que requiere la DIAN			R_{16}	Art. 27 Res. Ministerial 08 de Enero 26 de 2000
9. Emitir informe a la subdirección de recaudación división de control a entidades recaudadoras DIAN Bogotá, por medio de correo certificado o vía e-mail.			R_{17}	Art. 27 Res. Ministerial 08 de Enero 26 de 2000
FIN				

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo (R_x)

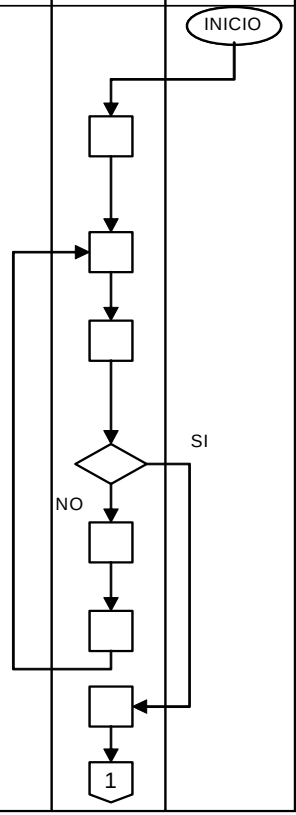
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL	**PRODUCTO / SERVICIO** : Capacitación a las Entidades Autorizadas para Recaudar	**CLIENTES:** EAR	**HOJA N°** 1 / 1
DIVISION: *RECAUDACION – GIT Validación*	**PROCESO:** CAPACITACION A LAS EAR`S	**RESPONSABLES**	**FECHA:** Junio de 2005
CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(166)			

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	**Jefe del Grupo**	**Formato**	**Rx**	**Norma**
INICIO				
1. Emitir invitación a las diferentes EAR`s o recibir solicitud de capacitación por parte de las EAR`s				Art. 27 Res. Ministerial 08 de Enero 26 de 2000
2. Preparar la Información de la capacitación correspondiente de acuerdo a la normatividad vigente sustentándola con ayudas audiovisuales			R_{18}	Res. 478 de Enero 26 de 2000
3. Sacar fotocopias de los documentos que se reciben en los bancos para ser enseñados durante la capacitación				
4. Entregar material y dictar la charla de acuerdo a las ayudas audiovisuales			R_{19}	Res. 478 de Enero 26 de 2000
5. Aclarar dudas de los asistentes				
6. Firmar la planilla de control de asistencia				
7. El banco solicita certificación?				
8. Expedir certificación				
FIN				



Inicio/Fin · Actividad · Decisión · Demora · Proceso determinado en otra área · Documento · Dirección Flujo · Conector página · Archivo · Impresión · Conector Actividades · R_x Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION:*** *RECAUDACION – GIT Validación* ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(166)***	**PRODUCTO / SERVICIO** : Fotocopias Certificadas de Documentos Tributarios y Aduaneros **PROCESO:** CERTIFICACION Y FOTOCOPIAS DE DOCUMENTOS TRIBUTARIOS Y ADUANEROS	**CLIENTES:** Particulares **RESPONSABLES**	**HOJA N°** 1 / 2 **FECHA:** Junio de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	**Jefe de la División** / **Solicitante**	**Formato**	**Rx**	**Norma**
INICIO 1. Recibir solicitud de las divisiones de Cobranzas, de Fiscalización, del Grupo de obligaciones formales de la división de recaudación y de los contribuyentes. 2. Obtener las copias correspondientes de acuerdo a la solicitud. 3. Verificar que las copias sean iguales a los documentos originales en todos sus campos,(NIT, razón social, concepto, número de autoadhesivo, fecha de recaudo y TP) 4. Las copias son iguales a los documentos originales? 5. Obtener la copia correcta del documento original correspondiente 6. Eliminar las copias incorrectas 7. Certificar las copias con la debida firma y fecha				

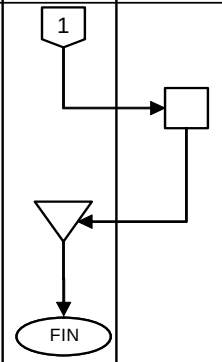
Inicio/Fin · Actividad · Decisión · Demora · Proceso determinado en otra área · Documento · Dirección Flujo · Conector página · Archivo · Impresión · Conector Actividades · Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL	**PRODUCTO / SERVICIO** : Fotocopias Certificadas de Documentos Tributarios y Aduaneros	**CLIENTES:** Particulares		**HOJA N°** 2 / 2	
DIVISION: *RECAUDACION – GIT Validación*	**PROCESO:** CERTIFICACION Y FOTOCOPIAS DE DOCUMENTOS TRIBUTARIOS Y ADUANEROS	**RESPONSABLES**		**FECHA:** Junio de 2005	
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		**Jefe de la División**	**Solicitante**	**Formato**	**Rx** / **Norma**

8. Enviar las copias a la dependencia o entregarlas personalmente al contribuyente que las haya solicitado.

9. Organizar los documentos originales de acuerdo a la EAR, concepto, fecha de recaudo, y archivarlos en archivo temporal.

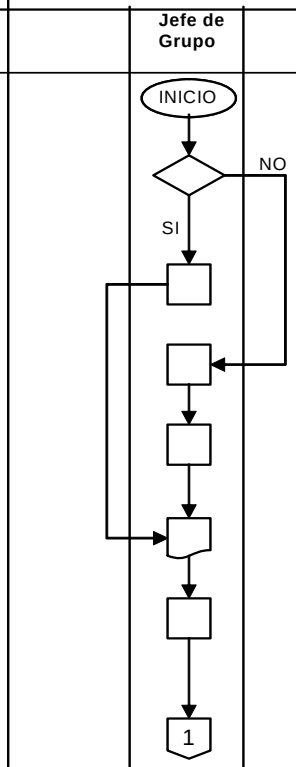
FIN



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL	**PRODUCTO / SERVICIO** : Listado de Paquetes para el archivo	**CLIENTES:** División de Documentación	**HOJA N°** 1 / 2
DIVISION: *RECAUDACION – GIT Validación*	**PROCESO:** Generación del Listado de Paquetes para el Archivo	**RESPONSABLES**	**FECHA:** Junio de 2005
CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(166)			

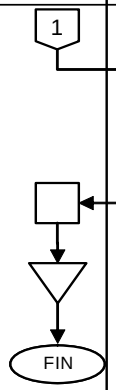
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	**Jefe de Grupo**	**Formato**	**Rx**	**Norma**
INICIO				
1. El listado a elaborar corresponde a documentos pertenecientes a tributos aduaneros?				
2. Elaborar de forma manual el listado de paquetes para archivo correspondiente a tributos aduaneros con base a la información encontrada en los documentos físicos.			$R_{20,21}$	Numeral 7.2.9 O.A
3. Ingresar al menú de paquetes para archivo del aplicativo RVAL-24				
4. Generar el reporte de paquetes según el Tipo de Documento y según la fecha de recaudo.			R_{22}	Numeral 7.2.9 O.A
5. Imprimir el listado de paquetes en original y copia.				
6. Verificar que la información contenida en el listado coincida con la información encontrada en los paquetes de documentos			R_{23}	Numeral 7.2.9 O.A



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL	**PRODUCTO / SERVICIO** : Listado de Paquetes para el archivo	**CLIENTES:** División de Documentación	**HOJA N°** 2 / 2	
DIVISION: *RECAUDACION – GIT Validación*	**PROCESO:** Generación del Listado de Paquetes para el Archivo	**RESPONSABLES**	**FECHA:** Junio de 2005	
CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT(166)				

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Jefe de Grupo	División Documentación	Formato	Rx	Norma
7. Enviar el original y la copia del listado debidamente firmado a la División de Documentación Junto con los soportes de las declaraciones, para su posterior archivo en el archivo central.					Numeral 7.2.9 O.A
8. Recibir la copia del listado debidamente firmada por el funcionario facultado por la división de documentación.					
9. Archivar la copia del listado en la carpeta correspondiente.				R24	Numeral 7.2.9 O.A
FIN					



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

JEFATURA

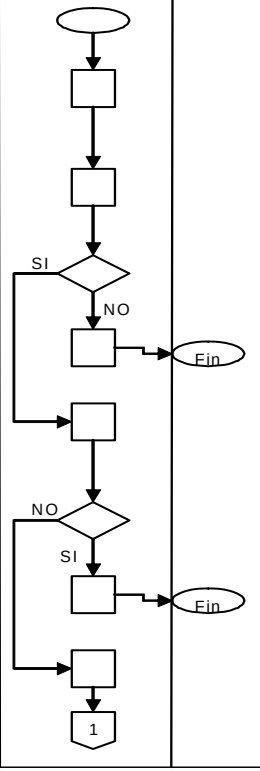
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)***	PRODUCTO / SERVICIO: Correspondencia PROCESO: Manejo de Correspondencia Externa	CLIENTES: División de Recaudación Responsables	HOJA N° 1 FECHA: Junio de 2005	Rx	Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Secretaria

INICIO

1. Recibir la planilla de correspondencia en original y copia junto con la correspondencia, enviada por la División de Documentación.
2. Verificar que cada correspondencia presente el sello y número de radicación además de la fecha y hora en la que fue recibida.
3. Toda la correspondencia presenta el sello y número de radicación además de la fecha y hora en la que fue recibida?
4. Devolver la correspondencia a la División de Documentación.
5. Confrontar cada uno de los datos contenidos en la correspondencia con los datos consignados en la planilla de envió de correspondencia.
6. Existen diferencias entre los datos contenidos en la correspondencia y los datos consignados en la planilla de envío de correspondencia?
7. Enviar a la División de Documentación la correspondencia que presenta inconsistencias para que se realicen las correcciones a que haya lugar.
8. Clasificar la correspondencia por Grupos Internos de Trabajo de la División.



NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)***	PRODUCTO / SERVICIO: Correspondencia PROCESO: Manejo de Correspondencia Externa	CLIENTES: División de Recaudación Responsables	HOJA N° 2 FECHA: Junio de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Secretaria

9. Registrar en la planilla frente a cada correspondencia el nombre del funcionario quien recibe la correspondencia.

10. Entregar la correpondecia al funcionario respectivo y hacer firmar el recibido en la planilla de correspondencia.

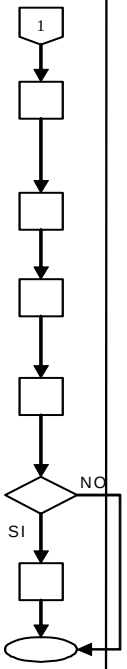
11. Enviar a la División de Documentación la original de la planilla de correspondencia una vez se ha entregado la totalidad de correspondencia a los funcionarios.

12. Realizar el seguimiento respectivo a la correspondencia que requiere respuesta, verificando que la respuesta se entregue dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción.

13. Existe correspondencia sin respuesta una vez terminado el plazo que se otorga al funcionario para realizar esta labor?

14. Identificar el por que de la no entrega de respuesta a tiempo y comunicar mediante un oficio al remitente la justificación de la Demora presentada.

FIN



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)***	PRODUCTO / SERVICIO: Correspondencia PROCESO: Manejo de Correspondencia Externa	CLIENTES: División de Recaudación Responsables			HOJA N° 1 FECHA: Junio de 2005 Rx / Formato / Norma

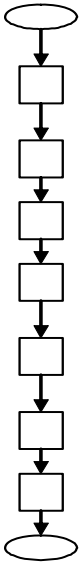
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

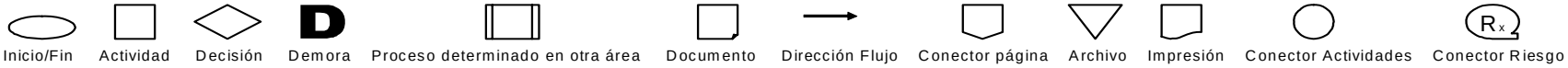
Secretaria

INICIO

1. Recibir la correspondencia interna enviada a la División de Recaudación.
2. Registrar en la correspondencia la hora y fecha de recibido.
3. Asignar a cada correspondencia el Numero de consecutivo de Radicación.
4. Identificar la División ó Grupo interno que envía la correspondencia.
5. Diligenciar el formato de Registro de correspondencia recibida y enviada del respectivo grupo interno o División que envía y que reposa en el libro radicador de la División.
6. Enviar la correspondencia al funcionario respectivo.
7. Realizar el seguimiento a la correspondencia que requiere respuesta.

FIN





NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)***	PRODUCTO / SERVICIO: Informe SEGG División de Recaudación PROCESO: Elaboracion del Informe SEGG División de Recaudación	CLIENTES: Nivel Central, Grupo interno de Coordinación. Responsables			HOJA N° 1 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Secretaria de División	Nivel Central

INICIO

1 Recibir del Grupo interno de Contabilidad el informe SEGG parcial, en los primeros 3 días hábiles del mes.

2 Recibir del Grupo Interno de Cuenta Corriente el informe SEGG parcial, en los primeros 3 días del mes.

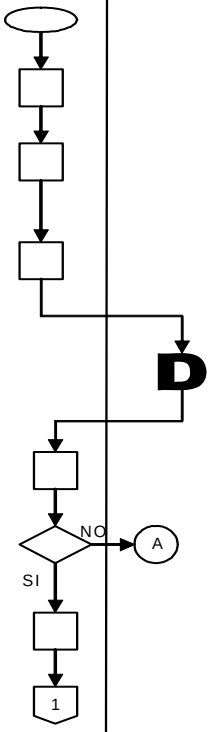
3 Enviar vía e-mail a la Subdirección de Recaudación del Nivel Central, el informe SEGG Cuenta Corriente, para que confronten los datos del informe con la información que posee el Nivel Central.

4 Esperar que el Nivel Central confronte los datos del informe SEGG Cuenta Corriente enviado y los datos que ellos poseen.

4 Recibir el informe enviado por el Nivel Centra.

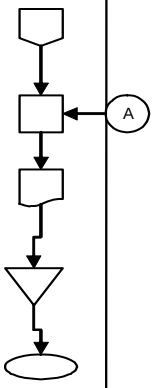
5 Existen diferencias entre el informe SEGG Cuenta Corriente enviado y los datos que posee el Nivel Central?

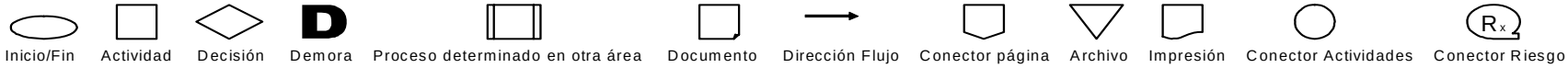
6 Realizar las correcciones a que haya lugar.



NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)***	PRODUCTO / SERVICIO: Informe SEGG División de Recaudación PROCESO: Elaboracion del Informe SEGG División de Recaudación	CLIENTES: Nivel Central, Grupo interno de Coordinación. Responsables			HOJA N° 2 FECHA: Mayo de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

	Secretaria de División
7 Incluir en el Sistema el informe SEGG División de Recaudación compuesto por el informe SEGG de Contabilidad y el Informe SEGG Cuenta Corriente, para que posteriormente el Grupo Interno de Coordinación tenga acceso al informe.	
8 Imprimir el Formato del informe SEGG División de Recaudación.	
9 Archivar en una carpeta el Informe SEGG División de Recaudación, el Informe SEGG Contabilidad y el Informe SEGG Cuenta Corriente, con sus respectivos soportes.	
FIN	



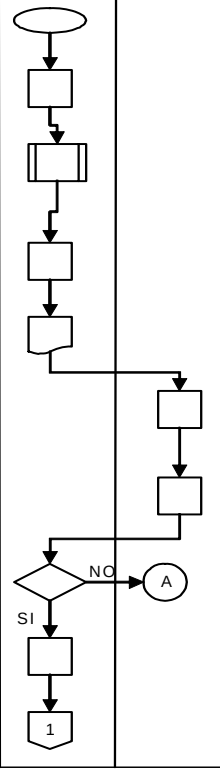
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)***	PRODUCTO / SERVICIO: Correspondencia PROCESO: Inventario de Elementos Devolutivos	CLIENTES: División de Recaudación Responsables	HOJA N° 1 FECHA: Junio de 2005	Rx	Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Secretaria

INICIO

1. Recibir el inventario de artículos por dependencias enviado por correspondencia interna por el Grupo de almacén.
2. Manejo de correspondencia interna.
3. Identificar la ubicación actual del elemento utilizando el aplicativo INVENTARIO.EXE donde aparece el registro de los elementos asignados a cada funcionario de la División.
4. Imprimir en original y copia el registro de inventario de cada funcionario y enviarlo a cada uno de ellos para la revisión y aprobación.
5. Revisar y verificar el registro de inventario recibido.
6. Enviar la respuesta al registro enviado manifestando la aceptación o rechazo de los elementos que se le asignan.
7. Existe respuesta rechazada al registro enviado por parte de algún funcionario?
8. Verificar la veracidad de la información entregada por el funcionario e identificar los elementos que presentan inconformidad.



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)***	PRODUCTO / SERVICIO: Correspondencia PROCESO: Manejo de Correspondencia Externa	CLIENTES: División de Recaudación Responsables	HOJA N° 2 FECHA: Junio de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Secretaria	Jefe División	Encargado Inventario

9. Identificar quien tiene el elemento y realizar la actualización correspondiente del inventario en el aplicativo INVENTARIO.EXE.

10. Se informa de daño total o parcial del elemento?

11. Verificar que el daño realmente existe.

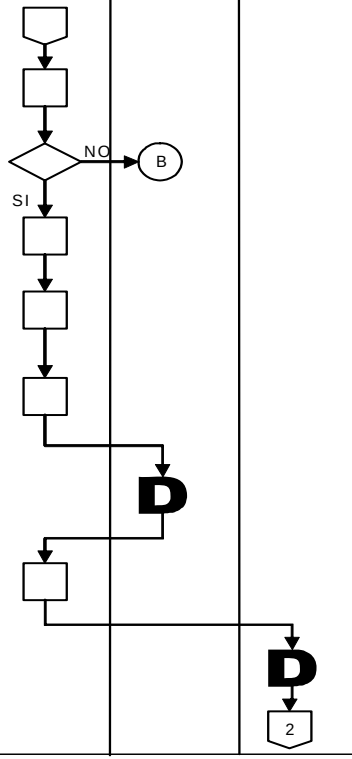
12. Diligenciar el formato de solicitud y orden de traslado de elementos devolutivos entre dependencias a nombre del almacén de servicio transitorio si el daño es total ó a nombre del Jefe de Almacén si el daño es parcial y debe ser enviado a reparación.

13. Remitir el formato al Jefe de la División para su firma.

14. Esperar que el Jefe de la División firme el formato de solicitud y orden de traslado de elementos devolutivos entre dependencias.

15. Enviar el formato al almacén para que el funcionario encargado del inventarios proceda a realizar el proceso de reparación o de Baja del elemento.

16. Esperar que el encargado del inventarios proceda a realizar el proceso de reparación o de Baja del elemento.



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: RECAUDACION CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)	PRODUCTO / SERVICIO: Correspondencia PROCESO: Manejo de Correspondencia Externa	CLIENTES: División de Recaudación Responsables	HOJA N° 2 FECHA: Junio de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

Secretaria | Funcionario

17. Recibir la copia del formato de solicitud, debidamente firmada por el jefe de inventarios.

18. Actualizar el aplicativo INVENTARIO.EXE con los elementos dados de Baja ó reparados si es el caso, realizar las correcciones necesarias en el registro de inventario del funcionario y remitirlo al funcionario para la firma.

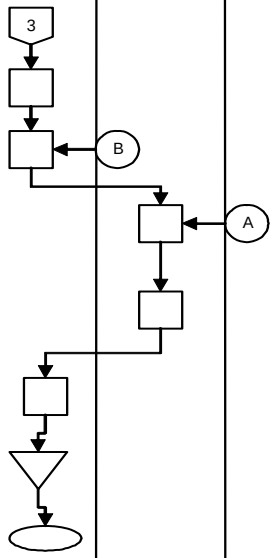
19. Firmar el comprobante del registro de inventario.

20. Enviar a la Secretaria de la División de la División de Recaudación la copia del registro.

21. Recibir la copia del registro de inventario enviada por el funcionario.

22. Archivar la original en la carpeta de inventario de artículos por dependencias que se encuentra clasificada por Grupos Internos de Trabajo y por funcionario.

FIN



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: RECAUDACION – Jefatura*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061)***	PRODUCTO / SERVICIO:	CLIENTES: Clientes Internos y Clientes Externos	HOJA N° 1 / 2 FECHA: Junio de 2005		
	PROCESO: Servicio al Cliente Jefatura	Responsables	Rx	Formato	Norma
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		Jefatura			

INICIO

1. Recibir la solicitud de servicio al cliente
2. Analizar la petición recibida
3. La solución a la solicitud recibida procede en la División de Recaudación?
4. Remitir al Clientea la División en la cual procede la solución de la solicitud presentada.
5. Proceder a brindar la solución al cliente de la siguiente forma:

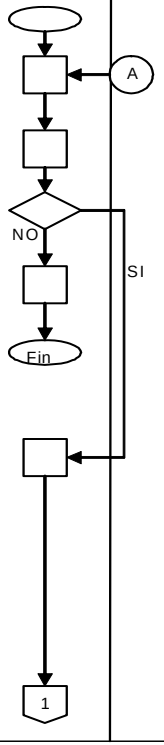
   a) Orientación sobre el diligenciamiento de declaraciones: Brindar información personal de parte de la Jefatura de la División.

   b) Información sobre intereses y vencimientos: Dar información actualizada e inmediata sobre intereses vigentes según tablas de intereses de la DIAN y de vencimientos según lo estipulado en el calendario tributario de la DIAN.

   c) Solicitud de Fotocopias y Certificados Tributarios y Aduaneros: Remitir al Grupo Interno de Trabajo de Validación.

   d) Estado Actual de las solicitudes presentadas ante la DIAN: Analizar el caso y remitirse a la planilla de correspondencia y verificar la fecha de recibo y respuesta de la solicitud. Posteriormente se debe remitir el Cliente al Servidor Público encargado de dar respuesta a la solicitud.

   e) Otros requisitos y procesos: Analizar el caso y remitir al Cliente al GIT competente.



R2

Resl. 2608/ 2000

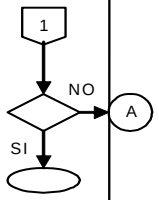
Inicio/Fin Actividad Decisión Demora Proceso determinado en otra área Documento Dirección Flujo Conector página Archivo Impresión Conector Actividades Conector Riesgo

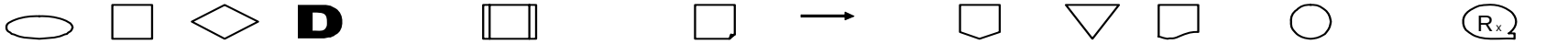
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: RECAUDACION – Grupo Contable CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (061) GIT (136)	PRODUCTO / SERVICIO: Listados de la Cuenta Mensual - Recuadadora PROCESO: Impresión de listados de la Cuenta Mensual - Recaudadora	CLIENTES: Nivel Central, Administradora Local Entes de Control Responsables	HOJA N° 2 / 2 FECHA: Junio de 2005 Rx / Formato / Norma

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

6. Se dio Solución a la Solicitud de Servicio presentada por el Cliente?

FIN





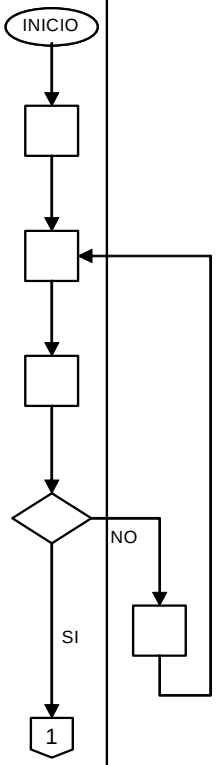
ANEXO B:

MANUAL DE PROCESOS

DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

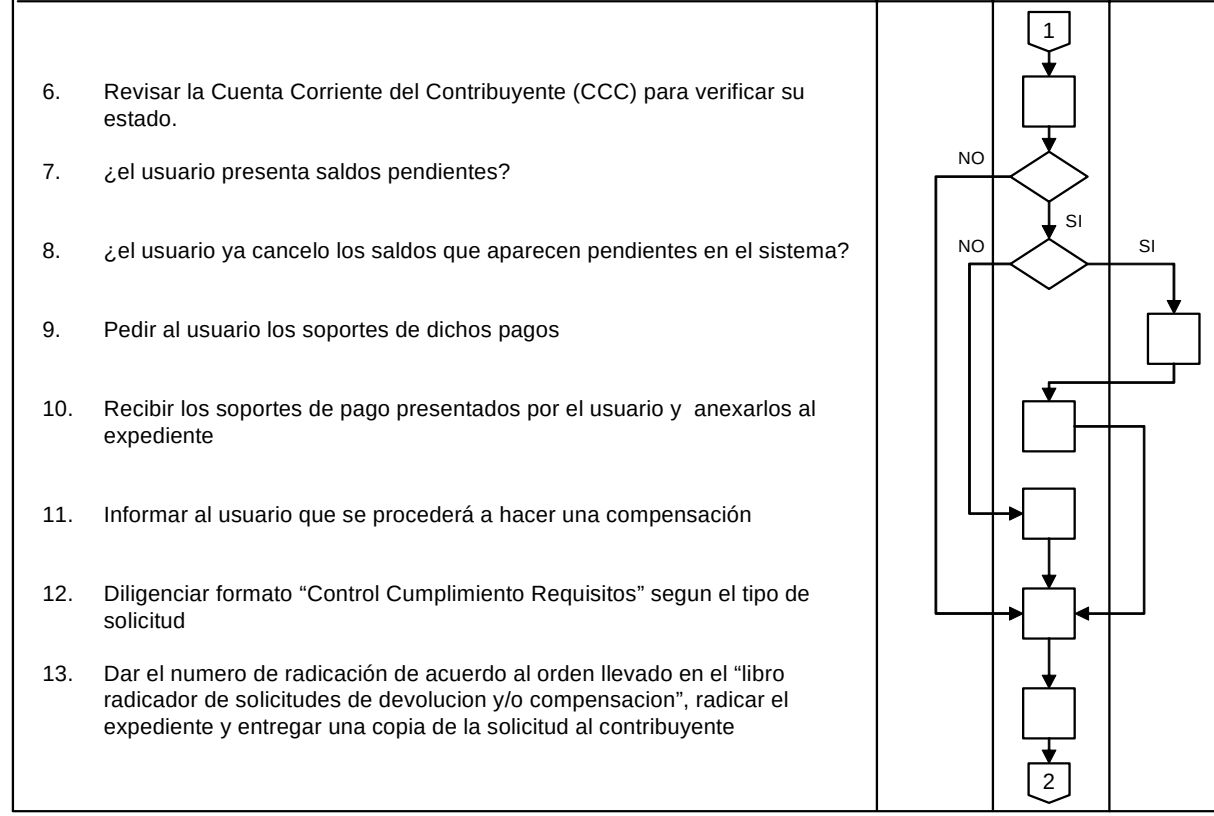
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)***	**PRODUCTO / SERVICIO:** Expediente Conformado y Radicado **PROCESO:** NUMERACION, RADICACION Y CONFORMACION DE EXPEDIENTES	**CLIENTES:** Sustanciadores **RESPONSABLES**	**HOJA N°** 1 / 4 **FECHA:** Mayo de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Radicador	Usuario	**Formato**	**Rx**	**Norma**
1. Acordar cita con el usuario, suministrar el formulario de solicitud, y facilitar la información correspondiente a los requisitos que debe cumplir para llevar a cabo la devolución y/o compensación, además de la forma adecuada de diligenciar el formulario si así lo requiere el usuario			F_1 ; F_2	$R_{1,2,3}$	Decreto 1000 de 1997 Numeral 1 O.A 0004, Abril 30 de 2002
2. Recibir la solicitud de devolución y/o compensación y los documentos solicitados para tal efecto			F_1		
3. Verificar que los documentos correspondan a los requeridos de acuerdo al tipo de solicitud, además que se encuentren debidamente diligenciados y presentados por la persona directamente interesada o por interpuesta persona o por un apoderado.				$R_{4,5}$	Numerales 5.3 al 19 O.A 0004 Abril 30 de 2002
4. ¿La solicitud cumple con los requisitos generales, de acuerdo con el tipo de saldo a favor?					
5. Se devuelve la solicitud al usuario, indicándole las correcciones a que haya lugar acordando otra cita.					



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

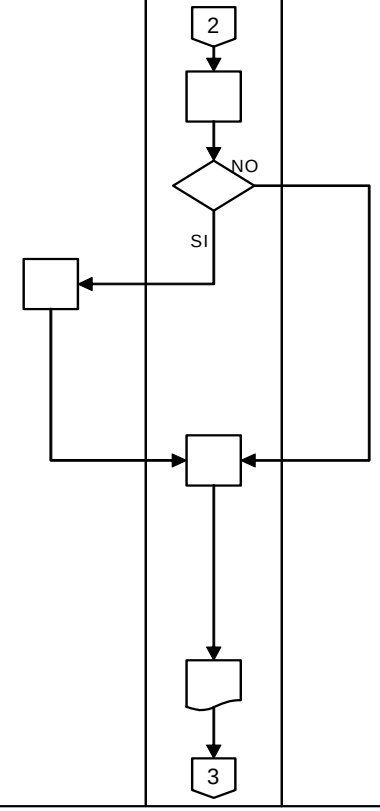
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)***	**PRODUCTO / SERVICIO:** Expediente Conformado y Radicado **PROCESO:** NUMERACION, RADICACION Y CONFORMACION DE EXPEDIENTES	**CLIENTES:** Sustanciadores **RESPONSABLES**		**HOJA N°** 2 / 4 **FECHA:**	
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		Radicador	Usuario	**Formato**	**Rx** / **Norma**
6. Revisar la Cuenta Corriente del Contribuyente (CCC) para verificar su estado.					$R_{6,7}$ — Anexo 4 Numeral 1.1 y 1.2
7. ¿el usuario presenta saldos pendientes?					O.A 0004 Abril 30 de 2002
8. ¿el usuario ya cancelo los saldos que aparecen pendientes en el sistema?					
9. Pedir al usuario los soportes de dichos pagos					R_9
10. Recibir los soportes de pago presentados por el usuario y anexarlos al expediente					
11. Informar al usuario que se procederá a hacer una compensación					
12. Diligenciar formato “Control Cumplimiento Requisitos” segun el tipo de solicitud				F_2	R_{10}
13. Dar el numero de radicación de acuerdo al orden llevado en el “libro radicador de solicitudes de devolucion y/o compensacion”, radicar el expediente y entregar una copia de la solicitud al contribuyente				F_1	$R_{11,12,13}$ — Numeral 1 O.A 0004 Abril 30 de 2002



Inicio/Fin · Actividad · Decisión · Demora · Proceso determinado en otra área · Documento · Dirección Flujo · Conector página · Archivo · Impresión · Conector Actividades · R_x Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)	PRODUCTO / SERVICIO: Expediente Conformado y Radicado PROCESO: NUMERACION, RADICACION Y CONFORMACION DE EXPEDIENTES	CLIENTES: Sustanciadores RESPONSABLES	HOJA N° 3 / 4 FECHA: Mayo de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Subdirección Recaudación	Radicador	Usuario	Formato	Rx	Norma
14. Incluir la información de la solicitud en el DEVYCOMP y en el Control Kardex				F_1	R_8	
15. ¿El usuario aparece relacionado en la lista OFAC del departamento del tesoro de Los Estados Unidos de América?						Numeral 1 O.A 0004 Abril 30 de 2002
16. Realizar y enviar oficio a la subdirección de Recaudación DIAN Bogota reportando al usuario relacionado.						
17. Diligenciar el formato " hoja de Ruta-Tramite de devoluciones y/o compensaciones", ordenando los documentos presentados por el usuario en el siguiente orden:la "Hoja ruta-tramite", la copia de la solicitud el certificado de la camara de comercio si es persona juridica, la declaracion tributaria objeto de la devolucion, la grantia si el usuario lo prefiere, y demas documentos exigidos de acuerdo al tipode solicitudy por ultimo el "Formato Cumplimiento de Requisitos", para realizar la conformacion como tal.				F_1 ;F_2 ;F_3	R_{10}	Numeral 1.1 O.A 0004 Abril 30 de 2002
18. Imprimir el documento "Control Cardex", el RUT del contribuyente y el de los Proveedores/autorretenedores mas representativos, copia del archivo magnético de la declaración del usuario correspondiente al periodo relacionado en la solicitud y el estado de cuenta del usuario y anexarlos al expediente.						Numeral 1.1 O.A 0004 Abril 30 de 2002

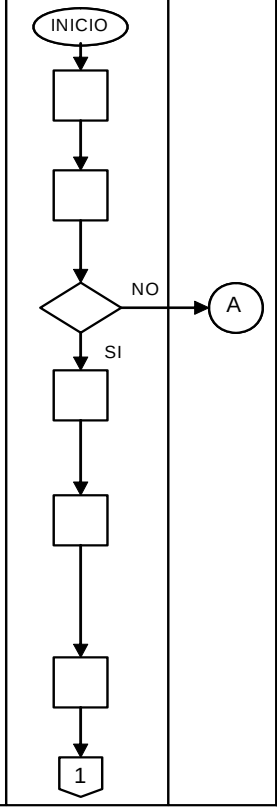


Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)***	**PRODUCTO / SERVICIO:** Expediente Conformado y Radicado **PROCESO:** NUMERACION, RADICACION Y CONFORMACION DE EXPEDIENTES	**CLIENTES:** Sustanciadores **RESPONSABLES:** **RESPONSABLES**		**HOJA N°** 4 / 4 **FECHA:** Mayo de 2005	
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		Radicador	División Cobranzas	**Formato**	**Rx** / **Norma**
19. Enviar oficio a la División de Cobranzas solicitando la información de deudas del usuario.		3			R_{14} Anexo 3 O.A 0004 Abril 30 de 2002
20. Recibir la respuesta de la división de cobranzas y anexarla al expediente.					R_{15}
21. Diligenciar la "Hoja de Ruta del Expediente" y anexarla al mismo.				F_5	R_{10}
22. Pasar el expediente a sustanciación.					
FIN		FIN			

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

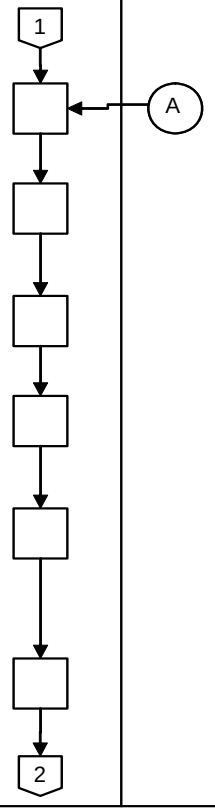
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)***	**PRODUCTO / SERVICIO:** Expediente Sustanciado **PROCESO:** SUSTANCIACION	**CLIENTES:** Jefatura División Devoluciones y/o Compensaciones **RESPONSABLES**			**HOJA Nº** 1 / 3 **FECHA:** Mayo de 2005
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		Sustanciador	Jefe	**Formato**	**Rx** / **Norma**
1. Tomar el expediente ya conformado					
2. Verificar que la información contenida en los formatos “Hoja de Ruta-Tramite”, “Control Cumplimiento de Requisitos y el “Foramto de Solicitud”, coincida en todos los documentos anexados por el usuario				F_1 ;F_2 ;F_3	R_{16}
3. La solicitud es presentada con garantía?					
4. Revisar la información consignada en la garantía, el numero de póliza, la fecha de inicio y las respectivas firmas					R_{16} / Numeral 5.5 O.A 0004 Abril 30 de 2002
5. Confirmar el anexo de la póliza de cumplimiento de las disposiciones legales, que esta sea firmada por el tomador, confirmar que el certificado de la superintendencia bancaria no supere los tres meses de expedición, y que el certificado de la cámara de comercio no supere los cuatro meses de expedición					R_{16} / ET. Art.860
6. Confirmar que el nombre y NIT del beneficiario correspondan a la DIAN a nivel nacional, esto es:”La Nacion Unidad Administrativa Especial Direccion de Impuestos y Aduanas Nacionales, NIT: 800.197.268-4”					R_{16} / ET. Art.860



Inicio/Fin · Actividad · Decisión · Demora · Proceso determinado en otra área · Documento · Dirección Flujo · Conector página · Archivo · Impresión · Conector Actividades · R_x Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)	PRODUCTO / SERVICIO: Expediente Sustanciado PROCESO: SUSTANCIACION	CLIENTES: Jefatura División Devoluciones y/o Compensaciones RESPONSABLES	HOJA N° 2 / 3 FECHA: Mayo de 2005

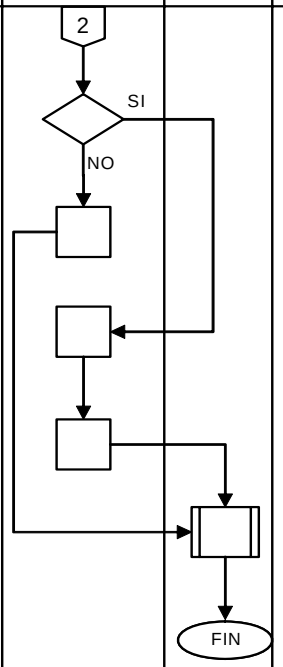
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Sustanciador	Jefe	Formato	Rx	Norma
7. Verificar que la declaración objeto de solicitud este presentada en el lugar y dentro de los plazos establecidos				R_{16}	ET. Art.579
8. Verificar que la información contenida en la declaración este conforme a lo establecido				R_{16}	ET. Art.596
9. Verificar que la firma del solicitante encontrada en la declaración coincida en la encontrada en el formato de solicitud			F_1	R_{16}	ET. Art.860
10. Verificar que la declaración presentada por el usuario no tenga errores aritméticos				R_{19}	
10. Verificar la existencia de los proveedores/retenedores y confirmar que la suma total coincida con lo consignado en la respectiva declaración dependiendo del tipo de solicitud				R_{16}	Anexo 3 O.A 0004 Abril 30 de 2002
11. Verificar que en el "**Control Kardex"** la solicitud corresponda a la primera hecha para el periodo correspondiente, si existe mas de una solicitud se deben buscar sus causas (inadmision, rechazo, desistimiento)				$R_{16,17,18}$	Anexo 3 O.A 0004 Abril 30 de 2002



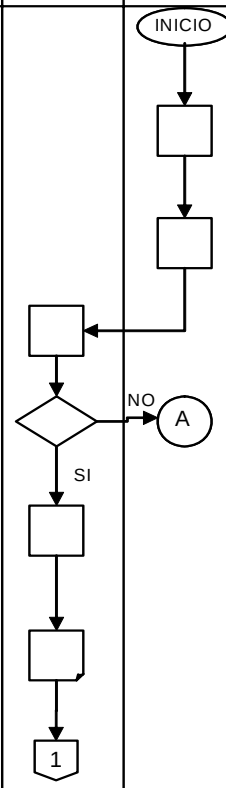
Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)	PRODUCTO / SERVICIO: Expediente Sustanciado PROCESO: SUSTANCIACION	CLIENTES: Jefatura División Devoluciones y/o Compensaciones RESPONSABLES	HOJA N° 3 / 3 FECHA: Mayo de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Sustanciador	Jefe	Formato	Rx	Norma
12. Las verificaciones arrojaron un resultado positivo?					Anexo 4 Numerales 1 y 2 O.A 0004 Abril 30 de 2002
13. Proponer Auto inadmisorio o Resolución de Rechazo				R_{20}	
14. Diligenciar el formato " Requisitos que Debe Verificar la DIvision de Devoluciones y/o Compensaciones, Anexo 3"			F_4		Art. 857 ET
15. Diligenciar el espacio correspondiente a "admisión" del formato "hoja de ruta-tramite"			F_3	R_{21}	
16. Enviar el expediente al jefe de la división o a quien haga sus veces para la toma de la correspondiente decisión					
FIN					



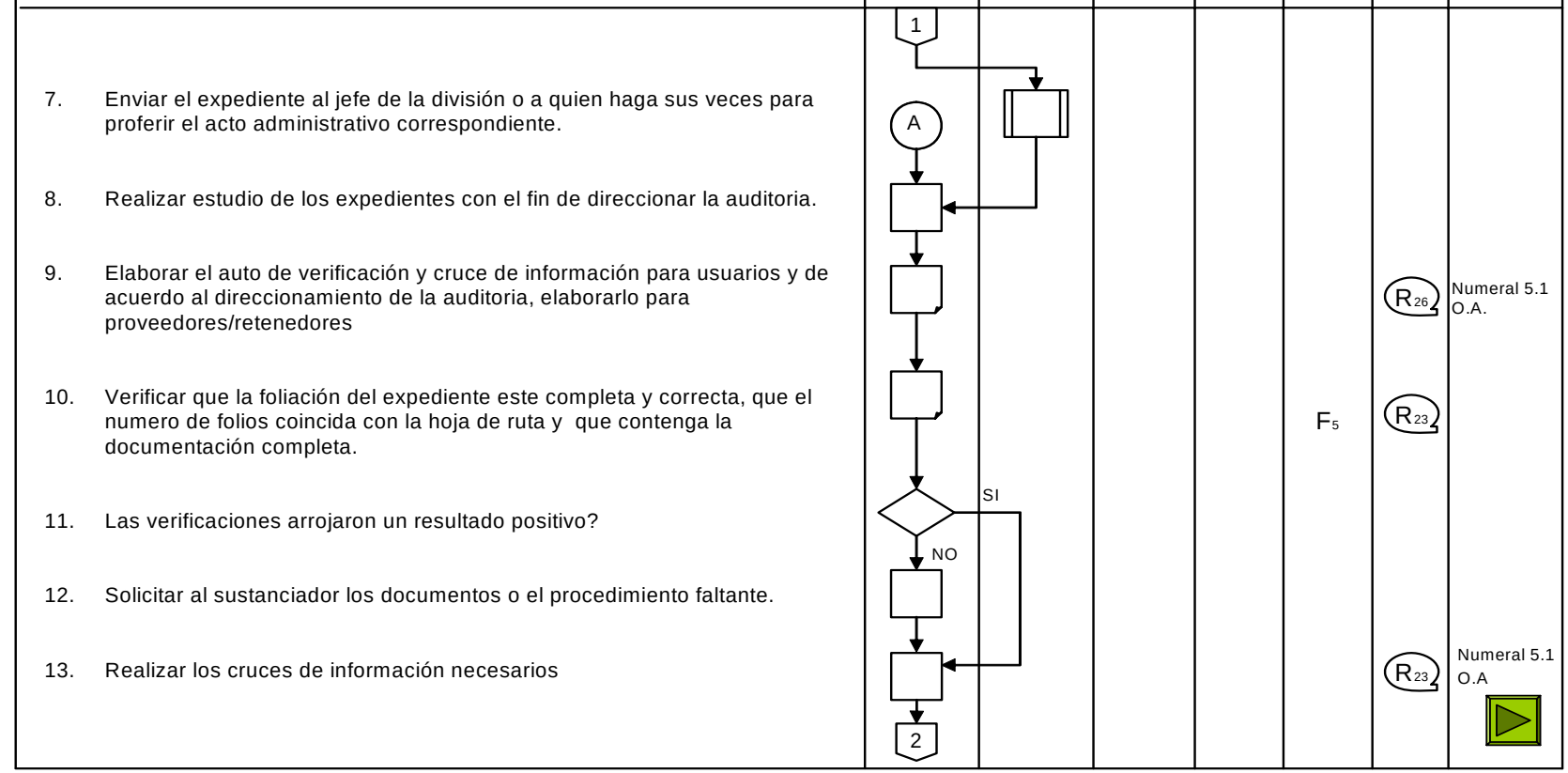
Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)***	**PRODUCTO / SERVICIO:** Informes y Precrítica **PROCESO:** VERIFICACION Y CRUCE DE INFORMACION	**CLIENTES:** Jefatura División Devoluciones y/o Compensaciones **RESPONSABLES**		**HOJA N°** 1 / 4 **FECHA:** Mayo de 2005	
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		Auditor	Auditor Delegado	**Formato**	**Rx** / **Norma**
1. Recibir el expediente proveniente del jefe de la división o de quien haga sus veces 2. Asignar expediente por vía de reparto a los diferentes auditores de la división. 3. Radicar el expediente en el libro de "Reparto" 4. La solicitud es presentada con garantía y aun no se ha proferido el acto administrativo correspondiente? 5. Realizar estudio y análisis conforme al numeral 5 instructivo 0011 de Julio de 2003 6. Realizar informe de estudio y análisis de formalidades con garantía y anexarlo al expediente					R_{22} R_{23} $R_{24,25}$ Numeral 5 Instructivo 0011 de Julio de 2003; Art: 7Decreto 1000 de 1997; Numeral 5.5 O.A

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo (R_x)

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)	PRODUCTO / SERVICIO: Informes y Precrítica PROCESO: VERIFICACION Y CRUCE DE INFORMACION	CLIENTES: Jefatura División Devoluciones y/o Compensaciones RESPONSABLES	HOJA N° 2 / 4 FECHA: Mayo de 2005

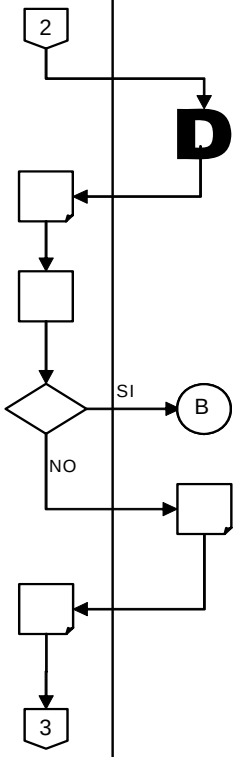
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Auditor	Jefe			Formato	Rx	Norma
7. Enviar el expediente al jefe de la división o a quien haga sus veces para proferir el acto administrativo correspondiente.							
8. Realizar estudio de los expedientes con el fin de direccionar la auditoria.							
9. Elaborar el auto de verificación y cruce de información para usuarios y de acuerdo al direccionamiento de la auditoria, elaborarlo para proveedores/retenedores						R_{26}	Numeral 5.1 O.A.
10. Verificar que la foliación del expediente este completa y correcta, que el numero de folios coincida con la hoja de ruta y que contenga la documentación completa.					F_5	R_{23}	
11. Las verificaciones arrojaron un resultado positivo?							
12. Solicitar al sustanciador los documentos o el procedimiento faltante.							
13. Realizar los cruces de información necesarios						R_{23}	Numeral 5.1 O.A



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)	PRODUCTO / SERVICIO: Informes y Precrítica PROCESO: VERIFICACION Y CRUCE DE INFORMACION	CLIENTES: Jefatura División Devoluciones y/o Compensaciones RESPONSABLES	HOJA N° 3 / 4 FECHA: Mayo de 2005

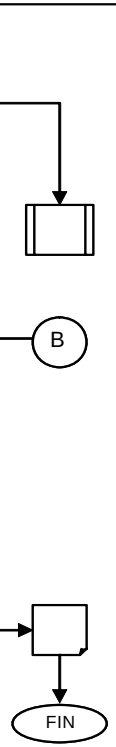
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Auditor	Proveedores Retenedores			Formato	Rx	Norma
14. Realizar y enviar oficios a los proveedores/retenedores							
15. Recibir la respuesta enviada por los proveedores/retenedores.						R_{27}	
16. Verificar que la información contenida en la respuesta coincida con la reportada por el usuario							Numeral 5.1 O.A
17. La información contenida en la solicitud es igual a la consignada en la respuesta recibida ?							
18. Enviar solicitud de verificación al proveedor/retenedor							Numeral 5.1 O.A
19. Recibir la verificación enviada por los proveedores/retenedores							



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

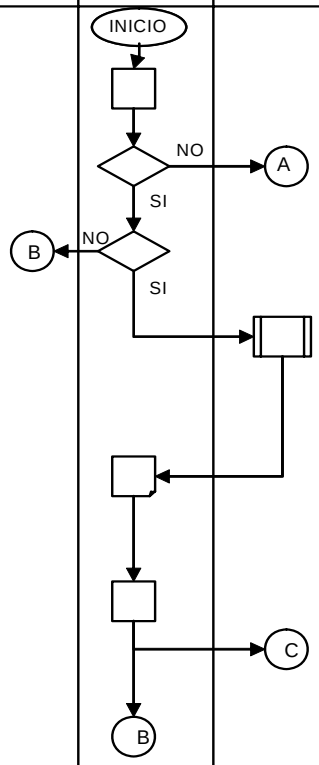
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)	PRODUCTO / SERVICIO: Informes y Precrítica PROCESO: VERIFICACION Y CRUCE DE INFORMACION	CLIENTES: Jefatura División Devoluciones y/o Compensaciones RESPONSABLES	HOJA N° 4 / 4 FECHA: Mayo de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Auditor	Jefe			Formato	Rx	Norma
20. La información contenida en la verificación coincide con la consignada en la solicitud?							
21. Enviar el expediente al jefe de la división o a quien haga sus veces para ser evaluado en el comité de control de devoluciones y/o compensaciones.							
22. Anexar la respuesta y la verificación, si es el caso, al expediente							Numeral 4.1 y 5.1 O.A
23. Realizar visita de verificación al usuario							
24. Durante la visita revisar documentos soportes y hacer cruce de información con lo reportado por el usuario						R_{23}	
25. Emitir informes y precrítica y enviarlos al jefe de la división o a quien haga sus veces.						$R_{24,25}$	Numeral 5.1 O.A
FIN							



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

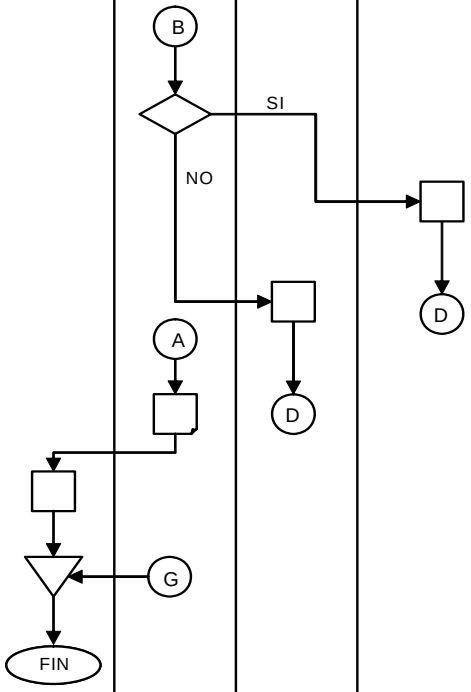
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)***	**PRODUCTO / SERVICIO:** Resoluciones **PROCESO:** ACTOS ADMINISTRATIVOS	**CLIENTES:** Particulares **RESPONSABLES**	**HOJA N°** 1 / 6 **FECHA:** Mayo de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Jefe / Auditores	Formato	Rx	Norma
1. Recibir el expediente proveniente de sustanciación			R_{28}	
2. La solicitud cumple con los requisitos?				
3. La solicitud es presentada con Garantía?				
4. Enviar el expediente a los auditores relacionándolo en el libro de reparto a auditores para realizar el análisis de formalidades con garantía.			R_{29}	Numeral 1.3 O.A 0004 Abril 30 de 2002
5. Recibir el expediente con el informe de estudio y análisis de formalidades			R_{29}	Art. 857 ET; Anexo 4 Numeral 1
6. Evaluar el informe de estudio y análisis de formalidades y proferir el acto administrativo correspondiente			R_{30}	O.A 0004 Abril 30 de 2002

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo (R_x)

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)	PRODUCTO / SERVICIO: Resoluciones PROCESO: ACTOS ADMINISTRATIVOS	CLIENTES: Particulares RESPONSABLES	HOJA N° 2 / 6 FECHA: Mayo de 2005

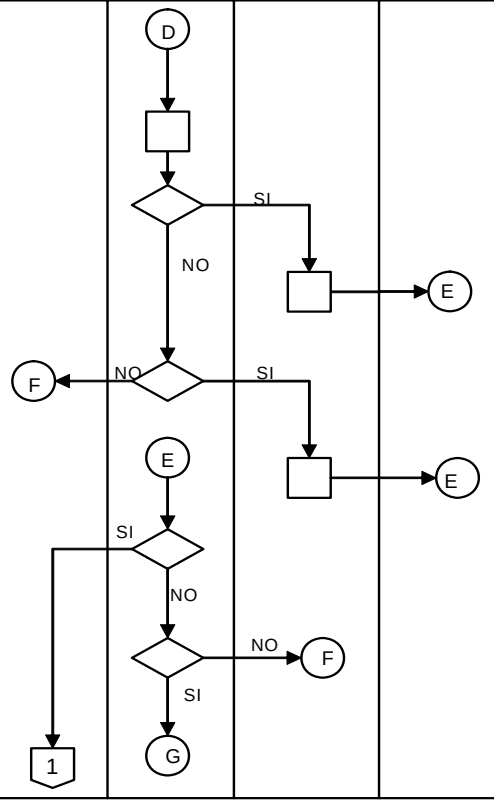
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Secretaria	Jefe	Auditores	División Fiscalización	Formato	Rx	Norma
7. La solicitud pertenece a renta?							
8. Enviar el expediente con planilla de relación a la división de fiscalización para realizar la investigación correspondiente al proceso de predevoluciones o postdevoluciones							Numerales 1.3 y 5.2 O.A 0004 Abril 30 de 2002
9. Enviar el expediente relacionándolo en el libro de reparto a los auditores para realizar la auditoria correspondiente.							
10. Proferir auto inadmisorio						R_{30}	Art. 857 ET; Anexo 4 Numeral 1 O.A 0004 Abril 30 de 2002
11. Enviar notificación al usuario							
12. Archivar el expediente en archivo temporal						R_{31}	



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | R_x Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)	PRODUCTO / SERVICIO: Resoluciones PROCESO: ACTOS ADMINISTRATIVOS	CLIENTES: Particulares RESPONSABLES	HOJA N° 3 / 6 FECHA: Mayo de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Jefe	Comité de Control	Despacho	Formato	Rx	Norma
13. Recibir el expediente con el informe respectivo						
14. El expediente proviene de la división de fiscalización?						Numeral 4.1 O.A 0004 Abril 30 de 2002
15. Llevar el expediente a comité de control para ser evaluado						
16. El informe comunica irregularidades o la solicitud es presentada con garantía?						Numeral 4.1 O.A 0004 Abril 30 de 2002
17. Llevar el expediente a comité de control para ser evaluado						
18. El comité ordena que el expediente debe ser investigado por medio del programa AD o PD?						Numeral 4.3 O.A 0004 Abril 30 de 2002
19. El expediente corresponde a una solicitud presentada con garantía?						



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)	PRODUCTO / SERVICIO: Resoluciones PROCESO: ACTOS ADMINISTRATIVOS	CLIENTES: Particulares RESPONSABLES	HOJA N° 4 / 6 FECHA: Mayo de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Jefe	División Fiscalización	Despacho	Formato	Rx	Norma

19. El expediente fue seleccionado para AD?

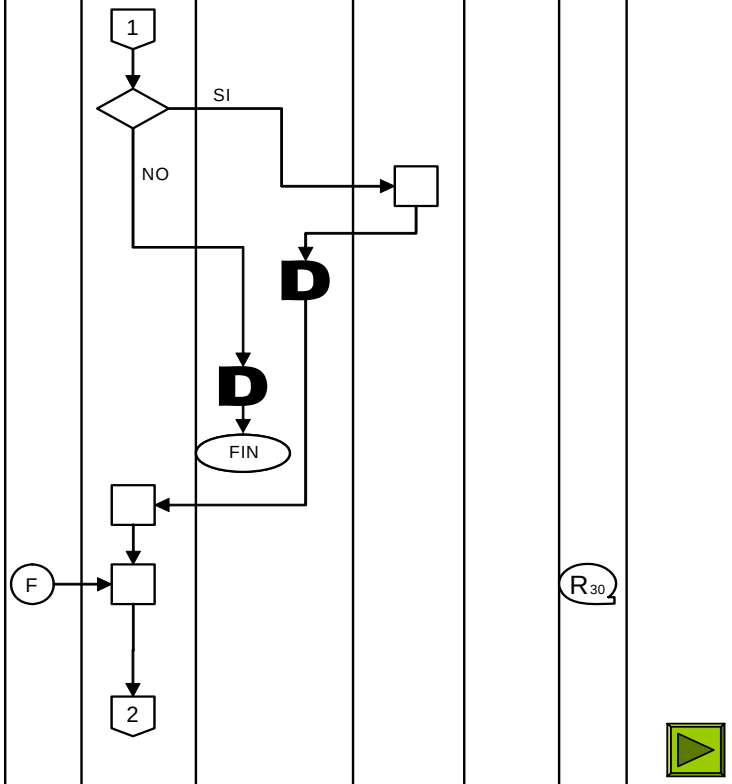
20. Enviar el expediente a despacho para emitir auto de suspensión de términos

21. El expediente va a la División de Fiscalización para la ejecución del programa AD

22. Enviar el expediente a la División de Fiscalización para la ejecución del programa PD

23. Recibir el expediente con su respectivo informe proveniente del programa AD de la división de fiscalización

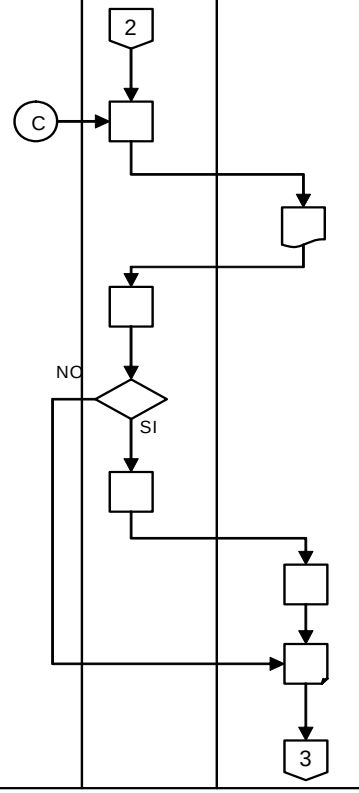
24. Evaluar el informe y proferir al acto administrativo correspondiente



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)	PRODUCTO / SERVICIO: Resoluciones PROCESO: ACTOS ADMINISTRATIVOS	CLIENTES: Particulares RESPONSABLES	HOJA N° 5 / 6 FECHA: Mayo de 2005

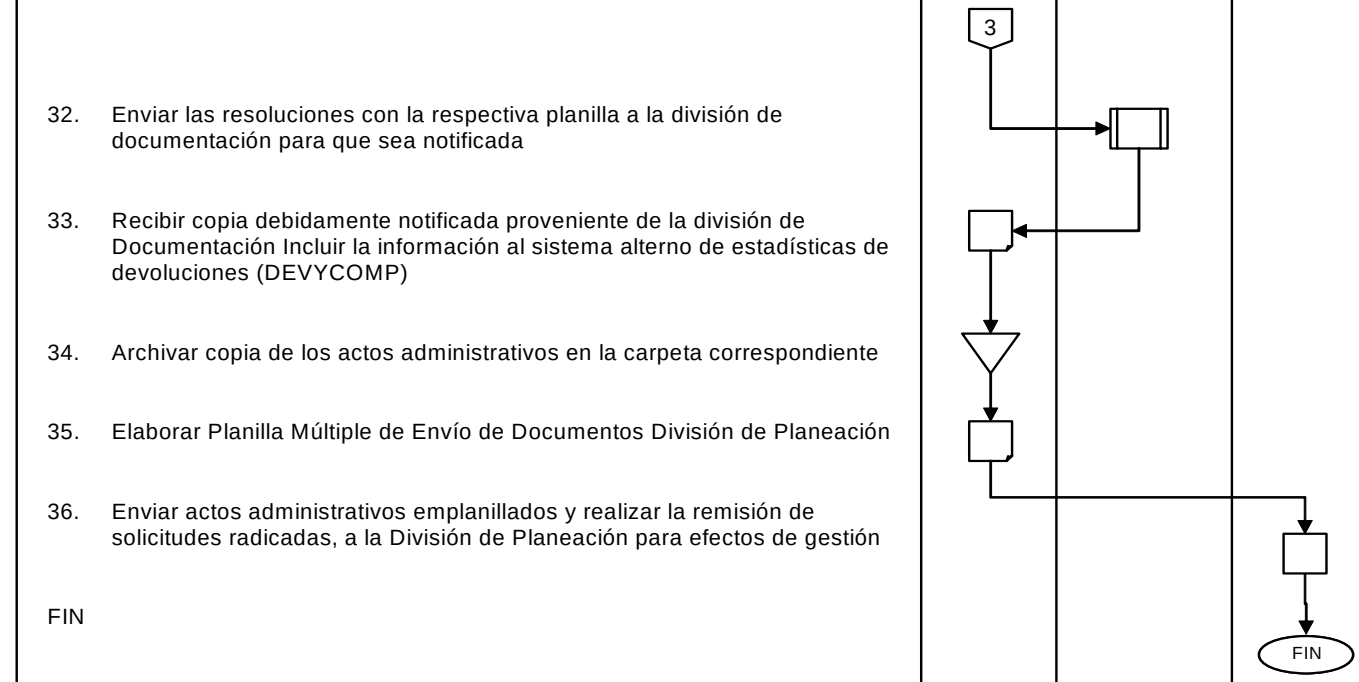
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Jefe	Secretaria	Formato	Rx	Norma
25. Realizar proyecto del acto respectivo en CIN-20, capturarlo, aprobarlo y notificarlo.				R_{32}	Anexo4 Numerales 1 al 13
26. Imprimir las resoluciones aprobadas					O.A 0004 Abril 30 de 2002
27. Diligenciar y firmar el espacio correspondiente a la decisión (compensación/ rechazo/devolución) de la hoja de Ruta-Trámite.			F_3	$R_{34,35,36}$	
28. La resolución ordena pago con TIDIS?					Anexo4 Numeral 14.1
29. Capturar y grabar la resolución en el programa DECEVAL				R_{33}	O.A 0004 Abril 30 de 2002
30. Enviar fax de la resolución a la Subdirección de Recaudación – División de Cumplimiento Voluntario de Obligaciones Formales, DIAN Bogota.					
31. Realizar planilla relacionando las resoluciones de devolución y/o compensación impresas en el día				R_{37}	



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo (R_x)

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)	PRODUCTO / SERVICIO: Resoluciones PROCESO: ACTOS ADMINISTRATIVOS	CLIENTES: Particulares RESPONSABLES	HOJA N° 6 / 6 FECHA: Mayo de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Secretaria	División Documentación	División Planeación	Formato	Rx	Norma
32. Enviar las resoluciones con la respectiva planilla a la división de documentación para que sea notificada						Numeral 12 O.A 00004 Abril 30 de 2002
33. Recibir copia debidamente notificada proveniente de la división de Documentación Incluir la información al sistema alterno de estadísticas de devoluciones (DEVYCOMP)					R33	
34. Archivar copia de los actos administrativos en la carpeta correspondiente					R31	
35. Elaborar Planilla Múltiple de Envío de Documentos División de Planeación						Numeral 12 O.A 0004 Abril 30 de 2002
36. Enviar actos administrativos emplanillados y realizar la remisión de solicitudes radicadas, a la División de Planeación para efectos de gestión						
FIN						

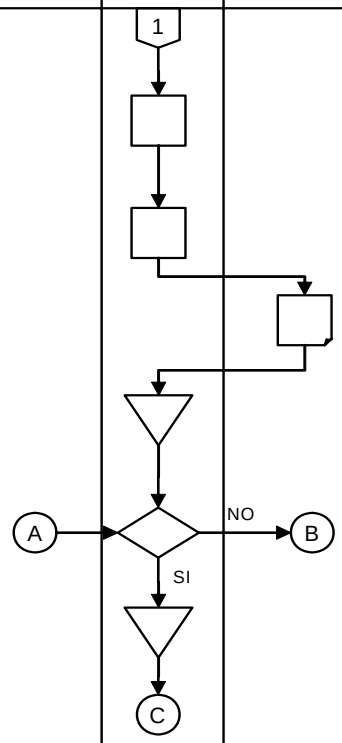


Inicio/Fin Actividad Decisión Demora Proceso determinado en otra área Documento Dirección Flujo Conector página Archivo Impresión Conector Actividades Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)***	**PRODUCTO / SERVICIO:** Pago de la Devolución y /o Compensación **PROCESO:** PAGO DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES	**CLIENTES:** Particulares **RESPONSABLES**	**HOJA N°** 1 / 7 **FECHA:** Mayo de 2005	
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		Analista Contable	**Formato**	**Rx**
1. Realizar la Solicitud de Giro al Fondo Rotatorio de Devoluciones		INICIO	F_6	R_{38} Numeral 14.2.1.1 O.A 0004 Abril 30 de 2002
2. Recibir el expediente con el borrador de la resolución respectiva				
3. Verificar orden de numeración de la resolución				
4. Confirmar que el espacio correspondiente a la decisión (compensación/rechazo/devolución) de la hoja de ruta-tramite este debidamente diligenciado y que contenga la firma del jefe de la división o de quien haga sus veces.			F_3	
5. El expediente corresponde a solicitud de devolución a Entidades Oficiales o a Vivienda de Interés Social?		NO → A SI		Numeral 14.2.1.1 O.A 0004 Abril 30 de 2002
6. La resolución ordena compensación o rechazo parcial de la solicitud de devolución?		NO → A SI → 1		Numeral 14.2.1.1 O.A 0004 Abril 30 de 2002

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

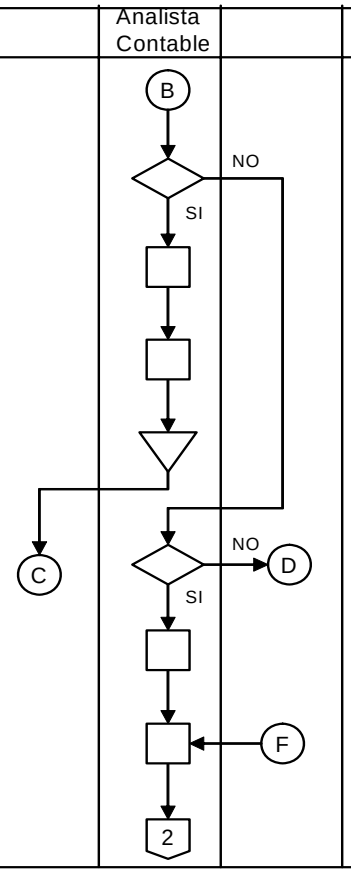
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)***	**PRODUCTO / SERVICIO:** Pago de la Devolución y /o Compensación **PROCESO:** PAGO DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES	**CLIENTES:** Particulares **RESPONSABLES**	**HOJA N°** 2 / 7 **FECHA:** Mayo de 2005	

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Analista Contable / Subdirección Recaudación	**Formato**	**Rx**	**Norma**
7. Diligenciar cheque por el valor rechazado o compensado a nombre de la "Dirección del Tesoro Nacional, otras Tasas y Contribuciones Entidades Varias"			$R_{39,40,41}$	Anexo 4 Numeral 14.2.1.2 O.A 0004 Abril 30 de 2002
8. Llevar el cheque al Banco de la República para realizar la Consignación			R_{42}	Anexo 4 Numeral 14.2.1.2 O.A 0004 Abril 30 de 2002
9. Enviar copia de la consignación y oficio a la Subdirección de Recaudación DIAN Bogotá.				
10. Archivar la copia del recibo de consignación y del oficio en la carpeta correspondiente.			R_{43}	
11. ¿La resolución ordena una compensación?				
12. Archivar el expediente en archivo temporal y el borrador de la resolución en la carpeta correspondiente			R_{43}	

Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)	PRODUCTO / SERVICIO: Pago de la Devolución y /o Compensación PROCESO: PAGO DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES	CLIENTES: Particulares RESPONSABLES	HOJA N° 3 / 7 FECHA: Mayo de 2005

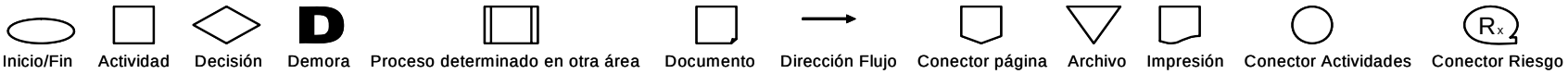
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Formato	Rx	Norma
13. La resolución ordena pago con TIDIS?			Anexo 4 Numeral 14.2.1.1 O.A 0004 Abril 30 de 2002
14. Diligenciar el espacio correspondiente a la resolución numero y fecha de la hoja de ruta-tramite	F3	R44	
15. Radicar el pago en el libro auxiliar de TIDIS			Anexo 4 Numeral 14.2.1.1 O.A 0004 Abril 30 de 2002
16. Archivar el expediente en archivo temporal y el borrador de la resolución en la carpeta correspondiente		R43	
17. La resolución ordena pago con cheque?			
18. Comparar que el valor que ordena la resolución sea igual al consignado en la hoja de ruta-tramite	F3		Anexo 4 Numeral 14.2.1.2 O.A 0004 Abril 30 de 2002
19. Diligenciar el cheque con la información respectiva		R44	



Inicio/Fin · Actividad · Decisión · Demora · Proceso determinado en otra área · Documento · Dirección Flujo · Conector página · Archivo · Impresión · Conector Actividades · Rx Conector Riesgo

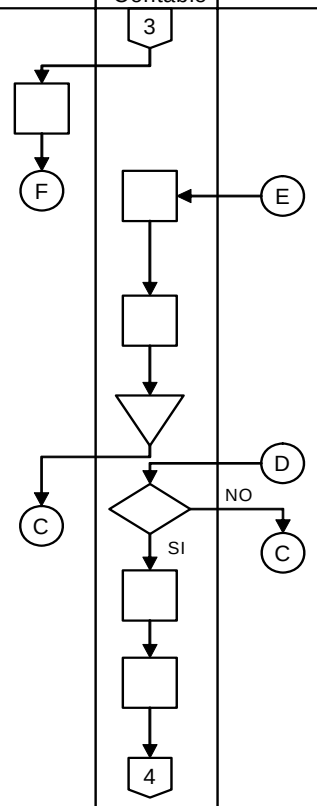
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)	PRODUCTO / SERVICIO: Pago de la Devolución y /o Compensación PROCESO: PAGO DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES	CLIENTES: Particulares RESPONSABLES	HOJA N° 4 / 7 FECHA: Mayo de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Analista Contable	Formato	Rx	Norma
20. Diligenciar el espacio correspondiente a giro de cheque de la hoja de ruta-tramite		F_3	R_{44}	
21. Llevar el expediente a archivo temporal y el cheque a la caja fuerte			$R_{43,45}$	
22. La resolución que ordena pago con cheque fue emitida hace mas de tres meses?	NO → E; SI			Anexo 4 Numeral 14.2.1.5 O.A
23. Emitir un acta de anulación de cheques y enviarla a las personas correspondientes para ser autorizada (jefe de la División y el administrador de impuestos y aduanas nacionales			R_{46}	Anexo 4 Numeral 14.2.1.2 O.A
24. Reingresar la información correspondiente al valor del cheque en el libro “bancos”			R_{47}	
25. Archivar el cheque anulado, el acta y la fotocopia de la solicitud de devolución y/o compensación en la carpeta correspondiente.			$R_{43,45}$	Anexo 4 Numeral 14.2.1.2 O.A



NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)	PRODUCTO / SERVICIO: Pago de la Devolución y /o Compensación PROCESO: PAGO DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES	CLIENTES: Particulares RESPONSABLES	HOJA N° 5 / 7 FECHA: Mayo de 2005

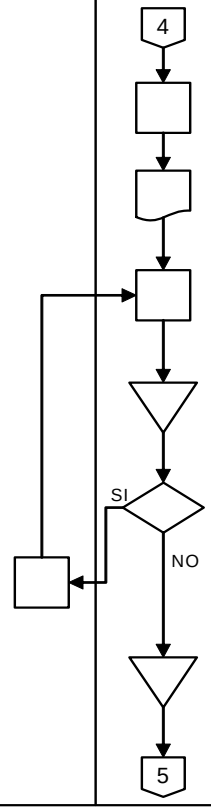
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Usuario	Analista Contable			Formato	Rx	Norma
26. Hacer cuenta de cobro por parte del contribuyente							
27. Solicitar al usuario la cedula de ciudadanía original y la copia de la resolución para hacer entrega y diligenciar el espacio correspondiente a entrega de cheque de la hoja ruta-tramite					F_3	R_{44}	Anexo 4 Numeral 14.2.1.3 O.A 0004 Abril 30 de 2002
28. Radicar en el libro auxiliar de cheques entregados solicitando al usuario firmar junto con su huella.						R_{49}	Anexo 4 Numeral 14.2.1.3 O.A 0004 Abril 30 de 2002
29. Archivar los expedientes en archivo temporal						R_{43}	
30. La resolución ordena pago con consignación?							Anexo 4 Numeral 14.2.1.4 O.A 0004 Abril 30 de 2002
31. Verificar el tipo de cuenta del usuario con la información consignada en la solicitud de devolución y/o compensación							Anexo 4 Numeral 14.2.1.4 O.A 0004 Abril 30 de 2002
32. Verificar dicha información con el banco correspondiente vía telefónica							



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

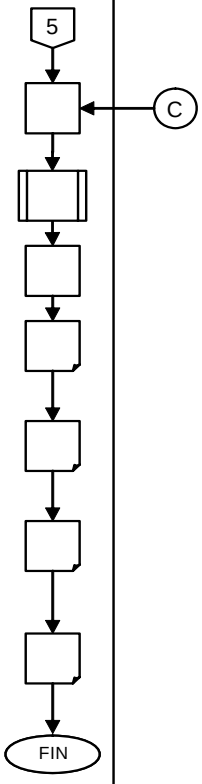
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL *DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES* *CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)*	**PRODUCTO / SERVICIO:** Pago de la Devolución y /o Compensación **PROCESO:** PAGO DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES	**CLIENTES:** Particulares **RESPONSABLES**	**HOJA N°** 6 / 7 **FECHA:** Mayo de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Banco	Analista Contable			**Formato**	**Rx**	**Norma**
33. Contabilizar los pagos realizados por medio de cheques y consignaciones en el libro auxiliar "Bancos"							Anexo 4 Numeral 14.2.1.4 O.A 0004 Abril 30 de 2002
34. Imprimir la captura de abonos y la relación de abonos del programa DISFON						R_{50}	
35. Llevar a cabo la consignación en el banco							Anexo 4 Numeral 14.2.1.4 O.A 0004 Abril 30 de 2002
36. Archivar temporalmente los expedientes en espera de cualquier tipo de error						R_{43}	
37. La consignación presentó algún tipo de problema?							
38. Rectificar la información con el usuario vía telefónica							
39. Archivar el expediente en el archivo temporal y el borrador de la resolución en la carpeta correspondiente.						R_{43}	



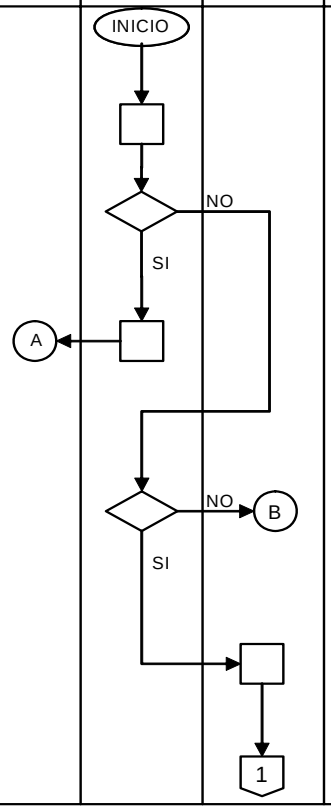
Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)	PRODUCTO / SERVICIO: Pago de la Devolución y /o Compensación PROCESO: PAGO DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES	CLIENTES: Particulares RESPONSABLES	HOJA N° 7 / 7 FECHA: Mayo de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Analista Contable	Formato	Rx	Norma
40. Ingresar la información consignada en la resolución en el aplicativo DEVYCOMP			R51	
41. Realizar la Conciliación de la Cuenta 1110 Fondo Rotatorio Devoluciones Sobrantes de Impuestos.		F7		
42. Realizar el registro de las garantías				
43. Emitir informe de sentencias del mes a la división de recaudación		F8	R52	Anexo 4 Numeral 14.2.1.2 O.A 0004 Abril 30 de 2002
44. Emitir informe de resoluciones de devoluciones canceladas con TIDIS del mes al grupo contable de la división de recaudación y a la DIAN Bogota.			R52	Anexo 4 Numeral 14.2.1.2 O.A 0004 Abril 30 de 2002
45. Emitir informe discriminando las resoluciones del mes a la división de recaudación			R52	
46. Emitir informe estadístico de las devoluciones y/o compensaciones de los ingresos tributarios de la nación dirigido a la DIAN Bogota.			R52	
FIN				

Inicio/Fin · Actividad · Decisión · Demora · Proceso determinado en otra área · Documento · Dirección Flujo · Conector página · Archivo · Impresión · Conector Actividades · Rx Conector Riesgo

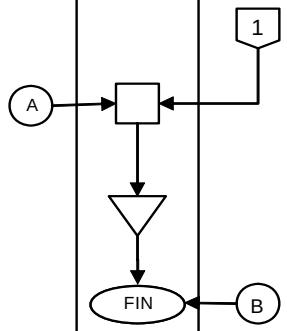
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)***	**PRODUCTO / SERVICIO:** Solicitud de Giro al Fondo Rotatorio de Devoluciones **PROCESO:** SOLICITUD DE GIRO AL FONDO ROTATORIO DE DEVOLUCIONES	**CLIENTES:** División de Contabilidad DIAN Bogotá **RESPONSABLES**		**HOJA N°** 1 / 2 **FECHA:** Mayo de 2005	
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		Analista Contable / DIAN Bogotá		**Formato**	**Rx**	**Norma**
INICIO						
1.	Revisar saldo del Fondo Rotatorio de Devoluciones					Numeral 14.2.1.1 O.A 0004 Abril 30 de 2002
2.	El cupo del dinero autorizado esta en su tope ($86.688.000)?					
3.	Diligenciar el formato “Solicitud de Giro a la Cuenta Fondo Rotatorio Devoluciones -F.R.D.- para Efectuar Devoluciones de Saldos a Favor y Otros Conceptos Tributarios y Aduaneros”, relacionando los egresos causados por los cheques y consignaciones, por el valor faltante para completar el cupo asignado($216.720.000) y enviarla a la División de contabilidad de la DIAN Bogota.				F_6	R_{53}	Numeral 14.2.1.1 O.A 0004 Abril 30 de 2002
4.	El dinero a devolver sobrepasa el cupo asignado o corresponde a la solicitud de devolución a Entidades Oficiales o Vivienda de interés Social cuyo plazo está llegando a su vencimiento?					
5.	Anexar relación partida adicional a la “Solicitud de Giro a la Cuenta Fondo Rotatorio Devoluciones” y enviarla por medio de correo certificado y vía e-mail a la División de contabilidad de la DIAN Bogota.				F_6	R_{54}	Numeral 14.2.1.1 O.A 0004 Abril 30 de 2002



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

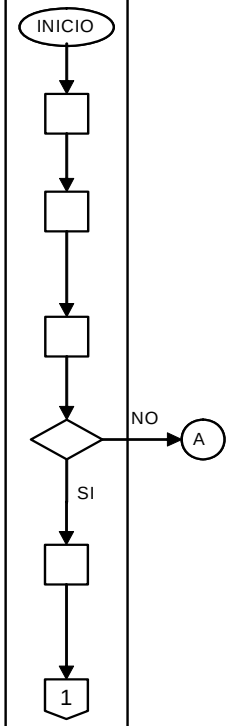
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)	PRODUCTO / SERVICIO: Solicitud de Giro al Fondo Rotatorio de Devoluciones PROCESO: SOLICITUD DE GIRO AL FONDO ROTATORIO DE DEVOLUCIONES	CLIENTES: División de Contabilidad DIAN Bogotá RESPONSABLES	HOJA N° 2 / 2 FECHA: Mayo de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Analista Contable / DIAN Bogotá	Formato	Rx	Norma
6. Recibir la nota bancaria de confirmación de la llegada del giro y registrar su valor en el libro bancos				
7. Archivar la nota bancaria en la carpeta correspondiente.			R_{55}	
FIN				



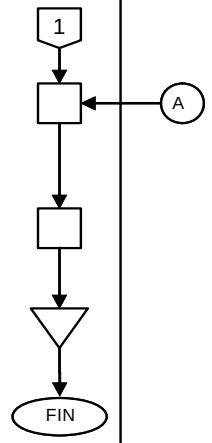
Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | R_x Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)***	**PRODUCTO / SERVICIO:** Conciliación Bancaria **PROCESO:** CONCILIACION CUENTA 1110 FONDO ROTATORIO DEVOLUCIONES SOBRANTES DE IMPUESTOS	**CLIENTES:** División Recaudación – GIT Contable **RESPONSABLES**	**HOJA N°** 1 / 2 **FECHA:** Mayo de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Analista Contable	**Formato**	**Rx**	**Norma**
INICIO 1. Recibir el extracto bancario en el banco correspondiente 2. Comparar la información del extracto bancario con la registrada en el libro bancos, la relación de abonos y la hoja de conciliación del periodo anterior 3. Verificar si los cheques han sido reclamados, y relacionar los que aún no lo han sido 4. La información consignada en el extracto pertenece a una consignación? 5. Comparar la información del extracto bancario con la del libro bancos sumando las cantidades correspondientes		F_7	R_{56} R_{57}	

Inicio/Fin · Actividad · Decisión · Demora · Proceso determinado en otra área · Documento · Dirección Flujo · Conector página · Archivo · Impresión · Conector Actividades · R_x Conector Riesgo

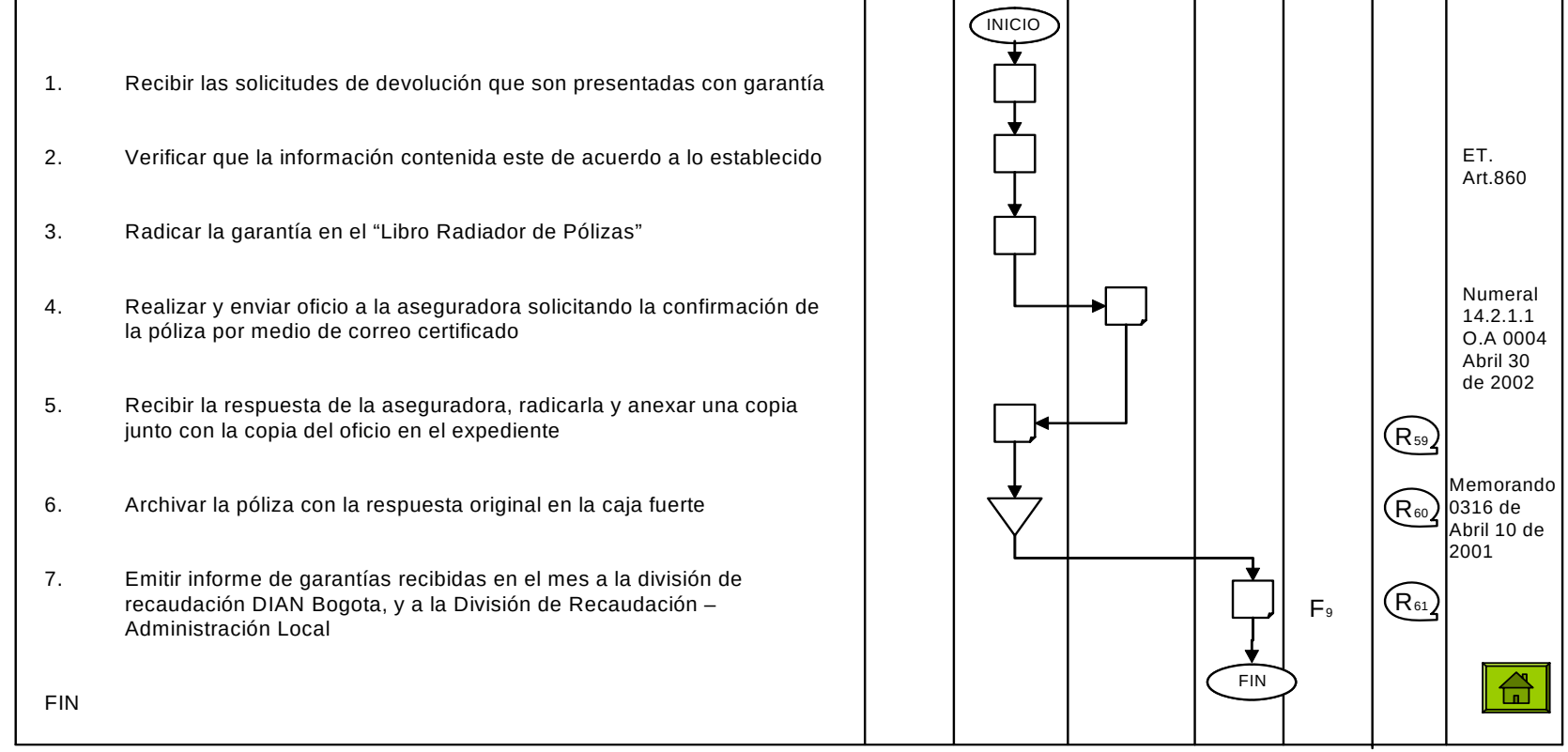
NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)***	**PRODUCTO / SERVICIO:** Conciliación Bancaria **PROCESO:** CONCILIACION CUENTA 1110 FONDO ROTATORIO DEVOLUCIONES SOBRANTES DE IMPUESTOS	**CLIENTES:** División Recaudación – GIT Contable **RESPONSABLES**	**HOJA N°** 2 / 2 **FECHA:** Mayo de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Analista Contable	Formato	Rx	Norma
7. Diligenciar la hoja de conciliación del periodo actual teniendo en cuenta la información consignada en el extracto bancario y el libro de bancos		F_7	R_{58}	
8. Enviar original y copia con sus respectivos anexos a la División de Recaudación –GIT Contable				
9. Archivar copia y anexos en la carpeta correspondiente				
FIN				

Inicio/Fin · Actividad · Decisión · Demora · Proceso determinado en otra área · Documento · Dirección Flujo · Conector página · Archivo · Impresión · Conector Actividades · R_x Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL ***DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES*** ***CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)***	**PRODUCTO / SERVICIO:** Informe de Garantías Recibidas en el Mes **PROCESO:** REGISTRO DE GARANTIAS	**CLIENTES:** Subdirección de Recaudación – DIAN Bogotá y División de Recaudación – Administravión Local **RESPONSABLES**	**HOJA N°** 1 / 1 **FECHA:** Mayo de 2005

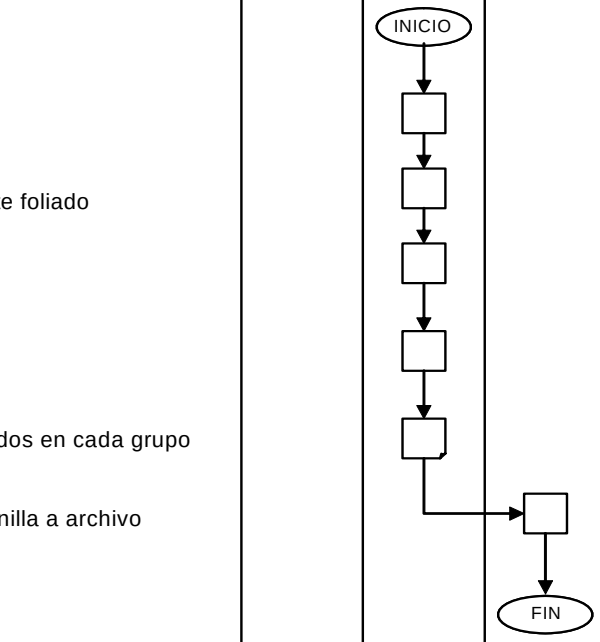
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD		**Formato**	**Rx**	**Norma**
1. Recibir las solicitudes de devolución que son presentadas con garantía				
2. Verificar que la información contenida este de acuerdo a lo establecido				ET. Art.860
3. Radicar la garantía en el “Libro Radiador de Pólizas”				
4. Realizar y enviar oficio a la aseguradora solicitando la confirmación de la póliza por medio de correo certificado				Numeral 14.2.1.1 O.A 0004 Abril 30 de 2002
5. Recibir la respuesta de la aseguradora, radicarla y anexar una copia junto con la copia del oficio en el expediente			R_{59}	
6. Archivar la póliza con la respuesta original en la caja fuerte			R_{60}	Memorando 0316 de Abril 10 de 2001
7. Emitir informe de garantías recibidas en el mes a la división de recaudación DIAN Bogota, y a la División de Recaudación – Administración Local		F_9	R_{61}	
FIN				



Inicio/Fin | Actividad | Decisión | Demora | Proceso determinado en otra área | Documento | Dirección Flujo | Conector página | Archivo | Impresión | Conector Actividades | Conector Riesgo

NIVEL : ( ) REGIONAL (X) LOCAL DIVISION: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES CODIGO: ADMON: (04) DIVISION (062)	PRODUCTO / SERVICIO: Expedientes dispuestos a ser archivados PROCESO: MANEJO POSTERIOR DE EXPEDIENTES	CLIENTES: División Documentación – Archivo General RESPONSABLES	HOJA N° 1 / 1 FECHA: Mayo de 2005

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	Secretaria	Archivo General	Formato	Rx	Norma
INICIO					
1. Tomar el expediente de archivo temporal					
2. Verificar que el expediente este completo y debidamente foliado					
3. Completar "Hoja ruta del expediente" si es necesario			F_5		
4. Elaborar grupos de expedientes					
5. Elaborar planillas relacionando los expedientes contenidos en cada grupo				R_{62}	
6. Enviar los grupos de expedientes con su respectiva planilla a archivo general				R_{63}	
FIN					



Inicio/Fin · Actividad · Decisión · Demora · Proceso determinado en otra área · Documento · Dirección Flujo · Conector página · Archivo · Impresión · Conector Actividades · R_x Conector Riesgo

ANEXO C:
ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN

GIT

REGISTRO

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN
GIT REGISTRO

PROCESO No.1

FECHA: Junio / 2005

Inscripción y Formalización del RUT: Es el proceso mediante el cual las personas, jurídicas y demás sujetos de obligaciones administradas por la DIAN, se incorporan en el Registro Único Tributario.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
EXTERNO •**P**articulares •**M**esa **A**yuda Nacional •**C**ámara de **C**omercio de **B**ucaramanga	Certificado de Inscripción en el RUT	P	Suministrar información de una forma adecuada y correcta
			Recepcionar, revisar, validar y formalizar la solicitud de inscripción de una forma ágil
		MA	Enviar reporte de formularios con marcas y/o en proceso de verificaron a la mesa de Ayuda Nacional de una forma oportuna
		P	Hacer llegar al cliente el certificado de inscripción en el RUT de una forma ágil y segura

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN
GIT REGISTRO

PROCESO No.1

FECHA: Junio / 2005

Inscripción y Formalización del RUT: Es el proceso mediante el cual las personas, jurídicas y demás sujetos de obligaciones administradas por la DIAN, se incorporan en el Registro Único Tributario.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
EXTERNO •**P**articulares •**M**esa **A**yuda Nacional •**C**ámara de **C**omercio de **B**ucaramanga	Certificado de Inscripción en el RUT	CCB	Chequear información de la base de datos de la CCB y y realizar la correspondiente formalización de una forma ágil y oportuna
		CCB	Revisar y enviar archivo con NIT`s a la CCB de una forma ágil Emitir archivo de errores a la CCB de un forma oportuna
		MA	Proporcionar los datos del cliente a la mesa de ayuda central ágil, oportuna y correctamente

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN
GIT REGISTRO

PROCESO No.2

FECHA: Junio / 2005

Actualización del RUT: Es el proceso mediante el cual los sujetos inscritos efectúan las modificaciones o adiciones a la información contenida en el Registro Único Tributario

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
EXTERNO •**P**articulares	Certificado de actualización del RUT	P	Suministrar la información adecuada y correctamente
			Recoger, revisar, validar y formalizar la actualización de una forma ágil y oportuna
			Enviar reporte de formularios con marcas y/o en proceso de verificaron a la mesa de Ayuda Nacional de una forma oportuna
			Hacer llegar al cliente el certificado de inscripción en el RUT de una forma ágil y segura

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN
GIT REGISTRO

PROCESO No.3

FECHA: Junio / 2005

Cancelación de Obligaciones del Cliente: Es el proceso mediante el cual se anulan en el RUT las responsabilidades que el cliente ha dejado de tener para con la DIAN.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
EXTERNO •**P**articulares INTERNO •**D**ivisión de **F**iscalización •**D**ivisión de **D**ocumentación	Certificado de Cese de Actividades y/o Cambio de Régimen	P	Suministrar información adecuada y correctamente
		DF	Remitir expedientes de cambio de régimen a la división de fiscalización de una forma oportuna
		P	Realizar notificaciones al cliente de una forma adecuada y oportuna
		DF	Remitir expedientes correspondientes a la división de fiscalización de una forma oportuna
		DD	Enviar Autos correspondientes a cancelación de obligaciones y el oficio remisorio a la división de documentación de una forma ágil y correcta

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN
GIT REGISTRO

PROCESO No.4

FECHA: Junio / 2005

Autorización de Numeración para Facturación: Es el proceso mediante el cual se autoriza la numeración que se debe utilizar en la facturación usada por los responsables del Régimen Común para efectos de control fiscal.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**D**ivisión de **D**ocumentación	Resolución de Facturación	DD	Elaborar relación sin omisiones de formularios de inscripción y sin errores de digitación

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN
GIT REGISTRO

PROCESO No.4

FECHA: Junio / 2005

Autorización de Numeración para Facturación: Es el proceso mediante el cual se autoriza la numeración que se debe utilizar en la facturación usada por los responsables del Régimen Común para efectos de control fiscal.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
EXTERNO •**P**articulares	Certificado de Declarantes / Cerificado de no Declarantes	P	Recibir y la información correspondiente de una forma ágil y oportuna Expedir el certificado de forma ágil

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN
GIT REGISTRO

PROCESO No.5

FECHA: Junio / 2005

Expedición de Certificados de no Declarantes para el Distrito Militar: Es el proceso mediante el cual se certifica la vinculación tributaria de los padres de los aspirantes a resolver su situación militar, para efectos de la liquidación de la libreta militar.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**D**ivisión de **D**ocumentación	Resolución de Numeración para facturación	DD	Enviar las resoluciones de facturación a la División de Documentación de forma oportuna para su debida notificación

GIT

CUENTA

CORRIENTE

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Cuenta Corriente

PROCESO No.1 FECHA: Junio / 2005

Ajuste de Cuenta Corriente: Es el proceso mediante el cual se recepciona, formaliza, distribuye y asegura la respuesta a la correspondencia enviada por los clientes externos de la División de Recaudación.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO •**D**ivisión de **D**ocumentación EXTERNO •**P**articulares	Correspondencia		Formato de Solicitud claro, conciso y de fácil diligenciamiento.
			Prestar el servicio eficaz de asesoramiento al cliente que requiere un ajuste de Cuenta Corriente.
			Realizar el ajuste o corrección adecuada en el Sistema en la Cuenta Corriente del Cliente y dentro de los 30 días siguientes de haber recibido el expediente.
			Comunicación inmediata al Cliente una vez realizado el ajuste o corrección de la Cuenta Corriente.
			Comunicación inmediata al Cliente de la no procedencia del ajuste y sus razones.
			Anexar al expediente recibido la Consulta detalle de la Cuenta Corriente del Cliente, declaración ó Recibo Oficial de Pago correspondiente al Ajuste.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Cuenta Corriente

PROCESO No.2:

FECHA: Junio / 2005

Manejo de la Bolsa de Inconsistencias: Es el proceso mediante el cual se corrige en el sistema de información de la Entidad las inconsistencias que se encuentran en la Bolsa y que son reportadas mensualmente por el Nivel Central.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO •Administración DIAN Bucaramanga Nivel Central - **M**esa de **A**yuda EXTERNO •**P**articulares	Expedientes de Inconsistencias	MA/P	Comunicación inmediata al cliente de las instrucciones que debe seguir para realizar el trámite anterior al ajuste de Cuenta Corriente.
			Realizar el seguimiento correspondiente en la Cuenta Corriente hasta verificar que la inconsistencia ha sido eliminada de la Bolsa.
			Proyectar correctamente el ajuste en el formato de Solicitud de Ajustes de Cuenta Corriente.
			Conformación correcta el expediente del Cliente con los Siguientes documentos: Formato de Solicitud de Ajuste de Cuenta Corriente, Fotocopia Certificada de documento que presenta la inconsistencia, documentos donde se encontró la inconsistencia y la consulta del RUT.
			Adelantar la gestión correspondiente para asegurar que las inconsistencias encontradas que no puedan ser resueltas por el Grupo, sean remitidas a la División competente según el caso.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Cuenta Corriente

PROCESO No.3: FECHA: Junio / 2005

Recepción de Ajustes de Cuenta Corriente: Es el proceso mediante el cual se reciben las Solicitudes de Ajustes de Cuenta Corriente , se incluyen en la Base de Datos de inconsistencias y se llevan a las Base de Datos de Terminación, una vez realizados los ajustes o correcciones de Cuenta Corriente correspondientes.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO •**A**nalista **C**uenta **C**orriente Administración DIAN Bucaramanga EXTERNO •**P**articulares	Expedientes de Clientes	ACC / P	Recibir y analizar todas las Solicitudes de Ajustes de Cuenta Corriente sin excepción alguna y proceder según las normas vigentes.
			Distribuir oportunamente los expedientes de ajustes de Cuenta Corriente a los Analistas de Cuenta Corriente.
			Asegurar que se incluya en la Base de Datos de Inconsistencias, todas las solicitudes de ajuste de Cuenta Corriente.
			Asegurar que se incluya en la Base de Datos de Terminación todos los ajustes (procedentes ó no procedentes) una vez realizado el proceso de Ajustes de Cuenta Corriente.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Cuenta Corriente

PROCESO No.4: FECHA: Junio / 2005

Archivo de Expedientes de Cuenta Corriente: Es el proceso mediante el cual se archivan los expedientes de los Clientes a los cuales se les ha realizado un ajuste ó corrección en Cuenta Corriente para enviarlos posteriormente clientes internos.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO (I) •**G**rupo **C**ontable •**J**efatura **D**ivisión de **R**ecaudación •**D**ivisión de **D**ocumentación	Archivo de Expedientes	??	Organizar y clasificar correctamente los expedientes de Clientes en diferentes carpetas de acuerdo al error que presenta. Diligenciar correctamente la Hoja de Ruta de cada carpeta de expedientes para así asegurar que la totalidad de los expedientes lleguen a los clientes. Asegurar que los expedientes se encuentren debidamente foliados antes de ser enviados al Grupo Contable.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Cuenta Corriente

PROCESO No.5:

FECHA: Junio / 2005

Control de Obligaciones Formales: Es el proceso mediante el cual se mantiene mensualmente un control sobre los clientes declarados omisos en el aplicativo COF 10.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO (I) •**J**efatura **D**ivisión de Recaudación •**D**ivisión de **F**iscalización EXTERNO •**P**articulares	Control de omisos	I	Asegurar que cada cliente declarado omiso reciba el oficio recordatorio para el cumplimiento de sus obligaciones con la Entidad.
		I	Enviar oportunamente a la División de Fiscalización, el listado de clientes que no atendieron al recordatorio enviado.
		I/E	Alimentar correctamente el aplicativo COF 10 con las justificaciones de las respuestas recibidas.
		I	Elaborar correcta y oportunamente (5 primeros días del mes) el informe mensual de clientes omisos.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Cuenta Corriente

PROCESO No.6:

FECHA: Junio / 2005

Elaboración del Informe mensual de Auto retenedores: Es el proceso mediante el cual se ejerce control a los Clientes Auto retenedores con el fin de detectar posibles inconsistencias y necesidades de ajustes de Cuenta Corriente.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO •Grupo Interno de Trabajo de Obligaciones formales y cumplimiento voluntario del Nivel Central EXTERNO •**A**uto **R**etenedores	Informe mensual de Auto retenedores	I	Enviar oportunamente al Nivel Central el informe mensual de Auto retenedores.
		I/E	Identificar correctamente quien debe realizar el trámite anterior a la solución de la Inconsistencia de Cuenta Corriente.
		E	Comunicar al cliente en forma clara las instrucciones que debe seguir para realizar el trámite anterior a la Solicitud de Ajuste de Cuenta Corriente, si es el caso.
		I	Comunicar oportunamente a la Mesa de Ayuda del Nivel Central, los casos especiales en los que sea necesaria su intervención para la eliminación de la inconsistencia.
		I/E	Asegurar que se elimine la inconsistencia presentada en Cuenta Corriente.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Cuenta Corriente

PROCESO No.7: FECHA: Junio / 2005

Elaboración del Informe SEGG Cuenta Corriente: Es el proceso mediante el cual se presenta un informe completo de la gestión realizada por el Grupo durante el mes que se informa.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO •**J**efatura **D**ivisión de **R**ecaudación •**G**rupo **I**nterno de **C**oordinación	Informe SEGG - Cuenta Corriente	I	Entregar dentro de los primeros cinco días del mes, el informe SEGG Cuenta Corriente a la secretaría de la División.
		I	Entregar Información real acerca de la gestión realizada por el grupo durante el mes que se informa y contar con todos los soportes que respalden la veracidad de la información entregada.

GIT

CONTABLE

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No.1: FECHA: Junio / 2005

Listados de la Cuenta Mensual - Función Recaudadora: Es el proceso mediante el cual se imprimen y archivan todos los listados de Contabilidad (Libros Mayores, Libros Auxiliares y Soportes de la Cuenta Mensual) del mes que se informa.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**Contador Analista Contable**	Listados de la Cuenta Mensual Función Recaudadora	CAC	Imprimir todos los listados que han sido generados durante el mes que se informa. Asegurar que el archivo de los listados impresos se realice en orden cronológico y de forma correcta. A) Los libros mayores se archivan en las carpetas o pastas duras individuales por cada libro (Balance General, Balance Detallado y Movimiento Contable) B) Los libros auxiliares (Auxiliar Mayor, Auxiliar Primero y Auxiliar Segundo Orden) se archivan en carpetas individuales por mes y por libro. C) Los soportes de la Cuenta Mensual se archivan los originales en el expediente que se envía a la División de Contabilidad y las copias en el expediente que reposa en el archivo del Grupo Contable de esta Administración. Asegurar que todos los listados se encuentren firmados por el Jefe de la División de Recaudación y la Jefe GIT Contable.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No.2:

FECHA: Junio / 2005

Organización, empaque y remisión de la Cuenta Mensual - Función Recaudadora: Es el proceso mediante el cual se organiza, empaca y remite la Cuenta Mensual de la Función Recaudadora teniendo en cuenta el oficio remisorio, para la organización de los listados, informes y soportes que conforman el expediente de la Cuenta Mensual de los ingresos administrados por la DIAN.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**División de Contabilidad Nivel Central**	Cuenta Mensual Función Recaudadora	DC	Entrega la Cuenta Mensual en la Fecha previamente establecida.
			Asegurar que los listados, informes y soportes que conforman el expediente de la Cuenta Mensual de los ingresos administrados por la DIAN se encuentren en conformidad con el oficio remisorio.
			Ordenar, legajar, foliar y firmar cada uno de los documentos que conforman el expediente de la Cuenta Mensual, de conformidad a lo estipulado en la normatividad vigente.
			Asegurar que todos los listados, informes y soportes que conforman la Cuenta Mensual se encuentren debidamente firmados por los funcionarios competentes.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No.3:

FECHA: Junio / 2005

Elaboración de las Conciliaciones: Es el proceso mediante el cual se comparan los saldos de las áreas y las E.A.R. proveedoras de información Vs. Saldos de estados financieros de la DIAN como herramienta de control para la razonabilidad de la contabilidad en general.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**Contador Analista Contable**	Conciliaciones de las Cuentas del Balance de la DIAN	DD	Explicar las causas de todas las diferencias encontradas en la confrontación de los saldos de los informes de los proveedores de cada cuenta.
			Entregar la conciliación oportunamente para su posterior inclusión en la cuenta mensual.
			Asegurar que la conciliación se entregue debidamente firmada por la Jefe GIT Contable y el Jefe de la División de Recaudación.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 16:

FECHA: Junio / 2005

Actualización de las aplicaciones de Control Actos Administrativos proferidos: Es el proceso mediante el cual se mantiene actualizado el aplicativo con todos los actos proferidos en la Administración por contar con el universo de los mismos y efectivo control de su estado dentro del proceso jurisdiccional e inclusión en la contabilidad.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**Analista Contable**	Informe Sobre el estado actualizado de los Actos Administrativos	AC	Capturar correctamente todos los Actos Administrativos en el aplicativo Control de Actos Administrativos según corresponda a impuestos o aduanas e instancia en el proceso jurisdiccional.
			Una vez generados la totalidad de los listados de Actos Administrativos capturados, determinar correctamente el tipo de Registro Contable a realizar según la clase de fallo y la instancia en el proceso jurisdiccional
			Enviar oportunamente al Contador Analista Contable la totalidad de los listados y registros contable para que sean incluidos en la Cuenta Mensual Función Recaudadora.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 17: FECHA: Junio / 2005

Contabilización de los Pagos con Bonos: Es el proceso mediante el cual se lleva un efectivo control al registro contable de los pagos con bonos.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**C**ontador **A**nalista **C**ontable	Registro Contable de Pagos con Bonos	CAC	Proyectar en el aplicativo COMPROBA la totalidad de ajustes contables ocasionados por las diferencias halladas entre los Recibos Oficiales de Pago mensual por Bonos. Capturar en el aplicativo CON – 20 todos los Registros Contables generados. Asegurar que el informe se entregue debidamente firmado por el Jefe GIT Contable y el Jefe de la División. Elaborar oportunamente el informe de pagos con bonos según recibos oficiales de pago y según vigencias para su inclusión en la Cuenta Mensual Función Recaudadora.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 18: FECHA: Junio / 2005

Registro Contable, Compensación a recaudos y consignaciones: Es el proceso mediante el cual se mantiene perfectamente conciliados los saldos de las E.A.R vs. Saldos del Balance detallado de la DIAN.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •Analista Contable y de Bancos EXTERNO •**E**ntidades **A**utorizadas para **R**ecaudar	Comprobantes de Contabilidad Comprobantes de compensaciones	ACB	Identificar correctamente la Administración destino y la Administración origen de la Compensación a realizar.
			Asegurar que la contabilización de la compensación se realice de acuerdo con los parámetros establecidos en el Memorando 0475 de Sept. 28 de 2004.
			Elabora correctamente el comprobante de contabilidad que soporta la compensación.-
		EAR	Mantener comunicación permanente y clara con la E.A.R y la Administración que concierne la compensación.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 19: FECHA: Junio / 2005

Recepción y archivo de las consignaciones de las E.A.R: Es el proceso mediante el cual se conserva en estricto orden cronológico la totalidad de los comprobantes físicos de las consignaciones efectuadas por cada una de las E.A.R a favor del Tesoro Nacional.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •Analista Contable y de Bancos EXTERNO •**E**ntidades **A**utorizadas para **R**ecaudar	Expedientes de consignaciones por cada una de las E.A.R	EAR	Asegurar que la firma registrada en la consignación recibida sea la certificada por la E.A.R
			Identificar oportunamente si la consignación es extemporánea.
			Registrar correctamente la información en el formato interno radicador de consignaciones.
			Registrar correctamente en el anexo 3 la información contenida en cada comprobante de consignación.
			Comprobar las cifras registradas en el comprobante de contignación vs reporte consignaciones CON - 20

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 20: FECHA: Junio / 2005

Preparación y envió de archivos de declaraciones con saldos mayores a 50 millones de pesos: Es el proceso mediante el cual se dan los parámetros requeridos para unificar la presentación de estos informes por los conceptos Renta y Ventas.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**Administrador Local** •**Analista Contable y de Bancos**	Archivo de Declaraciones con saldos mayores a 50 millones de pesos	I	Verificar que el archivo de declaraciones con saldos mayores a 50 millones de pesos coincida con el estado de declaraciones contabilizadas.
			Prepara el archivo correctamente de tal forma, que se pueda llevar a cabo el cruce respectivo.
		ACB	Enviar oportunamente al analista contable y de bancos el archivo de las declaraciones con saldos mayores a 50 millones concepto Ventas y Retención.
		AL	Enviar oportunamente el informe de declaraciones mayores a 50 millones de pesos concepto renta, ventas y retención.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 21: FECHA: Junio / 2005

Generación de las estadísticas previas al Corte Contable: Es el proceso mediante el cual se verifica que todas las operaciones y documentos estén debidamente contabilizados

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**Jefe GIT Contable**	Estadísticas previas al corte contable	JC	Generar oportunamente las estadísticas previas a la realización del Corte Contable.
			Asegurar que dentro de las estadísticas previas al corte no se encuentren documentos en estado diferente a 35.
			Asegurar que los documentos que figuran no contabilizados con código de tarea mayor o igual a 18 se encuentren todos en estado cero.
			Asegurar que todos los asientos que se digitan manualmente se encuentren incluidos en las estadísticas generadas.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 22:

FECHA: Junio / 2005

Corte Contable Mensual: Es el proceso mediante el cual se verifica que todas las operaciones y documentos estén debidamente contabilizados.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
EXTERNO •**D**ivisión **C**ontabilidad Subdirección de Recaudación	Corte Contable	DC	Ingresar correctamente en el aplicativo contador los parámetros previos al corte contable.
			Realizar oportunamente el corte contable.
			Informar oportunamente a la OSI al Nivel Central en el caso en que se encuentren errores al generar el Corte Contable.
			Incluir en la carpeta del corte contable los siguiente reportes: Estadísticas previas al corte contable, reporte de los No contabilizados y reportes de los movimientos y saldos trasmitidos al nivel central

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 24: FECHA: Junio / 2005

Transmisión de Saldos al Nivel Central: Es el proceso mediante el cual se transmiten al nivel central los movimientos y saldos resumidos, resultado del corte contable.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
EXTERNO •**D**ivisión **C**ontabilidad Subdirección de Recaudación	Transmisión de Saldos	DC	Informar oportunamente al Nivel Central en caso que sean halladas diferencias entre los saldos del balance detallado y el movimiento contable.
			Asegurar que los saldos resumidos e incluidos sean iguales a los transmitidos al Nivel Central.
			Incluir el reporte de Transmisión de saldos al Nivel Central en la carpeta del corte contable que se envía mensualmente.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 25: FECHA: Junio / 2005

Elaboración del Informe Gerencial de Declaraciones con Saldos mayores a 50 millones de pesos: Es el proceso mediante el cual se entrega fisica a la administradora local del informe de declaraciones conceptos ventas con saldos a favos mayores a 50 millones de pesos.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**Administradora Local**	Informe Gerencial de Saldos a favor mayores a 50 millones de pesos concepto ventas	AL	Asegurar que las declaraciones con saldos mayores a 50 millones de pesos incluidas en el archivo corresponden al mes del corte contable.
			Eliminar del archivo la totalidad de declaraciones presentadas por los clientes que ya fueron pagadas o compensadas por la DIAN.
			Enviar oportunamente el informe gerencial de saldos mayores a 50 millones de pesos a la Administradora local.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 26: FECHA: Junio / 2005

Análisis, corrección y ajuste contable, Recibos de Pago – Retención en la fuente: Es el proceso mediante el cual se subsanan los errores de conceptos cometidos por los contribuyentes en las R.O.P.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**C**ontador **A**nalista **C**ontable •**GIT C**uenta **C**orriente EXTERNO •**P**articulares	Comprobante de Contabilidad	CGC	Clasificar correctamente según conceptos los recibos oficiales de pago de vigencia actual. Elaborar un asiento contable por cada reclasificación de concepto que se realice. Detectar los errores en el periodo gravable de los R.O.P y realizar la corrección en el aplicativo Cuenta Corriente. Enviar oportunamente el comprobante de contabilidad generado para que se pueda realizar la captura del mismo en el aplicativo CON – 20.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 27:

FECHA: Junio / 2005

Análisis y ajuste contable de correcciones de Cuenta Corriente: Es el proceso mediante el cual se subsanan en la contabilidad los errores en las declaraciones y R.O.P, cometidos por validación, clientes y E.A.R.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •GIT **C**uenta **C**orriente •**C**ontador **A**nalista **C**ontable	Comprobantes de Contabilidad	CC CAC	Asegurar que no se extravíe durante el proceso, la información total o parcial contenida en el expediente.
			Identificar correctamente en cada carpeta de expediente aquellos que generan un comprobante o ajuste contable.
			Enviar oportunamente los comprobantes contables generados debidamente firmados por el Jefe GIT Contable
			Devolver los expedientes gestionados al GIT Cuenta Corriente

GIT

RECEPCIÓN Y VALIDACION

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION

PROCESO No.1: **GIT Validación** FECHA: Junio / 2005

Recepción en Línea de Documentos Tributarios y Aduaneros: es el proceso mediante el cual son recibidos los paquetes de documentos (Declaraciones de Renta, jurídicas, naturales, ventas, retención, declaraciones de importación, Plan Vallejo, y Recibos de pago de impuestos nacionales y tributos aduaneros), provenientes de las diferentes EAR`s, comprobando que la información física sea igual a la información magnética.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
EXTERNO •**E**ntidades **A**utorizadas para **R**ecaudar	Listado de Recepción de Documentos	EAR	Devolución inmediata de paquetes que presenten errores de concepto, fecha de recaudo y horario de presentación a la EAR correspondiente.
			Comunicación inmediata de las inconsistencias encontradas en el paquete vía telefónica o por medio de correo certificado a la EAR correspondiente.
			Recibir, verificar y confirmar todos los paquetes de documentos provenientes de las EAR`s, sin excepción alguna y proceder según las normas vigentes de una forma ágil y oportuna.
			Generar, imprimir y firmar correctamente el listado de la recepción de documentos.
			Enviar oportunamente el listado original de la recepción de documentos con una copia del formato de envió a la EAR correspondiente.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Validación

PROCESO No.2: FECHA: Junio / 2005

Validación de Documentos Tributarios y Aduaneros: es el proceso mediante el cual se unifica la información contenida en el medio magnético grabado por la EAR con los documentos físicos, corrigiendo las inconsistencias presentadas en la grabación, si es necesario, permitiendo así mantener un sistema confiable.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
EXTERNO •**P**articulares INTERNO •**D**ivisión de **C**obranzas •**D**ivisión de **F**iscalización •**Di**visión de **R**ecaudación – *GIT Obligaciones Formales, GIT Contable, Git Cuenta Corriente*	Documentos Validados	P / DC / DF / DR	Realizar la validación de todos los paquetes de documentos, sin excepción alguna y proceder según las normas vigentes de una forma ágil y oportuna
			Alimentar correctamente el aplicativo RVAL-24 con la información consignada en los documentos físicos, y realizar las correcciones a que haya lugar de una forma eficaz.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Validación

PROCESO No.3: FECHA: Junio / 2005

Capacitación a la Entidades Autorizadas para Recaudar (EAR´s): es el proceso mediante el cual se da orientación a las Entidades Autorizadas para Recaudar con respecto a las actualizaciones que se presenten en la normatividad y en los formatos empleados por la DIAN

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
EXTERNO •**E**ntidades **A**utorizadas para **R**ecaudar	Capacitación a las EAR	EAR	Emitir frecuentemente o cada vez que sea necesario la invitación de Capacitación a las Entidades Autorizadas para Recaudar.
			Realizar la capacitación en el lugar, fecha y hora establecidos.
			Dictar la capacitación de forma amena y mediante un lenguaje sencillo y comprensible por los asistentes.
			Aclarar inmediatamente las dudas presentadas por los asistentes a la capacitación.
			Expedir inmediatamente el certificado de asistencia a las EAR`s que lo soliciten.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Validación

PROCESO No.4: FECHA: Junio / 2005

Certificación y Fotocopias de Documentos Tributarios y Aduaneros: es el proceso mediante el cual se obtienen y certifican las fotocopias de los documentos tributarios y aduaneros obedeciendo a la solicitud de diferentes dependencias de la Entidad y de los clientes interesados.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
EXTERNO •**P**articulares INTERNO •**D**ivisión de **C**obranzas •**D**ivisión de **F**iscalización •**D**ivisión de **R**ecaudación – *GIT Obligaciones Formales*	Fotocopias Certificadas de Documentos Tributarios y Aduaneros	P / DC / DF / DR	Obtener, verificar y certificar las copias solicitadas de forma ágil y oportuna Enviar o entregar inmediatamente las copias debidamente certificadas al solicitante

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Validación

PROCESO No.5: FECHA: Junio / 2005

Visitas a Entidades Autorizadas para Recaudar (EAR´s): es el procedimiento mediante el cual se controla el manejo de los documentos recepcionados y los recaudos realizados por las Entidades Autorizadas para tal efecto.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
EXTERNO	Visita a las EAR`s	EAR	Orientar a cajeros y contribuyentes clara y amablemente sobre la forma correcta de realizar el proceso.
•**E**ntidades **A**utorizadas para **R**ecaudar		SR	Enviar informe inmediatamente a la División de Control a Entidades Recaudadoras, DIAN Bogotá, si así corresponde.
INTERNO		EAR	Realizar seguimiento de forma eficaz a la EAR correspondiente.
•**S**ubdirección de **R**ecaudación - División de control a entidades recaudadoras, DIAN Bogotá		SR	Elaborar correcta y oportunamente el informe a la División de Control a Entidades Recaudadoras, DIAN Bogotá.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Validación

PROCESO No.6:

FECHA: Junio / 2005

Generación del Listado de Paquetes para el Archivo: es el proceso que permite dar soporte a la entrega de los paquetes de documentos destinados a ser conservados en el Archivo Central de la Entidad.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO •**D**ivisión de **D**ocumentación	Listado de Paquetes para el Archivo	DD	Elaborar el listado de paquetes para el archivo incluyendo la totalidad de los documentos, sin errores de información y digitación.
			Generar y verificar el listado de paquetes para el archivo de una forma ágil y oportuna.
			Enviar oportunamente el original del listado debidamente firmado con los soportes de las declaraciones a la División de Documentación.

JEFATURA

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
Jefatura

PROCESO No.1

FECHA: Junio / 2005

Manejo de Correspondencia Externa: Es el proceso mediante el cual se recepciona, formaliza, distribuye y asegura la respuesta a la correspondencia enviada por los clientes externos de la División de Recaudación.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO •**D**ivisión de **D**ocumentación EXTERNO •**P**articulares	Correspondencia	DD / P	Entregar oportunamente la totalidad de la correspondencia.
			Enviar la planilla de correspondencia en original y copia junto con la correspondencia
			Realizar oportunamente las correcciones informadas.
			Asegura que cada correspondencia presenta al sello y número de radicación.
			Asegurar que los datos contenidos en la correspondencia correspondan a los datos consignados en la planilla de envió de la correspondencia.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
Jefatura

PROCESO No.2:

FECHA: Junio / 2005

Manejo de la Correspondencia Interna: Es el proceso mediante el cual se recepciona, formaliza, distribuye y asegura la respuesta a la correspondencia enviada por los clientes internos de la División de Recaudación.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO •**S**ervidores **P**úblicos de la **D**ivisión	Correspondencia de la División de Recaudación	SPD	Entregar oportunamente la totalidad de la correspondencia.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
Jefatura

PROCESO No.3: FECHA: Junio / 2005

Inventario de Elementos Devolutivos: Es el proceso mediante el cual se dirige y controla el inventario de elementos devolutivos que se encuentra bajo la responsabilidad de la División de Recaudación.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO •**G**IT **A**lmacén	Inventario de artículos de la División	GA	Entregar oportunamente el inventario de artículos de la División.
			Asegurar que el proceso de traslado de elementos devolutivos entre dependencias se realice correcta y oportunamente.
			Asegura que los elementos dados de baja ó que presentan necesidad de reparación se les realice el proceso correspondiente.
			Responder oportunamente la solicitud de orden de traslado de elementos devolutivos
			Asegurar que a todos los elementos que necesiten ser reparados se les preste el servicio necesario correcta y oportunamente.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
Jefatura

PROCESO No.4: FECHA: Junio / 2005

Elaboración del Informe SEGG – División de Recaudación: Es el proceso mediante el cual se realiza el informe SEGG de la División de Recaudación

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO •**G**rupo **C**ontable •**G**rupo **C**uenta **C**orriente	Informe SEGG	GC / GCC	Entregar dentro de los primeros tres días del mes, el informe SEGG de la División.
			Entregar información real acerca de la gestión realizada por el grupo durante el mes que se informa y contar con todos los soportes que respalden la veracidad de la información entregada.
			Realizar oportunamente las correcciones que sean informadas por la Jefatura de la División.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES
DIVISION DE RECAUDACION
Jefatura

PROCESO No.5: FECHA: Junio / 2005

Servicio al Cliente Jefatura: Es el proceso mediante el cual se presta servicio de atención a los clientes externos e internos de la División de Recaudación.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO •**G**IT **R**ecaudación •**S**ubdirección de **R**ecaudación	Servicio Cliente	GR / SR	Atender oportunamente las solicitudes e inquietudes de los clientes remitidos.
			Enviar cada tres meses la tabla de índices de consignación para las E.A.R.
			Enviar oportunamente el Calendario Tributario.

ANEXO D:

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A LOS PROVEEDORES DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN

GIT
REGISTRO

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE LOS PROVEEDORES
DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN
GIT REGISTRO

PROCESO No.1: FECHA: Junio / 2005

Inscripción y Formalización del RUT: Es el proceso mediante el cual las personas, jurídicas y demás sujetos de obligaciones administradas por la DIAN, se incorporan en el Registro Único Tributario.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
EXTERNO •**P**articulares •**C**ámara de **C**omercio de **B**ucaramanga INTERNO •**M**esa de **A**yuda Nacional	Formulario de Inscripción en el RUT y Documentos solicitados para tal efecto	P	Diligenciar completa y correctamente el formulario de inscripción al RUT
			Presentar o enviar el formulario y la documentación completa que para la inscripción al RUT haya sido solicitada
	Solución de Inconsistencias	MA	Solucionar oportunamente las inconsistencias presentadas en el formulario de inscripción que levanta marcas
	Asignación del NIT	MA	Enviar oportunamente el NIT que el sistema asignó al cliente en caso de una situación especial
	Base de Datos de la CCB	CCB	Enviar oportuna y debidamente actualizada la base de datos de la CCB a " Web Service" de la DIAN

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE LOS PROVEEDORES
DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN
GIT REGISTRO

PROCESO No.2

FECHA: Junio / 2005

Actualización del RUT: Es el proceso mediante el cual los sujetos inscritos efectúan las modificaciones o adiciones a la información contenida en el Registro Único Tributario

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
EXTERNO •**P**articulares INTERNO •**M**esa de **A**yuda Nacional	Formulario y Documentación Necesaria paral la Actualización del RUT	P	Diligenciar completa y correctamente el formulario de Actualización del RUT
			Presentar o enviar la documentación completa que para la actualización del RUT haya sido solicitada
	Solución de Inconsistencias	MA	Solucionar oportunamente las inconsistencias presentadas en el formulario de inscripción que levanta marcas

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE LOS PROVEEDORES
DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN
GIT REGISTRO

FECHA: Junio / 2005

PROCESO No.3

Cancelación de Obligaciones del Cliente: Es el proceso mediante el cual se anulan en el RUT las responsabilidades que el cliente ha dejado de tener para con la DIAN.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
EXTERNO •**P**articulares INTERNO •**D**ivisión de **J**urídica •**D**ivisión de **L**iquidación •**D**ivisión de **C**obranzas •**D**ivisión de **F**iscalización •**D**ivisión de **D**ocumentación	Documentación necesaria para llevar a cabo el proceso de cancelación de obligaciones	P	Presentar la documentación completa que para la cancelación de obligaciones haya sido solicitada
	Información sobre procesos en curso o deudas del cliente con la DIAN	DJ / DL / DC	Emitir oportunamente repuesta a la solicitud de información sobre procesos en curso o deudas pendientes del cliente con la DIAN
	Decisión sobre la clasificación del cliente	DF	Revocar o Ratificar oportunamente la clasificación
	Decisión sobre la solicitud de cese de actividades o cambio de régimen	DF	Recepcionar, estudiar y dar respuesta oportuna a la solicitud de Cancelación del NIT/IVA o Cambio de Régimen
	Notificación del Auto generado en el proceso de cancelación de obligaciones del cliente	DD	Recepcionar y notificar el original, y enviar la copia del Auto generado debidamente notificado, de una forma ágil

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE LOS PROVEEDORES
DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN
GIT REGISTRO

FECHA: Junio / 2005

PROCESO No.4

Autorización de Numeración para Facturación: Es el proceso mediante el cual se autoriza la numeración que se debe utilizar en la facturación usada por los responsables del Régimen Común para efectos de control fiscal.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
EXTERNO •**P**articulares	Documentación solicitada para el proceso de Autorización de Numeración para Facturación		Presentar la documentación completa que para la facturación haya sido solicitada
INTERNO •**D**ivisión de **D**ocumentación	Notificación de la Resolución de Facturación		Recepcionar y notificar el original, y enviar la copia de la resolución de Facturación debidamente notificada, de una forma ágil

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE LOS PROVEEDORES
DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN
GIT REGISTRO

PROCESO No.5 FECHA: Junio / 2005

Expedición de Certificados de no Declarantes para el Distrito Militar: Es el proceso mediante el cual se certifica la vinculación tributaria de los padres de los aspirantes a resolver su situación militar, para efectos de la liquidación de la libreta militar.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
EXTERNO •**P**articulares	Documentación e información necesaria para la expedición de certificados para el DM	P	Presentar la información necesaria que para la expedición del certificado de no declarantes haya sido solicitada, además de la presentación del original de la C.C.

GIT
CUENTA
CORRIENTE

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE LOS PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Cuenta Corriente

PROCESO No.1:

FECHA: Junio / 2005

Archivo de expedientes de Ajustes de Cuenta Corriente: Es el proceso mediante el cual se archivan los expedientes de los Clientes a los cuales se les ha realizado un ajuste ó corrección en Cuenta Corriente para enviarlos posteriormente clientes internos.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**A**nalista de **C**uenta **C**orriente •**A**nalista **C**ontable •**J**efe de División de **R**ecaudación	Ajustes de Cuenta Corriente	ACC	Adjuntar la totalidad de documentos de soporte del ajuste realizado.
			Firma la hoja de Ruta del Expediente y especificar la fecha en la que se encontró el ajuste en Cuenta Corriente.
			Especificar claramente en el formato de Solicitud de Ajuste de Cuenta Corriente el tipo de error, ya sea error Contribuyente ó error de Validación.
	Carpetas de Expedientes de Ajustes de Cuenta Corriente	AC	Firmar la cara principal de cada carpeta de expedientes, especificar el mes y el año en el que se realizo el ajuste contable.
			Informar todas las necesidades de reproceso encontradas.
			Entregar la totalidad de los expedientes, con el visto bueno correspondiente al Analista Contable encargado de realizar el ajuste contable.
		JR	Firmar la Hoja de Ruta de los Expedientes revisados e informar la fecha en la que se realizó la revisión.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE LOS PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Cuenta Corriente

PROCESO No.2: FECHA: Junio / 2005

Control de las Obligaciones Formales: Es el proceso mediante el cual se mantiene mensualmente un control sobre los clientes declarados omisos en el aplicativo COF 10.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •Subdirección de Recaudación - **N**ivel **C**entral •**D**ivisión **D**ocumentación	Reporte de Omisos en el aplicativo COF - 10	NC	Enviar el reporte de omisos en los primeros 5 días de cada mes.
		DD	Devolver todo el correo que no pudo ser entregado a los clientes respectivos.
EXTERNO •**P**articulares	Respuesta a Recordatorios de omisos	P	Enviar lo mas pronto posible la respuesta al recordatorio enviado por la Entidad y explicar claramente las razones por las cuales no ha cumplido con la Obligación respectiva.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE LOS PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Cuenta Corriente

PROCESO No.3: FECHA: Junio / 2005

Elaboración del Informe mensual de Autorretenedores: Es el proceso mediante el cual se ejerce control a los Clientes Auto retenedores con el fin de detectar posibles inconsistencias y necesidades de ajustes de Cuenta Corriente.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •Subdirección de Recaudación - **N**ivel **C**entral •**M**esa de **A**yuda - Nivel Central EXTERNO •**A**uto **R**etenedores	Listado de Control de Autor Retenedores	NC	Enviar el listado de Control de Autorretenedores DIAN Bucaramanga en los primeros 5 días de cada mes.
	Ajuste de Cuenta Corriente	MA	Informar oportunamente la inconsistencia eliminada de la Bolsa y la solución dada al caso reportado.
	Respuesta del cumplimiento del trámite para Ajuste de Cuenta Corriente	AR	Realizar correctamente el trámite anterior a la realización del Ajuste de Cuenta y enviar oportunamente la respuesta del cumplimiento del trámite a la DIAN Bucaramanga.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE LOS PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Cuenta Corriente

PROCESO No.4: FECHA: Junio / 2005

Elaboración del informe SEGG - Cuenta Corriente: Es el proceso mediante el cual se presenta un informe completo de la gestión realizada por el Grupo durante el mes que se informa.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**A**nalista de **C**uenta **C**orriente	Informes individuales de Gestión	ACC	Entregar información oportuna (primeros 5 días de cada mes) y veraz de la Gestión individual realizada en el mes inmediatamente anterior.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE LOS PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Cuenta Corriente

PROCESO No.5: FECHA: Junio / 2005

Recepción de Ajustes de Cuenta Corriente: Es el proceso mediante el cual se reciben las Solicitudes de Ajustes de Cuenta Corriente , se incluyen en la Base de Datos de inconsistencias y se llevan a las Base de Datos de Terminación, una vez realizados los ajustes o correcciones de Cuenta Corriente correspondientes.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**D**ivisión de **D**ocumentación •**A**nalista **C**uenta **C**orriente	Fotocopia certificada de Declaraciones	DD	Entregar oportunamente la totalidad de fotocopias certificadas registradas en la planilla de Solicitud de fotocopias certificadas.
	Expedientes de Ajustes de Cuenta Corriente	ACC	Adjuntar en el expediente la totalidad de documentos de soporte del ajuste realizado y firmar el listado que expide el modulo de correcciones cuando se realiza la captura

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE LOS PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Cuenta Corriente

PROCESO No.6:

FECHA: Junio / 2005

Segunda Captura de inconsistencias de Cuenta Corriente: Es el proceso mediante el cual se realiza la segunda captura del ajuste en el aplicativo CIN de Cuenta Corriente.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**J**efe de División de **R**ecaudación	Expediente de Ajuste Cancelado	JR	Realizar oportunamente la cancelación de la Primera Captura del ajuste en Cuenta Corriente.
			Anexar al expediente el registro de Cancelación que genera el sistema, debidamente firmado por el responsable de la cancelación.

GIT
CONTABLE

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No.1: FECHA: Junio / 2005

Listados de la Cuenta Mensual - Función Recaudadora: Es el proceso mediante el cual se imprimen y archivan todos los listados de Contabilidad (Libros Mayores, Libros Auxiliares y Soportes de la Cuenta Mensual) del mes que se informa.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**OSI** - Nivel Central	Listados de la Cuenta Mensual	OSI	Informar oportunamente las instrucciones que se debe seguir para eliminar las inconsistencias presentadas.
			Dar instrucciones precisas y eficaces que permitan la eliminación de la totalidad de las inconsistencias.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No.2: FECHA: Junio / 2005

Organización, empaque y remisión de la Cuenta Mensual - Función Recaudadora: Es el proceso mediante el cual se organiza, empaca y remite la Cuenta Mensual de la Función Recaudadora teniendo en cuenta el oficio remisorio, para la organización de los listados, informes y soportes que conforman el expediente de la Cuenta Mensual de los ingresos administrados por la DIAN.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**G**IT **C**ontable	Listados, informes y soportes de la Cuenta Mensual función Recaudadora	GC	Entregar oportunamente los listados, informes y soportes de la Cuenta Mensual función Recaudadora.
			Asegurar que no se presentan inconsistencias en los listados, informes y soportes de la Cuenta Mensual.
			Entregar los listados, informes y soportes de la Cuenta Mensual debidamente firmados por los Servidores Públicos Autorizados.
			Asegurar que los listados, informes y soportes de la Cuenta Mensual se encuentran conforme con la normatividad vigente.
			Realizar oportunamente las correcciones que se informen.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No.3:

FECHA: Junio / 2005

Elaboración de la Conciliación 1110 - Fondo Devoluciones Sobrantes de Impuestos : Es el proceso mediante el cual se comparan los saldos de las áreas y las E.A.R. proveedoras de información Vs. Saldos de estados financieros de la DIAN como herramienta de control para la razonabilidad de la contabilidad en general.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**D**ivisión de **D**evoluciones y/ó Compensaciones	Conciliación de la Cuenta 1110 División de Devoluciones y/ó Compensaciones	DD	Entregar oportunamente la Conciliación de la Cuenta 1110 División de Devoluciones y/ó Compensaciones.
			Entregar debidamente firmada la Conciliación de la Cuenta 1110 División de Devoluciones y/ó Compensaciones por los Servidores Autorizados.
			Realizar oportunamente las correcciones que se informen.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No.4: FECHA: Junio / 2005

Elaboración de la Conciliación de la Cuenta 1950 - 0201, Responsabilidades Fiscales, Área de Recaudo: Es el proceso mediante el cual se comparan los saldos de las áreas y las E.A.R. proveedoras de información Vs. Saldos de estados financieros de la DIAN como herramienta de control para la razonabilidad de la contabilidad en general.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**E**ntes de **C**ontrol	Actos Administrativos de Responsabilidades Fiscales	EC	Entregar oportunamente la totalidad de Actos Administrativos de Responsabilidad Fiscal.
			Asegurar que cada Acto Administrativo de Responsabilidad Fiscal se encuentre a cargo del Funcionario correcto.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No.5:

FECHA: Junio / 2005

Elaboración de la Conciliación de la Cuenta 1995, Principal y Subalternas: Es el proceso mediante el cual se comparan los saldos de las áreas y las E.A.R. proveedoras de información Vs. Saldos de estados financieros de la DIAN como herramienta de control para la razonabilidad de la contabilidad en general.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**D**ivisión de **C**obranzas •**A**nalista **C**ontable •**C**ontador	Listado de traslados de saldos a traspasar	DC / AC / C	Informar oportunamente los traslados de saldos entre administraciones ocurridos por cambio de domiciliario de cliente y/ó Compensaciones por consignaciones de recaudos en exceso por parte de las E.A.R. surgidos durante el mes a conciliar.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No.6: FECHA: Junio / 2005

Elaboración de la Conciliación presentada por la División de Cobranzas vs. Saldos del Balance: Es el proceso mediante el cual se comparan los saldos de las áreas y las E.A.R. proveedoras de información Vs. Saldos de estados financieros de la DIAN como herramienta de control para la razonabilidad de la contabilidad en general.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**D**ivisión de **C**obranzas	Relaciones analíticas de los inventarios por los siguientes conceptos: Acuerdos de Pago, Títulos Judiciales, Garantías Otorgadas, Bienes en Dación de Pago y Bienes Embargados	DC	Entregar oportunamente la totalidad de los inventarios.
			Entregar debidamente firmados los inventarios de los diferentes Conceptos por los Servidores Autorizados.
			Corregir oportunamente las inconsistencias identificadas por el Analista Contable a través de las diferentes Conciliaciones.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No.7: FECHA: Junio / 2005

Elaboración de la Conciliación de la Cuenta 2630, otros Bonos y Títulos emitidos: Es el proceso mediante el cual se comparan los saldos de las áreas y las E.A.R. proveedoras de información Vs. Saldos de estados financieros de la DIAN como herramienta de control para la razonabilidad de la contabilidad en general.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**G**IT **V**alidación •**D**ivisión de **D**evoluciones y/ó Compensaciones (D.D)	Recibos de pago efectuados con Bonos Relación Resoluciones proferidos División Devolución a favor de clientes cancelados con TIDIS	DD	Entregar oportunamente el informe sobre las resoluciones de Devoluciones canceladas con TIDIS.
		DD	Corregir oportunamente las inconsistencias identificadas por el Analista Contable en el informe de resoluciones de Devoluciones canceladas con TIDIS enviadas por la División de Devoluciones y/ó Compensaciones.
		GV	Entregar oportunamente el informe sobre los Recibos Oficiales de Pago de Impuesto en Banco con TIDIS

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 8:

FECHA: Junio / 2005

Elaboración de la Conciliación de Pagos realizados con Bonos: Es el proceso mediante el cual se comparan los saldos de las áreas y las E.A.R. proveedoras de información Vs. Saldos de estados financieros de la DIAN como herramienta de control para la razonabilidad de la contabilidad en general.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**G**IT **V**alidación	Recibos de Pago efectuados con Bonos	GV	Entregar oportunamente todos los recibos de pago efectuados con Bonos.
			Presentar junto con los Recibos de Pago efectuados con Bonos la planilla de radicación.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 9: FECHA: Junio / 2005

Elaboración de las Conciliaciones Bancarias, Cuenta 1120, Fondos en transito.: Es el proceso mediante el cual se comparan los saldos de las áreas y las E.A.R. proveedoras de información Vs. Saldos de estados financieros de la DIAN como herramienta de control para la razonabilidad de la contabilidad en general.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
EXTERNO •**E**ntidades **A**utorizadas para **R**ecaudar	Reportes recaudos y consignaciones Comprobantes de Consignación	EAR	Entregar oportunamente el reporte de recaudo y consignaciones mensuales debidamente clasificada por tipo (Impuesto ó Aduanas) y por Administración (Bucaramanga y Barrancabermeja).
			Entregar oportunamente los comprobantes de consignaciones al Banco de la República.
			Asegurar que el reporte este firmado por el funcionario autorizado por la E.A.R.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 10:

FECHA: Junio / 2005

Elaboración de Sentencias y conciliaciones Judiciales - Cuenta 5722 - 09011: Es el proceso mediante el cualse comparan los saldos de las áreas y las E.A.R. proveedoras de información Vs. Saldos de estados financieros de la DIAN como herramienta de control para la razonabilidad de la contabilidad en general.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**D**ivisión de **D**evoluciones	Informe de Devoluciones y/ó Compensaciones efectuadas, originadas en Sentencias y Conciliaciones Judiciales	DD	Entregar oportunamente el informe de Devoluciones y/ó Compensaciones efectuadas, originadas en Sentencias y Conciliaciones Judiciales.
			Enviar el informe debidamente firmado por los Servidores Públicos autorizados.
			Realizar oportunamente las correcciones que se informen en las Devoluciones y/ó Compensaciones efectuadas, originadas en Sentencias y Conciliaciones Judiciales.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 11:

FECHA: Junio / 2005

Elaboración de la Conciliación de la Cuenta Rentas por Cobrar: Es el proceso mediante el cual se comparan los saldos de las áreas y las E.A.R. proveedoras de información Vs. Saldos de estados financieros de la DIAN como herramienta de control para la razonabilidad de la contabilidad en general.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**D**ivisión de **I**nformática	Listados de declaraciones y recibos de pago presentados durante el mes que se informa	DI	Entregar oportunamente los archivos de declaraciones y recibos de pago presentados por los contribuyentes en el mes respectivo.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 12: FECHA: Junio / 2005

Elaboración de la Conciliación de Tributos Aduaneros: Es el proceso mediante el cual se comparan los saldos de las áreas y las E.A.R. proveedoras de información Vs. Saldos de estados financieros de la DIAN como herramienta de control para la razonabilidad de la contabilidad en general.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**D**ivisión de **I**nformática	Inventario de obligaciones pendientes a pago reportados por SISCOBRA	DI	Entregar oportunamente el inventario de obligaciones pendientes pago concepto de Tributos Aduaneros con corte al mes a conciliar, los recibos de pago diligenciados con concepto 01 y 02 presentados en el mismo mes.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 13: FECHA: Junio / 2005

Elaboración de la Conciliación de Sanciones Tributarias: Es el proceso mediante el cual se comparan los saldos de las áreas y las E.A.R. proveedoras de información Vs. Saldos de estados financieros de la DIAN como herramienta de control para la razonabilidad de la contabilidad en general.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**D**ivisión de **I**nformática	Inventario de obligaciones pendientes de pago por concepto de sanciones tributarias y listados de recibos de pago	DI	Entregar oportunamente el inventario de Sanciones Tributarias con corte al mes a conciliar y los listados de los Recibos de Pago diligenciados con concepto 07.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 14:

FECHA: Junio / 2005

Elaboración de la Conciliación de Sanciones Aduaneras: Es el proceso mediante el cual se comparan los saldos de las áreas y las E.A.R. proveedoras de información Vs. Saldos de estados financieros de la DIAN como herramienta de control para la razonabilidad de la contabilidad en general.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**D**ivisión de **I**nformática •**G**IT **V**alidación	Inventario obligaciones pendiente de pago concepto sanciones aduaneras generadas SISCOBRA Relación R.O.P sanciones aduraneras.	DI	Entregar oportunamente el inventario de Sanciones Aduaneras con corte al mes a conciliara.
		GV	Entregar oportunamente los listados de los recibos de pago presentados por los usuarios aduaneros en el mes objeto de Conciliación.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 15: FECHA: Junio / 2005

Elaboración de la Conciliación de Sanciones Cambiarias: Es el proceso mediante el cual se comparan los saldos de las áreas y las E.A.R. proveedoras de información Vs. Saldos de estados financieros de la DIAN como herramienta de control para la razonabilidad de la contabilidad en general.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**D**ivisión de **I**nformática •**G**IT **V**alidación	Inventario obligaciones pendientes de pago concepto sanciones cambiarias reportados SISCOBRA Relación y R.O.P Sanciones Cambiarias	DI	Entregar oportunamente el inventario de Sanciones Cambiarias con corte al mes a conciliara.
		GV	Entregar oportunamente los listados de los recibos de pago presentados por los usuarios aduaneros en el mes objeto de Conciliación.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 16:

FECHA: Junio / 2005

Actualización de las aplicaciones de Control Actos Administrativos proferidos: Es el proceso mediante el cual se mantiene actualizado el aplicativo con todos los actos proferidos en la Administración por contar con el universo de los mismos y efectivo control de su estado dentro del proceso jurisdiccional e inclusión en la contabilidad.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**D**ivisión **J**urídica	Relaciones analíticas actos administrativos proferidos durante el mes que se informa	DJ	Entregar oportunamente las copias de los Actos Administrativos proferidos en la Administración Bucaramanga.
			Enviar oportunamente las planillas analíticas elaboradas por la División Jurídica.
			Asegurar que las planillas analíticas contienen los Actos Administrativos admitidos y fallados correctamente identificados en vía gobernativa, Tribunal Administrativo y Consejo de estado.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 17: FECHA: Junio / 2005

Contabilización de los Pagos con Bonos: Es el proceso mediante el cual se lleva un efectivo control al registro contable de los pagos con bonos.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**G**IT **V**alidación EXTERNO •**E**ntidades **A**utorizadas para **R**ecaudar	R.O.P cancelados con Bonos Relaciones analíticos pagos efectuados con CERT Y TIDIS	GV	Entregar oportunamente las fotocopias de los recibos de pago efectuados con los diferentes tipos de Bonos.
		EAR	Enviar oportunamente el informe de la relación de pagos efectuados con CERT y TIDIS junto con la planilla de recibido en original y copia.
			Realizar oportunamente las correcciones al informe reportadas por el analista contable y enviarlo nuevamente.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 18: FECHA: Junio / 2005

Registro Contable, Compensación a recaudos y consignaciones: Es el proceso mediante el cual se mantiene perfectamente conciliados los saldos de las E.A.R vs. Saldos del Balance detallado de la DIAN.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
EXTERNO •**A**dministración Origen ó Destino •**E**ntidades **A**utorizadas para **R**ecaudar	Comprobantes de Contabilidad Comprobantes de compensaciones	EAR	Identificar correctamente la Administración a la cual pertenece la Compensación que se informa.
			Emitir oportuna y correctamente la compensación debidamente firmada por el funcionario autorizado por la E.A.R.
		AO	Comunicar oportunamente mediante un correo electrónico dirigido al Analista Contable y de Bancos si la compensación procede en esa administración.
			Asegurar que la contabilización de la Compensación se realice en el mes acordado entre las Administraciones.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 19: FECHA: Junio / 2005

Recepción y archivo de las consignaciones de las E.A.R: Es el proceso mediante el cual se conserva en estricto orden cronologico la totalidad de los comprobantes físicos de las consignaciones efectuadas por cada una de las E.A.R a favor del Tesoro Nacional.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
EXTERNO •**E**ntidades **A**utorizadas para **R**ecaudar	Expedientes de consignaciones por cada una de las E.A.R	EAR	Enviar oportunamente la consignación original.
			Asegurar que la consignación se encuentre debidamente firmada por el funcionario autorizado por la E.A.R.
			Liquidar la totalidad de los intereses causados por los días de extemporaneidad de la consignación si es el caso.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 20: FECHA: Junio / 2005

Preparación y envió de archivos de declaraciones con saldos mayores a 50 millones de pesos: Es el proceso mediante el cual se dan los parámetros requeridos para unificar la presentación de estos informes por los conceptos Renta y Ventas.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**D**ivisión de **I**nformática	Archivo de Declaraciones con saldos mayores a 50 millones de pesos	DI	Enviar oportunamente el archivo nombre.lst de las declaraciones presentadas con saldos a pagar o a favor mayores a 50 millones de pesos.
			Realizar correctamente el cruce de los archivos nombre.dbf.
			Entregar oportunamente el archivo resultado del cruce efectuado de las declaraciones con saldos a pagar o a favor mayores a 50 millones de pesos.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 21: FECHA: Junio / 2005

Generación de las estadísticas previas al Corte Contable: Es el proceso mediante el cual se verifica que todas las operaciones y documentos esten debidamente contabilizados

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
EXTERNO •**N**ivel **C**entral	Reporte de estadísticas previas al Corte Contable	NC	Correr cuando sea requerido el proceso numerador que permita generar correctamente las estadística previas al corte contable.
			Generar las estadisticas previas al corte del mes que se va a cerrar.
			Correr el proceso numerador cuando sea necesario.
			Correr el aplicativo radmcron para asegurar que todos los documentos y operaciones quedaron debidamente contabilizados.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 22:

FECHA: Junio / 2005

Corte Contable Mensual: Es el proceso mediante el cual se verifica que todas las operaciones y documentos esten debidamente contabilizados.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
EXTERNO •**D**ivisión **C**ontabilidad Subdirección de Recaudación •**OSI** – Nivel Central	Corte Contable	DC	Enviar oportunamente el correo electrónico que autoriza la realización del corte contable.
		OSI	Realizar oportunamente las correcciones informadas y autorizar de nuevo la generación de las estadísticas previas al corte contable.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 23: FECHA: Junio / 2005

Transmisión de Saldos al Nivel Central: Es el proceso mediante el cual se transmiten al nivel central los movimientos y saldos resumidos, resultado del corte contable.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
EXTERNO •**OSI** – Nivel Central (OSI)	Reporte Transmisión de Saldos al Nivel Central	OSI	Realizar oportunamente las correcciones informadas.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 24: FECHA: Junio / 2005

Elaboración del Informe Gerencial de Declaraciones con Saldos mayores a 50 millones de pesos: Es el proceso mediante el cual se entrega fisica a la administradora local del informe de declaraciones conceptos ventas con saldos a favos mayores a 50 millones de pesos.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**C**ontador **G**IT **C**ontable	Archivo magnético de declaraciones con saldos mayores de 50 millones de pesos.	CGC	Realizar oportunamente las correcciones correspondientes.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 25: FECHA: Junio / 2005

Análisis, corrección y ajuste contable, Recibos de Pago – Retención en la fuente: Es el proceso mediante el cual se subsanan los errores de conceptos cometidos por los contribuyentes en las R.O.P.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •**C**ontador **G**IT **C**ontable	Archivo magnético R.O.P conceptos retención en la fuente	CGC	Entregar oportunamente los listados de Recibos Oficiales de Pago – Retención en la Fuente.
			Asegurar que los listados contengan la totalidad de los Recibos Oficiales de Pago – Retención en la Fuente del mes que se esta trabajando.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA A PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Contable

PROCESO No. 26: FECHA: Junio / 2005

Análisis y ajuste contable de correcciones de Cuenta Corriente: Es el proceso mediante el cual se subsanan en la contabilidad los errores en las declaraciones y R.O.P, cometidos por validación, clientes y E.A.R.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES D.C.
INTERNO •GIT **C**uenta **C**orriente	Expedientes de las correcciones efectuadas en la Cuenta Corriente de los Clientes	CC	Entregar oportunamente los listados de Recibos Oficiales de Pago – Retención en la Fuente. Asegurar que los listados contengan la totalidad de los Recibos Oficiales de Pago – Retención en la Fuente del mes que se esta trabajando.

JEFATURA

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE LOS PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
Jefatura

PROCESO No.1

FECHA: Junio / 2005

Manejo de Correspondencia Externa: Es el proceso mediante el cual se recepciona, formaliza, distribuye y asegura la respuesta a la correspondencia enviada por los clientes externos de la División de Recaudación.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO •**S**ervidores **P**úblicos de la **D**ivisión EXTERNO •**P**articulares	Correspondencia	SPD / P	Entregar oportunamente la totalidad de la Correspondencia recibida Entregar la correspondencia al destinatario correcto Asegurar que la totalidad de la correspondencia entregada, reciba respuesta dentro de los 5 días hábiles después de haber sido recepcionada.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE LOS PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
Jefatura

PROCESO No.2:

FECHA: Junio / 2005

Manejo de la Correspondencia Interna: Es el proceso mediante el cual se recepciona, formaliza, distribuye y asegura la respuesta a la correspondencia enviada por los clientes internos de la División de Recaudación.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO •**S**ervidores **P**úblicos de la **D**ivisión	Correspondencia	SPD	Entregar oportunamente la totalidad de la Correspondencia recibida
			Entregar la correspondencia al destinatario correcto
			Asegurar que la totalidad de la correspondencia entregada, reciba respuesta dentro de los 5 días hábiles después de haber sido recepcionada.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
Jefatura

PROCESO No.3: FECHA: Junio / 2005

Inventario de Elementos Devolutivos: Es el proceso mediante el cual se dirige y controla el inventario de elementos devolutivos que se encuentra bajo la responsabilidad de la División de Recaudación.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO •**S**ervidores **P**úblicos de la **D**ivisión	Registro de Inventario	SPD	Entregar oportunamente el inventario de artículos a cada servidor publico.
			Asegurar la actualización constante del aplicativo INVENTARIO.EXE, el cual contiene el inventario de elementos existentes en toda la División.
			Realizar correcta y oportunamente el trámite de traslado de elementos devolutivos entre dependencias.
			Asegurar que los elementos dados de baja ó que presentan necesidad de reparación se les realice el proceso correspondiente.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
Jefatura

PROCESO No.4: FECHA: Junio / 2005

Elaboración del Informe SEGG – División de Recaudación: Es el proceso mediante el cual se realiza el informe SEGG de la División de Recaudación

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO •**S**ubdirección de **R**ecaudación – Nivel Central	Informe SEGG	SR	Entregar dentro de los primeros cinco días del mes, el informe SEGG de la División.
			Entregar información real acerca de la gestión realizada por el grupo durante el mes que se informa y contar con todos los soportes que respalden la veracidad de la información entregada.
			Realizar oportunamente las correcciones que sean informadas por la Jefatura de la División.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
Jefatura

PROCESO No.5: FECHA: Junio / 2005

Servicio al Cliente Jefatura: Es el proceso mediante el cual se presta servicio de atención a los clientes externos e internos de la División de Recaudación.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO •**G**rupos de **T**rabajo **I**nterno	Servicio Cliente	GTI	Atender oportunamente las solicitudes de información, documentos e inquietudes de los clientes remitidos. Mantener actualizada la diferente información (cuenta Corriente del Cliente, RUT, E.A.R, Contable) del cliente que solicita el servicio.

GIT
RCEPCIÓN
Y VALIDACIÓN

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Validación

PROCESO No.1: FECHA: Junio / 2005

Recepción en Línea de Documentos Tributarios y Aduaneros: es el proceso mediante el cual son recibidos los paquetes de documentos (Declaraciones de Renta, jurídicas, naturales, ventas, retención, declaraciones de importación, Plan Vallejo, y Recibos de pago de impuestos nacionales y tributos aduaneros), provenientes de las diferentes EAR`s, comprobando que la información física sea igual a la información magnética.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
EXTERNO •**E**ntidades **A**utorizadas para **R**ecaudar	Paquetes de Documentos Presentados por los Clientes	EAR	Enviar oportunamente la totalidad de los documentos presentados por los clientes
			Enviar la planilla de control y el formato de envío sin errores de información ni digitación.
	Copia del Listado de Recepción de Documentos	EAR	Enviar inmediatamente la copia del listado soporte de la recepción debidamente firmada por el funcionario autorizado.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Validación

PROCESO No.4:

FECHA: Junio / 2005

Certificación y Fotocopias de Documentos Tributarios y Aduaneros: es el proceso mediante el cual se obtienen y certifican las fotocopias de los documentos tributarios y aduaneros obedeciendo a la solicitud de diferentes dependencias de la Entidad y de los clientes interesados.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO •**D**ivisión de **C**obranzas •**D**ivisión de **F**iscalización •**D**ivisión de **R**ecaudación – GIT Obligaciones Formales	Solicitud de Fotocopias Certificadas de Documentos Tributarios y Aduaneros	DC / DF / DR	Enviar la solicitud de fotocopias y certificación con suficiente tiempo de anticipación

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Validación

PROCESO No.5: FECHA: Junio / 2005

Visitas a Entidades Autorizadas para Recaudar (EAR´s): es el procedimiento mediante el cual se controla el manejo de los documentos recepcionados y los recaudos realizados por las Entidades Autorizadas para tal efecto.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
EXTERNO •**E**ntidades **A**utorizadas para **R**ecaudar	Visita a las EAR`s	EAR	Enviar oportunamente la orden de seguimiento a la respectiva EAR
			Recibir las visitas realizadas por la DIAN con buena disposición.
			Mantenerse actualizado con respecto a los cambios que sufre la normatividad
			Archivar la totalidad de los formatos de envío y los listados de recepción por el tiempo que exige la DIAN
			Archivar la totalidad de las copias de los documentos que corresponden al banco con su respectivo sticker anulado

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE PROVEEDORES
DIVISION DE RECAUDACION
GIT Validación

PROCESO No.6:

FECHA: Junio / 2005

Generación del Listado de Paquetes para el Archivo: es el proceso que permite dar soporte a la entrega de los paquetes de documentos destinados a ser conservados en el Archivo Central de la Entidad.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO •**D**ivisión de **D**ocumentación	Listado de Paquetes para el Archivo	DD	Recibir de forma ágil el original y la copia del listado de paquetes de archivo, y los soportes de las declaraciones.
			Enviar inmediatamente la copia del listado de paquetes de archivo debidamente firmada por el funcionario autorizado.
			Archivar la totalidad de los documentos en el orden correspondiente y en lugares adecuados para tal efecto.

ANEXO E:

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES DIVISION DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

PROCESO No.1: FECHA: Julio / 2005

Numeración, Radicación y Conformación de Expedientes: es el proceso mediante el cual se da soporte a la recepción de la solicitud de devolución y/o compensación y los documentos exigidos por la entidad para tal efecto, organizándolos en el orden requerido para su fácil estudio y posteriores consultas.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
EXTERNO (E) •**P**articulares INTERNO (I) •**A**uditores •**D**ivisión de **F**iscalización •**D**ivisión de **C**obranzas •**S**ubdirección de **R**ecaudación – *Division de Cumplimiento Voluntario de Obligaciones Formales*	Expedientes Conformados y Radicados	P	Formato de solicitud de devolución y/o compensación claro, conciso y de fácil diligenciamiento
			Prestar servicio eficaz de asesoramiento al cliente que lo requiera
			Comunicación inmediata de las instrucciones que debe seguir para realizar el tramite de la solicitud de devolución y/o compensación.
			Recepción, numeración y radicación correcta, ágil y eficaz.
			Devolver inmediatamente el expediente al cliente de no cumplir con los requisitos necesarios
			Comunicación inmediata al cliente del cumplimiento o no de los requisitos exigidos para el trámite.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES DIVISION DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

PROCESO No.1: FECHA: Julio / 2005

Numeración, Radicación y Conformación de Expedientes: es el proceso mediante el cual se da soporte a la recepción de la solicitud de devolución y/o compensación y los documentos exigidos por la entidad para tal efecto, organizándolos en el orden requerido para su fácil estudio y posteriores consultas.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
EXTERNO (E) •**P**articulares INTERNO (I) •**D**ivisión **D**evoluciones y/o Compensaciones •**D**ivisión de **F**iscalización •**D**ivisión de **C**obranzas •**S**ubdirección de **R**ecaudación – *Division de Cumplimiento Voluntario de Obligaciones Formales*	Expedientes Conformados y Radicados	DD / DF	Conformación correcta del expediente, anexando los documentos en el siguiente orden: Hoja de Ruta-Tramite, fotocopia de la solicitud, certificado de la CCB si es PJ, Declaración Tributaria objeto de la devolución, garantía, y demás documentos exigidos de acuerdo al tipo de solicitud, y por ultimo el formato de cumplimiento de requisitos.
			Alimentar correctamente el aplicativo Control Kardex con la información contenida en la solicitud de devolución y/o compensación
		SR	Alimentar correctamente el aplicativo DEVYCOMP con la información contenida en la solicitud de devolución y/o compensación

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES DIVISION DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

PROCESO No.2: FECHA: Julio / 2005

Sustanciación: es el proceso mediante el cual se realiza la verificación a fondo de la información consignada en los documentos con el fin de confirmar que se hayan presentado de una forma correcta y que cumplan con las exigencias requeridas por la normatividad para su debido trámite.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO (I) •**A**uditores •**J**efatura **D**ivisión Devoluciones y/o Compensaciones	Expedientes Sustanciados	A /JD	Realizar las verificaciones pertinentes de acuerdo a la normatividad vigente de forma ágil y eficaz.
			Diligenciar de forma clara el espacio correspondiente a "Admision" del formato Hoja de Ruta-Tramite.
			Asegurar que los expedientes se encuentren debidamente foliados antes de ser entregados al Jefe de la División.
			Realizar la sustanciación de los expedientes dentro de los plazos establecidos.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES DIVISION DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

PROCESO No.3: FECHA: Julio / 2005

Verificación y Cruce de Información: es el proceso mediante el cual se verifica la información consignada en los documentos presentados como soporte de la solicitud de Devolución y/o Compensación.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
EXTERNO (E) •**P**articulares •**P**roveedores/ **R**etenedores INTERNO (I) •**J**efatura **D**ivisión Devoluciones y/o Compensaciones	Auditoria	JD	Realizar estudio y análisis de formalidades con garantía de forma ágil y oportuna.
			Realizar ágil y eficazmente los cruces de información necesarios de acuerdo a la normatividad vigente
			Enviar expedientes con el informe respectivo dentro de los plazos establecidos
			Elaboración correcta y oportuna de los informes necesarios.
			Presentar informes con información clara, veraz, completa y debidamente soportada.
		P/R	Enviar oportunamente la solicitud de confirmación de la información presentada por el cliente
		P	Realizar visita de verificación en la fecha y hora establecidos y de forma ágil y eficaz.

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES DIVISION DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

PROCESO No.4: FECHA: Julio / 2005

Actos Administrativos: proceso mediante el cual son analizados los informes presentados por los auditores y por la División de Fiscalización con el fin de tomar la decisión correspondiente dando respuesta a la solicitud de Devolución y/o Compensación

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
EXTERNO (E) •**P**articulares •**D**ECEVAL S.A. INTERNO (I) •**A**uditores •**D**ivisión de **F**iscalización – *GIT Control Devoluciones y/o Compensaciones* •**A**nalista **C**ontable •**D**ivisión de **D**ocumentación •**D**ivisión de **P**laneación •**S**ubdirección de **R**ecaudación – *Division de Cumplimiento Voluntario de Obligaciones Formales*	Resoluciones	A	Recibir y revisar los expedientes dentro de los plazos establecidos.
		A / DF	Hacer entrega oportuna de los expedientes que deban ser auditados
			Evaluar los informes respectivos de forma eficaz cumpliendo los plazos establecidos
		AC	Elaborar el proyecto de acto pertinente de una forma clara, correcta y dentro de los plazos establecidos
			Diligenciar clara y correctamente el espacio correspondiente a la “Decision” del formato Hoja de Ruta-Tramite

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES DIVISION DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

PROCESO No.4: FECHA: Julio / 2005

Actos Administrativos: proceso mediante el cual son analizados los informes presentados por los auditores y por la División de Fiscalización con el fin de tomar la decisión correspondiente dando respuesta a la solicitud de Devolución y/o Compensación

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
EXTERNO (E) •**P**articulares •**D**ECEVAL S.A. INTERNO (I) •**A**uditores •**D**ivisión de **F**iscalización •**D**ivisión de **R**ecaudación •**A**nalista **C**ontable •**D**ivisión de **D**ocumentación •**D**ivisión de **P**laneación •**S**ubdirección de **R**ecaudación – *Division de Cumplimiento Voluntario de Obligaciones Formales*	Resolución o respuesta a la solicitud de devolución	D	Asegurar que las resoluciones que ordenan pago con TIDIS sean capturadas y grabadas correctamente en el programa DECEVAL
		SR/ DR	Enviar mensualmente informe relacionando las resoluciones que ordenan pago con TIDIS
		DD	Enviar oportunamente las resoluciones con la respectiva planilla para su notificación
			Asegurar que la copia de los actos administrativos sea debidamente archivada
		SR	Asegurar que se incluya correctamente en el aplicativo DEVYCOPM la información correspondiente a las resoluciones proferidas en el mes
		DP	Elaborar correctamente la planilla múltiple de Remisión de solicitudes radicadas y la de actos administrativos proferidos en el mes y enviarlas oportunamente a la dependencia respectiva

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES DIVISION DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

PROCESO No.5: FECHA: Julio / 2005

Pago: es el proceso mediante el cual se hace efectiva la Devolución y/o Compensación, a través de TIDIS, Consignaciones bancarias o Cheques.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
EXTERNO (E) •**D**irección del **T**esoro **N**acional •**B**anco •**P**articulares •**D**ECEVAL S.A. INTERNO (I) •**S**ubdirección de **R**ecaudación – *Division de Cumplimiento Voluntario de Obligaciones Formales* •**D**ivisión de **R**ecaudación – *GIT Contable* •**J**efatura **D**ivisión devoluciones y/o Compensaciones •**S**ecretaria	Pago	DTN	Devolver inmediatamente el valor rechazado o el saldo de la compensación correspondiente a solicitudes de devolución de entidades oficiales o vivienda de interés social.
		SR	Enviar inmediatamente copia de la consignación a la Dirección del Tesoro Nacional
		P/B	Diligenciamiento claro y correcto de cheques y consignaciones.
		S	Diligenciar de forma clara y correcta los espacios respectivos del formato de Hoja de Ruta-Tramite.
		JD	Emitir inmediatamente acta de anulación de cheques una vez cumplido el termino para ser reclamados
		P	Realizar la entrega de cheques de forma ágil y eficaz.
		D	Ingresar correctamente la información consignada en la resolución en el aplicativo DEVYCOMP
		SR / DR	Elaboración correcta y oportuna de los informes necesarios

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES DIVISION DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

PROCESO No.6: FECHA: Julio / 2005

Solicitud de Giro al Fondo Rotatorio de Devoluciones: es el proceso mediante el cual se realiza la revisión del saldo del fondo rotatorio de devoluciones y se solicita el valor faltante de acuerdo al cupo asignado para este.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO (I) •**D**ivisión de **C**ontabilidad DIAN Bogotá	Solicitud de Giro	DC	Diligenciar correctamente el "Formato de Solicitud de Giro a la Cuenta Fondo Rotatorio Devoluciones –FRD – para Efectuar Devoluciones de Saldos a Favor y Otros Conceptos Tributarios y Aduaneros"
			Efectuar solicitud de giro oportunamente y por el valor adecuado
			Realizar correcta y oportunamente la relación de partida adicional si es necesario

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES DIVISION DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

PROCESO No.7: FECHA: Julio / 2005

Registro de Garantías: es el proceso mediante el cual se da soporte a la recepción de solicitudes presentadas con garantía y se informa a la Subdirección de Recaudación DIAN – Bogotá.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
EXTERNO (E) •**A**seguradoras INTERNO (I) •**D**ivisión de **R**ecaudación •**S**ubdirección de **R**ecaudación *– Division de Cumplimiento Voluntario de Obligaciones Formales*	Informe de garantías recibidas en el mes	A	Enviar oportunamente la solicitud de confirmación de póliza a la aseguradora correspondiente.
		DR /SR	Elaborar correcta y oportunamente el informe de garantías recibidas en el mes

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES DIVISION DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

PROCESO No.8: FECHA: Julio / 2005

Conciliación Cuenta 1110 Fondo Rotatorio Devoluciones de Impuestos Sobrantes: es el proceso mediante el cual se realiza el cruce de información real con la consignada en el libro bancos.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO (I) •**D**ivisión de **R**ecaudación – GIT Contable	Conciliación Bancaria	DR	Realizar correctamente la conciliación de la cuenta 1110 fondo rotatorio devoluciones sobrantes de impuestos.
			Enviar oportunamente la conciliación en original y copia con sus respectivos anexos

Formato No. 1

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA POR LOS CLIENTES DIVISION DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

PROCESO No.9: FECHA: Julio / 2005

Manejo Posterior de Expedientes: es el proceso mediante el cual se manipulan y conservan los expedientes una vez realizada la devolución y/o compensación.

CLIENTE	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO (I) •División Documentación – **A**rchivo **G**eneral	Expedientes dispuestos a ser archivados	AG	Verificar previamente que los expedientes se encuentren completos para ser enviados al archivo
			Elaborar la planilla de paquetes para el archivo incluyendo la totalidad de los expedientes, sin errores de información y digitación.
			Generar y verificar la planilla de paquetes y el grupo de expedientes para el archivo de una forma ágil y oportuna.
			Enviar de forma adecuada el original de la planilla debidamente firmado por el funcionario competente, junto con el grupo de expedientes a la división pertinente

ANEXO F:

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE LOS PROVEEDORES - DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE LOS PROVEEDORES DIVISION DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

PROCESO No.1: FECHA: Julio / 2005

Numeración, Radicación y Conformación de Expedientes: es el proceso mediante el cual se da soporte a la recepción de la solicitud de devolución y/o compensación y los documentos exigidos por la entidad para tal efecto, organizándolos en el orden requerido para su fácil estudio y posteriores consultas.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
EXTERNO (E) •**P**articulares INTERNO (I) •**D**ivisión de **R**ecaudación – GIT Cuenta Corriente •**D**ivisión de **C**obranzas	Formato de Solicitud de Devolución y/o Compensación y demás documentos exigidos para tal efecto	P	Diligenciar completa y correctamente el formato de Solicitud de Devolución y/o Compensación.
			Presentar la documentación con información veraz.
			Presentar la documentación completa y de tal forma que cumpla con los requisitos necesarios para realizar la solicitud.
	Información contenida en la CCC	DR	Mantener actualizada la información contenida en la Cuenta Corriente del Contribuyente.
	Soportes de Pago a la entidad	P	Presentar oportunamente los soportes de los pagos realizados a la Entidad.
	Información de deudas del cliente	DC	Enviar oportunamente la información de deudas del cliente

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE LOS PROVEEDORES DIVISION DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

PROCESO No.2: FECHA: Julio / 2005

Sustanciación: es el proceso mediante el cual se realiza la verificación a fondo de la información consignada en los documentos con el fin de confirmar que se hayan presentado de una forma correcta y que cumplan con las exigencias requeridas por la normatividad para su debido trámite.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
EXTERNO (E) •**P**articulares	Documentación soporte de la solicitud de Devolución y/o Compensación	P	Presentar la Garantía con las exigencias requeridas por la ley.
			Presentar la declaración objeto de la solicitud de devolución en el lugar y dentro de los plazos establecidos por la ley
			Presentar la documentación con información veraz.
			Presentar la documentación completa y de tal forma que cumpla con los requisitos necesarios para dar trámite a la solicitud.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE LOS PROVEEDORES DIVISION DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

PROCESO No.3: FECHA: Julio / 2005

Verificación y Cruce de Información: es el proceso mediante el cual se verifica la información consignada en los documentos presentados como soporte de la solicitud de Devolución y/o Compensación.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
EXTERNO (E) •**P**articulares •**P**roveedores **/ R**etenedores INTERNO (I) •**J**efatura **D**ivisión Devoluciones y/o Compensaciones •**S**ustanciadores	Expedientes	S	Enviar expedientes debidamente radicados y conformados, que contengan la documentación completa y la foliación correcta
		JD	Enviar con suficiente tiempo de anticipación los expedientes a analizar
	Confirmación de la información presentada por el cliente	P/R	Enviar inmediatamente la respuesta a la solicitud de confirmación de la información presentada por el cliente
	Documentación soporte	P	Recibir con buena disposición la visita de verificación.
			Archivar en orden y con información clara y veraz la totalidad de los documentos exigidos por la DIAN

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE LOS PROVEEDORES DIVISION DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

PROCESO No.4: FECHA: Julio / 2005

Actos Administrativos: proceso mediante el cual son analizados los informes presentados por los auditores y por la División de Fiscalización con el fin de tomar la decisión correspondiente dando respuesta a la solicitud de Devolución y/o Compensación

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO (I) •**S**ustanciadores •**A**uditores •**D**ivisión de **F**iscalización •**D**ivisión de **D**ocumentación	Expedientes	S	Enviar los expedientes debidamente sustanciados dentro de los plazos establecidos
		A	Enviar oportunamente el informe de estudio y análisis de formalidades
		A/DF	Enviar expedientes con el informe respectivo dentro de los plazos establecidos
			Presentar informes con información clara, veraz, completa y debidamente soportados
	Notificación de las resoluciones	DD	Enviar inmediatamente copia de las resoluciones debidamente notificadas

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE LOS PROVEEDORES DIVISION DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

PROCESO No.5: FECHA: Julio / 2005

Pago: es el proceso mediante el cual se hace efectiva la Devolución y/o Compensación, a través de TIDIS, Consignaciones bancarias o Cheques.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
EXTERNO (E) •**P**articulares •**B**anco INTERNO (I) •**J**efatura **D**ivisión Devoluciones y/o Compensaciones	Actos Administrativos	JD	Realizar proyecto del acto respectivo de una forma clara correcta y dentro de los plazos establecidos.
	Formato Hoja de Ruta - Trámite	JD	Diligenciar clara y correctamente el espacio correspondiente a la "Decision" del formato Hoja de Ruta – Trámite.
	Formato Hoja de Solicitud de Devolución y/o Compensación.	P	Indicar correctamente el número de la cuenta bancaria en el formato de Solicitud de Devolución y / o Compensación.
	Consignación Bancaria	B	Realizar el tramite de consignación de una forma ágil y eficaz.
			Enviar oportunamente informe de los errores presentados en las consignaciones realizadas.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE LOS PROVEEDORES DIVISION DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

PROCESO No.6: FECHA: Julio / 2005

Solicitud de Giro al Fondo Rotatorio de Devoluciones: es el proceso mediante el cual se realiza la revisión del saldo del fondo rotatorio de devoluciones y se solicita el valor faltante de acuerdo al cupo asignado para este.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
EXTERNO (E) •**D**irección del **T**esoro **N**acional •**B**anco	Giro al Fondo Rotatorio de Devoluciones	DTN	Realizar inmediatamente el giro al fondo rotatorio de devoluciones
		B	Enviar inmediatamente la nota bancaria de confirmación del giro

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE LOS PROVEEDORES DIVISION DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

PROCESO No.7: FECHA: Julio / 2005

Registro de Garantías: es el proceso mediante el cual se da soporte a la recepción de garantías y se informa a la Subdirección de Recaudación DIAN – Bogotá.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
EXTERNO (E) •**A**seguradora	Registro de Garantías	S	Enviar oportunamente las solicitudes que contienen garantía.
INTERNO (I) •**S**ustanciadores		A	Enviar inmediatamente la confirmación de la póliza.

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE LOS PROVEEDORES DIVISION DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

PROCESO No.8: FECHA: Julio / 2005

Conciliación Cuenta 1110 Fondo Rotatorio de Devoluciones Sobrantes de Impuestos: es el proceso mediante el cual se realiza el cruce de información real con la consignada en el libro bancos efectuando los ajustes necesarios.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
EXTERNO (E) •**B**anco	Extracto Bancario	B	Entregar oportunamente el extracto bancario del mes correspondiente

Formato No. 2

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD REQUERIDA DE LOS PROVEEDORES DIVISION DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

PROCESO No.9: FECHA: Julio / 2005

Manejo Posterior de Expedientes: es el proceso mediante el cual se manipulan y conservan los expedientes una vez realizada la devolución y/o compensación.

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO		ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
INTERNO (I) •**A**nalista **C**ontable	Archivo de Expedientes	AC	Archivar la totalidad de los expedientes en el orden correspondiente y en un lugar adecuado para tal efecto

ANEXO G:

ANÁLISIS DEL VALOR PROCESOS DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN

DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN - GIT REGISTRO			
Inscripción y Formalización del RUT			
# Actividad del Proceso	La Actividad Agrega Valor (VA)	La Actividad No Agrega Valor (NAV)	Tiempo Estimado NAV(min)
1		x	Espera
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11	X		
12	X		
13	X		
14	X		
15	X		
16	X		
17	X		
18	X		
19	X		
20	X		
21	X		
22	X		

Tiempo Total de NAV (min)	46
Tiempo Total de Ejecución (min)	53
% Actividades que Agregan Valor	13,21

DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN - GIT REGISTRO			
Cancelación de las Obligaciones del Cliente			
# Actividad del Proceso	La Actividad Agrega Valor (VA)	La Actividad No Agrega Valor (NAV)	Tiempo Estimado NAV(min)
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11	X		
12	X		
13	X		
14		Traslado	1
15	X		
16	X		
17		Corrección	1
18	X		
19	X		
20		Demora	10
21	X		
22	X		
23	X		
24	X		
25	X		
26	X		
27	X		
28	X		
29	X		
30	X		
31	X		
23	X		
33	X		
34	X		
35		Traslado	1
36	X		
37	X		
38	X	Demora	15
39	X		
40	X		
Tiempo Total de NAV (Días)			28
Tiempo Total de Ejecución (dìas)			47
% Actividades que Agregan Valor			40,43

DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN - GIT REGISTRO			
Autorización de Numeración para Facturación			
# Actividad del Proceso	La Actividad Agrega Valor (VA)	La Actividad No Agrega Valor (NAV)	Tiempo Estimado NAV(min)
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11		Demora	240
12	X		
13	X		
14	X		
15	X		
16	X		
17	X		

Tiempo Total de NAV (min)		240
Tiempo Total de Ejecución (min)		1440
% Actividades que Agregan Valor		83,33

DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN - GIT Cuenta Corriente			
Ajustes de Cuenta Corriente			
# Actividad del Proceso	La Actividad Agrega Valor (VA)	La Actividad No Agrega Valor (NAV)	Tiempo Estimado NAV(días)
1	X		
2	X		
3	x		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11	X		
12	X		
13	X		
14	X		
15		Corrección	1
16	X		
17	X		
18	X		
19	X		
20	X		
21	X		
22	X		
23	X		

Tiempo Total de NAV (días)		1,5
Tiempo Total de Ejecución (dias)		30
% Actividades que Agregan Valor		95,00

DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN - GIT Cuenta Corriente			
Segunda Captura de Ajustes de Cuenta Corriente			
# Actividad del Proceso	La Actividad Agrega Valor (VA)	La Actividad No Agrega Valor (NAV)	Tiempo Estimado NAV(min)
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5		Corrección	
6	X		
7	X		
8		Traslado	0,5
Tiempo Total de NAV (min)			0,5
Tiempo Total de Ejecución (min)			10
% Actividades que Agregan Valor			95,00

DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN - GIT Cuenta Corriente			
Reproceso de Ajustes de Cuenta Corriente			
# Actividad del Proceso	La Actividad Agrega Valor (VA)	La Actividad No Agrega Valor (NAV)	Tiempo Estimado NAV(min)
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7		Demora	420
Tiempo Total de NAV (min)			420
Tiempo Total de Ejecución (min)			480
% Actividades que Agregan Valor			12,50

DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN - GIT Cuenta Corriente			
Manejo de la Bolsa de Inconsistencias			
# Actividad del Proceso	La Actividad Agrega Valor (VA)	La Actividad No Agrega Valor (NAV)	Tiempo Estimado NAV(días)
1	X		
2	X		
3		Demora	15
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11	X		
12	X		
13	X		
14	X		
15	X		
16	X		
17	X		
18	X		
19	X		

Tiempo Total de NAV (días)		25
Tiempo Total de Ejecución (días)		35
% Actividades que Agregan Valor		28,57

DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN - GIT Contable			
Organización, remisión y empaque de la Cuenta Mensual Función Recaudadora			
# Actividad del Proceso	La Actividad Agrega Valor (VA)	La Actividad No Agrega Valor (NAV)	Tiempo Estimado NAV(Días)
1	X		
2	X		
3	X		
4		Corrección	1
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10		Corrección	0,125
11	X		
12	X		
13		Demora	0,5
14	X		
15	X		
16	X		
17	X		

Tiempo Total de NAV (Días)		1,625
Tiempo Total de Ejecución (Días)		8
% Actividades que Agregan Valor		79,69

DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN - GIT Contable			
Generación de Estadisticas Previas al Corte Contable			
# Actividad del Proceso	La Actividad Agrega Valor (VA)	La Actividad No Agrega Valor (NAV)	Tiempo Estimado NAV(min)
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6		Demora	15
7	X		
8		Corrección	5
9	X		
10		Corrección	5
11	X		
12	X		
13	X		
14	X		
15		Corrección	10
16	X		
17	X		

Tiempo Total de NAV (min)		35
Tiempo Total de Ejecución (min)		150
% Actividades que Agregan Valor		76,67

DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN - GIT Contable			
Corte Contable Mensual			
# Actividad del Proceso	La Actividad Agrega Valor (VA)	La Actividad No Agrega Valor (NAV)	Tiempo Estimado NAV(min)
1	X		
2	X		
3	x		
4	X		
5	X		
6		Demora	3
7	X		
8		Corrección	2
9		Demora	3
10			
11	X		
12	X		
13	X		
14	X		
15	X		
16	X		
17	X		
18	X		
19	X		
20	X		
21	X		

Tiempo Total de NAV (min)	8
Tiempo Total de Ejecución (min)	60
% Actividades que Agregan Valor	86,67

DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN - GIT Contable			
Captura CON - 20 Registro de Elaboración Mensual			
# Actividad del Proceso	La Actividad Agrega Valor (VA)	La Actividad No Agrega Valor (NAV)	Tiempo Estimado NAV(min)
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6		Corrección	1
7	X		
8	X		
9	X		
10		Corrección	2
11	X		
12	X		

Tiempo Total de NAV (min)	3
Tiempo Total de Ejecución (min)	20
% Actividades que Agregan Valor	85,00

DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN - GIT RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN			
RECEPCIÓN EN LÍNEA DE DOCUMENTOS TRIBUTARIOS Y ADUANEROS			
# Actividad del Proceso	La Actividad Agrega Valor (VA)	La Actividad No Agrega Valor (NAV)	Tiempo Estimado NAV(min)
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6		CORRECCIÓN	480
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11	X		
12	X		
13		CONTROL	10
14	X		
15	X		
16		TRASLADO	480
17	X		
18	X		
19		CONTROL	60
Tiempo Total de NAV (min)			1030
Tiempo Total de Ejecución (min)			2400
% Actividades que Agregan Valor			57,1

	DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN - GIT RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN			
	CAPACITACIÓN A LAS EAR´s			
	# Actividad del Proceso	La Actividad Agrega Valor (VA)	La Actividad No Agrega Valor (NAV)	Tiempo Estimado NAV(min)
	1	X		
	2	X		
	3	X		
	4	X		
	5	X		
	6		CONTROL	30
	7	X		
	8	X		
Tiempo Total de NAV (min)				30
Tiempo Total de Ejecución (min)				480
% Actividades que Agregan Valor				93,8

	DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN - GIT RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN			
	VISITA A LAS EAR´s			
	# Actividad del Proceso	La Actividad Agrega Valor (VA)	La Actividad No Agrega Valor (NAV)	Tiempo Estimado NAV(min)
	1	X		
	2	X		
	3	X		
	4	X		
	5	X		
	6	X		
	7	X		
	8	X		
Tiempo Total de NAV (min)				0
Tiempo Total de Ejecución (min)				50
% Actividades que Agregan Valor				100

ANEXO H:
ANÁLISIS DEL VALOR PROCESOS DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES				
NUMERACIÓN, RADICACIÓN Y CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES				
# Actividad del Proceso	La Actividad Agrega Valor (VA)	La Actividad No Agrega Valor (NAV)	Tiempo Estimado Con Garantía NAV(min)	Tiempo Estimado Sin Garantía NAV(min)
1	X			
2		ESPERA	9120	9120
3	X			
4	X			
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9	X			
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17	X			
18	X			
19	X			
20	X			
21	X			
22	X			
23	X			
24		TRASLADO	5	5
Tiempo Total de NAV (min)			9125	9125
Tiempo Total de Ejecución (min)			10125	12045
% Actividades que Agregan Valor			9,9	24,2

DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES			
SUSTANCIACIÓN			
# Actividad del Proceso	La Actividad Agrega Valor (VA)	La Actividad No Agrega Valor (NAV)	Tiempo Estimado NAV(min)
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11	X		
12	X		
13	X		
14	X		
15	X		
16		TRASLADO	2

Tiempo Total de NAV (min)	2
Tiempo Total de Ejecución (min)	1440
% Actividades que Agregan Valor	99,9

DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES				
VERIFICACIÓN Y CRUCE DE INFORMACIÓN				
# Actividad del Proceso	La Actividad Agrega Valor (VA)	La Actividad No Agrega Valor (NAV)	Tiempo Estimado Con Garantía NAV(min)	Tiempo Estimado Sin Garantía NAV(min)
1	X			
2	X			
3		CONTROL	1	1
4	X			
5	X			
6		ESPERA	1440	
7	X			
8	X			
9		TRASLADO	5	
10	X			
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17		ESPERA		6720
18	X			
19	X			
20	X			
21	X			
22	X			
23	X			
24	X			
25		TRASLADO		2
26	X			
27	X			
28	X			
29	X			
Tiempo Total de NAV (min)			1446	6723
Tiempo Total de Ejecución (min)			1920	7200
% Actividades que Agregan Valor			79,9	6,6

DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES				
ACTOS ADMINISTRATIVOS				
# Actividad del Proceso	La Actividad Agrega Valor (VA)	La Actividad No Agrega Valor (NAV)	Tiempo Estimado Con Garantía NAV(min)	Tiempo Estimado Sin Garantía NAV(min)
1	X			
2	X			
3	X			
4		TRASLADO	3	3
5	X			
6	X			
7	X			
8	X			
9		TRASLADO		10
10		TRASLADO		3
11	X			
12	X			
13	X			
14	X			
15	X			
16	X			
17		TRASLADO		15
18	X			
19		TRASLADO		15
20	X			
21	X			
22	X			
23	X			
24		TRASLADO		5
25	X			
26	X			
27	X			
28	X			
29	X			
30	X			
31	X			
32	X			
33	X			
34	X			
35	X			
36	X			
37		TRASLADO	30	30
38	X			
39	X			
40	X			
41		TRASLADO	60	60
Tiempo Total de NAV (min)			93	141
Tiempo Total de Ejecución (min)			4800	14400
% Actividades que Agregan Valor			98,1	99,0

DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES			
PAGO DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES			
# Actividad del Proceso	La Actividad Agrega Valor (VA)	La Actividad No Agrega Valor (NAV)	Tiempo Estimado NAV(min)
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9	X		
10	X		
11	X		
12	X		
13	X		
14	X		
15	X		
16	X		
17	X		
18	X		
19	X		
20	X		
21	X		
22	X		
23	X		
24	X		
25	X		
26	X		
27	X		
28		CONTROL	5
29	X		
30	X		
31	X		
32	X		
33	X		
34	X		
35	X		
36	X		
37	X		
38	X		
39	X		
40	X		
41	X		
42	X		
43	X		
44	X		
45	X		
46	X		

Tiempo Total de NAV (min)		5
Tiempo Total de Ejecución (min)		480
% Actividades que Agregan Valor		99,0

	DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES			
	SOLICITUD DE GIRO AL FONDO ROTATORIO DE DEVOLUCIONES			
	# Actividad del Proceso	La Actividad Agrega Valor (VA)	La Actividad No Agrega Valor (NAV)	Tiempo Estimado NAV(min)
	1	X		
	2	X		
	3	X		
	4	X		
	5	X		
	6		TRASLADO	10
	7	X		
	8	X		
Tiempo Total de NAV (min)				10
Tiempo Total de Ejecución (min)				70
% Actividades que Agregan Valor				85,7

	DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES			
	REGISRO DE GARANTIAS			
	# Actividad del Proceso	La Actividad Agrega Valor (VA)	La Actividad No Agrega Valor (NAV)	Tiempo Estimado NAV(min)
	1	X		
	2	X		
	3	X		
	4	X		
	5		ESPERA	1440
	6	X		
	7	X		
	8	X		
Tiempo Total de NAV (min)				1440
Tiempo Total de Ejecución (min)				1920
% Actividades que Agregan Valor				25,0

DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES			
CONCILIACIÓN CUENTA 1110 FONDO ROTATORIO DE DEVOLUCIONES SOBRANTES DE IMPUESTOS			
# Actividad del Proceso	La Actividad Agrega Valor (VA)	La Actividad No Agrega Valor (NAV)	Tiempo Estimado NAV(min)
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7	X		
8	X		
9		TRASLADO	15
Tiempo Total de NAV (min)			15
Tiempo Total de Ejecución (min)			1920
% Actividades que Agregan Valor			99,2

DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES			
MANEJO POSTERIOR DE EXPEDIENTES			
# Actividad del Proceso	La Actividad Agrega Valor (VA)	La Actividad No Agrega Valor (NAV)	Tiempo Estimado NAV(min)
1	X		
2	X		
3	X		
4	X		
5	X		
6	X		
7		TRASLADO	15
Tiempo Total de NAV (min)			15
Tiempo Total de Ejecución (min)			60
% Actividades que Agregan Valor			75,0

ANEXO I

MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES DE LOS PROCESOS DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN

GIT

REGISTRO

Tabla No. 2 MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

NIVEL: ( ) REGIONAL (X) LOCAL
DIVISIÓN: RECAUDACIÓN **FECHA:** Junio 2005
GIT Registro
CÓD: ADMON (04) DIVISIÓN (061) GIT (165)

CÓDIGO RIESGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	NIVEL RIESGO (A, M, B)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROL	RESPONSABLE
INSCRIPCIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL RUT						
1	Inscripción y Formalización al RUT	Diligneciar el Formulario de Inscripción	A	Diligenciamiento parcial o incorrecto del formulario	Revisión hecha durante el diliganciamiento del formulario y Planilla de Trabajo diario	Cliente / Responsable de Registro
2		Revisar y validar la información del formulario con los documentos soporte	A	Permitir inconsistencias entre la información contenida en el formulario y la contenida en los documentos soporte	Verificación previa realizada por el Responsable de Registro, confrontación del Formulario y soportes contra la Planilla de Control de Trabajo Diario	Responsable de Registro
3		Imprimir el PDF del Formulario generado por el sistema	B	No imprimir el Formulario	Planilla de Control de Trabajo Diario	Cliente / Responsable de Registro
4		Firmar el certificado	A	No consignar las firmas pertinentes en el certificado	Verificación previa realizada por el Responsable de Registro y Verificación realizada por el Responsable de Verificación	Responsable de Registro
5		Archivar copia del certificado	M	Archivar certificados con soportes que no corresponden o incompletos	Verificación previa realizada por el Responsable de Registro y Verificación de firmas realizada por el Responsable de Verificación	Responsable de Registro

DIAN
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Tabla No. 2 MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

NIVEL: ( ) REGIONAL (X) LOCAL
DIVISIÓN: RECAUDACIÓN **FECHA:** Junio 2005
GIT Registro
CÓD: ADMON (04) DIVISIÓN (061) GIT (165)

CÓDIGO RIESGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	NIVEL RIESGO (A, M, B)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROL	RESPONSABLE
INSCRIPCIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL RUT						
6	Nuevos Inscritos en el RUT y CCB para trámite en la Cámara de Comercio de Bucaramanga	Diligenciar primer hoja del Formulario de inscripción	A	Diligenciamiento parcial o incorrecto del formulario	Revisión hecha durante el diliganciamiento del formulario	Responsable de Registro y Cliente
7		Imprimir y firmar el Formulario de inscripción generado por el sistema	A	No imprimir el Formulario	Autocontrol	Responsable de Registro y Cliente
8	Inscripción Obligados Residentes en el Exterior	Diligenciar Formulario de inscripción	A	Diligenciamiento parcial o incorrecto del formulario	Revisión hecha durante el diliganciamiento del formulario	Cliente
9		Imprimir el PDF del Formulario generado por el sistema	A	No imprimir el formulario	Autocontrol	Cliente
10		Enviar correo electrónico al buzón "OrientaciónRut@dian.gov.co"	A	Enviar correo electrónico a la dirección equivocada	Autocontrol	Cliente
11	Inscripción Situaciones Especiales	Diligenciar de forma manual el formulario de inscripción	A	Diligenciamiento parcial o incorrecto del formulario	Revisión hecha durante el diliganciamiento del formulario	Responsable de Registro y Cliente
12		Registrar NIT y consignar las firmas del cliente y del Responsable de Registro en el Formulario de inscripción, al igual que el sello de "Certificado Provisiional"	A	No consignar las firmas correspondientes en el formulario de inscripción	Verificación previa a la entrega del formulario al cliente	Responsable de Registro y Cliente
13		Firmar la planilla de Control de Casos de Contingencia	A	No diligenciamiento de la planilla de control de casos de contingencia	Confrontación de los casos de contingencia contra la Planilla de Control de Trabajo Diario.	Responsable de Registro y Jefe de Grupo
14		Solicitar certificado provisional y consignar las firmas del cliente y del responsable de registro en el formulario de inscripción definitivo	A	No consignar las firmas correspondientes en el formulario de inscripción definitivo	Verificación previa a la entrega del formulario al cliente	Responsable de Registro

Tabla No. 2 MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

NIVEL: ( ) REGIONAL (X) LOCAL
DIVISIÓN: RECAUDACIÓN
GIT Registro
CÓD: ADMON (04) DIVISIÓN (061) GIT (165)
FECHA: Junio 2005

CÓDIGO RIESGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	NIVEL RIESGO (A, M, B)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROL	RESPONSABLE
ACTUALIZACIÓN DEL RUT						
15	Actualización del RUT	Entrar al portal www.dian.gov.co y consultar el NIT del Cliente	M	Digitar NIT de forma errónea	Verificación con el documento soporte	Responsable de Registro
16		Modificar la información de la primera hoja del formulario	A	Diligenciamiento parcial o incorrecto del formulario	Revisión hecha durante el diligenciamiento del formulario y Revisión realizada por el Responsable de Verificación	Responsable de Registro
17	Actualización del RUT	Revisar y validar la información del formulario con los documentos soporte	A	Permitir inconsistencias entre la información contenida en el formulario y la contenida en los documentos soporte	Autocontrol	Responsable de Registro
18		Imprimir el PDF del Formulario generado por el sistema	B	No imprimir el Formulario		Cliente / Responsable de Registro
19		Firmar el certificado	A	No consignar las firmas pertinentes en el certificado	Autocontrol	Responsable de Registro
20		Archivar copia del certificado	M	Archivar certificados con soportes que no corresponden o incompletos		Responsable de Registro
CANCELACIÓN DE OBLIGACIONES DEL CLIENTE						
21	Cese de Actividades y / o Cambio de Régimen	Seleccionar concepto en el Portal www.dian.gov.co - Nuevo RUT - Solicitudes Especiales	A	La Solicitud sea realizada por una persona diferente al cliente		Responsable de Registro y Cliente
22		Diligenciar la solicitud exigida por el cliente	A	Llevar a cabo el tramite correspondiente solicitado por una persona diferente al cliente	Exigir la exibición del Documento de Identidad	Responsable de Registro

DIAN
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Tabla No. 2 MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

NIVEL: ( ) REGIONAL (X) LOCAL
DIVISIÓN: RECAUDACIÓN
GIT Registro
CÓD: ADMON (04) DIVISIÓN (061) GIT (165)
FECHA: Junio 2005

CÓDIGO RIESGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	NIVEL RIESGO (A, M, B)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROL	RESPONSABLE
CANCELACIÓN DE OBLIGACIONES DEL CLIENTE						
23	Cese de Actividades y / o Cambio de Régimen	Verificar que se hayan anexado los respectivos soportes de la solicitud de conformidad con lo estipulado en la normatividad vigente	A	Permitir falta de documentos o inconsistencias en los soportes presentados por el cliente	Confrontación de Planilla de Control De Trabajo Diario contra Documentos Físicos	Responsable de Registro
24		Pasar todas las solicitudes rescepcionadas durante el día, junto con la planilla de recepión al funcionario responsable de verificaión	A	Extravío de documentos y/o solicitudes	Verificacin y firma de la planilla de recepción	Responsable de Registro
25		Verificar frente a la base de datos de cancelaciones que el cliente no haya presentado anteriormetne la misma solicitud	A	La base de datos de cancelaciones presenta fallas o se encuetra desactualizada	Actualización permanente de la base de datos de cancelaciones	Responsable de Verificación
26		Incluir la solicitud en la base de datos de cancelaciones NIT/IVA y/o cambio de Régimen	A	Digitar la información de forma errónea	Confrontar Soportes Físicos con la Base de Datos	Responsable de Verificación
27		Enviar oficio solicitando información sobre procesos en curso o deudas pendientes del Cliente, a las divisiones correspondientes	A	Realizar la de solicitud de información sobre procesos en curso o deudas pendientes del cliente, a las divisiones pertinentes con Información errónea.	Confrontar Soportes Físicos con el Oficio de Solicitud	Responsable de Verificación

DIAN
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Tabla No. 2 MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

NIVEL: ( ) REGIONAL (X) LOCAL
DIVISIÓN: RECAUDACIÓN
GIT Registro
CÓD: ADMON (04) DIVISIÓN (061) GIT (165)
FECHA: Junio 2005

CÓDIGO RIESGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	NIVEL RIESGO (A, M, B)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROL	RESPONSABLE
CANCELACIÓN DE OBLIGACIONES DEL CLIENTE						
28	Cese de Actividades y / o Cambio de Régimen	Incluir la respuesta de las divisines correspondientes en la base de datos de cancelaciones; Incluir la cancelación y/o el cambio en la base de datos y generar la respectiva Resolución	A	Realizar la Cancelación sin los soportes Respectivos	Verificar datos en la base de datos de cancelaciones	Responsable de Verificación
29		Generar resolución de rechazo o aceptación informando al cliente los motivos por los cuales no se acepta la solicitud; Incluir la cancelación y/o el cambio en la base de datos y generar la respectiva Resolución	A	Omitir la generación de la resolución correspondiente	Verificar en la base de datos de cancelaciones las solicitudes vs las resoluciones generadas	Responsable de Verificación
30		Remitir las Resoluciones, junto con el oficio remisorio para la División de Documentación, al jefe de la Dividión de Recaudación o a quien haga sus veces para su respectiva firma	B	No consignar la firma correspondiente en las Resoluciones generadas	Verificación de la firma de quien corresponda por parte del Responsable de Registro	Jefe División Recaudación ó Responsable de Registro
31		Realizar cruce de información contenida en el certificado de cancelación y/o cambio, con la contenida en resolución de cancelación	M	Permitir inconsistencias en la información	Verificación de datos correctos	Responsable de Verificación
32		Enviar resoluciones junto con una copia del certificado y el oficio remisorio a la División de Documentación	B	Extravío de documentos	Registro de entrega de documentos soportado con la plnilla correspondiente	Responsable de Verificación
33		Archivar los expedientes, junto con una copia del certificado en el archivo que reposa en el grupo	A	Archivar expedientes en lugares que no corresponde	Revisión Aleatoria	Responsable de Verificación

DIAN
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Tabla No. 2 MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

NIVEL: ( ) REGIONAL (X) LOCAL
DIVISIÓN: RECAUDACIÓN
GIT Registro
CÓD: ADMON (04) DIVISIÓN (061) GIT (165)
FECHA: Junio 2005

CÓDIGO RIESGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	NIVEL RIESGO (A, M, B)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROL	RESPONSABLE
AUTORIZACIÓN DE NUMERACIÓN PARA FACTURACIOÓN						
34	Autorización de Numeración para Facturación	Consultar las resolucuiones para verificar contra el sistema la veracidad de la solicitud de facturación	A	Permitir inconsistencias en la información	Autocontrol	Responsable de Registro
35		Realizar la captura de los datos en el sistema	A	Introducir la información de una forma errónea	Confrontar la información contenida en la resolución con la contenida en la solicitud	Responsable de Registro ó Jefe de Grupo
36		Notificación personal	A	No solicitar la exibición del documento de identidad y/o la firma del solicitante	Autocontrol	Responsable de Registro
37			A	No incluir la firma del funcionario en la resolución	Autocontrol	Responsable de Registro y Cliente
38		Emitir informe mensual de resoluciones de Facturación autorizadas y/o anuladas al Jefe de Grupo	B	No emisión del informe de resoluciones de facturación autorizadas y/o anuladas	Verificar la elaboracion de los informes respectivos	Responsable de Registro

DIAN DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	Tabla No. 2 MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES **NIVEL:** ( ) REGIONAL (X) LOCAL **DIVISIÓN:** RECAUDACIÓN GIT Registro **CÓD:** ADMON (04) DIVISIÓN (061) GIT (165) **FECHA:** Junio 2005					
CÓDIGO RIESGO	**PROCESO**	**DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD**	**NIVEL RIESGO (A, M, B)**	**DESCRIPCIÓN DEL RIESGO**	**CONTROL**	**RESPONSABLE**
CLASIFICACIÓN DE ARCHIVO DE DOCUMENTOS						
39	Clasificación de Archivo de Documentos	Anexar a los documentos los soportes respectivos y ordenarlos de acuerdo al NIT	A	No anexo de los soportes pertinentes a los correspondientes documentos	Verificación Aleatoria	Responsable de Registro
40		Elaborar planilla indicando NIT, Nombre o Razón Social y Número de folios	A	Omitirel registro de folios en la planilla	Verificar que el número de documentos relacionados en cada planilla corresponda al contenido de cada paquete y comprobar con muestra aleatoria que los certificados hayan quedado debidamente formalizados	Responsable de Registro
EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE NO DECLARANTES PARA EL DISTRITO MILITAR						
41	Expedición de Certificados	Verificar información en el histórico local y nacional del RUT, para saber si el cliente es decalrante; verificar información en el registro de CCC del cliente, para saber si alguna vez fue declarante	A	El sistema presenta fallas o se encuetra desactualizado	Libro Radicador de Certificaciones	Responsable de Registro
42			A	Expedir la certificacion sin realizar los controles y verificaciones a que haya lugar	Libro Radicador de Certificaciones	Responsable de Registro

GIT

CUENTA

CORRIENTE

DIAN
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Tabla No. 2 MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

NIVEL: ( ) REGIONAL (X) LOCAL

DIVISIÓN: RECAUDACIÓN **FECHA: Mayo de 2005**

CÓDIGO: ADMON (04) DIVISIÓN (01)

CÓDIGO RIESGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	NIVEL RIESGO (A, M, B)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROL	RESPONSABLE
1	Recepción de Ajustes de Cuenta Corriente	Diligenciamiento de los cambios requeridos en el formato de Solicitud de ajuste de Cuenta Corriente.	M	Solicitar un Cambio incorrecto. Diligenciar incorrectamente el formulario.	Revisión del Analista de Cuenta Corriente	Analista de Cuenta Corriente
2	Ajustes o correcciones de Cuenta Corriente	Primera y segunda captura del ajuste en el aplicativo Cuenta Corriente	B	Realizar el ajuste equivocado Presenten diferencias entre el concepto de la primera y la segunda captura	Segunda Captura de Cuenta Corriente Verificación del Jefe de la División	Analista de Cuenta Corriente, Jefe GIT Cuenta Corriente, Jefe de la División.
3		Realizar el seguimiento correspondiente en la Cuenta Corriente del cliente para verificar que el ajuste ingreso a Cuenta Corriente	M	El error permanezca en la Cuenta Corriente del cliente.	Revisión y seguimiento del ajuste en la Cuenta Corriente del Cliente despues de realizada la segunda captura.	Analista de Cuenta Corriente
4		Identificar el módulo en el cual se debe incluir el ajuste, según si es error de cliente ó error de Validación	B	Incluir el ajuste en el módulo incorrecto		Analista de Cuenta Corriente
5	Manejo de la Bolsa de Inconsistencias	Eliminar de la Bolsa de Inconsistencias las inconsistencias ajustadas o corregidas.	M	No sea eliminada la inconsitencia de la Bolsa.	Verificar que la inconsistencias ajustada no aparezca en la Bolsa de Inconsistencias	Analista de Cuenta Corriente
6		Conformacion del expediente del Cliente	B M	Documentos que conforman el expediente desactualizados. Falten documentos dentro del expediente.	Verificacion del Analista de Cuenta Corriente.	Analista de Cuenta Corriente
7	Archivo de Ajustes de Cuenta Corriente	Archivo de expedientes de Cuenta corriente	B	Perdida del expediente dentro del Grupo de Cuenta Corriente ó durante el envio a los demas Grupos a los que se debe enviar el expediente.	Hoja de Ruta en cada carpeta de expedientes	Secretaria Grupo Cuenta Corriente
8	Control de Obligaciones Formales	Enviar el oficio Recordatorio a los clientes que deben presentan obligaciones pendientes con la DIAN	A	No enviar el oficio Recordatorio a todos los Clientes que presentan obligaciones pendientes con la DIAN	Sistema de información de Clientes que presentan obligaciones no atendidas	Analista de Cuenta Corriente

Tabla No. 2 MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

NIVEL: ( ) REGIONAL (X) LOCAL

DIVISIÓN: RECAUDACIÓN **FECHA: Mayo de 2005**

CÓDIGO: ADMON (04) DIVISIÓN (01)

CÓDIGO RIESGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	NIVEL RIESGO (A, M, B)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROL	RESPONSABLE
9	Elaboracion del Informe Mensual de Autorretenedores	Identificar el concepto y la naturaleza del saldo a pagar del Autorretenedor	A	Identificar incorrectamente el concepto y la naturaleza del saldo a pagar del Autorretenedor		Analista de Cuenta Corriente
10	Elaboracion del Informe SEGG Cuenta Corriente	Elaboración del Informe SEGG	A	Incluir información erronea en el informe	Confrontar la Infomación entregada por los analistas y la base de datos	Secretaria Jefatura
11		Entregar en los primeros 5 días del Mes el Informe SEGG de Recaudación	A	No entregar a tiempo el Informe a la Secretaria de la Jefatura		Secretaria Jefatura

GIT

CONTABLE

DIAN
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Tabla No. 2 MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

NIVEL: ( ) REGIONAL (X) LOCAL

DIVISIÓN: RECAUDACIÓN **GRUPO**: Contable **FECHA: Junio** 2005

CÓDIGO: ADMON (04) DIVISIÓN (061) GIT (136)

CÓDIGO RIESGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	NIVEL RIESGO (A, M, B)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROL	RESPONSABLE
GRUPO DE CONTABILIDAD						
1	Organización, empaque y remisión de la Cuenta Mensual Función Recaudadora	Ordenar, legajar, foliar y rubricar cada uno de los documentos que conforman el expediente de la Cuenta Mensual.	A	Libros y listados incompletos Libros y listados sin las debidas firmas.	Compraración de los listados y libros existentes contra el oficio remisorio Verificación del Jefe de Grupo del oficio remisorio.	Contador Analista Contable Jefe GIT Contable
2	Impresión de los listados de la Cuenta Mensual Función Recaudadora	Generar los listados de Contabilidad en el aplicativo CONTADOR	A	No se encuentren todos los listados de Contabilidad en el aplicativo IMPRIME	Verificación del Jefe GIT Contable	Contador Analista Contable
3	Elaboracion del Informe Mensual de Recaudos	Discriminar el asiento No 4, el asiento No y los pagos con bonos del movimiento Contable por modalidad y concepto	M	No se discrimine la totalidad del Recaudo Mensual	Verificar que la suma total de los valores reportados por Bancos Asiento No 4 del informe sea igual a los recaudos reportados en el Movimiento Consolidado del Recaudo Bancario. Revisión de la Jefe GIT Contable y del Jefe de la División	Contador Analista Contable
4	Recepción y reporte de pagos con CERT y TIDIS	Recibir el reporte de pagos con CERT Y TIDIS enviada por el GIT de Validación y/ó E.A.R	M	Información inconsistente presentada por el Grupo de Validación y /ó EAR	Cruzar el 100% de los recibos físicos enviados por el Grupo de Validación vs. Relaciones presentadas por las EAR y reportes Sistema CON - 20.	Contador Analista Contable Jefe GIT Contable
5	Elaboracion del Anexo 3	Elaboracion del Anexo 3	A	Que la EAR no consigne en su oportunidad. Que no se consigne la totalidad del recaudo Que no se apliquen las sanciones respectivas.	Cruzar los documentos fisicos enviados por la EAR y los soportes del Sistema	Analista Contable y de Bancos

DIAN
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Tabla No. 2 MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

NIVEL: ( ) REGIONAL (X) LOCAL

DIVISIÓN: RECAUDACIÓN **GRUPO**: Contable **FECHA: Junio** 2005

CÓDIGO: ADMON (04) DIVISIÓN (061) GIT (136)

CÓDIGO RIESGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	NIVEL RIESGO (A, M, B)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROL	RESPONSABLE
GRUPO DE CONTABILIDAD						
6	Transmisión de Saldos al Nivel Central	Reporte de transmisión de Saldos al Nivel Central	A	Transmisión de saldos errados originados por una contabilidad descuadrada	Verificar lops opción 4, que los saldos y movimientos incorporados en el informe sean iguales a los saldos y movimientos trasmitidos	Jefe GIT Contable
7	Analisis y ajuste contable de correcciones de Cuenta Corriente	Recpeción de los Expedientes enviados por el GIT Cuenta Corriente	A	Perdida de Expedientes de Ajustes enviados por Cuenta Corriente	Hoja de Ruta de los Expedientes	Analista Contable
8		Clasifiacar correctamente los expedientes según Cuentas y Vigencias	A	No clasificar Cuentas y Vigencias correctamente en Estados Financieros	Revisión de la Jefe Git Contable	Analista Contable
9		Elaborar el comprobante contable en el aplicativo COMPROBA	A	Elaborar incorrectamente el Comprobante Contable	Revisión del Jefe GIT Contable	Analista Contable
10	Preparación y envio de archivos de declaracion de Retención con saldos mayores a 50 millones recibidos sin pagos	Recibir de informatica el informe de archivos de declaraciones con saldos mayores a 50 millones de pesos	M	Recibir de informaticá el informe de archivos de declaraciones con saldos mayores a 50 millones de pesos con información errada	Comparar las declaraciones presentadas en el mes que se informa contra el reporte enviado por informatica	Contador
11	Analisis, correccion y ajuste contable, Recibos Oficiales de Pago - Retención en la Fuente	Clasificar los Recibos Oficiales de Pago por vigencias y por conceptos (Retención Renta, Retención Ventas y Retención Timbre)	A	Realizar erradamente la clasificación del R.O.P en relación con la vigencia o el concepto	Revisión de la Jefe GIT Contable	Analista Contable

DIAN
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Tabla No. 2 MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

NIVEL: ( ) REGIONAL (X) LOCAL

DIVISIÓN: RECAUDACIÓN **GRUPO**: Contable **FECHA: Junio** 2005

CÓDIGO: ADMON (04) DIVISIÓN (061) GIT (136)

CÓDIGO RIESGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	NIVEL RIESGO (A, M, B)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROL	RESPONSABLE
GRUPO DE CONTABILIDAD						
12	Elaboración de las Conciliaciones Bancarias	Recibir el reporte recaudo y consignaciones mensuales de la E.A.R.	A	Que no se consigne la totalidad del recaudo	Confrontar el saldo del Balance Detallado contra las consignaciones físicas pendientes del mes al que se le esta realizando la conciliación. Confrontar las consignaciones físicas contra el TP (Valor Recaudado) de cada E.A.R y el soporte de las consignaciones. Anexo 3	Analista Contable y de Bancos
13		Elaboracion del oficio informando a la E.A.R los dias y los valores recaudados pendientes de consignación	A	No se consignen en su totalidad los valores e intereses intereses a cargo de la E.A.R	Confrontar las fechas de consignación de la E.A.R y el indice de consignación asignado a la misma	Analista Contable y de Bancos
14	Elaboracion del informe Gerencial de Declaraciones IVA que presentan un saldo mayor a 50 millones de pesos	Recibir de informática el informe mensual de declaraciones con saldo mayor a 50 millones de pesos.	M	Que el archivo que envia informatica no contenga información actualizada de las declaraciones con saldo mayor a 50 millones de pesos	Eliminar del archivo enviado por informatica, las declaraciones que no corresponden al mes del corte contable respectivo	Analista Contable y de Bancos
15	Recepción y archivo de las consignaciones E.A.R.	Recepcion de la consignación enviada por la E.A.R y que la firma registrada sea la del funcionario competente	A	Que la firma contenida en la consignación no corresponda a la firma registrada en el memorando enviado por la E.A.R	Verificar contra el memorando enviado por cada una de las E.A.R que la firma registrada en la consignación corresponda a la autorizada por la E.A.R	Analista Contable y de Bancos

DIAN
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Tabla No. 2 MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

NIVEL: ( ) REGIONAL (X) LOCAL

DIVISIÓN: RECAUDACIÓN **GRUPO**: Contable **FECHA: Junio** 2005

CÓDIGO: ADMON (04) DIVISIÓN (061) GIT (136)

CÓDIGO RIESGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	NIVEL RIESGO (A, M, B)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROL	RESPONSABLE
GRUPO DE CONTABILIDAD						
16	Recepción y archivo de las consignaciones E.A.R.	Verificar la fecha de consignación	A	Que la fecha de consignación sea Extemporanea	Verificar la fecha de consignación	Analista Contable y de Bancos
17		Verificar la sumatoria de los valores consignados por la E.A.R	A	Que los valores consignados no correspondan a los efectivamente consignados	Conforntar las consignaciones fisicas Vs. CER 20 y reporte CON - 20	Analista Contable y de Bancos
18	Compensación a recaudos y consignaciones	Identificar la Administración destino y/ó Administracion Origen	A	Que se identifique erradamente la Administración Destino y/ó Administración Origen	Comunicación permanente con la Administración involucrada	Analista Contable y de Bancos
19		Verificar la fecha del recaudo	A	Error en la fecha del recaudo	Anexo 3	Analista Contable y de Bancos
20		Contabilizar la compensacion en cumplimiento con el PGCP y Memorando 745 de Septiembre 28/04	A	Contabilizar la compensación sin cumplir con las normas estipuladas en el PGCP y cruces respectivos ordenados en el Memorando 745 de Septiembre 28/04	Verificación por parte de la Jefe GIT Contabe de la Confirmación, traslado y registro contable con la administración involucrada.	Analista Contable y de Bancos
21	Corte Contable Mensual	Realizar el Corte Contable Mensual	A	Realizar el Corte Contable con la Contabilidad descuadrada	Estadisticas previas al corte contable Control automático de la OSI	Jefe GIT Contable
22	Corte Contable Mensual	Generar los listados de Contabilidad en el aplicativo Con 20	A	No contabilizar la totalidad de los documentos	Estadisticas previas al corte contable	Jefe GIT Contable

DIAN
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Tabla No. 2 MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

NIVEL: ( ) REGIONAL (X) LOCAL

DIVISIÓN: RECAUDACIÓN **GRUPO**: Contable **FECHA: Junio** 2005

CÓDIGO: ADMON (04) DIVISIÓN (061) GIT (136)

CÓDIGO RIESGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	NIVEL RIESGO (A, M, B)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROL	RESPONSABLE
GRUPO DE CONTABILIDAD						
23	Generación de las Estadisticas Previas al Corte Contable	Generar el reporte en estado de revisión	A	Se reporten documentos en estados diferentes al estado 35	Verificar que todos documentos se encuentren en estado 35	Jefe GIT Contable
24	Captura CON - 20 Registros de Elaboración Manual	Ingresar al aplicativo CON 20, modalidad Aduanas login entrada y modalidad Impuestos con el Usuario opción - opción Captura Bucaramanga Barranca, y digitar la siguiente información correspondiente al comprobante.	A	Se incluya información erronea acerca del Comprobante	Aprobación registro CON - 20 de Captura manual	Contador Analista Contable
25	Elaboración del Informe SEGG	Elaboración del Informe SEGG	A	Incluir información erronea en el informe	Confrontar la Infomación entregada por los grupos y la información que posee el Nivel Central	Analista Contable y de Bancos
26		Entregar en los primeros 5 días del Mes el Informe SEGG de Recaudación	A	No entregar a tiempo el Informe al Grupo de Coordinación Regional	Revisión de la Jefe GIT Contable	Analista Contable y de Bancos

GIT
RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN

DIAN
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Tabla No. 2 MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

NIVEL: ( ) REGIONAL (X) LOCAL
DIVISIÓN: RECAUDACIÓN - GIT VALIDACION **FECHA:** Junio 2005
CÓD: ADMON (04) DIVISIÓN (061) GIT(166)

CÓDIGO RIESGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	NIVEL RIESGO (A, M, B)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROL	RESPONSABLE
RECEPCIÓN EN LÍNEA DE DOCUMENTOS TRIBUTARIOS Y ADUANEROS						
1	Recepción de Documentos Tributarios y Aduaneros	Recibir de cada EAR la planilla de control de paquete, el formato de envío de paquetes y los documentos correspondientes	M	Los documentos recepcionados estan incompletos	Verificaciòn manual de los documentos contra los soportes	Receptor y Confrontador
2			B	Los documentos no llegan al destino correspondiente	Revisión diaria del Listado de Pendientes	Receptor y Confrontador
3		Verificaiones y confrontaciones hechas durante la recepción de documentos tributarios y aduaneros	B	No detectar inconsistencias en los documenrtos,(Información erronea o falta de información)	Confrontar la información física con la que se encuentra grabada en el aplicativo	Receptor y Confrontador
4		Uso del Aplicativo Cer-20 durante la recepción de documentos tributarios y aduaneros	M	El aplicativo presenta fallas o la información se encuentra desactualizada	Envío de Solicitud de Actualización del Aplicativo a la DIAN B/tá	Receptor y Confrontador
5			B	Ingresar de una forma errónea la información en el aplicativo	Control realizado por el aplicativo	Receptor y Confrontador
6		Confirmar el paquete en el aplicativo Cer-20	B	Confirmar un documento o paquete que presenta inconformidades (Errores en la fecha o en el número de sticker)	Autocontrol	Receptor y Confrontador
7		Registrar en la planilla control de paquetes, el nombre del funcionario que realizó la recepción, la fecha y el número de turno asignado por el sistema	B	No firmar los documentos pertinenetes por parte del funcionario responsable de tal efecto	Comparación del formato de envío, el listado de recepción y los documentos que conforman los paquetes de forma esporádica	Receptor y Confrontador
8		anexar el original del formato de envío a la copia del listadosoporte de la recepción	B	Anexar documentos que no corresponden	Autocontrol, además del control realizado por la EAR en el momento de recibir los documentos	Receptor y Confrontador
9		Archivo de documentos recepcionados	B	Archivar documentos en lugares que no corresponde	Autocontrol	Receptor y Confrontador

DIAN
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Tabla No. 2 MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

NIVEL: ( ) REGIONAL (X) LOCAL
DIVISIÓN: RECAUDACIÓN - GIT VALIDACION **FECHA:** Junio 2005
CÓD: ADMON (04) DIVISIÓN (061) GIT(166)

CÓDIGO RIESGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	NIVEL RIESGO (A, M, B)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROL	RESPONSABLE
VALIDACIÓN DE DOCUMENTOS TRIBUTARIOS Y ADUANEROS						
10	Validación de Documentos	Uso del aplicativo RVAL-24	B	Ingresar de una forma errónea la información en el aplicativo	Revisión única por parte del Jefe de Grupo (RU)	Receptor y Confrontador
11		Verificar la información de cada documento	B	Pasar por alto inconsistencias en los documenrtos,(Información erronea o falta de información)	Revisión por parte del Jefe de Grupo de Validación	Receptor y Confrontador
12		Firmar planilla de control de paquetes, con la fecha de validación e identificar co DU o RU según el caso	B	No firmar los documentos pertinenetes por parte del funcionario responsable de tal efecto	Comparación del formato de envío, el listado de recepción y los documentos que conforman los paquetes de forma esporádica	Receptor y Confrontador
13		Archivar los documentos validados en archivo temporal	B	Archivar documentos en lugares que no corresponde	Autocontrol	Receptor y Confrontador
VISITA A LAS EAR`S						
14	Visita a las EAR`s	Revisión de procesos lllevados acabo en la centralizaadora de la EAR corrrespondiente	M	Pasar por alto inconsistencias en los procesos realizados en las EAR`s	Autocontrol	Jefe del Grupo de Validación
15		Emitir informes a las divisiones y entidades correspondientes	B	Emisión de informes con errores de información	Autocontrol	Jefe del Grupo de Validación
CAPACITACIÓN A LAS EAR`S						
16	Capacitación a las EAR`s	Entregar material y dictar la charla	B	Mala interprestación de la inforamción proporcionada por parte de los asistentes	Espacio dedicado a aclarar dudas al final de la capacitación	Jefe del Grupo de Validación

DIAN
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Tabla No. 2 MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

NIVEL: ( ) REGIONAL (X) LOCAL
DIVISIÓN: RECAUDACIÓN - GITVALIDACION **FECHA:** Junio 2005
CÓD: ADMON (04) DIVISIÓN (061) GIT(166)

CÓDIGO RIESGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	NIVEL RIESGO (A, M, B)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROL	RESPONSABLE
GENERACIÓN DEL LISTADO DE PAQUETES PARA EL ARCHIVO						
17	Generación del Listado de Paquetes para el Archivo	Elaborar de forma manual el listado de paquetes correspondiente a tributos aduaneros con base en la inforamción encontrada en los documetnos físicos	B	Omisión de referenciación de paquetes en el listado	Revisión del listado realizado contra el paquete correspondiente	Jefe del Grupo de Validación
18			B	Errores al digitar la inforamción de los paquetes	Revisión del listado realizado contra el paquete correspondiente	Jefe del Grupo de Validación
19		Generar el reporte de paquetes	B	Generar el listado equivocado	Verificar que la inforamación contenida en el listado coincida con la información encontrada en los paquetes de documentos	Jefe del Grupo de Validación
20		Archivar la copia del listado en la carpeta correspondiente	B	Archivar documentos en lugares que no corresponde	Autocontrol	Jefe del Grupo de Validación
CERTIFICACIÓN Y FOTOCOPIAS DE DOCUMENTOS TRIBUTARIOS Y ADUANEROS						
21	Certificación y fotocopias	Obtener las copias correspondientes de acuerdo a la solicitud	B	Sacar copias que no corresponden a las solicitadas	Verificar que las copias sean iguales a los documetos originales en todos sus campos	Jefe del Grupo de Validación
22		Archivar los documentos originales en archivo temporal	B	Archivar documentos en lugares que no corresponde	Autocontrol	Jefe del Grupo de Validación

JEFATURA

DIAN
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Tabla No. 2 MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

NIVEL: ( ) REGIONAL (X) LOCAL

DIVISIÓN: RECAUDACIÓN - Jefatura de la División **FECHA: Mayo de 2005**

CÓDIGO: ADMON (04) DIVISIÓN (01)

CÓDIGO RIESGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	NIVEL RIESGO (A, M, B)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROL	RESPONSABLE
JEFATURA						
1	Manejo de Correspondencia Interna	Recepción de la Correspondencia Interna	A	Se extravie la Correspondencia	Planilla de Control de Correspondencia	Secretaria Jefatura
			A	No se de Respuesta a la Correspondencia	Seguimiento de la Correspondencia por parte de la Secretaria de la Jefatura	Secretaria Jefatura
2	Manejo de Correspondencia Externa	Recepción de la Correspondencia Externa	A	Se extravie la Correspondencia	Planilla de Control de Correspondencia	Secretaria Jefatura
			A	No se de Respuesta a la Correspondencia	Seguimiento de la Correspondencia por parte de la Secretaria de la Jefatura	Secretaria Jefatura
3	Inventario de Elementos Devolutivos	Registro de los elementos	A	Perdida del registro físico y/ó paradero del Elemento	Actualizar permanentemente el archivo de inventarios y registro.	Secretaria Jefatura
4		Actualizar el archivo INVENTARIO.EXE	A	No actualizar el aplicativo INVENTARIO.EXE con los cambios dados a los registros de elementos de los funcionarios.	Actualizar permanentemente el archivo de inventarios y registro.	Secretaria Jefatura
5		Identificar el proceso que requiere el elemento	M	No identificar apropiadamente el proceso que se debe dar al elemento, ya sea darlo de Baja ó Reparación.	Verificación de la Secretaria de la Jefatura y el Encargado del Almacen	Secretaria Jefatura, Jefe de Almacen
6	Elaboración del Informe SEGG	Elaboración del Informe SEGG	A	Incluir información erronea en el informe	Confrontar la Infomación entregada por los grupos y la información que posee el Nivel Central	Secretaria Jefatura
7		Entregar en los primeros 5 días del Mes el Informe SEGG de Recaudación	A	No entregar a tiempo el Informe al Grupo de Coordinación Regional		Secretaria Jefatura
8	Manejo de la Asistencia semanal	Diligenciar la Hora de entrada y de Salida a la entidad cada día y en el momento correspondiente	A	El funcionario no diligencie en el formato de asistencia la hora de entrada y de salida respectivamente	Verificación y control de parte del Jefe de División	Jefe de Divisiòn
9		Soportar correctamente las ausencias ó retrazos durante la jornada laboral haciendo uso de la nomenclatura dispuesta y del espacio para las observaciones	A	No soportar correctamente las ausencias ó retrazos durante la jornada laboral, no hacer uso de la nomenclatura dispuesta y del espacio para las observaciones	Verificación y control de parte del Jefe de División	Jefe de División

ANEXO J

MATRIZ DE HALALZGOS

DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN

MATRIZ DE HALLAZGOS
DIVISION DE RECAUDACION DIAN Bucaramanga

En consecuencia con el compromiso adquirido por la División de Recaudación de garantizar el cumplimiento de todas sus funciones de una manera eficiente y apuntando al mejoramiento continuo de sus procesos se establece la matriz de hallazgos de la División.

La Matriz de Hallazgos surge como control y seguimiento de los riesgos inherentes en el desarrollo de los procesos que se llevan a cabo en la División y que se encuentran consignados en la Matriz de Riesgo. La matriz de hallazgos permite la documentación de las situaciones encontradas y el establecimiento de las acciones correctivas ó acciones de mejoramiento tomadas para la eliminación de los hallazgos.

Descripción de la Matriz de Hallazgos

La matriz de hallazgos cuenta con 6 columnas de información que se explican brevemente a continuación:

g. Número ó Ítem: Numera cada uno de los hallazgos encontrados durante la revisión.
h. Fecha de Revisión: Fecha en la que se revisó o se encontró el hallazgo.
i. Descripción del Hallazgo: En esta columna se realiza la descripción de la situación encontrada ó hallazgo.
j. Línea de Mejoramiento: Describe las medidas correctivas o acciones de mejoramiento que se deben tomar para garantizar la eliminación del hallazgo.
k. Responsable: La persona que ejecuta el proceso en el cual se realizo el hallazgo.
l. Observaciones: Hace referencia a las observaciones hechas por el Jefe de Grupo ó Jefe de la División de Recaudación durante la documentación del hallazgo.

Metodología

Partiendo de la matriz de riesgos ya establecida en la División de Recaudación cada Jefe de Grupo debe realizar mensualmente la revisión de los riesgos existentes en los procesos desarrollados en su Grupo Interno de Trabajo, realizar las observaciones pertinentes y detectar las no conformidades.
Las observaciones y no conformidades derivadas de la revisión se deben documentar en la Matriz de Hallazgos, las acciones correctivas y/ó de mejoramiento se deben establecer e implementar en conformidad con la normatividad vigente para cada proceso. De la misma forma el Jefe de la División debe revisar periódicamente la matriz de hallazgos presentada por cada Jefe de Grupo Interno de Trabajo y cerciorarse de la conformidad de las acciones correctivas y/ó de mejoramiento establecidas e implementadas. Los resultados obtenidos con la implementación de las acciones correctivas y/ó de mejoramiento deben ser sustentados posteriormente con la eliminación del hallazgo, de lo contrario se deben buscar otras opciones que conlleven al mejoramiento.

La Matriz de Hallazgos debe ser extensiva a los funcionarios involucrados en los procesos y a la Administradora Local de la DIAN Bucaramanga, debe permanecer actualizada y hará las veces de soporte del seguimiento y control de las actividades desarrolladas en los procesos de la División ante los organismos de control interno y externos.

Responsables

La matriz de hallazgos es responsabilidad directa del Jefe la División y de cada Jefe de Grupo Interno de Trabajo. En ellos recae la tarea de controlar y dar seguimiento a los riesgos de cada proceso que se realice en su grupo así como de documentar periódicamente los hallazgos y tomar las medidas correctivas y/ó de mejoramiento necesarias.

DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Bucaramanga	**MATRIZ DE HALLAZGOS** **DIVISIÓN DE RECAUDACIÒN** **Grupo Interno de Trabajo de Cuenta Corriente**

Fecha de información al Jefe División:

No	Fecha de Revisión	Descripción del Hallazgo	LINEA DE MEJORAMIENTO	Responsable	Observaciones
1					
2					
3					
4					
5					

_____
Firma Jefe GIT Cuenta Corriente

_____
Firma Jefe División de Recaudación

ANEXO K:

MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES DE LOS PROCESOS DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

DIAN
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Tabla No. 2 MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

NIVEL: ( ) REGIONAL (X) LOCAL
DIVISIÓN: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES
CÓDIGO: ADMON (04) DIVISIÓN (062)

FECHA: Junio 2005

CÓDIGO RIESGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	NIVEL RIESGO (A, M, B)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROL	RESPONSABLE
NUMERACIÓN, RADICACIÓN Y CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES						
1	Numeración, Radicación y Conformación de expedientes	Suministrar al usuario el formulario de solicitud, y facilitar la información correspondiente; devolver la solicitud al usuario, indicándole las correcciones a que haya lugar	B	Suministrar de forma incorrecta la información al usuario	Verificación de los documentos traidos por el usuario	Radicador y Sustanciador
2			B	Mala interpretación de la información por parte del usuario	Verificación de los documentos traidos por el usuario	Radicador y Sustanciador
3			B	Entregar un formato que no corresponda al indicado para la solicitud que requiere el usuario	Uso de carpetas diferenciadoras de formatos según el tipo de saldo a solicitar	Radicador y Sustanciador
4		Verificar que los documentos correspondan a los requeridos de acuerdo al tipo de solicitud, además que se encuentren debidamente diligenciados y presentados por la persona directamente interesada o por interpuesta persona o por un apoderado.	M	No detectar inconformidades en los documentos (información errónea o falta de información)	Verificaciones hechas en el proceso de sustanciación	Radicador y Sustanciador
5			M	No detectar la falta o ausencia de documentos	Diligenciamiento del formato Control de Requisitos	Radicador y Sustanciador
6		Revisar la Cuenta Corriente del Contribuyente (CCC)	A	Análisis superficial de la cuenta corriente del cliente	Autocontrol	Radicador y Sustanciador
7			A	El aplicativo presenta fallas o la información se encuentra desactualizada	Ajustes con soportes físicos	Radicador y Sustanciador
8		Incluir la información de la solicitud en el DEVYCOMP y en el Control Kardex	M	Ingresar la información de una forma errónea en el aplicativo	Autocontrol	Radicador y Sustanciador
9		Pedir al usuario los soportes de pagos hechos y que no estan registrados en el sistema	M	EL cliente no Aporta los recibos de pago	Verificaciones hechas en el proceso de sustanciación	Radicador y Sustanciador

DIAN
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Tabla No. 2 MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

NIVEL: ( ) REGIONAL (X) LOCAL
DIVISIÓN: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES **FECHA:** Junio 2005
CÓDIGO: ADMON (04) DIVISIÓN (062)

CÓDIGO RIESGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	NIVEL RIESGO (A, M, B)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROL	RESPONSABLE
NUMERACIÓN, RADICACIÓN Y CONFORMACIÓN DE EXPEDIENTES						
10	Numeración, Radicación y Conformación de expedientes	Diligenciamiento de los formatos usados durante el proceso de numeración, radicación y conformación de expedientes	M	Falta de diligenciamiento total o parcial, o diligenciamiento incorrecto de los formatos	inspecciones constantes durante todo el proceso	Radicador y Sustanciador
11		Radicación del expediente	B	Dar el mismo número de radicación a diferentes solicitudes de devolución y/o compensación	Uso del libro de radicación de solicitudes de devolución y/o compensación	Radicador y Sustanciador
12			A	Cometer error en el código de programa	Autocontrol	Radicador y Sustanciador
13			B	Hacer un salto en la numeración	Autocontrol	Radicador y Sustanciador
14		Enviar oficio a la División de Cobranzas solicitando la información de deudas del cliente	A	Olvido o demora al enviar la solicitud de certificados a cobranzas	Manejo de libros de entrega y recibo de certificados	Radicador y Sustanciador
15		Recibir la respuesta de la división de cobranzas y anexarla al expediente	A	Recepción extemporánea de certificados	Manejo de libros de entrega y recibo de certificados	Radicador y Sustanciador
SUSTANCIACIÓN						
16	Sustanciación	Verificaicones y confirmaciones hechas durante la sustanciación	A	No detectar inconformidades en los expedientes (información errónea o falta de información)	Proceso de predevolución de fiscalización (solicitudes de devolución de renta)	Radicador y Sustanciador
17		Uso del Aplicativo "Control Cardex"	A	El aplicativo presenta fallas o la información se encuentra desactualizada	Buscar información contenida en los libros	Radicador y Sustanciador
18			B	Ingresar la información de una forma errónea en el aplicativo	Autocontrol	Radicador y Sustanciador
19		Verificar que la declaración no tenga errores aritméticos	B	Cometer errores al realizar las sumas aritméticas	Verificaciones múltiples durante la verificación	Radicador y Sustanciador
20		Proponer Auto inadmisorio o Resolución de Rechazo	B	Proponer una resolución inconsistente sin argumentos suficientes	Revisión y análisis por parte del Jefe de la División	Radicador y Sustanciador

DIAN
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Tabla No. 2 MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

NIVEL: ( ) REGIONAL (X) LOCAL
DIVISIÓN: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES **FECHA:** Junio 2005
CÓDIGO: ADMON (04) DIVISIÓN (062)

CÓDIGO RIESGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	NIVEL RIESGO (A, M, B)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROL	RESPONSABLE
SUSTANCIACIÓN						
21	Sustanciación	Diligenciar el espacio correspondiente a "admisión" del formato "hoja de ruta-tramite"	B	Falta de diligenciamiento total o parcial, o diligenciamiento incorrecto del formato	Inspecciones periódicas durante todo el proceso	Radicador y Sustanciador
AUDITORÍA						
22	Auditoría	Asignar expedientes por vía de reparto entre los diferentes auditores, además del movimiento de los expedientes entre los difernetes encargados del proceso	A	Extravío de expedientes o documentos	Radicación de expedientes en el Libro de reparto	Auditor
23		Realizar estudios, análisis, verificaciones y cruces de información	M	No detectar inconformidades en los soportes presentados por el usuario (información errónea o falta de información)	Autocontrol y Visitas posteriores a la devolución	Auditor
24		Realizar informes correspondientes a estudios, análisis, verificaciones, cruces de información y visitas	M	Emision parcial o incorrecta de informes, o con información ambigüa	Autocontrol	Auditor
25			B	Olvido de anexar los informes de cruce de información o visitas al expediente correspondiente	Revisión por parte del Jefe de la División y el proceso de manejo posterior de expedientes	Auditor
26		Elaborar el auto de verificaicón y cruce de información para usuarios o proveedores/retenedores	M	Emision incorrecta de oficios	Comunicación con el cliente	Auditor
ACTOS ADMINISTRATIVOS						
27	Actos Administrativos	Recepción y envío de expedientes y resoluciones entre los diferentes participantes en el proceso	M	Extravío de expedientes, informes o resoluciones	Radicación de expedientes en el Libro de reparto y planillas relacionadoras de resoluciones	Jefe División Devoluciones y/o Compensaciones

DIAN
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Tabla No. 2 MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

NIVEL: ( ) REGIONAL (X) LOCAL
DIVISIÓN: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES **FECHA:** Junio 2005
CÓDIGO: ADMON (04) DIVISIÓN (062)

CÓDIGO RIESGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	NIVEL RIESGO (A, M, B)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROL	RESPONSABLE
ACTOS ADMINISTRATIVOS						
28	Actos Administrativos	Recepción de expedientes e informes entre los diferentes participantes en el proceso	B	Recepción extemporánea de los expedientes con sus respectivos informes	No hay control	Jefe División Devoluciones y/o Compensaciones
29		Proferir actos administrativos	A	Vencimiento de términos para proferir oportunamente los actos administrativos pertinentes	Diligenciamiento de planillas de control de vencimientos	Jefe División Devoluciones y/o Compensaciones
30		Actividades de Archivo que son llevadas durante el proceso	B	Archivar documentos y expedientes en un lugar que no corresponde	Autocontrol	Jefe División Devoluciones y/o Compensaciones
31		Uso del aplicativo Cin-20	A	El aplicativo presenta fallas o la información se encuentra desactualizada	Buscar información contenida en los libros	Jefe División Devoluciones y/o Compensaciones
32		Uso de los aplicativos Deceval y Devycomp	A	Ingresar la información de una forma errónea en el aplicativo	Autocontrol	Jefe División Devoluciones y/o Compensaciones
33		Diligenciar y firmar el espacio correspondioente a la "decisión" de la hoja de Ruta- Trámite	B	Diligenciar de forma errónea el espacio correspondiente a la "decisión", de la Hoja de Ruta- Trámite	Revisión hecha por parte del analista contable	Jefe División Devoluciones y/o Compensaciones
34			B	No firmar debidamente los documentos pertinentes por parte del funcionario responsable de tal efecto	Autocontrol	Jefe División Devoluciones y/o Compensaciones
35			B	Falta de diligenciamiento total o parcial, o diligenciamiento incorrecto de los formatos	Revisión hecha por parte del analista contable	Jefe División Devoluciones y/o Compensaciones
36		Realizar planilla relacionando las resoluciones de devolución y/o compensación impresas en el día	B	Elaboración incorrecta de las planillas o con información equivocada	Autocontrol	Secretaria

DIAN
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Tabla No. 2 MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

NIVEL: ( ) REGIONAL (X) LOCAL
DIVISIÓN: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES
CÓDIGO: ADMON (04) DIVISIÓN (062)

FECHA: Junio 2005

CÓDIGO RIESGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	NIVEL RIESGO (A, M, B)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROL	RESPONSABLE
PAGO						
37	Pago de devoluciones y/o Compensaciones	Realizar solicitud de giro al fondo Rotatorio de Devoluciones	A	No revisar el saldo del fondo Rotatorio de Devoluciones de la semana	Autocontrol	Analista Contable
38		Diligenciar cheque por el valor rechazado o compensado a nombre del tesoro nacional	M	No devolución del dinero sobrante de universidades y vivienda de interés social al tesoro nacional	Autocontrol	Analista Contable
39			A	Mala elaboración de cheques	Autocontrol	Analista Contable
40			A	No elaboración de cheques	Autocontrol	Analista Contable
41		Llevar el cheque al banco para realizar la consiganción	A	Extravío o robo de cheques	No hay control	Analista Contable
42		Actividades de Archivo que son llevadas durante el proceso de Pago	B	Archivar documentos en un lugar que no corresponde	Autocontrol	Analista Contable
43		Diligenciamiento de los formtos correspondientes durante el proceso de Pago	B	Falta de diligenciamiento total o parcial, o diligenciamiento incorrecto del formato	Autocontrol	Analista Contable
44		Archivar cheques anulados y/o girados	A	No archivar con la seguridad necesaria los cheques girados en espera de ser reclamados	Autocontrol	Analista Contable
45		Emitir acta de anulación de cheques	M	Emitir oficios o actas con errores de información	Autocontrol	Analista Contable
46		Reingresar información correspondiente al valor del cheque anulado, o en caso de presentarse auto inadmisorio o desistimiento	A	Cometer errores de contabilización de valores en el libro bancos	Autocontrol	Analista Contable

DIAN
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Tabla No. 2 MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

NIVEL: ( ) REGIONAL (X) LOCAL
DIVISIÓN: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES **FECHA:** Junio 2005
CÓDIGO: ADMON (04) DIVISIÓN (062)

CÓDIGO RIESGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	NIVEL RIESGO (A, M, B)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROL	RESPONSABLE
			PAGO			
47	Pago de Devoluciones y/o Compensaciones	Reingresar información correspondiente al valor del cheque anulado, o en caso de presentarse auto inadmisorio o desistimiento	A	Olvido u omisión de inclusión de valores en el libro bancos	Autocontrol y "Conciliación de la cuenta 1110 Fondo Rotatorio Devoluciones Sobrantes de Impuestos" realizada por el Grupo Contable de la División de Recaudación	Analista Contable
48		Radicar en el libro auxiliar de cheques entregados solicitando al usuario firmar junto con su huella.	A	No solicitud de firma y huella del usuario en el momento de entrega de cheques	Autocontrol	Analista Contable
49		Uso del Aplicativo DISFON para la obtención de la captura de abonos	A	Ingresar la información de una forma errónea en el DISFON	Control realizado por el aplicativo	Analista Contable
50		Ingresar la información consignada en la resolución en el aplicativo DEVYCOMP	B	Ingresar la información de una forma errónea en el DEVYCOP	Confrontación de la relación del banco y la resolución	Analista Contable
51		Emitir informes del mes a las divisiones correspondientes	B	Emitir informes con errores de información	Autocontrol	Analista Contable
52	Solicitud de Giro al fondo Rotatorio de Devoluciones	Diligenciamiento de formatos correspondientes a la solicitud de Giro	B	Falta de diligenciamiento total o parcial, o diligenciamiento incorrecto del formato	Autocontrol	Analista Contable
53		Realizar partida adicional si asi se requiere	M	Pasar por alto la necesidad de anexar la relación de partida adicional	Control de expedientes realizado en compañía del Jefe de la División	Analista Contable

DIAN
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Tabla No. 2 MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES

NIVEL: ( ) REGIONAL (X) LOCAL
DIVISIÓN: DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES **FECHA:** Junio 2005
CÓDIGO: ADMON (04) DIVISIÓN (062)

CÓDIGO RIESGO	PROCESO	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	NIVEL RIESGO (A, M, B)	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CONTROL	RESPONSABLE
PAGO						
54	Solicitud de Giro al fondo Rotatorio de Devoluciones	Archivar la nota bancaria en la carpeta correspondiente	B	Archivar documentos en un lugar que no corresponde	Autocontrol	Analista Contable
55	Conciliación Cuenta 1110 Fondo Rotatorio Devoluciones Sobrantes de Impuestos	Comparar la información del extracto bancario con la registrada en el libro bancos, la relación de abonos y la hoja de conciliación del periodo anterior	A	No Detectar inconformidadades en los documentos y libros manejados durante la conciliación bancaria	Autocontrol	Analista Contable
56		Comparar la información del extracto bancario con la registrada en el libro bancos,sumando las cantidades correspondientes	A	Cometer errores al realizar las sumas aritméticas	Autocontrol	Analista Contable
57		Diligenciar la hoja de conciliación del periodo actual	A	Falta de diligenciamiento total o parcial, o diligenciamiento incorrecto del formato	Autocontrol	Analista Contable
58	Registro de Garantías	Recibir la respuesta de la aseguradora	B	Recepción extemporánea de las respuestas de las aseguradoras	No tiene Control	Analista Contable
59		Archivar la póliza con la respuesta original		No archivar en la caja fuerte las pólizas y la respuesta original de la aseguradora	Autocontrol	Analista Contable
60		Emitir informe de garantías recibidas en el mes	B	Emitir informes con errores de información	Autocontrol	Analista Contable
MANEJO POSTERIOR DE EXPEDIENTES						
61	Manejo posterior de expedientes	Elaborar planillas relacionando los expedientes contenidos en cada grupo	A	Elaboración incorrecta de las planillas o con información equivocada	Autocontrol	Secretararia
62		Enviar los grupos de expedientes con su respectiva planilla a archivo general	A	Extravío de expedientes	Autocontrol	Secretararia

ANEXO L:

PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN

La Oren Administrativa de la División de Recaudación fue reorganizada obteniendo como resultado la siguiente tabla de contenido, el documento total no se incluye en este trabajo debido a su extensión.(82 Páginas en total.)

INDICE

1. OBJETIVOSGENERALES..... 1

2. OBJETIVOSESPECIFICOS..... 2

3. MARCONORMATIVO..... 3

4. RESPONSABLESDEL PROCESO..... 3

4.1. Nivel Central..... 3
4.2. Nivel Local..... 5
4.3. Responsables externos..... 6

5. GENERALIDADES..... 6

5.1. Cliente externo..... 6
5.2. Registro Único Tributario..... 6
5.3. Número Único de Identificación Personal NUIP..... 7
5.4. Numero de Identificación Tributaria NIT..... 7

5.4.1. Personas Naturales..... 7
5.4.2. Personas Jurídicas..... 8

5.5. Prueba de Inscripción en el Registro..... 8

6. PARAMETROSGENERALESDE INSCRIPCION..... 9

7. OBLIGADOSA INSCRIBIRSEEN EL REGISTROUNICO TRIBUTARIO..... 10

8. LUGARESPARA LA INSCRIPCIÓN..... 10

8.1. Cámara de Comercio..... 10
8.2. Administraciones y lugares habilitados..... 13

9. DOCUMENTOSREQUERIDOSPARA FORMALIZARLA INSCRIPCIÓN..... 15

EN GENERAL 15
EN ESPECIAL 16

9.1. Personas Naturales con Identificación Nacional..... 16

9.1.1. Menores de Edad..... 16
9.1.2. Mayores de Edad..... 16
9.1.3. Personas Naturales sin Identificación Nacional..... 16

9.1.3.1. Extranjeros residentes en Colombia 16
9.1.3.2. Extranjeros sin Residencia en Colombia..... 16
9.1.3.3. Sucesiones Ilíquidas Nacionales o Extranjeras:..... 17

9.2. Personas Jurídicas. 18

9.2.1. Entidades o Institutos de derecho público del orden Nacional, Departamental, Municipal y descentralizados incluidas las Empresas Industriales y Comerciales del Estado 18

9.2.2. Sociedades de Hecho 18

9.2.3. Cámaras de Comercio...... 19

9.2.4. Consorcios y Uniones Temporales..... 19

9.2.5. Fondos de inversión, Fondos mutuos de inversión y Fondos de valores con capital nacional 20

9.2.6. Fondos de inversión de capital extranjero tipo institucional (sociedades extranjeras) sin domicilio en Colombia diferentes a los que tengan sucursales, Fondos institucionales tipo ómnibus..... 20

9.2.7. Fondo de inversión de Capital Extranjero tipo Individual (Persona Natural o Jurídica Extranjera) sin domicilio en Colombia 21

9.2.8. Sociedades Extranjeras sin domicilio en Colombia con inversión y sin representante legal (Inversiones de portafolio) 21

9.2.9. Sociedades extranjeras sin domicilio con inversión en Colombia, diferentes a los que tengan sucursales y con representante legal o apoderado 22

9.2.10.Entidades sin ánimo de lucro exceptuadas de registro ante las Cámaras de Comercio 23

9.2.11.Comunidades o Juntas de Copropiedad y propiedad horizontal reglamentadas por la Ley 675 de 2001..... 23
9.2.12.Iglesias y congregaciones religiosas, así como sus Federaciones y Confederaciones 23

10. PROCEDIMIENTO DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO UNICO TRIBUTARIO 24

10.1. Generalidades. 24
10.2. Formas de inscripción...... 26

10.2.1. Diligenciamiento del formulario vía Internet directamente por el obligado. 26
10.2.2. Inscripción asistida. 26
10.2.3. Inscripción domiciliaria. 27

10.2.3.1. Grandes Contribuyentes: 27
10.2.3.2. Personas naturales discapacitadas. 28

10.2.4. Inscripción automática. 28
10.2.5. Inscripción en situaciones especiales. 29
10.2.6. Inscripción de obligados residentes en el exterior. 30
10.2.7. Inscripción y formalización asistida. 31

11. PROCEDIMIENTO PARA FORMALIZACIÓN. 33

11.1. Generalidades. 33
11.2. Medios para formalizar la inscripción. 34
11.3. Clases de formalización. 34

11.3.1. Automática en la DIAN o puntos habilitados. 34
11.3.2. Asistida. 35
11.3.3. Presentación del formulario a través de correo certificado. 37

11.4. Procedimiento para formalizar. 38

11.4.1. En forma presencial. 38

11.4.1.1. Formulario con la leyenda en trámite. 38
11.4.1.2. Formulario con la leyenda en trámite para asistir. 38

11.4.2. Por correo certificado. 39

11.4.2.1. En trámite para asistir. 39
11.4.2.2. En trámite. 40

11.4.3. Formalización de actualizaciones. 42
11.4.4. Formalización solicitudes especiales. 43

11.4.4.1. Procedimiento 43
11.4.4.2. Formalización de la decisión a la solicitud 44

11.5. Dificultades que se pueden presentar al formalizar: 46
11.6. Marcas. 47

12. PROCESO DE ACTUALIZACIÓN. 47

12.1. Generalidades. 47
12.2. Solicitud por Internet. 48
12.3. Solicitud asistida. 49
12.4. Solicitud correo certificado 49
12.5. Otras actualizaciones 50

12.5.1. Identificación. 50
12.5.2. Cambio de domicilio 50
12.5.3. Cambio de actividad. 52
12.5.4. Cambio de régimen simplificado al común en forma voluntaria. 57
12.5.5. Cambio de régimen simplificado al común por investigación. 58
12.5.6. Solicitudes de cancelación en trámite antes del nuevo RUT. 58

12.5.6.1. Persona natural 58
12.5.6.2. Persona Jurídica 58

12.5.7. Cambio de régimen común al simplificado antes de entrar el nuevo RUT. 59

12.5.8. Procedimiento para anulación NIT a través de Cámara de Comercio. 59

12.5.9. Asignación NIT cambio de documento de identificación y no es NUIP. 60

12.5.10. Asignación NIT extranjeros que cambian documento de identificación. 60

12.6. Solicitudes especiales. 61

12.6.1. Cambio de régimen Común a Simplificado impuesto sobre las ventas 61

12.6.2. Cese de actividades del impuesto sobre las ventas. 62

12.6.3. Cancelación de la inscripción en el registro único tributario. 63

12.6.3.1. Requisitos para la cancelación de la inscripción. 63

12.6.3.2. Proceso de verificación de la solicitud de cancelación del RUT. 65

12.6.4. Cese de responsabilidades diferentes al Impuesto sobre las Ventas 66

12.6.5. Reclasificación del régimen común al régimen simplificado. 67

12.6.6. Actualizaciones de oficio por actos administrativos que afectan el " RUT"….. 67

12.6.7. Actualizaciones de oficio por cruces de información. 68

13. SANCIONES POR LA NO INSCRIPCIÓN O INSCRIPCIÓN EXTEMPORANEA.. 69

14. CLASIFICACION Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS. 69

15. CONSULTA DEL REGISTRO UNICO TRIBUTARIO. 71

16. ERRORES POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS O CLIENTE. 72

17. ROLES. 73

17.1. Procedimiento para asignación de roles: 73
17.2. Clases de roles: 74

18. COMUNICACIÓN DEL CLIENTE CON LA DIAN 76

19. CONSULTA A TRAVES DE LA MESA DE AYUDA CENTRAL. 76

20. GLOSARIO 77

21. VIGENCIA Y DEROGATORIAS 77

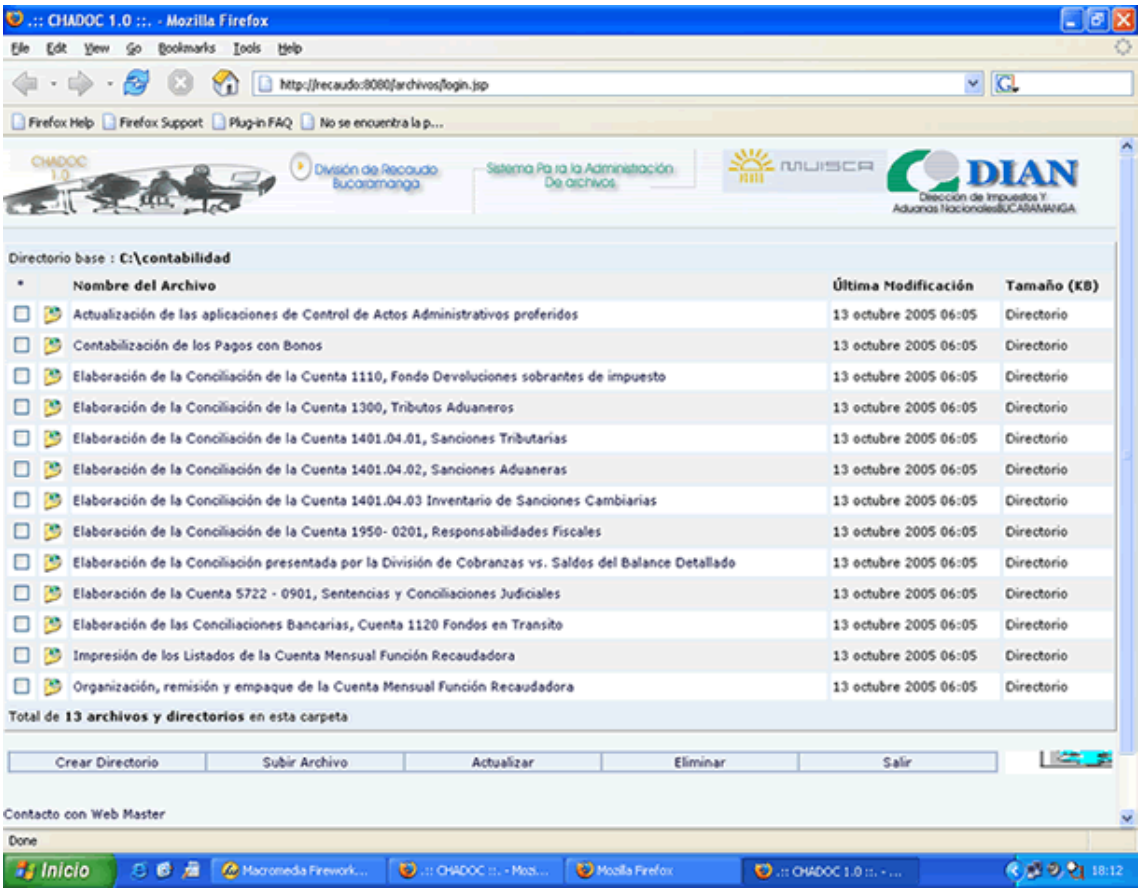
Archivo Electrónico de Normatividad Vigente aplicada a los procesos de la División de Recaudación

Con el desarrollo de esta propuesta de mejoramiento se establece un medio de divulgación de la normatividad Vigente que sustenta y apoya cada uno de los 58 procesos realizados en la División de Recaudación. Este archivo electrónico es una herramienta de apoyo, consulta y auto capacitación de los Servidores Públicos pertenecientes a cada GIT acerca de la normatividad vigente.

¿Cómo funciona el archivo electrónico de normatividad vigente?
Para ingresar al archivo electrónico que se encuentra en la Intranet de la DIAN, aplicativo CHADOC 1.0 y cuya dirección de acceso es http//: recaudo:8080/archivos/delete.jsp; se asignó a cada Grupo Interno de Trabajo un Usuario y una Contraseña. Los usuarios creados, pertenecientes a cada GIT y Jefatura de la División son:

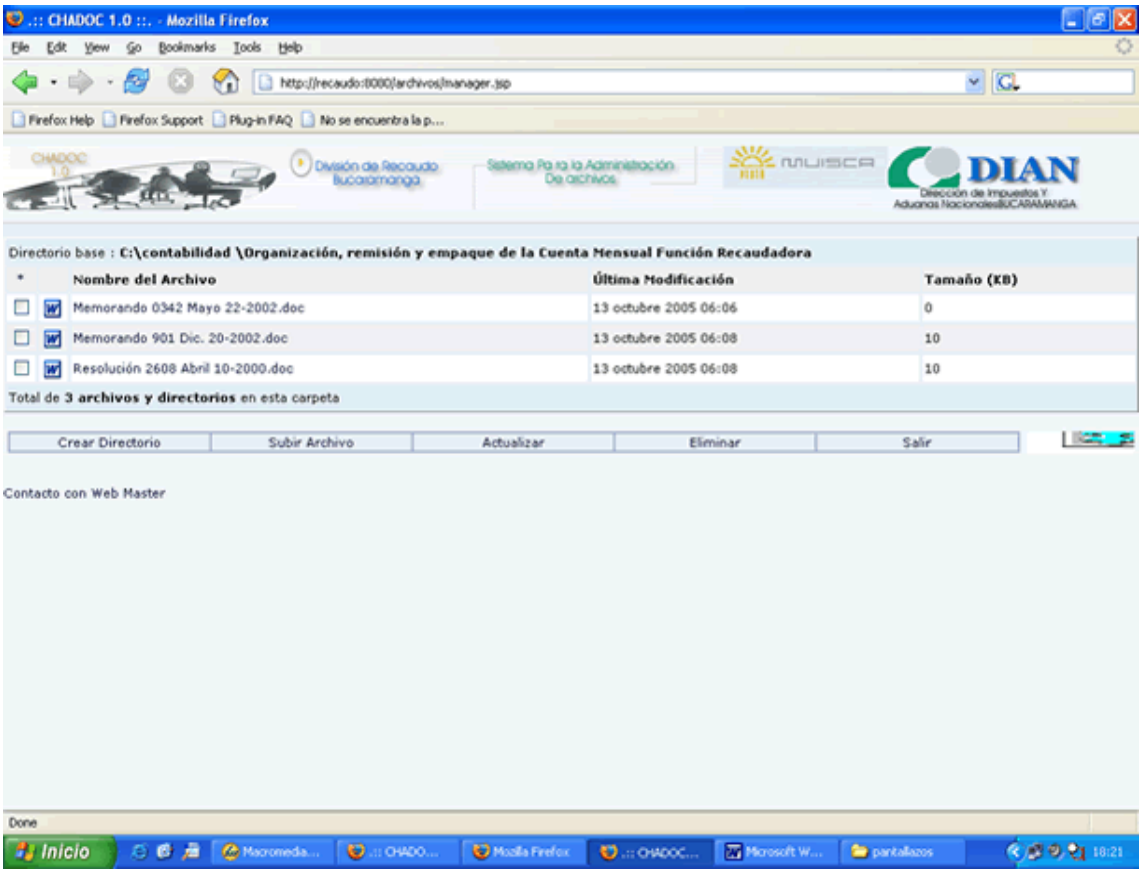
- Contabilidad
- Registro
- Cuenta Corriente
- Validación
- General Recaudo

Una vez digitados el Usuario y la contraseña respectiva, el archivo electrónico muestra el listado de procesos realizados dentro del GIT tal como se ve en la figura 1.



Posteriormente, el usuario selecciona el proceso sobre el cual desea conocer la normatividad haciendo doble click en el nombre del proceso e inmediatamente se muestra en la pantalla el listado de normas que sustentan el desarrollo del proceso junto con la fecha de la última actualización.

La labor de actualización del archivo es asignada a cada jefe GIT por considerar que son ellos los Servidores Públicos que poseen la visión global de los procesos realizados al interior de su grupo, lo cual facilita la asignación de las normas a los procesos que afecta directamente. Lo anterior no excluye a los Servidores Públicos del Grupo de la responsabilidad de advertir la inclusión de normatividad aplicada y asignada a los diferentes procesos.



El diseño del archivo electrónico y la primera actualización del mismo fueron realizados por las autoras del proyecto. El desarrollo de la herramienta informática fue realizado por el Administrador del sistema CHADOC.

GIT
REGISTRO

INTRODUCCION

Las colas son incomodas y parte del quehacer diario de las personas. La mayoría de la gente espera en colas, ha aprendido a tolerarlas un poco, pero aún así el tiempo es factor primordial en la vida de todos los seres humanos y es por eso que “perder” el tiempo en una línea de espera no es agradable para nadie.

En el escenario empresarial, una espera no solo representa un poco de molestia y pérdida de tiempo, sino mucho dinero, disminución de imagen corporativa, insatisfacción de clientes y reducción de calidad.

Es por eso que existe la teoría de colas, que busca estudiar las esperas utilizando *modelos de colas* para representar los tipos de sistemas de líneas de espera que surgen en la práctica. Estos modelos son muy útiles para determinar como operar un sistema de colas de la manera más efectiva. Suministrar demasiada capacidad de servicio (más servidores) implica costos excesivos pero de la misma manera no contar con la capacidad suficiente puede traer problemas con desafortunadas consecuencias. La idea de estudiar un sistema de colas es encontrar un balance entre el número de servidores a tener y la cantidad de tiempo esperado.

Como se observa la teoría de colas es una herramienta que proporciona los parámetros adecuados que sirven de base para la toma de decisiones y que bien manejados se verán reflejados en resultados positivos para la compañía y el cliente mismo.

OBJETIVO GENERAL

Analizar el sistema de colas actual de inscripción y actualización del RUT utilizado por la DIAN Bucaramanga, con el fin de obtener parámetros útiles en la toma de decisiones que conlleve a la reducción del tiempo del servicio.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- A partir de una muestra, estimar el tiempo promedio entre llegadas y la tasa de abastecimiento del sistema.

- Verificar la identidad del servicio entre servidores, es decir, comprobar que el tiempo de servicio promedio para cada uno de los cinco (5) servidores es el mismo.

- Estimar el tiempo de servicio promedio y la tasa de utilización del sistema.

- Obtener valores esperados del tamaño de cola, tiempo de espera de un cliente en la cola y en el sistema.

- Proponer acciones de mejoramiento para reducir el tiempo de servicio.

DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE COLAS ACTUAL

La entidad cuenta con 5 servidores todos habilitados están habilitados para atender la cola en estudio en horario de 9a.m a 5p.m. En el horario de 7a.m a 9ª.m se atiende con 2 servidores.

El sistema posee una población infinita, pues no se considera limitada la cantidad de personas que pueden ingresar solicitando el RUT. La capacidad máxima del sistema se considera infinita también pues aunque el sistema tiene un limite físico (la sala de espera se puede llenar) este en la practica no se alcanza, y más importante aun no se rechaza a ninguna persona dependiendo de la cantidad de gente en la línea de espera, ni se tiene importancia a las prioridades, es decir, no hay prioridades en el servicio. La disciplina de la cola es FIFO, pues aquella persona que llega primero, obtiene primero su ficho, teniendo este un número más pequeño, y los números pequeños se atienden primero. Es importante resaltar que se tienen dos tipos de clientes:

- Personas Naturales
- Personas Jurídicas

Las personas naturales difieren de la personas jurídicas en el tiempo en que permanecen en el sistema, razón por la cual se deben establecer tiempos de servicio y de llegadas diferentes.

Después de analizado el sistema por parte del Jefe de la División, el Jefe GIT de Registro y los realizadores del estudio, se considero conveniente realizar el estudio del sistema en el intervalo de tiempo comprendido entre las 9:00 AM y las 12:00 PM, pues le interesaba conocer las medidas de desempeño durante ese período en particular, que es considerado como el periodo crítico donde mayor número de clientes ingresan al sistema, todo esto con el fin de disminuir el tiempo de servicio y la cola en ese periodo determinado de tiempo.

BASES ESTADISTICAS PARA EL ANÁLISIS DEL SISTEMA DE COLAS

Los tiempos entre llegadas se obtuvo tomando el tiempo expresado en minutos, que transcurre entre la llegada de un cliente y el siguiente a él, esto se hace de manera continua para así tener una serie de datos que servirán para la estimación de algunos parámetros del modelo.

Para los tiempos de servicio (minutos), la toma de tiempos se contabilizaba el tiempo en el cual se prestaba el servicio a cada cliente en cada una de los servidores. Se decidió tomar una premuestra de los servidores y a estas se les tomó cierto número de observaciones, para luego comprobar si el tiempo de servicio estimado era el mismo para cualquiera de las 5 servidores objeto de estudio. Si la identidad es valida, se puede obtener una muestra de cualquier servidor, la cual será útil para estimar el tiempo de servicio promedio y la tasa de utilización del sistema.

Es necesario también establecer el tipo de distribución que siguen los datos obtenidos, se espera que los tiempos entre llegadas y el tiempo de servicio sigan una distribución exponencial negativa. Esto no siempre es así, los datos pueden seguir cualquier tipo de distribución y existen modelos de colas para resolver cualquier tipo de situación, unos serán más complejos que otros y requerirán más estudio, análisis y tiempo.

Es importante resaltar que se debió realizar un estudio de colas anterior a las 9a.m (periodo de 7a.m A 9a.m) para determinar cuantos clientes se encuentran en el inicio del sistema objeto de estudio.

ANÁLISIS DEL SISTEMA DE LÍNEA DE ESPERA

- **Tiempo entre llegadas**:

PREMUESTRA Personas Naturales

Se llevó a acabo una premuestra de 35 datos en diferentes días (para asegurar la aleatoriedad de la variable). Los resultados fueron los siguientes:

No	LLEGADAS
1	4
2	3
3	1
4	3
5	1
6	3
7	2
8	2
9	0
10	3
11	2
12	3
13	1
14	2
15	1
16	0
17	1
18	1
19	2
20	1

Prueba de bondad y ajuste

Realizando un Test de Kolmogorov – Smirnoff, se verifica si los datos observados siguen una distribución de tipo exponencial negativa. Los resultados obtenidos mediante el software estadístico SPSS son:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		LLEGAN
N		20
Exponential parameter[a,b]	Mean	1,8010
Most Extreme Differences	Absolute	,326
	Positive	,139
	Negative	-,326
Kolmogorov-Smirnov Z		1,458
Asymp. Sig. (2-tailed)		,028

a. Test Distribution is Exponential.

b. Calculated from data.

Se observa que el estadístico de Kolmogorov da mayor que el extremo absoluto, por lo cual se concluye que las llegadas tienen una distribución exponencial

Los resultados de un análisis estadístico se muestran a continuación:

Estadisticas de la Premuestra	Promedio	1,8
	z	1,65
	z2	2,706
	Significancia	5%
	Varianza	1,221052632
	Error	0,05
	Errror 2	0,0025
	n	408

Para calcular el número óptimo de observaciones a tomar en la muestra definitiva, se considero el error como un 5% del promedio y se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^{2} * S^{2}}{(E*X)^{2}}$$

MUESTRA Personas Naturales

Aproximando el valor de n obtenido en el punto anterior se observa que el número óptimo de datos a tomar es 408.

Prueba de bondad y ajuste

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		LLEGAM
N		408
Exponential parameter.[a,b]	Mean	1,7598
Most Extreme Differences	Absolute	,380
	Positive	,380
	Negative	-,112
Kolmogorov-Smirnov Z		7,672
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000

a. Test Distribution is Exponential.

b. Calculated from data.

Se observa que el estadístico de Kolmogorov da mayor que el extremo absoluto, por lo cual se concluye que las llegadas tienen una distribución exponencial

Con estos datos se obtiene la tasa de llegada de los clientes ( ), hallando el recíproco del tiempo promedio entre llegadas ($\frac{1}{E(T)}$).

Los resultados del análisis estadístico se muestran a continuación:

Estadisticas de la Muestra	Promedio	1,759803922
	Significancia	5%
	Varianza	4,1

Podemos decir por lo tanto que el promedio entre llegadas es de 1.756 minutos. Es decir que el número de clientes (Personas Naturales) que llega por hora entre las 9a.m y las 12p.m es de 34 clientes/hora.

PREMUESTRA Personas Jurídicas

Se llevó a acabo una premuestra de 5 datos en diferentes días (para asegurar la aleatoriedad de la variable). Los resultados fueron los siguientes:

No	Llegadas
1	15
2	10
3	13
4	12
5	12

Prueba de bondad y ajuste

Realizando un Test de Kolmogorov – Smirnoff, se verifica si los datos observados siguen una distribución de tipo exponencial negativa. Los resultados obtenidos mediante el software estadístico SPSS son:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		LLEGPJ
N		5
Exponential parameter[a,b]	Mean	12,4000
Most Extreme Differences	Absolute	,554
	Positive	,298
	Negative	-,554
Kolmogorov-Smirnov Z		1,238
Asymp. Sig. (2-tailed)		,093

a. Test Distribution is Exponential.

b. Calculated from data.

Se observa que el estadístico de Kolmogorov da mayor que el extremo absoluto, por lo cual se concluye que las llegadas tienen una distribución exponencial

Los resultados de un análisis estadístico se muestran a continuación:

Estadisticas de la Premuestra	Promedio	12,4
	z	1,65
	z2	2,706
	Significancia	5%
	Varianza	3,3
	Error	0,05
	Errror 2	0,0025
	n	23

Para calcular el número óptimo de observaciones a tomar en la muestra definitiva, se considero el error como un 5% del promedio y se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^{2} * S^{2}}{(E*X)^{2}}$$

MUESTRA Personas Jurídicas

Aproximando el valor de n obtenido en el punto anterior se observa que el número óptimo de datos a tomar es 23.

Prueba de bondad y ajuste

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		LLEGMJ
N		23
Exponential parameter.[a,b]	Mean	12,1739
Most Extreme Differences	Absolute	,438
	Positive	,184
	Negative	-,438
Kolmogorov-Smirnov Z		2,101
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000

a. Test Distribution is Exponential.

b. Calculated from data.

Se observa que el estadístico de Kolmogorov da mayor que el extremo absoluto, por lo cual se concluye que las llegadas tienen una distribución exponencial

Con estos datos se obtiene la tasa de llegada de los clientes ( ), hallando el recíproco del tiempo promedio entre llegadas ($\frac{1}{E(T)}$).

Los resultados del análisis estadístico se muestran a continuación:

Estadisticas de la Muestra	Promedio	12,17391304
	Significancia	5%
	Varianza	11,6

Podemos decir por lo tanto que el promedio entre llegadas es de 12 minutos aproximadamente. Es decir que el número de clientes (Personas Jurídicas) que llega por hora entre las 9a.m y las 12p.m es de 5 clientes por hora.

En conclusión se obtiene que llegan al sistema en total 39 clientes/hora, de los cuales 34 son personas naturales y 5 son personas jurídicas.

- **Tiempo de servicio:**

PREMUESTRA Personas Naturales

Los datos de la premuestra obtenidos para los cinco servidores fueron:

	S1	S2	S3	S4	S5
	7	9	5	7	8
	5	4	4	5	5
	8	5	13	8	6
	4	7	8	5	4
	6	4	9	6	5
	5	7	6	7	8
	5	7	6	5	7
	4	6	7	10	6
	7	5	4	8	5
	15	4	5	5	5
	5	4	6	6	10
	8	8	5	15	6
	8	10	6	6	5
	4	4	7	10	5
	5	15	6	4	7
	6	6	4	6	5
	9	7	5	8	5
	6	7	5	6	8
	6	6	8	4	6
	7	6	5	4	6
Promedio	6,5	6,55	6,2	6,75	6,1
Nóptimo	158	173	127	165	64

Realizando una prueba no paramétrica para factores aleatorios (Kruskal Wallis) hay suficiente evidencia estadística para no rechazar la hipótesis nula de que las medias entre las cajas son iguales y corresponden a poblaciones idénticas.

$$H_0 : M_l = M_2 = ... = M_k$$
$$H_l : \text{por lo menos dos medianas de la población no son iguales}$$

A continuación se muestra la suma de los rangos obtenidos por cada tipo de caja.

Servidor 1	T1	960
Servidor 2	T2	1020
Servidor 3	T3	971
Servidor 4	T4	1093
Servidor 5	T5	1006

N = Numero total de datos = 100

ni = Tamaño de la muestra í-esima = 20

k = 5

Con los datos anteriores y la ecuación que se presenta a continuación se obtiene el estadístico de prueba.

$$H = \left[\frac{12}{N(N+1)}\sum_{i=1}^{k}\frac{T_i^2}{n_i}\right] - 3(N+1)$$

H = 0.655

Este valor hay que compararlo con el valor crítico obtenido de tablas para la chi-cuadrado con 4 grados de libertad y 0,05 de nivel de significancia.

El valor obtenido en tablas es 0.710724; como este resultado dio mayor que H se puede concluir que hay suficiente evidencia estadística para no rechazar Ho, es decir que las medias provienen de una misma población.

A continuación se muestra la tabla de los datos utilizados para la prueba no paramétrica para factores aleatorios (Kruskal Wallis).

Servidor	Tiempo	Rango
S1	4	1
S1	4	2
S1	4	15
S1	5	18
S1	5	21
S1	5	22
S1	5	23
S1	5	34
S1	6	41
S1	6	42
S1	6	43
S1	6	61
S1	7	65
S1	7	70
S1	7	74
S1	8	79
S1	8	80
S1	8	81
S1	9	90
S1	15	98
S2	4	3
S2	4	4
S2	4	5
S2	4	6
S2	4	7
S2	5	35
S2	5	36
S2	6	44
S2	6	45
S2	6	57
S2	6	58
S2	7	64
S2	7	66
S2	7	73
S2	7	75
S2	7	76
S2	8	82
S2	9	92
S2	10	93
S2	15	99
S3	4	8
S3	4	9
S3	4	12
S3	5	24
S3	5	25
S3	5	26
S3	5	33
S3	5	37
S3	5	38
S3	6	46
S3	6	47
S3	6	48
S3	6	49
S3	6	62
S3	7	71
S3	7	77
S3	8	83
S3	8	88
S3	9	91
S3	13	97
S4	4	10
S4	4	11
S4	4	13
S4	5	19
S4	5	20
S4	5	27
S4	5	39
S4	6	50
S4	6	51
S4	6	52
S4	6	53
S4	6	60
S4	7	67

La formula para hallar el número óptimo de observaciones (n) es la misma que la utilizada para los tiempos entre llegadas.

Debido a que se comprobó con la prueba no paramétrica que los tiempos de servicios son iguales, entonces se puede tomar una muestra de datos para cualquier caja considerando el mayor valor del número óptimo de observaciones (n) de la tabla anterior. Por lo tanto la muestra definitiva a tomar para establecer los tiempos de servicios promedio corresponde a 173 datos.

MUESTRA Personas Naturales

Aleatoriamente se tomó el servidor No 2 para recolectar los 173 datos. Los resultados obtenidos son:

Prueba de bondad y ajuste

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		SERVN
N		173
Exponential parameter[a,b]	Mean	6,9884
Most Extreme Differences	Absolute	,436
	Positive	,187
	Negative	-,436
Kolmogorov-Smirnov Z		5,733
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000

a. Test Distribution is Exponential.

b. Calculated from data.

Se observa que el estadístico de Kolmogorov da mayor que el extremo absoluto, por lo cual se concluye que las llegadas tienen una distribución exponencial

Las estadísticas resultantes se muestran a continuación:

Estadisticas Premuestra	Promedio Clientes/Hora	7 8,59

Se atienden aproximadamente 9 clientes/hora (personas naturales) en cada uno de los servidores.

PREMUESTRA Personas Jurídicas

Los datos de la premuestra obtenidos para los cinco servidores fueron:

	S1	S2	S3	S4	S5
	26	21	25	28	22
	22	28	27	21	25
	32	23	21	28	27
	27	22	29	27	30
	24	20	25	23	29
Promedio	26,2	22,8	25,4	25,4	26,6
n	22	20	15	17	15

Realizando una prueba no paramétrica para factores aleatorios (Kruskal Wallis) hay suficiente evidencia estadística para no rechazar la hipótesis nula de que las medias entre las cajas son iguales y corresponden a poblaciones idénticas.

$$H_0 : M_l = M_2 = ... = M_k$$
$$H_l : \text{por lo menos dos medianas de la población no son iguales}$$

A continuación se muestra la suma de los rangos obtenidos por cada tipo de caja.

Servidor 1	T1	69
Servidor 2	T2	36
Servidor 3	T3	64
Servidor 4	T4	71
Servidor 5	T5	85

N = Numero total de datos = 25

ni = Tamaño de la muestra í-esima = 5

k = 5

Con los datos anteriores y la ecuación que se presenta a continuación se obtiene el estadístico de prueba.

$$H = \left[\frac{12}{N(N+1)} \sum_{i=1}^{k} \frac{T_i^2}{n_i}\right] - 3(N+1)$$

H = 4.77

Este valor hay que compararlo con el valor crítico obtenido de tablas para la chi-cuadrado con 4 grados de libertad y 0,05 de nivel de significancia.

El valor obtenido en tablas es 9.48; como este resultado dio mayor que H se puede concluir que hay suficiente evidencia estadística para no rechazar Ho, es decir que las medias provienen de una misma población.

A continuación se muestra la tabla de los datos utilizados para la prueba no paramétrica para factores aleatorios (Kruskal Wallis).

Servidor	Tiempo	Rango
S1	22	5
S1	24	10
S1	26	14
S1	27	15
S1	32	25
S2	20	1
S2	21	2
S2	22	6
S2	23	8
S2	28	19
S3	21	3
S3	25	11
S3	25	12
S3	27	16
S3	29	22
S4	21	4
S4	23	9
S4	27	17
S4	28	20
S4	28	21
S5	22	7
S5	25	13
S5	27	18
S5	29	23
S5	30	24

La formula para hallar el número óptimo de observaciones (n) es la misma que la utilizada para los tiempos entre llegadas.

Debido a que se comprobó con la prueba no paramétrica que los tiempos de servicios son iguales, podemos entonces tomar una muestra de datos para cualquier caja considerando el mayor valor del número óptimo de observaciones (n) de la tabla anterior. Por lo tanto la muestra definitiva a tomar para establecer los tiempos de servicios promedio corresponde a 22 datos.

MUESTRA Personas Jurídicas

Aleatoriamente se tomó el servidor No 1 para recolectar los 22 datos. Los resultados obtenidos son:

Prueba de bondad y ajuste

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		SERVJ
N		22
Exponential parameter[a,b]	Mean	25,1818
Most Extreme Differences	Absolute	,470
	Positive	,249
	Negative	-,470
Kolmogorov-Smirnov Z		2,206
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000

a. Test Distribution is Exponential.

b. Calculated from data.

Se observa que el estadístico de Kolmogorov da mayor que el extremo absoluto, por lo cual se concluye que las llegadas tienen una distribución exponencial

Las estadísticas resultantes se muestran a continuación:

Estadisticas Muestra	Promedio	25
	Clientes/Hora	2,4

Se atienden aproximadamente 2.4 clientes/hora (personas Jurídicas).

En conclusión se obtiene que el tiempo de servicio para las personas naturales es de aproximadamente 7 minutos y para las personas jurídicas es 25 minutos aproximadamente.

Como es necesario conocer cuantos clientes hay en cola a las 9a.m para poder simular el sistema de tal forma que sea confiable y se asemeje a la realidad, se decidió realizar un estudio de 7a.m a 9a.m que permitiera determinar el número exacto de clientes en la cola a las 9a.m.

El estudio realizado para el horario de servicio de 7a.m a 9a.m utilizo los siguientes parámetros:

- Número de servidores: 2
- Tiempo entre llegadas personas naturales: 2 min
- Tiempo entre llegadas personas jurídicas: 22 min.
- Tiempo de servicio de personas naturales: 8 min.
- Tiempo de servicio de personas jurídicas: 25 min
- El sistema inicia con cero clientes en cola.

A partir de los resultados que fueron generados de la misma forma descrita anteriormente para el horario de 9a.m a 12p.m, se concluye que a las 9a.m se encuentran en el sistema 27 clientes.

Los resultados que arroja el modelo del sistema de colas de 7a.m a 9a.m son los siguientes resultados:

```
--------------------------------------------------------------------------------
General Report
Output from C:\Documents and Settings\Rochi\Escritorio\ANEXO COLAS\Sistema8A9.MOD
Date: Oct/18/2005   Time: 12:35:39 PM
--------------------------------------------------------------------------------
Scenario        : Normal Run
Replication     : 1 of 1
Simulation Time : 1 hr
--------------------------------------------------------------------------------
```

LOCATIONS

Location Name	Scheduled Hours	Capacity	Total Entries	Average Minutes Per Entry	Average Contents	Maximum Contents	Current Contents	% Util
SERVIDOR 1	1	1	6	9.50	0.95	1	1	95.00
SERVIDOR 2	1	1	5	11.50	0.95	1	1	95.83
SERVIDOR 3	1	1	0	0.00	0	0	0	0.00
SERVIDOR 4	1	1	0	0.00	0	0	0	0.00
SERVIDOR 5	1	1	0	0.00	0	0	0	0.00
COLA	1	999999	38	26.53	16.80	27	27	0.00

LOCATION STATES BY PERCENTAGE (Multiple Capacity)

Location Name	Scheduled Hours	% Empty	% Partially Occupied	% Full	% Down
COLA	1	3.05	96.95	0.00	0.00

LOCATION STATES BY PERCENTAGE (Single Capacity/Tanks)

Location Name	Scheduled Hours	% Operation	% Setup	% Idle	% Waiting	% Blocked	% Down
SERVIDOR 1	1	95.00	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00
SERVIDOR 2	1	95.83	0.00	4.17	0.00	0.00	0.00
SERVIDOR 3	1	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
SERVIDOR 4	1	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00
SERVIDOR 5	1	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00

FAILED ARRIVALS

Entity Name	Location Name	Total Failed
CLIENTES	COLA	0
JURIDICAS	COLA	0

ENTITY ACTIVITY

Entity Name	Total Exits	Current Quantity In System	Average Minutes In System	Average Minutes In Move Logic	Average Minutes Wait For Res, etc.	Average Minutes In Operation	Average Minutes Blocked
CLIENTES	8	27	35.56	0.50	0.00	10.76	24.30
JURIDICAS	1	2	24.49	0.50	0.00	23.99	0.00

ENTITY STATES BY PERCENTAGE

Entity Name	% In Move Logic	% Wait For Res, etc.	% In Operation	% Blocked

CLIENTES	1.41	0.00	30.25	68.34
JURIDICAS	2.04	0.00	97.96	0.00

VARIABLES

Variable Name	Total Changes	Average Minutes Per Change	Minimum Value	Maximum Value	Current Value	Average Value
CLIENTES ATENDIDOS	9	6.37	0	9	9	3.13

SIMULACIÓN DEL SISTEMA

La simulación del sistema de colas para el proceso de Inscripción y Actualización del RUT se realizo en Promodel. Los parámetros iniciales son:

- Número de servidores: 5
- Tiempo entre llegadas de personas naturales: 1.75 min.
- Tiempo entre llegadas de personas jurídicas: 12 min.
- Tiempo de servicio de personas naturales: 7 min.
- Tiempo de servicio de personas jurídicas: 25 min.
- El sistema inicia con 27 clientes que se encuentran en cola a las 9a.m

```
-------------------------------------------------------------------------------
General Report
Output from C:\Documents and Settings\Rochi\Escritorio\ANEXO COLAS\FINALcolas.MOD
Date: Oct/18/2005   Time: 12:20:03 PM
-------------------------------------------------------------------------------
Scenario        : Normal Run
Replication     : 1 of 1
Simulation Time : 3 hr
-------------------------------------------------------------------------------
```

LOCATIONS

Location Name	Scheduled Hours	Capacity	Total Entries	Average Minutes Per Entry	Average Contents	Maximum Contents	Current Contents	% Util
SERVIDOR 1	3	1	13	13.34	0.96	1	1	96.39
SERVIDOR 2	3	1	23	7.32	0.93	1	1	93.61
SERVIDOR 3	3	1	26	6.42	0.92	1	1	92.78
SERVIDOR 4	3	1	25	6.70	0.93	1	1	93.06
SERVIDOR 5	3	1	12	14.50	0.96	1	1	96.67
COLA	3	999999	146	44.05	35.73	50	47	0.00

LOCATION STATES BY PERCENTAGE (Multiple Capacity)

Location Name	Scheduled Hours	% Empty	% Partially Occupied	% Full	% Down
COLA	3	0.00	100.00	0.00	0.00

LOCATION STATES BY PERCENTAGE (Single Capacity/Tanks)

Location Name	Scheduled Hours	% Operation	% Setup	% Idle	% Waiting	% Blocked	% Down
SERVIDOR 1	3	96.39	0.00	3.61	0.00	0.00	0.00
SERVIDOR 2	3	93.61	0.00	6.39	0.00	0.00	0.00
SERVIDOR 3	3	92.78	0.00	7.22	0.00	0.00	0.00
SERVIDOR 4	3	93.06	0.00	6.94	0.00	0.00	0.00
SERVIDOR 5	3	96.67	0.00	3.33	0.00	0.00	0.00

FAILED ARRIVALS

Entity Name	Location Name	Total Failed
CLIENTES	COLA	0
JURIDICAS	COLA	0

ENTITY ACTIVITY

Entity Name	Total Exits	Current Quantity In System	Average Minutes In System	Average Minutes In Move Logic	Average Minutes Wait For Res, etc.	Average Minutes In Operation	Average Minutes Blocked
CLIENTES	85	44	50.65	0.50	0.00	6.54	43.60
JURIDICAS	9	8	80.25	0.50	0.00	27.98	51.77

ENTITY STATES BY PERCENTAGE

Entity Name	% In Move Logic	% Wait For Res, etc.	% In Operation	% Blocked

CLIENTES	0.99	0.00	12.93	86.09
JURIDICAS	0.62	0.00	34.86	64.51

VARIABLES

Variable Name	Total Changes	Average Minutes Per Change	Minimum Value	Maximum Value	Current Value	Average Value
CLIENTES ATENDIDOS	94	1.90	0	94	94	48.72

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados obtenidos son:

- Tiempo total en el sistema para personas naturales: 50.65
- Tiempo promedio de personas naturales en la cola: 43.6
- Tiempo total en el sistema para personas jurídicas: 80.25
- Tiempo promedio de personas jurídicas en la cola: 55.77
- A las 12:00p.m hay en cola: 35 clientes

Como se puede observar, los tiempos de servicio tanto para las personas jurídicas como para las personas naturales son muy prolongados.

El tiempo en que los clientes (naturales y jurídicos) son atendidos por los servidores, se encuentran dentro del rango estipulado por el nivel central, por lo que se puede decir entonces que los servidores están realizando satisfactoriamente su labor. Además, el porcentaje de utilización de los servidores está sobre el 90%, por lo que se concluye que el sistema actual es LLLL, pero es insuficiente para cumplir con la demanda actual de clientes del RUT. Una reducción del tiempo de servicio implica costos considerables pero estos son recompensados por la satisfacción del cliente y el hecho de agregar más valor al servicio final que recibe el cliente.

Se recomienda entonces aumentar el número de servidores en el sistema, de tal forma que se logre disminuir el tiempo que los clientes (personas naturales y jurídicas) permanecen en cola. Modelando el sistema con un número de servidores igual a 7, se obtiene una reducción considerable en el tiempo de servicio, lo que conlleva a una mayor satisfacción del cliente.

A continuación se muestra los resultados obtenidos con un modelo de siete servidores, manteniendo los parámetros de tiempo entre llegadas y tiempo de servicio obtenidos anteriormente.

```
------------------------------------------------------------------------------
General Report
Output from C:\Documents and Settings\Rochi\Escritorio\ANEXO COLAS\7SERVIDORES.MOD
Date: Oct/18/2005   Time: 12:58:46 PM
------------------------------------------------------------------------------
Scenario        : Normal Run
Replication     : 1 of 1
Simulation Time : 3 hr
------------------------------------------------------------------------------
```

LOCATIONS

Location Name	Scheduled Hours	Capacity	Total Entries	Average Minutes Per Entry	Average Contents	Maximum Contents	Current Contents	% Util
SERVIDOR 1	3	1	26	5.73	0.82	1	1	82.88
SERVIDOR 2	3	1	31	4.64	0.80	1	1	80.08
SERVIDOR 3	3	1	14	12.00	0.93	1	1	93.38
SERVIDOR 4	3	1	19	7.89	0.83	1	1	83.35
SERVIDOR 5	3	1	22	7.04	0.86	1	1	86.14
COLA	3	999999	146	7.39	6.00	26	1	0.00
NUEVO 6	3	1	12	12.83	0.85	1	1	85.59
NUEVO 7	3	1	21	7.18	0.83	1	1	83.87

LOCATION STATES BY PERCENTAGE (Multiple Capacity)

Location Name	Scheduled Hours	% Empty	% Partially Occupied	% Full	% Down
COLA	3	37.50	62.50	0.00	0.00

LOCATION STATES BY PERCENTAGE (Single Capacity/Tanks)

Location Name	Scheduled Hours	% Operation	% Setup	% Idle	% Waiting	% Blocked	% Down
SERVIDOR 1	3	82.88	0.00	17.12	0.00	0.00	0.00
SERVIDOR 2	3	80.08	0.00	19.92	0.00	0.00	0.00
SERVIDOR 3	3	93.38	0.00	6.62	0.00	0.00	0.00
SERVIDOR 4	3	83.35	0.00	16.65	0.00	0.00	0.00
SERVIDOR 5	3	86.14	0.00	13.86	0.00	0.00	0.00
NUEVO 6	3	85.59	0.00	14.41	0.00	0.00	0.00
NUEVO 7	3	83.87	0.00	16.13	0.00	0.00	0.00

FAILED ARRIVALS

Entity Name	Location Name	Total Failed
CLIENTES	COLA	0
JURIDICAS	COLA	0

ENTITY ACTIVITY

Entity Name	Total Exits	Current Quantity In System	Average Minutes In System	Average Minutes In Move Logic	Average Minutes Wait For Res, etc.	Average Minutes In Operation	Average Minutes Blocked
CLIENTES	127	7	14.45	0.50	0.00	6.34	7.61
JURIDICAS	11	1	26.55	0.50	0.00	16.80	9.25

ENTITY STATES BY PERCENTAGE

Entity Name	% In Move Logic	% Wait For Res, etc.	% In Operation	% Blocked
CLIENTES	3.46	0.00	43.88	52.67
JURIDICAS	1.88	0.00	63.27	34.85

VARIABLES

Variable Name	Total Changes	Average Minutes Per Change	Minimum Value	Maximum Value	Current Value	Average Value
CLIENTES ATENDIDOS	138	1.29	0	138	138	73.60

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Tanto los tiempos entre llegadas como los tiempos de servicio siguen una distribución exponencial negativa por lo que el modelo se puede considerar como (M/M/5) : (FIFO/∞/∞).

- Los tiempos de servicio se comportan de una manera similar sin importar la caja que se analice, lo que indica que los datos recolectados provienen de poblaciones idénticas.

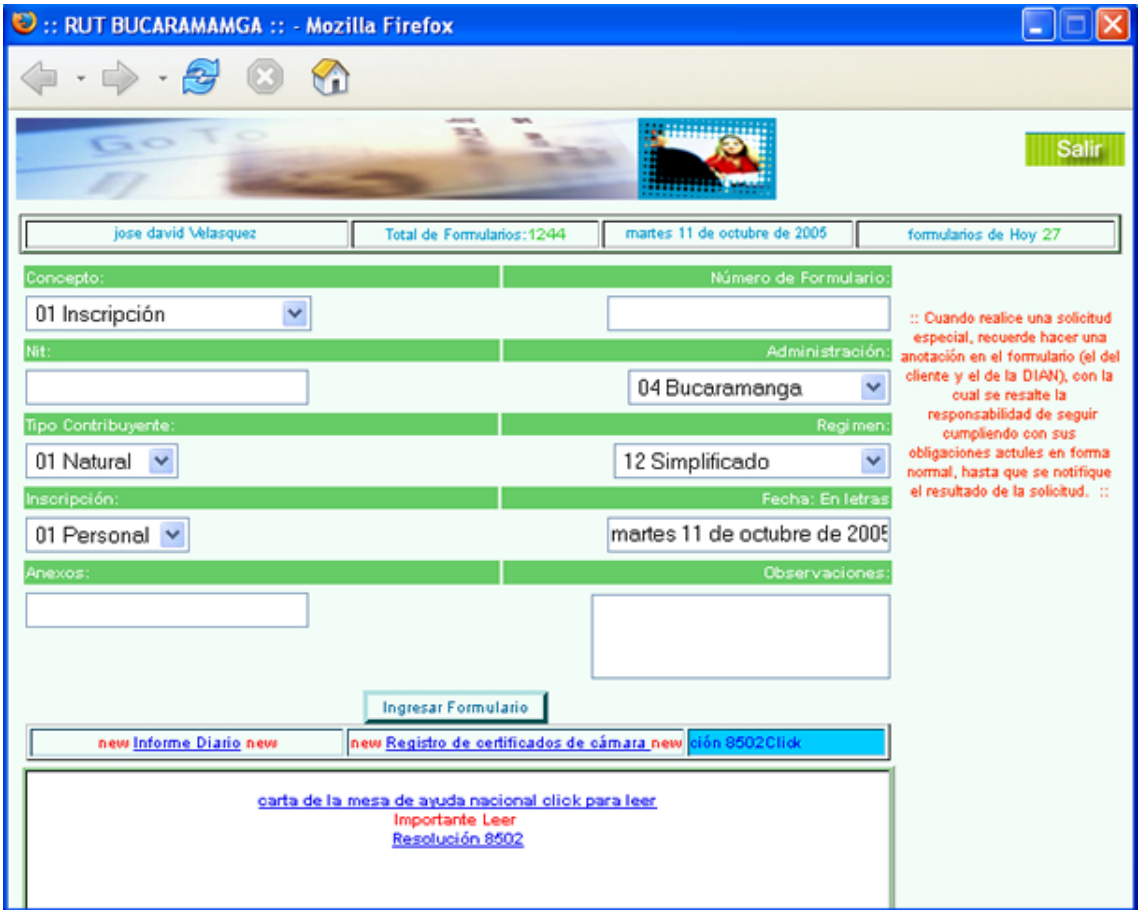
- El tiempo promedio de espera de un cliente en la cola en el horario de 9a.m a 12p.m es de 50.65min para personas naturales y 80.25min para personas jurídicas, valores muy elevados.

- El tiempo en que los clientes (naturales y jurídicos) son atendidos por los servidores, se encuentran dentro del rango estipulado por el nivel central, por lo que se puede decir entonces que los servidores están realizando satisfactoriamente su labor. Además, el porcentaje de utilización de los servidores está sobre el 90%, por lo que se concluye que el sistema actual es trabaja a su máxima capacidad, pero es insuficiente para cumplir con la demanda actual de clientes del RUT. Una reducción del tiempo de servicio implica costos considerables pero estos son recompensados por la satisfacción del cliente y el hecho de agregar más valor al servicio final que recibe el cliente.

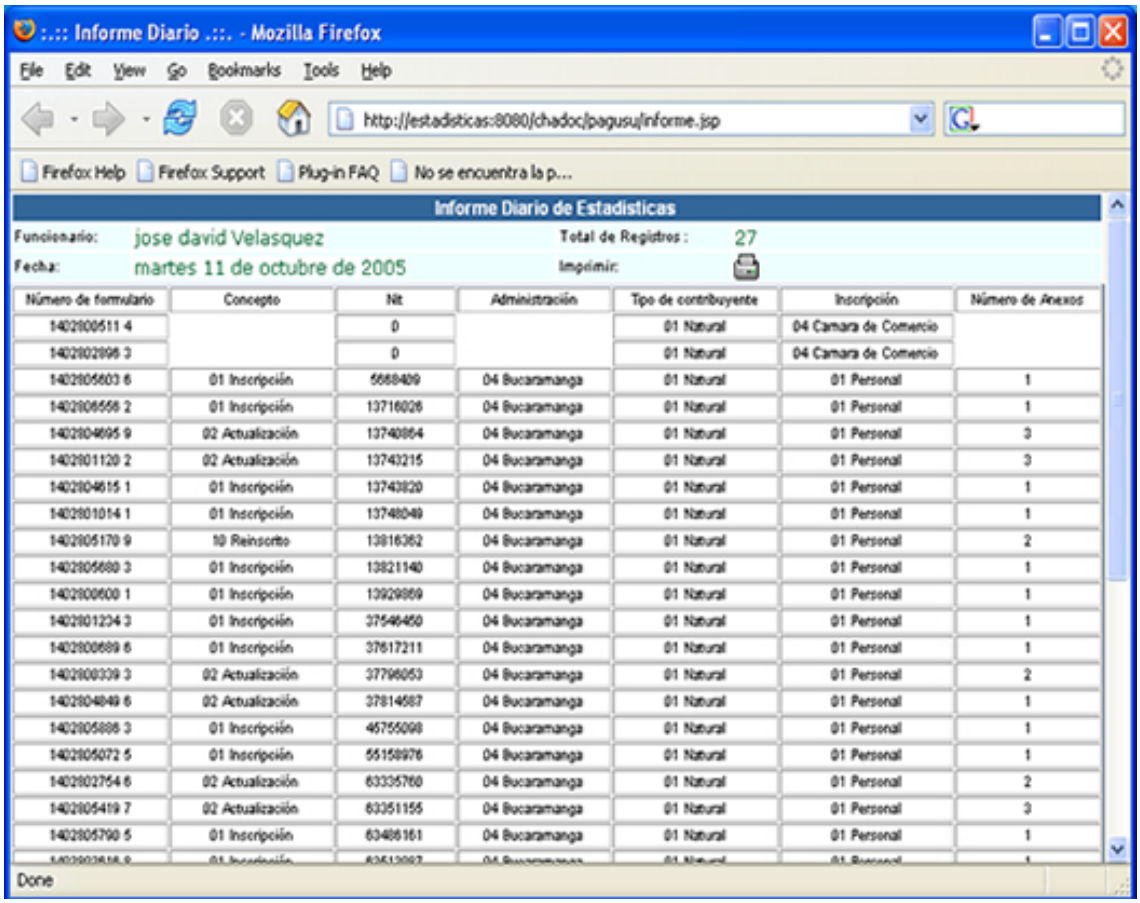
- Se recomienda entonces aumentar el número de servidores en el sistema, de tal forma que se logre disminuir el tiempo que los clientes (personas naturales y jurídicas) permanecen en cola. Modelando el sistema con un número de servidores igual a 7, se obtiene una reducción considerable en el tiempo de servicio (15min para personas naturales y 27min para personas jurídicas), que se encuentra entre el rango establecido por el Nivel Central y que conlleva a una mayor satisfacción del cliente.

Planilla de Control del Trabajo Diario de Inscripción del RUT

La planilla de Control de Trabajo Diario es generada por el sistema CHADOC 1.0 y esta diseñada para alimentarse automáticamente cuando los responsables de registro ingresen la información diaria de los formularios de inscripción y actualización realizados, que alimenta el sistema estadístico del RUT.



Una vez ingresados los datos de cada formulario requeridos por el sistema (Ver figura), basta dar click en el link Informe Diario para que automáticamente se genere la planilla de Control de Trabajo Diario del Responsable de Registro mostrada en la figura ww.



Número de formulario	Concepto	Nit	Administración	Tipo de contribuyente	Inscripción	Número de Anexos
1402800511 4		0		01 Natural	04 Camara de Comercio	
1402802898 3		0		01 Natural	04 Camara de Comercio	
1402805603 6	01 Inscripción	5668409	04 Bucaramanga	01 Natural	01 Personal	1
1402806556 2	01 Inscripción	13716026	04 Bucaramanga	01 Natural	01 Personal	1
1402804695 9	02 Actualización	13740864	04 Bucaramanga	01 Natural	01 Personal	3
1402801120 2	02 Actualización	13743215	04 Bucaramanga	01 Natural	01 Personal	3
1402804615 1	01 Inscripción	13743820	04 Bucaramanga	01 Natural	01 Personal	1
1402801014 1	01 Inscripción	13748049	04 Bucaramanga	01 Natural	01 Personal	1
1402805170 9	10 Reinserto	13816362	04 Bucaramanga	01 Natural	01 Personal	2
1402805680 3	01 Inscripción	13821140	04 Bucaramanga	01 Natural	01 Personal	1
1402800600 1	01 Inscripción	13929869	04 Bucaramanga	01 Natural	01 Personal	1
1402801234 3	01 Inscripción	37546450	04 Bucaramanga	01 Natural	01 Personal	1
1402800689 6	01 Inscripción	37617211	04 Bucaramanga	01 Natural	01 Personal	1
1402800309 3	02 Actualización	37796053	04 Bucaramanga	01 Natural	01 Personal	2
1402804849 6	02 Actualización	37814587	04 Bucaramanga	01 Natural	01 Personal	1
1402805806 3	01 Inscripción	45755098	04 Bucaramanga	01 Natural	01 Personal	1
1402805072 5	01 Inscripción	55158976	04 Bucaramanga	01 Natural	01 Personal	1
1402802754 6	02 Actualización	63335760	04 Bucaramanga	01 Natural	01 Personal	2
1402805419 7	02 Actualización	63351155	04 Bucaramanga	01 Natural	01 Personal	3
1402805798 5	01 Inscripción	63486161	04 Bucaramanga	01 Natural	01 Personal	1

Esta planilla muestra los formularios realizados ordenados según el Número de Identificación Tributaria NIT, además del número del formulario, el concepto, la administración, el tipo de contribuyente, el medio de inscripción y el número de anexos. Esta última columna permite al responsable de registro encargado de la verificación de la calidad de la información, identificar las inconsistencias presentadas en la elaboración del formulario.

Una ventaja adicional que muestra la planilla es que controla que todos los formularios realizados sean incluidos en el sistema estadístico; de esta forma, se garantiza la confiabilidad de los datos estadísticos generados.

GIT
CUENTA
CORRIENTE

Formato Control y Seguimiento de los Ajustes en el proceso de Servicio al Cliente

El formato de control y seguimiento del servicio al cliente consta de las siguientes columnas:

- *No*: Numeración consecutiva dada al ajuste realizado
- *Fecha de Servicio*: Indica la fecha en la cual fue atendido el Cliente y es la base para la búsqueda de los casos.
- *Nombre del Cliente*: Nombre de la Persona (Natural o Jurídica) que solicita el servicio.
- *Correo Electrónico ó Teléfono*: Describe los medios; ya sea la dirección del correo electrónico ó el número telefónico, a los cuales se puede notificar al cliente la respuesta a la solicitud realizada.
- *Descripción de la solicitud de ajuste*: Breve descripción de la solicitud requerida por el cliente.
- *Fecha en la que se realizó el ajuste*: Indica la fecha en la que el ajuste se hizo efectivo en la Cuenta Corriente del Cliente.
- *Fecha de respuesta al cliente:* Indica la fecha en la cual se notificó al cliente sobre el estado del ajuste requerido.

El formato diseñado captura la información necesaria para asegurar el seguimiento del ajuste en la Cuenta Corriente del Cliente y así mismo es una evidencia del compromiso adquirido por la División de Recaudación con el Cliente.

Este diligenciamiento, la actualización del formato y la notificación al cliente son responsabilidad del Jefe GIT de Cuenta Corriente; quien es el encargado de realizar del proceso de Servicio al Cliente.

DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Bucaramanga	**FORMATO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO ALCLIENTE** **DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN** **Cuenta Corriente**					
No	Fecha de Servicio	Nombre del Cliente Atendido	Correo electronico del Cliente/Telefono	Descripción de la Solicitud de Ajuste	Fecha en la que se realizo el ajuste	Fecha de respuesta al cliente
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						

GIT
RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN

FORMATO DE CONTROL – VISITA REALIZADA A LAS EAR

Se observó la necesidad de crear control de los aspectos sometidos a revisión en las visitas a las E.A.R, para esto fueron desarrolladas dos listas de chequeo para llevar a cabo la visita a las entidades autorizadas para recaudar, una incluye los criterios de evaluación a tener en cuenta durante la visita a las sucursales de las EAR y la otra incluye los criterios de evaluación a tener en cuenta durante la visita a la centralizadora, como se puede observar a continuación:

LISTA DE CONTROL VISITA A LAS CENTRALIZADORAS DE LAS ENTIDADES AUTORIZADAS PARA RECAUDAR
DIVISION RECAUDACION – GIT Validación

EAR:	NOMBRE:	CARGO:	
RESPONSABLES:		FECHA:	
CRITERIOS DE EVALUACION	**SI**	**NO**	**OBSERVACIONES**
La visita fue atendida?			
1. Se hace la recepción diaria de los documentos y se realiza la revisión de los mismos?			
2. Se lleva a cabo algún procedimiento para detectar errores en las oficinas?			
3. Que mecanismo utiliza para la custodia y suministro?			
4. La elaboración del formato de envío es automático?, Cómo se asigna el número de paquete?			
5. Se da capacitación?, Con qué frecuencia?			
5.1. Gerentes			
5.2. Subgerentes			
5.3. Cajeros			
5.4. Otros			
6. Qué inforamción queda pendiente para enviar a la DIAN			
7. Existe una buena comunicación entre la DIAN y la Centralizadora del Banco?			
8. El Informe 1510 se realiza en la Centralizadora?			
9. Conserva la información física conforme lo establece la resolución 0478 de 2000?			
10. Lleva actas de anulación o destrucción de adhesivos de las sucursales?			
11. Existen denuncias por pérdidas de documentos?			
DECLARACION Y PAGO ELECTRONICO			
12. Se verifica que el original y las copias sean legibles?			
13. Se verifica que el recibo electrónico contenga el número?			
14. La transmisión de los documentos se realiza de cada sucursal a la centralizadora?			
15. Cúanto tiempo demora en transmitirse la información a la DIAN?			
16. La centralizadora atiende los requerimientos de las Administraciones?			

LISTA DE CONTROL VISITA A LA SUCURSALES DE LAS ENTIDADES AUTORIZADAS PARA RECAUDAR
DIVISION RECAUDACION – GIT Validación

EAR:	SUCURSAL:	FECHA:
NOMBRE:	CARGO:	RESPONSABLES:

CRITERIOS DE EVALUACION	SI	NO	OBSERVACIONES
La visita fue atendida?			
1, VERIFICACIONES DEL DOCUMENTO			
1.1. Personas Naturales			
1.1.1. Se solicita el NIT o la CC y verifica que el número y el Nombre coincida?			
1.1.2. Se verifica que la Información General esté diligenciada?			
1.1.3. Se verifica que las declaraciones y recibos esten diligenciados a máquina?			
1.1.4. Se verifica que los documentos no tengan enmendaduras y sean nítidos?			
1.1.5. Se verifica que la información sea igual en el original y las copias?			
1.1.6. Se verifica que los renglones no utilizados esten anulados?			
1.2. Personas Jurídicas			
1.2.1. Se solicita NIT, Certificado Cámara de Comercio o RUT, y se verifican los datos?			
1.2.2. Se verifica la demás información contenida en el punto anterior?			
2. APLICATIVO DE CAJA			
2.1. Se confirman los datos generales del cliente (NIT o CC)?			
2.2. Se valida el año al que se imputa el pago?			
2.3. Se valida el concepto y periodo del impuesto que se esta cancelando?			
2.4. Se verifica la sumatoria de la sección pagos?			
2.5. Se valida la Tabla de grandes contribuyentes?			
3. UTILIZACION DE SELLOS			
3.1. Se colocan sellos de modo que no impidan la legibilidad del adhesivo?			
3.2.El sello tiene nombre del Banco, oficina receptora, fecha de recepción y recibo con o sin pago?			
3.3. Que hace cuando se equivoca en la utilización de los sellos?			
3.4. Utiliza sello cuando recibe declaraciones en horario adicional?			
4. ADHESIVOS			
4.1. Se ubican y utilizan los adhesivos en forma correcta?			
4.2. Se tiene algún control para la custodia de adhesivos entregados o recibidos?			
4.3. En que casos se anulan adhesivos?			
4.4. Existen actas de anulación de adhesivos?			
4.5. El cajero escribe el valor cancelado en el adhesivo?			
4.6. El adhesivo sobrante es anulado y ubicado al respaldo de la copia que corresponde al Banco?			
5. CONFORMACION DE PAQUETES			
5.1. Cada sucursal o agencia conforma los paquetes?			
5.2. Se tiene un Aplicativo que genere las planillas y número de paquete?			
5.3. Es frecuente la Certificación de documentos?			
6. ENVIO DE LA INFORMACION A LA CENTRALIZADORA			
6.1. Qué medio se Utiliza?			
6.2. Qué información diaria queda pendiente para enviar a la centralizadora?			
6.3. Hay comunicación eficiente entre la sucursal y la centralizadora?			
7. CAPACITACION			
7.1. Con qué frecuencia se realizan capacitaciones?			
7.2. Poseen Instructivos de recepción y recaudo?			
7.3. Los instructivos están actualizados?			

JEFATURA

Planilla Control de Respuesta a Correspondencia Externa

La Planilla Control de Respuesta a Correspondencia Externa funciona como control y seguimiento a las contestaciones requeridas en las solicitudes realizadas por los clientes externos mediante correo postal. El manejo de la Planilla debe asignarse a un funcionario dentro de cada GIT, quien es responsable de mantener actualizada la planilla de control y asegurar que toda la correspondencia externa (independiente de requerir o no respuesta) se encuentre registrada.

DIAN
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Bucaramanga

Planilla Control de Respuesta a Correspondencia de Clientes Externos
DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN DIAN BUCARAMANGA

No	Fecha de Recibo de Correspondencia	Nombre Servidor Responsable de Correspondencia	Requiere Respuesta		Fecha de entrega de Respuesta de correspondencia	Firma Servidor Responsable Respuesta correspondencia
			Si	No		
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						

Como se observa en la figura, la planilla consta de las siguientes columnas:

- No: Refiere la numeración dada a la correspondencia según el orden de recibo de la correspondencia.

- Fecha de Recibo de la Correspondencia: Contiene la fecha en la cual fue recibida la correspondencia por el servidor público a quien esta dirigida.
- Nombre del Servidor Responsable de Correspondencia: Consigna el nombre del servidor público responsable de dar respuesta a la solicitud recibida.
- Requiere Respuesta: En esta columna, el servidor público a responsable de correspondencia debe marcar con X la casilla SI, en el caso que la correspondencia requiera respuesta; ó marcar X en la casilla No, si la correspondencia no requiere contestación.
- Fecha de entrega de Respuesta de correspondencia: Esta casilla se diligencia siempre y cuando en la columna anterior se haya marcado X en la casilla SI. Se debe escribir la fecha en la que se envió la respuesta a la solicitud realizada por el cliente externo.
- Firma del Servidor Público responsable de Respuesta: Debe firmar el funcionario responsable de dar y enviar la respuesta a la solicitud del cliente.

La importancia de mantener actualizada la planilla de control de correspondencia externa, radica en el hecho de ser el control establecido para los riesgos de nivel alto No 2 y No 3 de la matriz de riesgo de la Jefatura de la División, los cuales se someten periódicamente a control por medio de la Matriz de Hallazgos establecida en la fase de medición de los procesos.

ANEXO M:

PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO DIVISIÓN DE DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

ICREMENTO DE 10 A 14 SOLICITUDES RADICADAS EN EL DÍA

El objetivo de esta propuesta es disminuir el tiempo transcurrido entre la fecha de solicitud de la cita y la fecha de asignación de la misma, ofreciendo al cliente mayor satisfacción con el servicio.

Para la consecución de dicho incremento se optó por revisar los requisitos mínimos con los que debe cumplir la solicitud para ser tramitada realizando en el proceso de sustanciación los estudios mas detallados, disminuyendo de esta forma el tiempo requerido para la numeración, radicación y conformación del expediente de cada una de las solicitudes presentadas.

Esta propuesta es apoyada en la posibilidad de proferir actos inadmisorios, los cuales son dictados cuando la solicitud no es procedente por falta de argumentos o presentación errónea de los mismos.

La siguiente tabla muestra la distribución horaria de las citas llevada a cabo actualmente y la propuesta para la realización de la mejora.

No	Horario Actual de Citas para la Presentación De la Solicitud de Devolución y/o Compensación	Horario Propuesto
1	8:15 a.m.	8:15 a.m.
2	9:00 a.m.	8:45 a.m.
3	9:45 a.m.	9:15 a.m.
4	10:30 a.m.	9:45 a.m.
5	11:15 a.m.	10:10 a.m.
6	1:15 a.m.	10:35 a.m.
7	2:00 a.m.	11:00 a.m.
8	2:45 p.m.	1:15 p.m.
9	3:30 p.m.	1:45 p.m.

10	4:15 p.m.	2:15 p.m.
11	----------	2:45 p.m.
12	----------	3:10 p.m.
13	----------	3:35 p.m.
14	----------	4:00 p.m.

La disminución obtenida con la propuesta es de 23 días calendario a 16 días calendario entre la fecha se solicitud de la cita y la fecha de asignación de la misma.

Esta propuesta esta siendo llevada a cabo desde el día 19 de Septiembre de 2005.

ESTANDARIZACIÓN DE LA VISITA DE VERIFICACIÓN

Por medio del estudio de la norma y la experiencia adquirida en años de aplicación de los diferentes auditores, se logró realizar una estandarización de los criterios a tener en cuenta durante la visita de verificación realizada a las instalaciones de las empresas solicitantes de devoluciones y/o compensaciones, desglosada en los diferentes criterios a tener en cuenta para cada concepto de solicitud, de la siguiente forma:

1. POR CONCEPTO IVA RETENIDO:

- Solicitar certificados de retención de impuestos a las ventas del periodo o los periodos de los que solicita devolución, confrontándolos con la relación que fue presentada como soporte para la solicitud de devolución
- Solicitar auxiliares de la cuenta código 135517 para efectuar un muestreo de los recibos de caja o comprobantes de ingresos y compararlos con las copias de las facturas expedidas
- Solicitar auxiliar cuenta código 2408 (Impuestos descontables de compras de bienes y gastos o servicios), para elaborar un muestreo de las facturas de compra mas significativas de acuerdo al criterio del verificador, y en caso de

que el solicitante declare ingresos por operaciones excluidas, realizar el prorrateo del que trata el articulo 490 del Estatuto Tributario

- Efectuar calculo de la Presión Tributaria según formula (FU-GR)*100/BD. Numeral 1.1 Orden Administrativa
- Solicitar libros de contabilidad oficiales, verificar que se encuentren debidamente registrados en la CCB y confirmar que la cuenta de impuestos a las ventas (código 2408) se encuentre en ceros en el periodo objeto de devolución.
- Efectuar un muestreo a las facturas de compras, servicios y gastos del periodo objeto de solicitud de devolución y/o compensación, verificando que coincida con la información consignada para dicho periodo en lo libros auxiliares.

2. POR CONCEPTO EXENTO Y/O EXPORTADOR

- Revisar que las facturas de compra cuya relación fue aportada en el momento de la solicitud reúnan los requisitos de los artículos 617 y 618 del Estatuto Tributario.
- Si el solicitante grava IVA asumido de Régimen simplificado, se debe verificar que este se encuentre contabilizado y declarado en el periodo objeto de devolución y/o compensación, y que la declaración de retefuente del respectivo periodo este debidamente cancelada respecto al renglón de “IVA Asumido Régimen Simplificado”
- Solicitar libros de contabilidad oficiales, verificar que se encuentren debidamente registrados en la Cámara de Comercio de Bucaramanga y confirmar que la cuenta de impuestos a las ventas (código 2408) se encuentre en ceros en el periodo objeto de devolución.

3. POR CONCEPTO VIVIENDA DE INTERES SOCIAL

- Revisar que las facturas de compra cuya relación fue aportada en el momento de la solicitud reúnan los requisitos de los artículos 617 y 618 del Estatuto Tributario, verificando que se encuentren debidamente canceladas

4. POR CONCEPTO DE ENTIDADES PUBLICAS

- Revisar que las facturas de compra cuya relación fue aportada en el momento de la solicitud reúnan los requisitos de los artículos 617 y 618 del Estatuto Tributario, verificando que se encuentren debidamente canceladas

FORMATO DE CONTROL – VISITA DE VERIFICACIÓN

Teniendo en cuenta los diferentes criterios necesarios para la realización de la propuesta, se desarrolló un formato de control en el que se encuentra cada uno de estos aspectos para cada concepto, buscando que el auditor pueda chequearlos y llevar el control de la visita sin omitir ningún aspecto a tener en cuenta para la correcta realización de la misma. Obteniendo como resultado el siguiente formato:

LISTA DE CONTROL VISITAS DE VERIFICACION
DIVISION DEVOLUCIONES Y/O COMPENSACIONES

CLIENTE:			**FECHA:**
REPRESENTANTE:	**CARGO:**		**AUDITOR:**

CRITERIOS DE VERIFICACION	SI	NO	OBSERVACIONES
La Visita fue atendida?			
IVA RETENIDO			
1. Se confrontaron los certificados de retención de impuestos a las ventas del periodo o los periodos de los que solicita devolución con la relación que fue presentada como soporte para la solicitud de devolución?			
2. Se solicitaron los auxiliares de la cuenta código 135517 y se efectuó un muestreo de los recibos de caja o comprobantes de ingresos verificandolos con las copias de las facturas expedidas?			
3. Se solicitó auxiliar de la cuenta código 2408 y se elaboró un muestreo de las facturas de compra mas significativas?			
4. El solicitante declara ingresos por operaciones excluidas?			
4.1. Se realizó el prorrateo del que trata el articulo 490 del Estatuto Tributario?			
5. Se realizó el calculo de la Presión Tributaria?			
6. Se solicitaron los libros de contabilidad oficiales se verificó que se encuentren debidamente registrados en la camara de comercio y se confirmó que la cuenta 2408 se encuentra en ceros en el periodoobjeto de devolución?			
7. Se efectuó un muestreo a las facturas de compras, servicios y gastos del periodo objeto de solicitud de devolución y/o compensación y se verificó que coincida con la información consignada para dicho periodo en lo libros auxiliares?			
EXENTO Y/O EXPORTADOR			
8. Se verificó que las facturas de compra, cuya relación fue aportada en el momento de la solicitud, reúnan los requisitos de los artículos 617 y 618 del Estatuto Tributario.?			
9. El solicitante grava IVA asumido de Régimen simplificado?			
9.1. Se verificó que se encuentre contabilizado y declarado en el periodo objeto de devolución y/o compensación, y que la declaración de retefuente del respectivo periodo este debidamente cancelada respecto al renglón de "IVA Asumido Régimen Simplificado" ?			
10. Se solicitaron libros de contabilidad oficiales, se verificó que se encuentren debidamente registrados en la Cámara de Comercio de Bucaramanga y se confirmó que la cuenta código 2408 se encuentre en ceros en el periodo objeto de devolución?			
VIVENDA DE INTERES SOCIAL			
11. Se verificó que las facturas de compra cuya relación fue aportada en el momento de la solicitud reúnan los requisitos de los artículos 617 y 618 del Estatuto Tributario y que además se encuentren debidamente canceladas?			
ENTIDADES PUBLICAS			
12. Se verificó que las facturas de compra cuya relación fue aportada en el momento de la solicitud reúnan los requisitos de los artículos 617 y 618 del Estatuto Tributario y que además se encuentren debidamente canceladas?			