

1-1-2007

## **Actualización del manual de procesos y procedimientos de la Gerencia Nacional de Recaudo del Instituto de Seguros Sociales**

Carmen Amelia Méndez Pinilla  
*Universidad de La Salle, Bogotá*

Follow this and additional works at: [https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion\\_de\\_empresas](https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas)

---

### **Citación recomendada**

Méndez Pinilla, C. A. (2007). Actualización del manual de procesos y procedimientos de la Gerencia Nacional de Recaudo del Instituto de Seguros Sociales. Retrieved from [https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion\\_de\\_empresas/339](https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/339)

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Ciencias Administrativas y Contables at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Administración de Empresas by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact [ciencia@lasalle.edu.co](mailto:ciencia@lasalle.edu.co).

ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE  
LA GERENCIA NACIONAL DE RECAUDO DEL INSTITUTO DE SEGUROS  
SOCIALES

CARMEN AMELIA MÉNDEZ PINILLA  
CÓDIGO 11921317

UNIVERSIDAD DE LA SALLE  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
BOGOTÁ, D.C.  
2007

ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE  
LA GERENCIA NACIONAL DE RECAUDO DEL INSTITUTO DE SEGUROS  
SOCIALES

CARMEN AMELIA MÉNDEZ PINILLA  
CÓDIGO 11921317

Trabajo de Grado para optar al título de  
Administrador de Empresas

Director:  
SERGIO IVÁN MANTILLA BAUTISTA  
Docente Universidad de la Salle

UNIVERSIDAD DE LA SALLE  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
BOGOTÁ, D.C.  
2007

Nota de aceptación:

---

---

---

---

Firma del Presidente del Jurado

---

Firma del Jurado

---

Firma del Jurado

Bogotá, Noviembre de 2007

## DEDICATORIA

*Este trabajo lo dedico a Dios porque gracias a Él culmino esta etapa de mi vida.*

*A mi esposo quien siempre me ha brindado su amor, paciencia, siendo mi más grande apoyo y fortaleza, a mi hijo por esas largas noches de espera; convirtiéndose en la mas hermosa recompensa a todos mis sacrificios.*

**AMELIA MÉNDEZ PINILLA**

## **AGRADECIMIENTOS**

En primera instancia un agradecimiento especial a la Universidad De La Salle y en especial a la Facultad de Administración de Empresas; tanto a sus docentes como a las personas que colaboran de manera directa e indirecta en ella para mi formación y principios éticos y morales, en la educación integral.

Al Dr. José Zacarías Mayorga, docente de la Facultad de Administración de Empresas, por hacerme participe en el desarrollo del trabajo conjunto de la Universidad con el Instituto de Seguros Sociales; al Dr. Sergio Iván Mantilla, director del trabajo de grado, por compartir su experiencia y conocimientos en el desarrollo de este trabajo, a los profesores Yefri Manuel Pascagaza Corredor y Carlos Antonio Rico Rico por su colaboración en la culminación de este proyecto.

Al Instituto de Seguros Sociales, especialmente a la Gerencia Nacional de Recaudo por haberme permitido ser parte activa del mejoramiento interno del mismo, y haber llevado a la realidad los conocimientos recibidos en la Universidad, sin dejar de lado la grata experiencia de conocer y trabajar en una entidad de gran trayectoria y respeto en nuestro país.

A Dr. Leonardo Chavarro, Gerente Nacional de Recaudo, Dra. Elizabeth Angulo, de la Vicepresidencia Financiera y Dra. Judy Johanna Torres del Departamento de Plantación Corporativa y demás funcionarios del Instituto de Seguros Sociales que contribuyeron a la culminación del proyecto de la actualización del Manual de Procesos de la Gerencia Nacional de Recaudo.

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN .....	12
1. PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	13
1.1 TÍTULO .....	13
1.2. LÍNEA Y SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.2.1 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.2.2 SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN .....	13
1.3 DIAGNÓSTICO .....	13
1.4 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	14
1.4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
1.4.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.5 OBJETIVOS.....	15
1.5.1 OBJETIVO GENERAL .....	15
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.6 JUSTIFICACIÓN .....	16
1.7 MARCO DE REFERENCIA.....	16
1.7.1 MARCO INSTITUCIONAL .....	16
1.7.2 MARCO TEÓRICO .....	22

1.7.3	MARCO CONCEPTUAL .....	31
1.7.4	MARCO ESPACIAL .....	35
1.7.5	MARCO TEMPORAL .....	35
1.7.6	MARCO LEGAL .....	35
1.8	DISEÑO METODOLÓGICO.....	36
1.8.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	36
1.8.2	POBLACIÓN O MUESTRA.....	36
2.	REVISIÓN DEL MANUAL DE RECAUDO .....	38
3.	IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS DE LA GERENCIA NACIONAL DE RECAUDO.....	44
4.	CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS .....	45
5.	ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS .....	50
6.	CONCLUSIONES .....	59
7.	RECOMENDACIONES .....	60
8.	APORTES.....	61
9.	BIBLIOGRAFÍA .....	62



## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Aspectos Importantes del Manual.....	24
Tabla 2. Normatividad.....	38
Tabla 3. Población del Proyecto. ....	38
Tabla 4. Nombre de Funcionarios y Dependencia a la que Pertenecen. ....	40
Tabla 5. Nombre de Procesos, Subprocesos y Responsables .....	42

## LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura Orgánica del ISS. ....	20
Figura 2. Estructura Interna Financiera.....	21
Figura 3. Límites del Proceso. ....	22
Figura 4. Secuencia Gráfica de la Elaboración de los Manuales .....	27
Figura 5. Modelo de Sistema de Gestión de Calidad.....	30
Figura 6. Flujograma del ciclo de mejoramiento. ....	31
Figura 7. Mapa de Procesos del ISS. ....	45

## LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Proceso de Gestión Financiera del ISS.....	46
Cuadro 2. Procesos de la Gerencia Nacional de Recaudo Modificado.....	47
Cuadro 3. Simbología utilizada en el flujograma de los procesos.....	53
Cuadro 4 Cuadro comparativo entre el anterior y el actual manual. ....	57

## LISTA DE ANEXOS.

Pág.

**PROCESOS DE LA GERENCIA NACIONAL DE RECAUDO ..... 64**

ANEXO A. FACTURACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS APORTES DE LOS AFILIADOS AL RÉGIMEN SUBSIDIADO EN PENSIONES

ANEXO B. FACTURACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS APORTES DE: TRABAJADORES DEPENDIENTES, TRABAJADORES INDEPENDIENTES, SERVICIO DOMESTICO A (ARP, EPS Y PENSIONES RÉGIMEN CONTRIBUTIVO) Y BENEFICIARIOS ADICIONALES A EPS.

ANEXO C. CAPTURA Y VERIFICACIÓN DEL RECAUDO POR AUTOLIQUIDACIÓN O COMPROBANTE DE PAGO.

ANEXO D. RECAUDO POR PLANILLA INTEGRADA

ANEXO F. VALIDACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE MEDIOS MAGNÉTICOS DE GRANDES APORTANTES

ANEXO G. VALIDACIÓN POR INTERNET DE NOVEDADES DE GRANDES APORTANTES

ANEXO H. CORRECCIÓN DE AUTOLIQUIDACIONES

ANEXO I. CONCILIACIÓN DEL RECAUDO CON ENTIDADES FINANCIERAS

ANEXO J. ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DE NOTAS DEBITO

ANEXO K. ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DE NOTAS CRÉDITO

ANEXO L. REQUERIMIENTOS A APORTANTES

ANEXO M. COBRO DE DEUDAS A LA NACIÓN POR SUBSIDIO, PENSIÓN Y RIESGOS PROFESIONALES DEL SERVICIO DOMESTICO.

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto surge del convenio que tiene la Universidad De La Salle con el Instituto de Seguros Sociales y el propósito es la actualización del Manual de Procesos de la Gerencia Nacional de Recaudo del Instituto de Seguros Sociales, el cual será aplicado y adoptado por las diferentes áreas que integran la Gerencia Nacional de Recaudo del Instituto.

Los Manuales de Procesos son una herramienta que garantiza la organización y el desarrollo eficiente de la gestión de los diferentes procesos, la conformación del manual por procesos permite la racionalización, simplificación y la participación de varias áreas en la ejecución posibilitando, fijar la responsabilidad, ejecución de funciones y puntos de control necesarios para el ajuste y retroalimentación de dichos procesos

El aporte de la este trabajo es teórico y práctico servirá de manera directa a los funcionarios de la Gerencia Nacional de Recaudo, para realizar de manera más eficiente y apropiada las actividades y procesos en el desempeño de sus funciones.

La metodología empleada para la actualización del Manual de Procesos, se realizara bajo la Guía de Mejoramiento de Procesos, establecida por la Dirección de Planeación Corporativa del Instituto de Seguros Sociales, por medio del levantamiento y confrontación de información existente, se actualizaran los procesos de la Gerencia Nacional de Recaudo, acordes con las actividades y funciones que en la actualidad se llevan a cabo en este Departamento, junto con la Dirección de Auditoria Interna del instituto.

El presente trabajo permitirá establecer el alcance y beneficio que tendrá los procesos de las áreas: Facturación, Conciliación y Cuentas Corrientes de la Gerencia Nacional de Recaudo en la actualización del Manual de Procesos del Instituto de Seguros Sociales.

# 1. PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

## 1.1 TÍTULO

**Actualización del Manual de Procesos y procedimientos de la Gerencia Nacional de Recaudo del Instituto de Seguros Sociales**

## 1.2 LÍNEA Y SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN

### 1.2.1 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Procesos Gerenciales

### 1.2.2 SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Plan de Desarrollo Empresarial

## 1.3 DIAGNÓSTICO

SÍNTOMAS	CAUSAS	PRONOSTICO	CONTROL DEL PRONOSTICO
Desorganización en el área de trabajo	No existe una estructura de planta de personal definida. Procesos mal diseñados o ejecutados	Tendencia a: <ul style="list-style-type: none"><li>• Desaprovechamiento del talento humano</li></ul>	Se debe revisar y rediseñar el manual de procedimientos con el que actualmente cuenta la Gerencia Nacional de Recaudo
Alta rotación de personal	Condiciones laborales desmotivantes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incremento costos operativos</li></ul>	definiendo cada área, crear los procesos que hacen falta permitir la actualización constante en cuanto a normatividad se refiere

SINTOMAS	CAUSAS	PRONOSTICO	CONTROL DEL PRONOSTICO
Inadecuada división del trabajo	Demora en el cumplimiento de las tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación de servicios inoportuna</li> </ul>	
Baja productividad	Volúmenes de trabajo altos por procesos ineficientes		

*Fuente: Elaborada por Amelia Méndez Pinilla*

## 1.4 PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### 1.4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente el Instituto de Seguros Sociales en el área de Planeación corporativa, presenta deficiencia en el manual de procesos de la Gerencia Nacional de Recaudo.

La falta de claridad en los manuales de procesos, hace que la asignación de labores a los funcionarios del área genere repetición de tareas y procesos innecesarios que ocasionan el no cumplimiento de los objetivos o la inoportunidad en los mismos.

El Instituto de Seguros Sociales presenta dificultades en el desarrollo de sus procesos, un gran porcentaje de los problemas que enfrenta tienen que ver con la no actualización de los mismos, es por esta razón que se requieren ser revisados y actualizados con miras a mejorar el control y el uso de los recursos.

### 1.4.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Pregunta General: ¿Cómo la actualización del Manual de Procesos de la Gerencia Nacional de Recaudo del Instituto de Seguros Sociales contribuirá al mejoramiento del control y el uso de los recursos del área?

Preguntas Específicas:

- ¿Cómo el manual de procesos de la Gerencia Nacional de Recaudo del Instituto de Seguros Sociales permitirá establecer las actualizaciones y modificaciones en las diferentes áreas?

- ¿Por qué la identificación de los procesos y la secuencia de las actividades son necesaria para mejorar el control de los procesos en la Gerencia Nacional de Recaudo?
- ¿Cómo la actualización del Manual de la Gerencia Nacional de Recaudo del Instituto de Seguros Sociales permitirá determinar el mejoramiento de los procesos que afectaran a cada una de las áreas?
- ¿Cuál es la importancia de la información revisada y desarrollada con los funcionarios de la Gerencia Nacional de Recaudo del Instituto de Seguro Social para la actualización del Manual?

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 OBJETIVO GENERAL**

Actualizar el Manual de Procesos de la Gerencia Nacional de Recaudo del Instituto de Seguros Sociales, para actualizar los procesos que se realizan en cada área. Con la información que se obtenga de los funcionarios que participan en ellos.

### **1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Revisar las actividades del Manual de Procesos de Gerencia Nacional de Recaudo, con el fin de señalar las actualizaciones y correcciones a en las diferentes áreas.
- ✓ Identificar las actividades necesarias y la secuencia, que permitan el desarrollo de cada uno de los Procesos de las áreas para establecer un control, con base en el conocimiento de los funcionarios del ISS, para actualizar procesos.
- ✓ Determinar los Procesos de Gerencia Nacional de Recaudo, que están relacionados con el funcionamiento de las áreas involucradas para actualizar el manual existente.
- ✓ Realizar la actualización del Manual de Procesos de de la Gerencia Nacional de Recaudo del Instituto de Seguros Sociales, teniendo en cuenta la información levantada con los funcionarios de las diferentes áreas de la Gerencia, con el fin de ser divulgado a todos los involucrados en el proceso para su puesta en marcha.



## **1.6 JUSTIFICACIÓN**

Con el desarrollo del presente trabajo se busca la aplicación de la teoría y conceptos básicos de la administración. Se examinara cada una de las actividades que conforman el manual de la Gerencia Nacional de Recaudo del Instituto de Seguros Sociales, dado que no tiene un manual de procedimientos actualizado lo cual genera desinformación y repetición de procesos.

Debido a una mayor exigencia del estado en la actualización de su Manual de Procedimientos para ser más competitivos de acuerdo con las exigencias de la ley y las normas, es así como las nuevas regulaciones aportan a su crecimiento, evitando inconsistencias en la ejecución de las operaciones, de igual manera la estandarización de procedimientos se hace funcional para el desarrollo de una Institución como base para definir directrices, para esto se rige en la norma de calidad NTCGP1000-2004 para empresas públicas.

Adicionalmente, a lo anterior, esta herramienta es fundamental para generar un beneficio a la organización en el ámbito laboral a nivel interno, generando compromiso, responsabilidad por parte de cada una de las personas que desempeñan los diferentes cargos.

En cuanto a la comunidad lasallista, la realización de este trabajo es importante ya que en él se está colocando en práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera y se está brindando un aporte tanto al instituto como a la sociedad, siendo este último una de las prevalecias de la Universidad.

## **1.7 MARCO DE REFERENCIA**

### **1.7.1 MARCO INSTITUCIONAL**

Para este marco se tomara los principales aspectos relacionados con el Instituto de Seguros Sociales, estos darán una idea estructurada del fundamento de la institución y la Gerencia Nacional de Recaudo.<sup>1</sup>

#### **1.7.1.1 ANTECEDENTES DEL INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES**

El Sistema de Seguridad Social de Colombia ha sufrido importantes cambios a partir del siglo anterior.

---

<sup>1</sup> Página Web: [www.iss.gov.co](http://www.iss.gov.co). INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES

El gobierno colombiano teniendo como base el auge de los seguros sociales en Alemania y diferentes países de Europa y América, y frente al éxito de los seguros comerciales, presenta en 1917 a consideración del parlamento un proyecto de ley sobre Seguros de trabajo, mediante la cual se autoriza al gobierno para fundar una caja de Seguro de Trabajo ya sea como entidad oficial o como sociedad en la cual entre el gobierno en calidad de accionista.

El sistema cubría únicamente a los trabajadores particulares y así fue aumentando considerablemente el número de personas aseguradoras.

Dicha Caja tenía como finalidad cubrir algunos riesgos como invalidez, vejez, enfermedad y muerte y maternidad.

En 1923, se presenta otro proyecto sobre la creación de la Caja de Indemnizaciones Obreras como dependencia del Banco de la República, cuya finalidad primordial era la de garantizar el cumplimiento de la ley en cuanto a las indemnizaciones por accidentes de trabajo y seguro colectivo del patrón hacia el obrero.

En 1931, se crea el Fondo de Previsión Social bajo la dependencia del Ministerio de Industrias. Para el año de 1933, se presenta un proyecto de ley por la cual se conceden unas facultades extraordinarias al ejecutivo nacional para la creación de un Instituto de Previsión Social que se ocupará de establecer el seguro social obligatorio, de cumplir y hacer cumplir toda la legislación social que exista al tiempo de su fundación sobre seguros sociales, públicos y privados, seguros colectivos e individuales, accidentes de trabajo, sueldos y pensiones de retiro, vacaciones remuneradas, inmovilidad, recompensas y auxilios.

En el año de 1946, se crea en Instituto de Seguros Sociales con la ley 90, el gobierno se comprometió a financiarlo con un 25%, el 50% a cargo de empleadores y el otro 25% por parte de los trabajadores.

El Instituto Colombiano de Seguros Sociales, fue establecido legalmente el día 19 de Junio de 1.948, mediante decreto No. 2347 de 1.948 y su primer gerente fue el abogado y economista Carlos Echeverri Herrera. Fue creado como una institución autónoma de derecho social, con patrimonio independiente y al crearse, se dispuso que éste asegurara a los trabajadores particulares.

El Decreto 2148 de 1992 establece que el Instituto de Seguros Sociales es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y capital independiente, vinculada al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social; además, la Ley 100 de

1993 le asignó competencias en tres grandes áreas de gestión: Salud, Pensiones, y Riesgos Profesionales, convirtiéndose en el mayor holding empresarial con cubrimiento nacional en el área de Seguridad Social.

Y es así como el Seguro Social celebra 60 años de servicio al país el 03 de marzo de 2006.

### **1.7.1.2 FUNCIONES**

“En conformidad con el Decreto 2148 de 1992 Por medio del cual se reestructura el INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES, y se otorgó al ISS las funciones.”<sup>2</sup>

- 1.** Ejecutar los planes y programas sobre seguros sociales obligatorios fijados por la ley, el Gobierno Nacional y su Consejo Directivo.
- 2.** Efectuar la inscripción de sus afiliados, la facturación y el recaudo de los aportes correspondientes a los seguros sociales obligatorios, y fiscalizar y vigilar el cumplimiento de las disposiciones en esta materia.
- 3.** Garantizar a sus afiliados y beneficiarios la prestación de los servicios médico-asistenciales integrales que por ley le corresponde, mediante acciones de prevención, curación y rehabilitación, de acuerdo con las normas del Ministerio de Salud y en coordinación con las entidades y organismos sujetos a las normas del Sistema Nacional de Salud.
- 4.** Garantizar a sus afiliados y beneficiarios el pago de las prestaciones económicas a cargo del Instituto, de acuerdo con las normas legales vigentes.
- 5.** Evaluar, clasificar y certificar los grados de incapacidad permanente y de invalidez, para reconocimiento de las prestaciones económicas correspondientes a sus afiliados.
- 6.** Elaborar y expedir, en coordinación con los Ministerios de Trabajo y Seguridad Social y de Salud, los reglamentos sobre higiene y seguridad industrial y prevención de accidentes y enfermedades profesionales.
- 7.** Emitir los reglamentos generales sobre condiciones y términos de los distintos seguros de salud.

---

<sup>2</sup> Ibíd.,

**8.** Las demás que le asignen la ley o los estatutos y reglamentos de la entidad.

### **1.7.1.3 MISIÓN**

Brindamos aseguramiento a los trabajadores, empresas y pensionados colombianos y sus familias en salud, pensiones, riesgos profesionales y otros seguros de protección social, orientados por los principios de universalidad, sostenibilidad, calidad y eficiencia.<sup>3</sup>

### **1.7.1.4 VISIÓN**

En el 2015 seremos reconocidos como la empresa de aseguramiento en salud, pensiones, riesgos profesionales y otros seguros de protección social, preferida por los colombianos por los altos estándares de calidad, oportunidad e innovación de nuestros servicios, con un alto sentido humano y responsabilidad social.<sup>4</sup>

### **1.7.1.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

- 1.** Desarrollar un equipo humano capaz de llevar a cabo la estrategia.
- 2.** Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad que garantice los altos estándares que requiere el asegurado.
- 3.** Disponer de un modelo de administración que garantice una eficiente promoción y prevención de los riesgos.
- 4.** Garantizar la permanencia de los asegurados y ampliar la cobertura.
- 5.** Mejorar la tecnología y los sistemas de información y comunicación para respaldar una eficiente gestión.
- 6.** Lograr el equilibrio financiero operacional que garantice la sostenibilidad del ISS.

---

<sup>3</sup> Ibíd.,

<sup>4</sup> Ibíd.,

### 1.7.1.6 ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL ISS

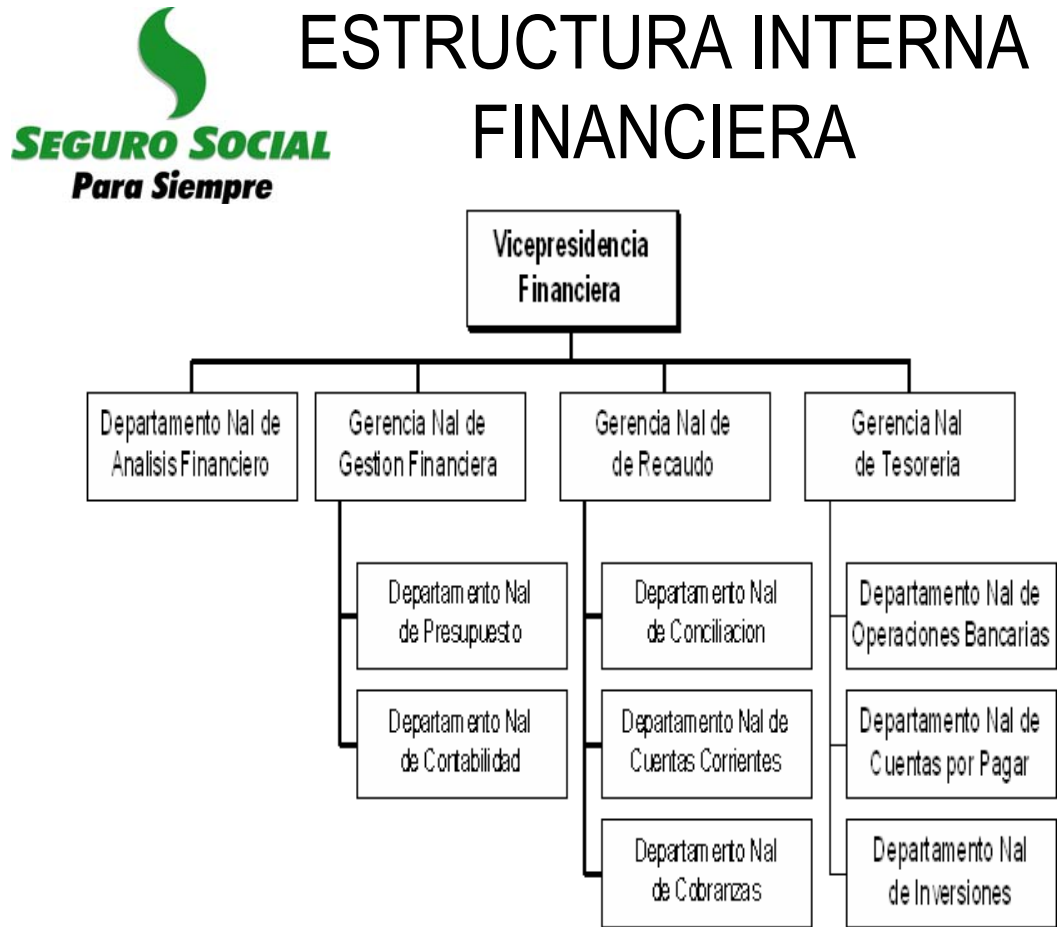
*Figura 1. Estructura Orgánica del ISS*



*Fuente:* [www.iss.gov.co/general/organigrama.htm](http://www.iss.gov.co/general/organigrama.htm)

### 1.7.1.7 ESTRUCTURA INTERNA DEL ISS

**Figura 2. Estructura Interna Financiera del ISS**



**Fuente:** [www.iss.gov.co/general/organigrama.htm](http://www.iss.gov.co/general/organigrama.htm)

## **1.7.2 MARCO TEÓRICO**

### **1.7.2.1 GESTIÓN DE PROCESOS**

La gestión y mejora de procesos es uno de los pilares sobre los que descansa la gestión según los principios de Calidad Total. Por esta razón es de vital importancia para el desarrollo del proyecto encaminado a la Gerencia Nacional de Recaudo. Los procesos son la “**materia prima**” de la apuesta que las organizaciones hacen cuando deciden gestionarse según principios de Calidad Total.

#### **1.7.2.1.1 PROCESO**

Es una serie de actividades consecutivas que a partir de unos recursos (físicos, humanos, financieros, tecnológicos), buscan producir un resultado concreto en un tiempo determinado y asea para el cliente interno o externo.

“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”<sup>5</sup>.

“No se puede concebir que la habilidad de una empresa para conservar su poder competitivo y lograr altas tasas de crecimiento se deba a la casualidad, sino que depende en gran parte de la planeación y diseño de procesos y procedimientos como base fundamental de toma de decisión.”<sup>6</sup>

Tanto el proceso como el desempeño son de gran importancia cuando se habla de calidad. Los procesos, las tareas y las políticas deben ser diseñadas para alcanzar los mejores y los más eficientes métodos de realizar la tarea para eliminar ineficiencias y asegurarse que la calidad se incorpore en la manera de cómo hacer las cosas; es decir, se debe concentrar la atención en los sistemas y los procesos que se encuentran obsoletos, para que estos sean reemplazados por métodos fluidos, modernos y consistentemente efectivos, con el fin de obtener los mejores resultados.

#### **1.7.2.1.1.1 RESPONSABLES DEL PROCESO**

Las personas que intervienen en los procesos deben tener la competencia para llevarlos a cabo de la manera más eficiente, para con estos, El responsable debe concentrar la atención en los sistemas y los procesos que

---

<sup>5</sup> NTC-ISO 9004. Sistemas de Gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño

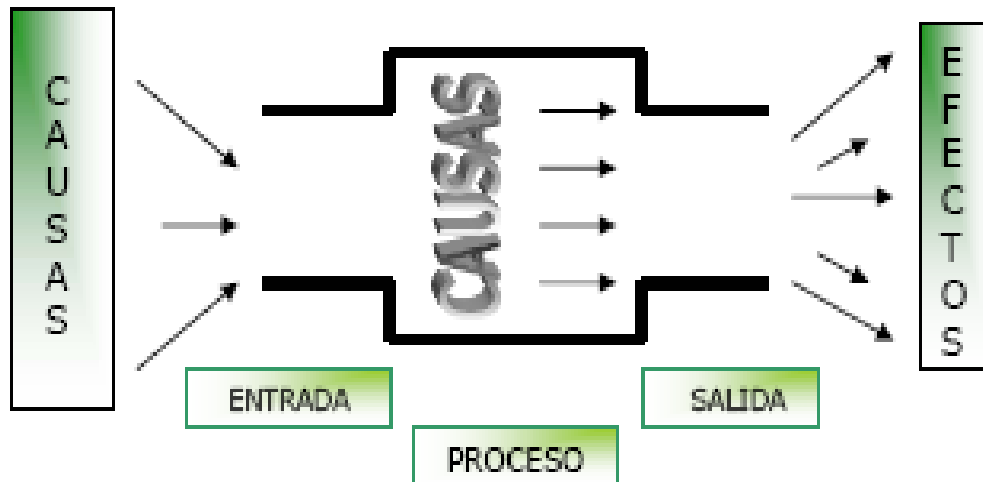
<sup>6</sup> GÓMEZ CEJA, Guillermo. Sistemas Administrativos Análisis y Diseño. México. McGraw-Hill. 1997. p. 7.

se encuentran obsoletos, para que estos sean reemplazados por métodos fluidos, modernos y consistentemente efectivos, con el fin de obtener los mejores resultados

#### 1.7.2.1.1.2 LÍMITES DEL PROCESO

Todo proceso debe tener un límite donde se establece “una “entrada” donde son identificados los recursos y datos empleados, y una “salida”, donde es constatado el resultado del proceso.” Lo cual ilustro de la siguiente manera:

**Figura 3. Límites del Proceso.**<sup>7</sup>



**Fuente:** EVANDO, José. *Calidad Total: conceptos básicos Modulo 1*, p. 14

#### 1.7.2.1.1.3 MANUAL DE PROCESOS

“Los manuales e instructivos de procedimientos permiten: uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores: facilitar las labores de auditoria, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como los jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general”<sup>8</sup>.

<sup>7</sup> MEJÍA GARCIA. Op. Cit., p. 35.

<sup>8</sup> FRANKLIN, Benjamín y GOMEZ, Guillermo. *Organización y Métodos, un enfoque competitivo* primera edición, México: 2005, p. 192



El manual de procedimientos se orientan a especificar ciertos detalles de las actividades que normalmente se ejecutan en una empresa con el fin de unificar criterios al interior de la empresa, a recuperar la información de la forma mas adecuada asegurando su calidad y por último agilizar la circulación de la información para que esta llegue oportunamente a las secciones que la requieren.

En este sentido, se pretende que la estructuración adecuada del manual, refleje fielmente las actividades específicas que se llevan a cabo, así como los medios utilizados para la consecución de los fines, facilitando al mismo tiempo, la ejecución, seguimiento y evaluación del desempeño organizacional.

Documento elaborado sistemáticamente en el cual se indican las actividades, a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta ó separadamente.

**Tabla 1. Aspectos Importantes Del Manual.**

OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCESOS	BENEFICIOS DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.</li> <li>▪ Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.</li> <li>▪ Facilitar las labores de auditoria, la evaluación del control interno y su vigilancia.</li> <li>▪ Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y como deben hacerlo.</li> <li>▪ Ayudar en la coordinación del trabajo y evitar duplicaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reducción de Gastos Generales</li> <li>▪ Control de las actividades</li> <li>▪ Mejoramiento de la eficiencia de operaciones y Reducción de costos</li> <li>▪ Sistematización de actividades</li> <li>▪ Información de actividades</li> <li>▪ Adiestramiento</li> <li>▪ Guía de trabajo a ejecutar</li> <li>▪ Revisión constante y mejoramiento de las políticas y procedimientos</li> <li>▪ Auditoria administrativa de políticas, procedimientos y controles.</li> </ul>

VENTAJAS DE LOS MANUALES	CARACTERÍSTICAS DEL MANUAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Son un compendio de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrolla en una organización, elementos éstos que por otro lado sería difícil reunir.</li> <li>▪ Clarifican la acción a seguir o la responsabilidad a asumir en aquellas situaciones en las que pueden surgir dudas respecto a qué áreas debe actuar o a que nivel alcanza la decisión o ejecución.</li> <li>▪ Mantienen la homogeneidad en cuanto a la ejecución de la gestión administrativa y evitan la formulación de la excusa del desconocimiento de las normas vigentes.</li> <li>▪ Son un elemento cuyo contenido se ha ido enriqueciendo con el transcurso del tiempo.</li> <li>▪ Facilitan el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas al existir.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Satisfacer las necesidades reales de la institución</li> <li>▪ Contar con instrumentos apropiados de uso, manejo y conservación de procesos</li> <li>▪ Facilitar los trámites mediante una adecuada diagramación</li> <li>▪ Redacción breve, simplificada y comprensible</li> <li>▪ Facilitar su uso al cliente interno y externo</li> <li>▪ Ser los suficientemente flexible para cubrir diversas situaciones</li> <li>▪ Tener una revisión y actualización continua</li> </ul>

**Fuente:** Elaborada por Amelia Méndez Pinilla

#### 1.7.2.1.1.1 Elaboración del manual

En la elaboración del manual se deben tener en cuenta los siguientes elementos:<sup>9</sup>

- ✓ Estructura orgánica: (organigrama de la dependencia a la cual se le va a elaborar o diagramar el manual de procesos). Determinar los niveles de autoridad así
- ✓ Dirección
- ✓ Jefes de departamento y servicios

<sup>9</sup> MEJÍA GARCÍA. Op. Cit., p. 56

- ✓ Cargos subalternos (operarios, empleados, etc.)
- ✓ Se toma toda la información con la naturaleza de cada función, entendida ésta como el conjunto de actividades y tareas definidas para el cargo
- ✓ A cada empleado se le pide que describa lo que hace
- ✓ Se evalúan las funciones y se clasifican las labores propias del cargo
- ✓ Una vez determinadas las funciones, se le solicita al empleado que describa el proceso (como lo hace) paso a paso
- ✓ Se evalúa el proceso, buscando claridad, simplificación y secuencia lógica
- ✓ Esta información se diligencia en formatos.

Esta información debe ser diligenciada por el responsable de cada proceso, analizada por el jefe del departamento o servicios correspondientes y coordinada por el jefe de la oficina de organización y métodos, cuando la institución tienen un alto nivel de complejidad.

Si esta oficina no existe se debe definir la conformación de un equipo disciplinario que lleve a cabo el proyecto con el apoyo de la alta dirección.

Este equipo podría estar conformado por personal del área usuaria, control interno, sistemas y asesores especiales y tendría las siguientes responsabilidades: <sup>10</sup>

- ✓ Levantar, documentar, analizar, formular, implantar y controlar los procesos
- ✓ Participar activamente en todas las tareas del equipo
- ✓ Aportar información sobre el proceso e iniciativas de mejoramiento
- ✓ Rendir los informes a la alta dirección
- ✓ Diseñar el manual de procesos
- ✓ Efectuar el seguimiento y capacitación a los usuarios

#### **1.7.2.1.1.2 Estructura del manual de procesos**

De acuerdo al autor Mejía el se debe e contar con una guía práctica que permita elaborar este documento en una forma unificada. Los elementos a tener en cuenta son: <sup>11</sup>

- ✓ Portada

---

<sup>10</sup> Ibíd., p. 60.

<sup>11</sup> Ibíd., p. 60.

- ✓ Acta o resolución de aprobación
- ✓ Misión de la institución
- ✓ Objetivos del manual
- ✓ Marco legal
- ✓ Funciones del área o de la institución
- ✓ Organigrama
- ✓ Proceso del área o de la institución
- ✓ Simbología
- ✓ Indicadores de Gestión
- ✓ Anexos (gráficas, tablas, fórmulas, ejemplos, etc.)

#### **1.7.2.1.1.3 Aprobación y difusión del manual**

Cuando se haya terminado la elaboración del manual de procesos, será revisado por todas las áreas comprometidas responsables de los diferentes procesos y finalmente se obtiene la aprobación de la gerencia.

Para la implantación del manual se debe realizar cada vez se tengan el Talento humano, recursos físicos, necesarios, así como la capacitación del personal correspondiente. La adecuada implementación de los manuales debe tener en cuenta aspectos importantes, como: <sup>12</sup>

- ✓ Debe ser efectuada a través de los jefes
- ✓ Se deben manejar las resistencias al cambio
- ✓ Participación y compromisos de los funcionarios del área
- ✓ Apoyo permanente por parte de la gerencia
- ✓ Capacitación continua
- ✓ Evaluación permanente

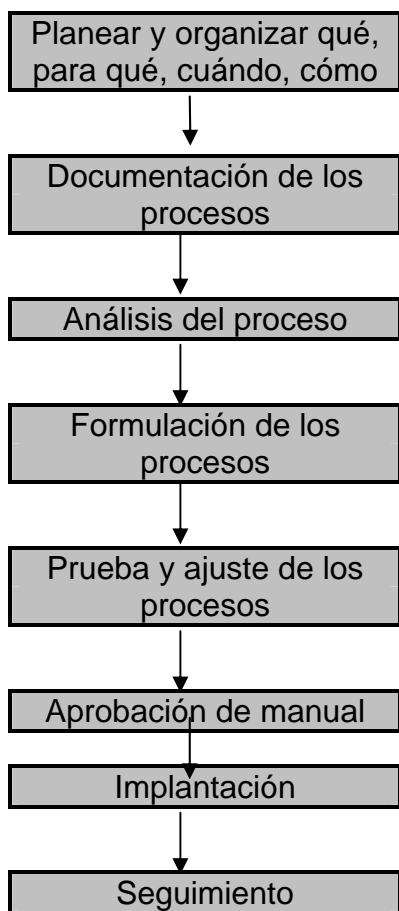
#### **1.7.2.1.1.4 Secuencia gráfica de la elaboración de los manuales de procesos**

Actividades a tener en cuenta para la elaboración de los manuales:

---

<sup>12</sup> *Ibíd.*, p. 61.

**Figura 4. Secuencia gráfica de la elaboración de los manuales de procesos.**<sup>13</sup>



**Fuente:** Mejía García. *Gerencia de Procesos*.

#### **1.6.2.1.5 MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS**

“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”<sup>14</sup>

Una acción de mejora es toda acción destinada a cambiar la “forma en que queremos que ocurra” un proceso. Estas mejoras lógicamente se deben reflejar en una mejora de los indicadores del proceso.

<sup>13</sup> *Ibíd.*, p. 61.

<sup>14</sup> NTC-ISO 9004. *Sistemas de Gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño*.

“Para el ISS el objetivo básico es el mejoramiento y documentación de procesos internos, aportando un logro a este propósito mediante el desarrollo de una metodología que el Seguro aplique para ejecutar el diagnóstico y mejoramiento de los mismos.”<sup>15</sup>

#### 1.7.2.1.1.5.1 Características del mejoramiento

El mejoramiento de los procesos tiene algunas connotaciones a saber:<sup>16</sup>

- ✓ Está orientado a las personas y al proceso más que al resultado
- ✓ Exige poca inversión pero gran esfuerzo y disciplina
- ✓ El efecto es a largo plazo
- ✓ Involucra a todos los funcionarios de la institución
- ✓ Metodologías y técnicas de fácil aplicación
- ✓ Mejorías de estándares a pequeños pasos

**Figura 5. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos**



**Figura 4. Tomado de la Norma NTC - ISO 9004**

<sup>15</sup> GUIA DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS. Plantación Corporativa ISS. 2006. p. 2.

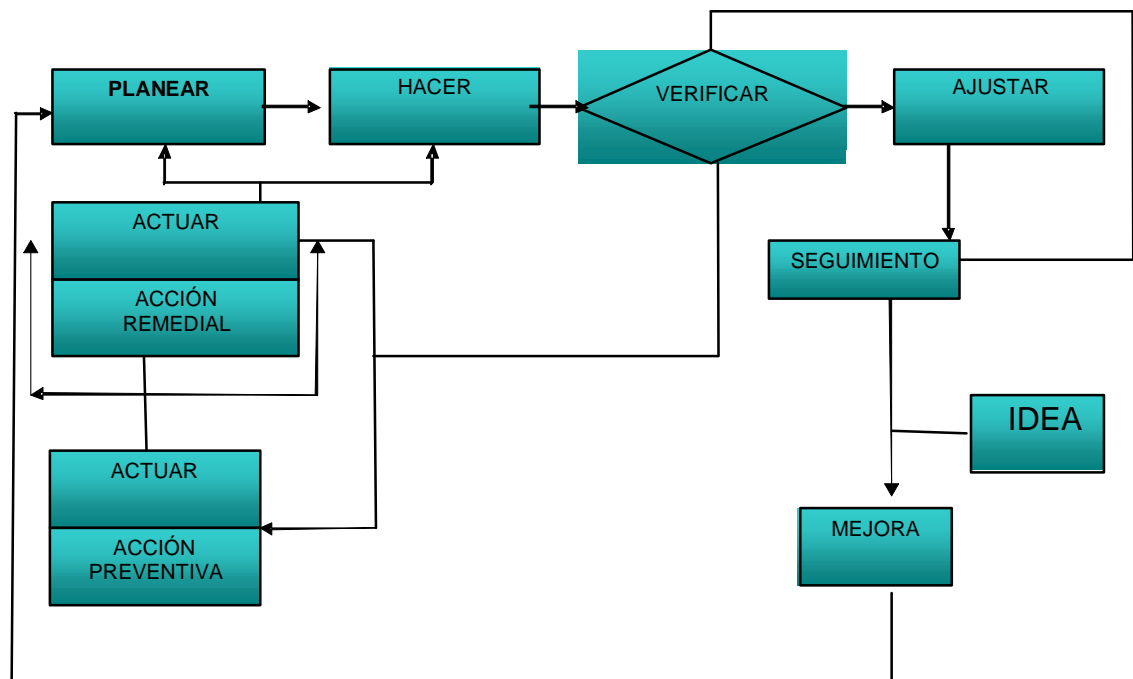
<sup>16</sup> MEJÍA GARCIA. Op. Cit., p. 191.

Los elementos de entrada y los de resultado o salida pueden ser tangibles e intangibles, de igual manera para realizar las actividades de dentro de un proceso deben asignarse los recursos apropiados con el fin de mejorar la eficacia y eficiencia del mismo.

Dentro del enfoque basado en procesos, se toma el Ciclo de Deming, ya que este se puede desarrollar dentro de cada proceso de la organización y en el sistema de procesos como un todo.

### 1.7.2.1.1.5.2 FLUJOGRAMA DEL CICLO DE MEJORAMIENTO

**Figura 6. Flujoograma del ciclo de mejoramiento.**<sup>17</sup>



**Fuente:** Mejía García. Gerencia de Procesos.

<sup>17</sup> *Ibíd.*, p. 194.

### 1.7.3 MARCO CONCEPTUAL

En este marco se incluirán los conceptos más relevantes que se utilizaran a lo largo del trabajo y que fundamentaran su elaboración, con objeto de que exista un mayor entendimiento de la terminología utilizada en la elaboración del manual.

**Actividades:** Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas

**Afiliado:** “Es la persona que tiene derecho a la cobertura de riesgos que brinda el Sistema.

**Aportante:** Es la persona o entidad que tiene la obligación directa frente a la entidad administradora de cumplir con el pago de los aportes correspondientes a uno o más de los servicios o riesgos que conforman el Sistema de Seguridad Social y para uno o más afiliados al mismo.

**Comprobantes de Pago (Recordatorios de Pago, Cupones):** Documentos de pago de aportes al sistema de seguridad de los grupos de trabajadores independientes, servicio doméstico, beneficiarios adicionales en salud y régimen subsidiado en pensión.

**Comprobantes de Pago Preimpresos (Con Código de Barras):** Comprobantes de pago emitidos por el INSTITUTO con la identificación del aportante y el monto a pagar como aporte al sistema de seguridad social de manera preimpresa. Dichos comprobantes incluyen un código de barras cuyo consecutivo se encuentra vinculado a la información del aportante.

**Comprobantes de Pago Provisionales:** Comprobantes de pago emitidos al aportante al momento de su afiliación o por petición de este (debido a una novedad o por la pérdida del mismo), para un periodo de cotización específico.

**Conciliación del Recaudo:** Verificación y control de la consistencia entre las cifras correspondientes al recaudo efectuado por las diferentes entidades recaudadoras y lo reportado por los aportantes en los diferentes documentos de pago y presentación de aportes al Sistema de Seguridad Social<sup>18</sup>”.

---

<sup>18</sup> Ibid. p.3



**“Entidad Recaudadora, Banco:** Entidades financieras con las cuales el INSTITUTO tiene establecidos convenios de recaudo de pago de aportes al sistema de seguridad social.

**Control Correctivo:** Actividad manual o automática que al ejecutarse en el proceso registra una desviación que se ha presentado en una etapa anterior del proceso y permite continuar con su desarrollo o ejecución.

**Control Preventivo:** Actividad manual o automática que al ejecutarse en el proceso registra inmediatamente las desviaciones o acciones anormales y evita que se continúe con el proceso hasta tanto la actuación se ejecute como ha sido prevista.<sup>19</sup>

**Eficacia:** se enfoca al control de los resultados. Grado con el que una acción alcanza los resultados esperados.

**Eficiencia:** esta íntimamente ligado al modo de manejar los recursos disponibles. Se enfoca al control de los recursos.

**Formulario de Autoliquidación:** Formato de autoliquidación de aportes a salud, pensión y/o riesgos profesionales diligenciados por los cotizantes al INSTITUTO.

**Flujograma:** Representación Gráfica de procedimientos, y tiene como finalidad hacer mas fácil la comprensión de los mismos a través de la simbología.

**Grandes Aportantes:** De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1406 de 1999, son los empleadores con veinte (20) o más trabajadores a su servicio.

**Indicadores:** relación entre variables específicas que mide el cumplimiento de las metas de acuerdo a los resultados esperados de un programa.

**Inconsistencia:** Error en el diligenciamiento en un formulario de autoliquidación.

**Ley:** Norma jurídica de carácter obligatorio y general dictada por el poder legítimo para regular conductas o establecer órganos necesarios para cumplir con determinados fines, su inobservancia conlleva a una sanción por la fuerza pública

---

<sup>19</sup> DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Glosario de Términos sobre Control Interno. Bogotá. 2000. p. 29.

**Línea ICR/OCR (línea de producción / procesamiento ICR/OCR):** Conjunto definido de unidades de procesamiento, relacionadas lógicamente para extraer y consolidar de manera consistente la información contenida en los diferentes documentos relativos al recaudo de aportes al Sistema de Seguridad Social<sup>20</sup>.

Su objetivo principal es la digitalización, captura, verificación y validación de los documentos de presentación y pago de aportes al sistema de seguridad social y la obtención de la imagen de cada uno de ellos para consulta. Esto incluye la transcripción manual de información cuando los formularios no son reconocidos automáticamente por el software.

**Macroproceso:** Agrupación de procesos que cumplen con propósitos afines y expresan una cadena de adición de valor completa. Esta agrupación suele coincidir con las principales funciones de la organización, o expresan de forma resumida la misión de dichas funciones.

**Manual De Procesos:** Documento que ofrece una descripción actualizada, clara y concisa de las actividades contenidas en cada proceso y de las tareas que incluyen cada actividad, están orientados a recoger sistemáticamente los procesos que faciliten al personal de la organización el cumplimiento de las actividades y la forma como deben ser desarrolladas.

**Mapa De Riesgo:** Es un instrumento técnico y metodológico, que permite medir el grado de vulnerabilidad al que está expuesta una entidad pública frente a prácticas corruptas, malas prácticas de gestión o riesgos inherentes a su negocio. Con el sistema se pueden evaluar las organizaciones por áreas o ciclos operacionales, se pueden identificar y calificar sus factores de riesgo y su vulnerabilidad a los mismos<sup>21</sup>.

**Medio Magnético:** Es un archivo en formato SIGA o formato GALA que es entregado al INSTITUTO con el fin de registrar la información de los detalles de los afiliados y las novedades presentadas durante el periodo de cotización que no fueron incluidas dentro del formulario simplificado de autoliquidación.

**Nota Débito:** Corresponden a cotizaciones que debe recibir el Instituto como resultado de: Sentencia Judicial, Traslado de cotizaciones de otras administradoras de EPS, Traslado de cotizaciones de otras administradoras de pensiones, Convalidación de tiempos en pensiones, Cotizaciones futuras por convenios especiales del Instituto.

---

<sup>20</sup> Ibid. p.3

<sup>21</sup> [www.contraloriagen.gov.co](http://www.contraloriagen.gov.co)

**Nota Crédito:** Registro de un ajuste de cuentas favorable al aportante.

**Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando, donde y como se debe llevar a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y como debe controlarse y registrarse.

**Pequeños Aportantes:** De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1406 de 1999, son los empleadores con menos de veinte (20) trabajadores a su servicio.

**Planilla Integrada:** “Formulario Único o Planilla Integrada de Liquidación y pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y de aportes parafiscales<sup>22</sup>”.

**Riesgo:** Todo aquello que eventualmente puede ocurrir en un proceso, que reduce su eficiencia, aumenta el costo y amenaza la consecución de objetivos.

**Sistema de Seguridad Social:** Se refiere al Sistema de Seguridad Social Integral definido en el capítulo I de la Ley 100 de 1993.

**Sticker, Autoadhesivo:** Número consecutivo que coloca cada entidad recaudadora en el formulario de autoliquidación para identificar el pago de la misma.

**Subprocesos:** son partes bien definidas en un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso.

**Talonarios:** Conjunto de comprobantes de pago preimpresos de un mismo aportante para la cancelación de aportes al sistema de seguridad social correspondiente a cada uno de los meses de un determinado año.

**ISO:** Organización Internacional de Normalización.

---

<sup>22</sup>RESOLUCIÓN 0634 DE 2006. DEL MINISTERIO DE PROTECCIÓN SOCIAL  
Ibid. p.4

#### 1.7.4 MARCO ESPACIAL

el presente trabajo se desarrollo en las instalaciones de la Gerencia Nacional de Recaudo del Instituto de Seguros Sociales, ubicado en la sede administrativa de la Ciudad de Bogotá, en el Barrio Chapinero, Carrera 9 No. 64-09.

#### 1.7.5 MARCO TEMPORAL

La actualización del Manual de procesos de Gerencia Nacional de Recaudo del Instituto de Seguros Sociales, se desarrollará a partir de la fecha del acta de inicio del proyecto, 02 de Junio de 2006 al 30 de Abril de 2007.

#### 1.7.6 MARCO LEGAL

Dentro del marco legal del Manual de Procesos de la Gerencia Nacional de Recaudo, se encuentra la siguiente:

**Tabla 2. Proceso de Normatividad.**

<b>NORMATIVIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>ASUNTO</b>
<b>Ley 100 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social</b>	<b>23-12-93</b>	Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones. Capitulo VI – Artículo 53
<b>Ley 509 del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social</b>	<b>30-07-99</b>	Por la cual se disponen unos beneficios a favor de las Madres Comunitarias en materia de seguridad social y s Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública e otorga un subsidio pensional.
<b>Ley 872</b>	<b>30 -12-03</b>	Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios
<b>Decreto 47 Ministerio de Salud</b>	<b>19-01-00</b>	Por el cual se expiden normas sobre afiliación y se dictan otras disposiciones
<b>Decreto 2681 Ministerio de Protección Social</b>	<b>23-09-03</b>	Por el cual se reglamente la administración y el funcionamiento del Fondo de Solidaridad Pensional
<b>Decreto 3667 Ministerio de Protección Social</b>	<b>8-11-04</b>	Por el cual se dictan disposiciones sobre el pago de aportes parafiscales y al Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones

NORMATIVIDAD	FECHA	ASUNTO
<b>Decreto 1465 Ministerio de Protección Social</b>	<b>10-05-06</b>	Por medio del cual las administradoras del Sistema de Seguridad Social Integral y el SENA, ICBF y las Cajas de Compensación Familiar, deberán permitir a los aportantes el pago de sus aportes mediante la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes, por medio electrónico.
<b>Decreto 4110</b>	<b>09-12-04</b>	Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
<b>Resolución 2145- Ministerio de Protección Social</b>	<b>22-06-06</b>	Por el cual se adopta e Contenido del Formulario único o Planilla Integrada Liquidación de Aportes al Sistema de Protección Social para Pensionados

*Fuente: Elaborada por Amelia Méndez Pinilla*

## 1.8 DISEÑO METODOLÓGICO

### 1.8.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo es de tipo descriptivo, dado que el objetivo consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. La predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

### 1.8.2 POBLACIÓN O MUESTRA

La Población de este trabajo esta conformada por los funcionarios que intervienen en los procesos de Facturación y Cobro, Conciliación Nacional del Recaudo y Cuenta Corriente de la Gerencia Nacional de Recaudos del Instituto del Seguro Social

**Tabla 2. Población del Proyecto.**

<b>NOMBRE</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
Elizabeth Angulo	Vicepresidencia Financiera
Ricardo Rodríguez	Atención al usuario
Javier Mezquita	Facturación
Francisco Suárez	Facturación
Martha Céspedes	Facturación
Miguel Ángel Rodríguez	Departamento Nacional de Conciliación
Mauricio Torres	Departamento Nacional de Conciliación
Sandra Monsalve	Departamento Nacional de Conciliación
Dora González	Departamento Nacional de Conciliación
Roberto Cifuentes	Departamento Nacional de Conciliación
Miriam Ávila	Departamento Nacional de Cuentas Corrientes
Ángela Prieto	Departamento Nacional de Cuentas Corrientes
Doris Silva	Departamento Nacional de Cuentas Corrientes
Sandra Garzón	Departamento Nacional de Cuentas Corrientes
Erney Jiménez	Dirección de Auditoría Interna
Judy Johanna Torres	Dirección de Planeación Corporativa

**Fuente:** Elaborada por Amelia Méndez Pinilla

## **2. REVISIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS DE LA GERENCIA NACIONAL DE RECUADO**

Según el Convenio Docente Administrativo suscrito el 01 de Junio de 2006, entre el Instituto de Seguros Sociales y la Universidad de la Salle y mediante acta de inicio del proyecto del 02 de Junio de 2006, se determinó que la estudiante Carmen Amelia Méndez Pinilla, inicia a partir de la fecha, la ejecución del Proyecto Manual del proceso de Recaudo, el cual se describe así: Levantamiento y actualización de los procesos que se realizan para el proceso de recaudo del Instituto de Seguros Sociales.

Dada la importancia de los manuales de procedimientos, se realizó este trabajo con el fin de llevar de manera secuencial y lógica los pasos de cada procedimiento mediante un documento formal, logrando con esto que la toma de decisiones no queden supeditadas a improvisaciones o criterios personales.

En los siguientes capítulos se esboza lo relacionado al manual de procedimientos partiendo de su proceso particular, para luego mostrar en un cuadro el respectivo manual referente al mismo.

Así, en los sub –siguiente capítulos se darán las herramientas necesarias y pertinentes para el pleno funcionamiento de este departamento; con miras a lograr su mayor eficacia dentro del desempeño diario de la organización.

La Dirección de Planeación Corporativa ha establecido una Guía Metodológica orientado a desarrollar de manera interna un proceso de análisis, diagnóstico y mejoramiento de los procesos con base en el conocimiento de los funcionarios del ISS, con el objeto de diseñar procesos mejorados, los formatos establecidos son:

- ✓ Formato No. 1. Identificación de Procesos. El cual relaciona en el encabezado la Unidad de Negocio, la dependencia, el departamento y la fecha. En el cuerpo relaciona el macro proceso, el proceso, el subproceso, el cliente y el producto resultado.
- ✓ Formato No. 2. Marco Normativo. El cual relaciona en el encabezado la Unidad de Negocio, la dependencia, el departamento, la fecha y el nombre del subproceso. En el cuerpo relaciona la fuente jurídica del proceso, la descripción de la fuente y los anexos.
- ✓ Formato No. 3. Flujograma de Actividades. En el encabezado relaciona, la dependencia, el macroproceso, el proceso, y el subproceso. En el cuerpo relaciona la actividad a desarrollar y el

responsable de la actividad mediante la simbología del Diagrama de Flujo.

- ✓ Formato No. 4. Descripción de Actividades. En el encabezado relaciona, la dependencia, el macroproceso, el proceso y el subproceso. En el cuerpo relaciona, la actividad, el ejecutor, la tarea, el control, el lugar, los insumos, los productos y las observaciones.
- ✓ Formato No. 5. Mapa de Riesgos. En el encabezado relaciona la dependencia, el macroproceso, el proceso y el subproceso. En el cuerpo relaciona el riesgo, la causa, la probabilidad, la consecuencia, el impacto, el control existente, el tipo de control y el nivel de riesgo. (Ver anexos: Manual de la Gerencia Nacional de Recaudo).

Por parte del Departamento de Plantación Corporativa se realizó capacitación para el inicio del trabajo dando a conocer la planeación estratégica del Instituto, las características y lineamientos del desarrollo del proyecto, el cual sea desarrollado bajo la coordinación de la Dra. Elizabeth Angulo Profesional Universitario de la Vicepresidencia Financiera del Instituto de Seguros Sociales.

Se determinó un plan de trabajo a desarrollar con los siguientes puntos:

- ✓ Análisis de los procesos y procedimientos existente
- ✓ Actualización del manual con cada persona que interviene en el proceso
- ✓ Elaboración de las generalidades del manual
- ✓ Elaboración de los mapas de riesgo y revisión por parte de la Dirección de auditoría interna.
- ✓ Entrega de material para revisión de las personas que intervienen para el visto bueno
- ✓ Entrega a cada jefe del departamento para su aprobación
- ✓ Integración de los procesos y procedimientos del área de la Gerencia Nacional de Recaudo
- ✓ Entrega de los procesos y procedimientos para de aprobación
- ✓ Correcciones
- ✓ Aprobación por parte de la Dirección de Plantación Corporativa
- ✓ Entrega final



El Departamento Planeación Corporativa en común acuerdo con la Vicepresidencia Financiera y la Gerencia Nacional de Recaudo del Instituto de Seguros Sociales, reestructuro el manual de procesos con respecto al anterior se estableció por procesos mas no por área como estaba anteriormente, el Manual de la Gerencia Nacional de Recaudo del quedo conformado así:

**Procesos:**

- 1 Facturación de Aportes
- 2 Recaudo de Aportes
- 3 Conciliaciones y Correcciones de la información de los Aportantes
- 4 Conciliación de la Información Bancaria
- 5 Gestión de Cobro.

**Subprocesos:**

- 1 Facturación y administración de los aportes de los afiliados al régimen Subsidiado en Pensiones
- 2 Facturación y administración de los aportes de: Trabajadores Dependientes, Trabajadores Independientes, Servicio Domestico a (ARP, EPS Y Pensiones Régimen contributivo) y Beneficiarios Adicionales a EPS
- 3 Captura y verificación del recaudo por autoliquidación o comprobante de pago
- 4 Recaudo por planilla integrada
- 5 Validación y consolidación de Medios magnéticos de Grandes aportantes
- 6 Validación por Internet de novedades de grandes aportantes
- 7 Corrección de autoliquidaciones
- 8 Conciliación del recaudo con entidades financieras
- 9 Análisis y elaboración de Notas Debito
- 10 Análisis y elaboración de Notas crédito
- 11 Requerimientos a aportantes
- 12 Cobro de deudas a la nación por subsidio, pensión y riesgos profesionales del servicio domestico.

El departamento de cobranza actualmente esta implantando un software que hace que cambie todos los procesos de una manera circunstancial contribuyendo a la optimización los recursos de este departamento.

Es así como la Gerencia Nacional de Recaudo se hace una modificación estructural en el Manual quedando conformado por cinco (05) Procesos y doce (12) Subprocesos, los cuales fueron actualizados con los funcionarios

de las diferentes áreas respectivamente, estableciéndose un cronograma de actividades.

Los siguientes funcionarios contribuyeron en el desarrollo y la actualización del Manual de Procesos de la Gerencia Nacional de Recaudo del Instituto de Seguros Sociales.

**Tabla 3. Nombre de los funcionarios y dependencia a la que pertenecen**

<b>NOMBRE</b>	<b>DEPENDENCIA</b>
Javier Mezquita	Facturación
Martha Céspedes	Facturación
Francisco Suárez	Facturación
Miguel Ángel Rodríguez	Departamento Nacional de Conciliación
Mauricio Torres	Departamento Nacional de Conciliación
Sandra Monsalve	Departamento Nacional de Conciliación
Dora González	Departamento Nacional de Conciliación
Roberto Cifuentes	Departamento Nacional de Conciliación
Andrea Ardila	Departamento Nacional de Cuentas Corrientes
Miriam Ávila	Departamento Nacional de Cuentas Corrientes
Ángela Prieto	Departamento Nacional de Cuentas Corrientes
Doris Silva	Departamento Nacional de Cuentas Corrientes

**Fuente:** Elaborada por Amelia Méndez Pinilla

Es así como se actualizó el manual con 12 funcionarios encargados de los procesos de cada dependencia de la Gerencia Nacional de Recaudo y la estudiante de Administración de Empresas de la Universidad de la Salle.

**Tabla 4. Nombre del Proceso y subprocesos funcionarios responsable**

No.	PROCESO	SUBPROCESO	RESPONSIBLE
1	Facturación De Aportes	Facturación y administración de los aportes de los afiliados al régimen Subsidiado en Pensiones	Javier Mezquita
		Facturación y administración de los aportes de: Trabajadores Dependientes, Trabajadores Independientes, Servicio Domestico a (ARP, EPS Y Pensiones Régimen contributivo) y Beneficiarios Adicionales a EPS.	Martha Céspedes
2	Recaudo de Aportes	Captura y verificación del recaudo por autoliquidación o comprobante de pago	Miguel Ángel Rodríguez
		Recaudo por planilla integrada	Roberto Cifuentes
3	Conciliaciones y Correcciones de la información de los Aportantes	Validación y consolidación de Medios magnéticos de Grandes aportantes	Sandra Monsalve
		Validación por Internet de novedades de grandes aportantes	Sandra Monsalve
		Corrección de autoliquidaciones	Dora González
4	Conciliación de la Información Bancaria	Conciliación del recaudo con entidades financieras	Andrea Ardila
		Análisis y elaboración de Notas Debito	Miriam Ávila
		Análisis y elaboración de Notas crédito	Ángela Prieto
5	Gestión de Cobro	Requerimientos a aportantes	Doris Silva
		Cobro de deudas a la nación por subsidio, pensión y riesgos profesionales del servicio domestico.	Francisco Suárez

**Fuente:** Elaborada por Amelia Méndez Pinilla

A pesar que desde que se hizo el ingresos a los diferentes departamentos y se estableció un cronograma con cada funcionario este en algunas ocasiones fue alterado por los informes que se deben rendir a las diferentes departamentos y a la gerencias que lo requieran, esta labor de campo dependía muchas veces de la disponibilidad que tenía el funcionario.

## **DESARROLLO TRABAJO DE CAMPO**

El desarrollo de trabajo de campo se desarrolló en las diferentes instalaciones donde se encontraban los departamentos que dependen de la Gerencia Nacional de Recaudo del Instituto de Seguros Sociales y se realizó la respectiva revisión y estandarización de las actividades del Manual de la Gerencia Nacional de Recaudo con los funcionarios responsable de cada procesos, en donde se encontraron variaciones en los diferentes procesos, donde se determinó cuales eran las actividades se suprimirían, las que actividades se incluirían y que actividades serían modificadas, inclusive adicionar las nuevas actividades que se estaban desarrollando y no se encontraban incluidas en el manual en el momento que se esta desarrollando el trabajo.

Se procedió a corregir manual con los funcionarios encargados de cada proceso identificando las actividades necesarias y la sucesión los Procesos del Manual.

Esto ocasiono implementaciones, correcciones y modificaciones en el manual por parte de la estudiante, y en algunas ocasiones unificar procesos repetitivos que eran realizados por diferentes funcionarios como es el caso de Captura y verificación del recaudo por autoliquidación o comprobante de pago correspondiente y la adición del procesos de planilla integrada desarrollas en el Departamento de Conciliación. Esto con el fin de optimizar el recurso y las actividades a ejecutar durante el proceso

Una vez realizada la corrección se llegaba a un acuerdo con el funcionario responsable del proceso para la revisión final estableciendo una nueva fecha y hora de encuentro y obtener el visto bueno del proceso, cumpliendo siempre con la normatividad establecida por parte del instituto.

Es así como concluido el trabajo de campo y la actualización de los procesos con los funcionarios involucrados en los diferentes áreas, se hace la respectiva revisión con las Dra. Elizabeth Angulo y Dra, Yudy Johanna Torres Muriel donde se señalan algunas correcciones de forma.

Con relación a la actualización Mapa de Riesgos del formato No. 5 de los procesos, se realizó una capacitación por parte de la Dirección de Auditoría

Interna, donde se indico que la revisión del Mapa de Riesgos seria realizada por esta Dirección.

Una vez realizados los diferentes mapas de riesgo de los 12 procesos establezco comunicación con el Dr. Erney Jiménez y concertamos una reunión para la revisión de los diferentes mapas, una vez culminada esta se estableció una nueva reunión para continuar con lo establecido; de esta forma es como se obtiene la aprobación de los Mapas de Riesgo de los Procesos de la Gerencia Nacional de Recaudo por parte de Auditoria Interna del Instituto de los Seguros Sociales.

Se hace la entrega formal del manual en medio físico y magnético al Doctor Leonardo Chavarro Forero Gerente Nacional de Recaudo, una vez recibido en esta gerencia el Manual es remitido al Departamento de Plantación Corporativa junto con una certificación de cumplimiento de los compromisos adquiridos en el acta de inicio del proyecto.

Una vez recibido el Manual en el Departamento de Plantación Corporativa para la revisión definitiva, este Departamento junto con Vicepresidencia Financiera deciden cambiar la estructura del manual por procesos y subprocesos, de esta forma se realiza la reestructuración del manual y se hace entrega en medio magnética y físico de los Procesos de la Gerencia Nacional de Recaudo para su aprobación final.

Finalmente el 30 de Julio del 2007, la Dirección de Planeación Corporativa del Instituto de Seguros Sociales certifica ante la universidad el cumplimiento de la guía metodológica y del convenio del proyecto.

### **3. IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LOS PROCESOS DE LA GERENCIA NACIONAL DE RECAUDO**

La realización de todas las actividades y tareas identificadas es, a la vez, requisito necesario y suficiente para lograr el resultado final del trabajo en los diferentes procesos que cuenta cada área.

La Gerencia Nacional de Recaudo no pueden seguir realizando tareas que no le generen valor, deben eliminarse todas aquellas que entorpezcan o no ayuden al desempeño eficaz de los factores productivos de los procesos, quedando las actividades que permitan el desarrollo de cada uno de los Procesos de las áreas para establecer un control.

El desarrollo del trabajo se realizó con cada funcionario de los diferentes departamentos que conforman la Gerencia Nacional de Recaudo, fue en común acuerdo para realizar la actualización de los procesos en las horas de la mañana dos o tres días a la semana dependiendo siempre de la disponibilidad de tiempo del funcionario, siempre previendo las fechas establecidas para los informes que debe entregar el funcionario del proceso.

El análisis del los proceso se realizó con los funcionarios responsables del mismo y la forma sucesiva de las actividades, para realizar las correcciones necesarias en el Manual de la Gerencia Nacional de Recaudo.

Dentro de las actividades mas sobresalientes que se encontraron en los Procesos de las áreas establecidas son:

- Recepción de la información enviado por las áreas y por los usuarios del sistema.
- Verificación de la información recibida
- Actualizaciones y cuadros de control
- Archivos definitivos y cargados en la Base de datos
- Generación de informe de gestión

Las distintas actividades del proyecto no se realizaron ni de forma sucesiva ni de forma simultánea. Se trato de enlazarlas en el orden más conveniente posible para resolver adecuadamente los imperativos técnicos del proyecto y para lograr la combinación óptima de costes y plazos, obteniendo una lista de precedencias entre actividades. Sin embargo, no todas las actividades en un proyecto tienen que ser secuenciales.

Dentro de las actividades que fueron desarrolladas con los funcionarios en cada proceso se identificaron las actividades que tenían algunas falencias significativas para los procesos, se realizaron mejoras permitiendo que exista una mejor en la eficacia en el desarrollo del mismo.

#### **4. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS**

Para poder clasificar los Procesos de la Gerencia Nacional de Recaudo dentro de un macroproceso y un proceso, se debe tener en cuenta el Mapa de Procesos del Instituto de Seguros Sociales.

##### ***TIPOS DE PROCESOS***

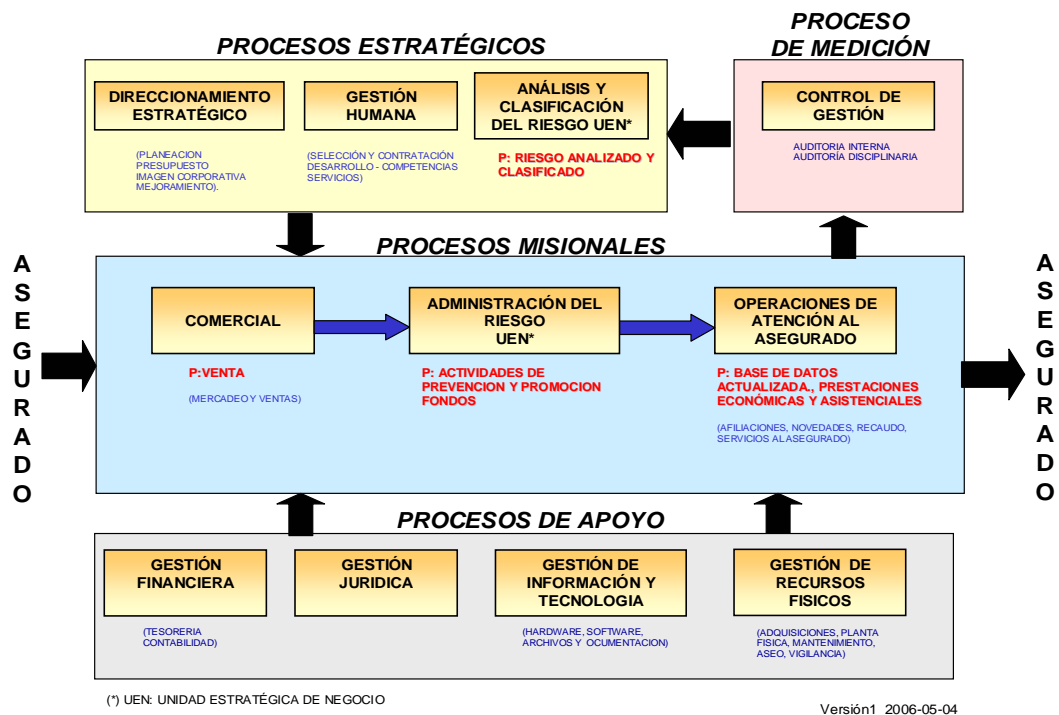
”Cada entidad define los tipos de procesos con los que cuenta, típicamente pueden existir, según sea aplicable, los siguientes:

**Procesos Estratégicos:** Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

**Procesos Misionales:** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

**Procesos De Apoyo:** Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

**Figura 7. Mapa de Procesos del ISS**



**Fuente.** Dirección de Planeación Corporativa. Instituto de Seguros Sociales

Según el Mapa de Procesos establecido por el Instituto de los Seguros Sociales, la Gestión Financiera es un proceso de apoyo de los procesos

misionales del Instituto, cuyo propósito es asegurar el recaudo y administrar los recursos financieros del Instituto para garantizar el equilibrio financiero, este procesos esta relacionado con el objetivo estratégico No. 6: Lograr el equilibrio financiero operacional que garantice la sostenibilidad del ISS, ver siguiente cuadro:

**Cuadro 1. Proceso de Gestión Financiera del ISS**

PROCESO: GESTION FINANCIERA				
<b>PROPÓSITO:</b> Asegurar el recaudo y administrar los recursos financieros y presupuestales del ISS, para garantizar el equilibrio financiero				
PROVEEDORES	ENTRADAS	SUBPROCESOS	PRODUCTOS/RESULTADOS QUE DEBE DAR	CLIENTES
Estado	Leyes. Normas	Planeación financiera y presupuesto.	Presupuesto	Consejo directivo. Ministerios Procesos ISS
Consejo Directivo/Proceso Direccionamiento estratégico	Políticas y directrices		Análisis de riesgos de inversiones.	Portafolio de inversiones y activos
Procesos Misionales y de apoyo	Información	Cartera	Dineros recaudados	Procesos del ISS
Sector financiero y bursátil	Reportes financieros y aportes	Tesorería.	Dineros ingresados Pagos	Proveedores. - Empleados
<b>Procesos ISS</b>	<b>Documentos contables</b>	<b>Contabilidad</b>	<b>Estados financieros</b>	<b>Consejo directivo. Administración.- Organismos de control</b>
Comercial Bancos	Información de afiliados Información pagos	Compensación	Dineros compensados	ISS

**Fuente:** Dirección de Planeación Corporativa. Instituto de Seguros Sociales

Dentro del Proceso de apoyo se encuentra Gestión Financiera y la Gerencia Nacional del Recaudo depende directamente de la vicepresidencia Financiera.

Los Procesos de la Gerencia Nacional de Recaudo se clasifican en:

**Dependencia:** Gerencia Nacional de Recaudo

**Departamento:** Departamento que corresponda el proceso

**Macroproceso:** Gestión de Recaudo

**Proceso:** Depende en el departamento que se encuentre este

**Subproceso:** El nombre del proceso



**Cuadro 2. Procesos de la Gerencia Nacional de Recaudo Actualizado**

PROCESO	SUBPROCESO PROCEDIMIENTO	ALCANCE		ENTRADAS Y SALIDAS			
		INICIO	FIN	ENTRADA (Qué se recibe)	PROVEEDOR (De quien se recibe?)	SALIDA (Qué se entrega?)	CLIENTE ASOCIADO (A quién se le entrega ?)
FACTURACIÓN DE APORTES	Facturación y administración de los aportes de los afiliados al régimen Subsidiado en Pensiones	La GNR Decepciona de las novedades de nuevos afiliados enviados por el consorcio prosperar	GNR actualiza la base de datos de recaudo	Novedades de los nuevos afiliados	Consorcio Prosperar	Reflejo en la base de datos del pago de los subsidios retroactivos	
	Facturación y administración de los aportes de TD, TI, SD a (ARP, EPS Y Pensiones Régimen contributivo) y BA a EPS.	Solicitud de Registro de Novedades	Imprimir y Distribuir Talonario de Comprobantes de Pago Preimpresos a los Usuarios	Solicitud Escrita o Verbal	El usuario solicita la modificación de la novedad en la base de datos	Impresión y distribución de Talonarios de Comprobantes de Pago	Empresa externa Impresora y Distribuidora
RECAUDO DE APORTES	Captura y verificación del recaudo por autoliquidación o comprobante de pago	Pagar los aportes	Verificar cifras de control del registro de aportantes una vez es cargado el archivo por parte de la Gerencia Nacional de Informática.	Comprobantes de pago y Autoliquidaciones	Empleador / Aportante	Archivo definitivo	Comprobantes de pago, Autoliquidaciones y medios Magnéticos se entregan Validación y consolidación de Medios magnéticos de Grandes aportantes
	Recaudo por planilla integrada	Descargar del archivo del portal	Generar Informes de Recaudo	Archivos de planillas pagadas	archivo del portal	Información procesada y cargada en BD	A la GNI para su respectivo cargue
CONCILIACIONES Y CORRECCIONES DE LA INFORMACIÓN DE LOS APORTANTES	Validación y consolidación de Medios magnéticos de Grandes aportantes	Realizar la validación del medio magnético.	Cargue de información a la Base de Datos del Instituto	Comprobantes de pago, Autoliquidaciones y medios Magnéticos	Puntos De Recepción De Medios Magnéticos De Las Seccionales	Información validada y consolidada del cierre	Envío de información validada y cifras de control a la Gerencia Nacional de Informática
	Validación por Internet de novedades de grandes aportantes	Alimentar Base de Datos Agenda y distribuir las empresas entre el grupo de validadores	Realizar verificaciones del proceso para acreditación de aportes y novedades a los afiliados	Base de Datos Agenda	la información suministrada por las empresas clasificadas como Grandes Aportantes.	Registro de información en Base de Datos revisado, Cruce de información verificada, Información depurada, Requerimientos a empresas generados	
	Corrección de autoliquidaciones	Recepcionar las solicitudes y correcciones remitidas por la Seccional y remitirlas al área respectiva para dar trámite	Enviar por correspondencia y archivar solicitudes de corrección por consecutivo	Carta, Proforma 1305 o Formulario de Autoliquidación	Coordinación de Afiliación y Registro Seccional y Coordinación de Recaudo y Cartera Seccional	Archivo de solicitudes de corrección por consecutivo	

PROCESO	SUBPROCESO PROCEDIMIENTO	ALCANCE		ENTRADAS Y SALIDAS			
		INICIO	FIN	ENTRADA (Qué se recibe)	PROVEEDOR (De quien se recibe?)	SALIDA (Qué se entrega?)	CLIENTE ASOCIADO (A quién se le entrega ?)
<b>CONCILIACIÓN DE LA INFORMACIÓN BANCARIA</b>	Conciliación del recaudo con entidades financieras	Comparar Conciliación Recaudo ISS vs. Traslados Sebra	Controlar pago de sanciones	Información del recaudo verificada y conciliada	subprocesos de: conciliaciones y correcciones de la información de los aportantes y recaudo de aportes	Actualización cuadro de control y seguimiento a entidades recaudadoras	
	Análisis y elaboración de Notas Débito	Recibir las solicitudes de aplicación de Nota Débito	Incorporar a la Base de Datos de Recaudo	Expediente de Nota Débito de Salud y Pensión	Aportante, Afiliado, EPS Externas, Vicepresidencia de Pensiones, Departamento Nacional de Operaciones Bancarias, Gerencia Nacional de Historia Laboral, Unidad de Planeación y Actuaría, Seccionales	Información de Notas Débito cargada en la Base de Datos de Recaudo	A la GNI para su respectivo cargo
	Análisis y elaboración de Notas crédito	Solicitar reintegro de aportes	Verificar datos y generar archivo plano para cargue	Carta de Solicitud, Formularios de autoliquidación	Aportante, afiliado	Archivo plano ajustado	A la GNI para su respectivo cargo
<b>GESTIÓN DE COBRO</b>	Requerimientos a aportantes	Verificar información para requerimientos y enviar archivo para impresión de correspondencia	Generar informes de gestión	Listado de aportantes que presentan no pagos y listado de aportantes que presentan pagos inconsistentes	Gerencia Nacional de Informática (Sistema GPROC CU-GLO)	Informes de gestión y de Auditoría	
	Cobro de deudas a la nación por subsidio, pensión y riesgos profesionales del servicio doméstico.	Solicitud escrita radicada	Realizar las deducciones de la deuda	Reporte mensual	Gerencia Nacional de Informática	Cuenta actualizada	

## **5. ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS DE LA GERENCIA NACIONAL DE RECAUDO**

Es de vital importancia garantizar que el proceso quede debidamente documentado, que se implemente y que se mantenga actualizado, por esta razón es indispensable la elaboración de los manuales de procesos.

Por manual de procedimientos debemos entender la recolección sistemática de los procedimientos que indique al personal de la entidad las actividades a ser cumplidas y la forma como deben ser realizadas, con elementos adicionales como los puntos de control y el tiempo de ejecución.

Este documento tiene como propósito fundamental describir los procedimientos de la organización y las rutinas de trabajo que deben ser agrupadas de tal manera que faciliten la consulta y aseguren las orientaciones para ejecutar adecuadamente las diferentes actividades. Es por ello que deben ofrecer una descripción actualizada, clara y concisa de las actividades contenidas en cada proceso y de las tareas que incluyen cada procedimiento.

Para la actualización del Manual de la Gerencia Nacional de Recaudo, se desarrollo con cada funcionario que desarrolla la actividad del proceso en los diferentes departamento, de forma detallada y en común acuerdo la en las modificaciones y correcciones a realizar en los diferentes procesos.

Se estableció un cronograma de trabajo con los ejecutores de los procesos, donde se realizaba la actualización del proceso en su mayoría con la disponibilidad de tiempo con el que ellos contaban, es así que en algunas ocasiones se desarrollaba la actualización en cuatro y hasta cinco horas al día.

En el departamento de conciliación se unificaron dos procedimientos, se concluyo que eran muy similares, también se adiciono en este departamento el proceso de planilla integrada para el manual de la Gerencia Nacional de Recaudo.

Con el fin de elaborar la actualización del Manual de la Gerencia Nacional de Recaudo se realizo en los formatos entregados por el Departamento de plantación corporativa así:

Al inicio de cada proceso se encuentra:  
Denominación del proceso

Nombre del Subproceso  
 Generalidades del Subproceso  
 Objetivo  
 Alcance  
 Políticas

**Formato No. 1. Identificación de Procesos**

Una vez me encontraba con el funcionario que desarrolla el proceso se verifico la información que se encontraba en este formato donde se confirmo o se realizaron las respectivas correcciones de los ítems que componen este formato:

**FORMATO 1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS**

Unidad de Negocio: Vicepresidencia financiera											
Dependencia: Gerencia Nacional de Gestión Financiera											
Departamento o sección: Departamento Nacional de Presupuesto											
Fecha:											
CÓDIGO		MACROPROCESO			PROCESO			SUBPROCESO		CLIENTE	PRODUCTO-RESULTADO

Fuente: Guía de Mejoramiento de Procesos ISS

**Formato No. 2. Marco Normativo**

Dentro del Marco Normativo se analizaron principalmente las fuentes jurídicas que soportan el proceso, se verificó la normatividad en algunos procedimiento se actualizo.

Dentro de estas fuentes jurídicas están los diferentes acuerdos, Resoluciones, Decretos, Leyes, Circulares Internas y demás normatividad por la que se rigen los procesos.

#### ANEXO D: FORMATO 2. MARCO NORMATIVO

Unidad de negocio	Vicepresidencia Financiera	CÓDIGOS
Dependencia	Gerencia Nacional de Gestión Financiera	
Departamento o sección	Departamento Nacional de Presupuesto	
Fecha		
PROCESO		
<b>FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ANEXOS</b>

Fuente: Guía de Mejoramiento de Procesos ISS

### Formato No. 3. Flujograma de Actividades

El Flujograma describe las actividades básicas y en forma resumida. Sin embargo, para conocer en detalle las tareas al interior de cada actividad y la interconexión de las mismas, es necesario efectuar una descripción detallada de cada actividad una secuencia lógica en las tareas que implica.

Los diagramas están representados en forma sencilla y accesible en el manual, brindan una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

Se revisó la columna de las actividades y se constató que fuera coherente en el contenido y secuencia lógica con el Manual de Proceso de la Gerencia Nacional de Recaudo. En cuanto al responsable del proceso se trabajó la simbología del Flujograma utilizada actualmente por el Instituto, se revisó si los símbolos eran los adecuados para la descripción de la actividad y según

las modificaciones hechas a las actividades se procedió a ajustar la simbología de acuerdo a la secuencia lógica del proceso.

**Ventajas:**

- Identifica con facilidad los aspectos más relevantes: la disposición del equipo humano genera calidad técnica (estructura y proceso), costos racionales, servicio y amplia seguridad para la satisfacción total del cliente lo que genera supervivencia de la organización.
- Facilita el análisis y mejoramiento
- Muestra la dinámica del trabajo y los responsables
- Provee elementos que facilitan el control del trabajo


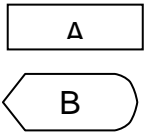
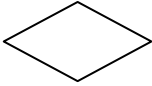
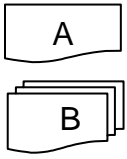

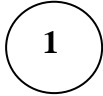

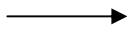
De los diferentes tipos de flujogramas existentes, se ha seleccionado el de tipo vertical, indicando en la primera columna la descripción de la actividad, el responsable de la actividad y el símbolo correspondiente. Este tipo de flujograma permite identificar las responsabilidades y participaciones de cada uno de los ejecutores de actividades que intervienen en el proceso.

Existe una gran variedad de símbolos para representar un flujograma, cada disciplina define muchos de manera específica según sus propias necesidades.

Para simplificar la visualización del mismo se ha seleccionado un grupo básico, que considera los de uso más frecuente para facilitar la comprensión del proceso así:

La Dirección de Planeación Corporativa del Instituto de Seguros Sociales suministró la descripción de los símbolos y convenciones utilizadas en los Flujogramas.

**Cuadro 3. Simbología utilizada en el Flujograma de los Procesos Contables**

Convención	Descripción
	<p><b>Terminal:</b> Indica la iniciación o terminación de un proceso o subproceso.</p>
	<p><b>Operación:</b> Representa la acción necesaria para transformar una información recibida o crear una nueva. Se utiliza para describir el trabajo de añadir información a cualquier documento o registro existente. Si esta se realiza manualmente se utiliza el símbolo <b>A</b>; si es automatizado, es decir, se apoya en un aplicativo o base de datos sistematizada, el símbolo <b>B</b>.</p>
	<p><b>Decisión:</b> Indica un punto dentro del flujo en que son posibles caminos alternativos. La tendencia es a suprimir cada vez más este símbolo, ya que se considera que el proceso se diseña de manera positiva, es decir, se ejecuta como está previsto, evitándose preguntas innecesarias.</p>
	<p><b>Documento:</b> Representa cualquier tipo de documento y aporta información para que este se pueda desarrollar, símbolo <b>A</b>. Cuando el documento tiene copias se ubica el original en la primera instancia, luego la primera copia, en seguida la segunda, etc. Símbolo <b>B</b></p>
	<p><b>Referencia de proceso:</b> Cuando en el desarrollo del proceso, se deba realizar otro proceso completo que requiere ser descrito en forma separada, se utilizará este símbolo identificando claramente tal proceso.</p>
<p>A </p> <p>B </p>	<p><b>Conector:</b> Símbolo que facilita la continuidad de las rutinas de trabajo, evitando la intersección de líneas. Normalmente se indica la continuidad de una actividad con otra mediante letras o números insertos en el símbolo. Si la conexión se hace dentro de la página o entre páginas se utiliza el símbolo <b>A</b> y un número. Cuando el enlace se da al final de una página con otro paso al inicio de la siguiente, se utiliza el símbolo <b>B</b> y una letra.</p>
	<p><b>Sentido de circulación del trabajo:</b> Conecta los símbolos señalando el orden en que se ejecutan las distintas actividades.</p>

*Fuente. Dirección de Planeación Corporativa. Instituto de Seguros Sociales*

**FORMATO 3. FLUJOGRAMA**

		INFORMACIÓN				Fecha:
<b>DEPENDENCIA:</b>		Gerencia Nacional de Gestión Financiera				<b>CÓDIGOS</b>
<b>MACROPROCESO:</b>		Presupuesto				
<b>PROCESO:</b>						
<b>SUBPROCESO:</b>						
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE				

Fuente: Guía de Mejoramiento de Procesos ISS

**Formato No. 4. Descripción de Actividades**

Este formato describe cada actividad y las tareas que implica. Contiene, además de las actividades detalladas en secuencia lógica, los productos o resultados que estas arrojan.

En este formato se hace la forma más descriptiva de procedimiento y tiene una estrecha relación con el formato No. 3. (Flujograma de Actividades)

Este formato permite obtener información más detallada de las actividades generadas de los en los diferentes procesos de la Gerencia Nacional de Recaudo.

**FORMATO 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

		INFORMACIÓN							Fecha:
<b>DEPENDENCIA</b>		Gerencia Nacional de Gestión Financiera							<b>CÓDIGOS</b>
<b>MACROPROCESO</b>		Presupuesto							
<b>PROCESO</b>									
<b>SUBPROCESO</b>									
No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	Donde	Insumos	Producto y/o resultado	VA	Observaciones

Fuente: Guía de Mejoramiento de Procesos ISS



## **Formato No. 5. Mapa de Riesgos**

En el Mapa de Riesgos la gravedad de cada riesgo se valora en términos de la probabilidad de que ocurran y su impacto, con base en la selección de los factores de más alto impacto, se realizó el análisis, haciendo un énfasis en estos para lograr resultados de forma más rápida.

El Mapa de Riesgos es de vital importancia, ya que brinda información específica de la clase de riesgo existente en los procesos, siendo una herramienta que permite hacer frente a la ocurrencia de un suceso de impacto negativo para el proceso.

El Mapa de Riesgos fue un formato especial, en el que se enfatizó bastante, ya que fue el más susceptible a modificaciones y correcciones y fue necesaria una capacitación por parte de la Dirección de Auditoría Interna para lograr su actualización.

La capacitación realizada por la Dirección de Auditoría Interna, se determinó que la clasificación del riesgo debería ser mucho más amplia y estar ajustada a la metodología.

Se analizó cada uno de Mapas de Riesgos de todos los procesos con el Doctor Erney Jiménez. Coordinador de auditoría Interna y se clasificaron los riesgos existentes en cada uno de los Procesos para actualizar el formato.

De igual manera se definió la causa, la probabilidad, la consecuencia, el impacto, los controles, el tipo de control y nivel de riesgo del proceso, para poder así suministrar una información completa, precisa y actualizada del Mapa de Riesgos.

Se determinó con la Dirección de Auditoría Interna que los riesgos de todos los Procesos se podían determinar en un solo Mapa de Riesgos que brindara información precisa y suficiente según la Guía Metodológica del Instituto.

Dentro de los riesgos más comunes que se pueden presentar en los Procesos de la Gerencia Nacional de Recaudo, la Dirección de Auditoría Interna determinó los siguientes:

1. INFORMACIÓN INCONSISTENTE
  - Provisiones mayores a las establecidas
  - Contabilización Inoportuna
  - Contabilización Errada

2. DECISIONES ERRÓNEAS

Fallas en Procesamiento Electrónico de Datos  
Información fuente desactualizada, incompleta o poco confiable  
Resistencia al Cambio

3. PÉRDIDA DE INGRESOS

4. PÉRDIDA DE IMAGEN O CREDIBILIDAD PÚBLICA

5. ATENCIÓN INEFICIENTE DE SERVICIOS O TRÁMITES A USUARIOS O CLIENTES.

6. COSTO EXCESIVOS POR INEFICIENCIA

Reproceso de información  
Exceso en horas extras  
Exceso de gastos de suministros

7. PÉRDIDA DE CLIENTES O USUARIOS ACTUALES O POTENCIALES

8. ATENCIÓN INEFICIENTE DE SERVICIOS O TRÁMITES A USUARIOS O CLIENTES.

9. REVELACIÓN O SUSTRACCIÓN DE LA INFORMACIÓN

10. DEFICIENTES SEGURIDADES EN LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

11. DESEQUILIBRIO FINANCIERO

12. DESMOTIVACIÓN DEL PERSONAL.

En la actualización del Manual de Procesos de la Gerencia Nacional de Recaudo se realizaron cambios en todos los formatos de los diferentes procesos.

**Cuadro 4. Comparativo Entre El Anterior y el Actual Manual**

<b>CUADRO COMPARATIVO</b>		
<b>FORMATO</b>	<b>MANUAL ANTERIOR</b>	<b>MANUAL ACTUAL</b>
<b>Manual de Proceso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los procesos estaban divididos por áreas específicas.</li> <li>▪ No se encontraban incluidos todos los procesos en el Manual de la Gerencia Nacional de Recaudo.</li> <li>▪ Duplicidad en los procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se actualizo el manual de la Gerencia Nacional de Recaudo así:</li> <li>▪ Se agruparon los procesos y en su mayoría, cambiaron de nombre y se realizo la integración con otras áreas.</li> <li>▪ Implementación de procesos en el Manual de la Gerencia Nacional de Recaudo</li> <li>▪ Unificación de procesos similares</li> </ul>
<b>Formato No. 1 Identificación de Procesos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proceso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En su mayoría pasaron hacer subprocesos.</li> </ul>
<b>Formato No. 2 Marco Normativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desactualización de la normatividad</li> <li>▪ Diferenciación de conceptos de los funcionarios con respecto a la normatividad a utilizar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actualización de la normatividad vigente que rige para cada caso.</li> <li>▪ Unificación de criterios con los funcionarios con respecto a la normatividad.</li> </ul>
<b>Formato No. 3 Flujograma de Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Simbología mal empleada en los procesos de la Gerencia Nacional de Recaudo.</li> <li>▪ Incoherencia entre la simbología y la descripción de actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilización correcta de los símbolos del Flujograma.</li> <li>▪ Coherencia entre la simbología y la descripción de actividades.</li> </ul>
<b>Formato No. 4 Descripción de Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actividades incompletas o mal redactadas.</li> <li>▪ Tareas y productos mal definidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actividades claras y coherentes con el proceso.</li> <li>▪ Redefinición de las tareas generadas dentro de cada actividad.</li> </ul>
<b>Formato No. 5 Mapa de Riesgos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Confusión entre causas y consecuencias del riesgo.</li> <li>▪ Información equivocada e incompleta en cuanto a los tipos de riesgo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diferenciación clara de causas y consecuencias de cada riesgo.</li> <li>▪ Utilización de los tipos de riesgo según la metodología de Auditora Interna.</li> </ul>

**Fuente:** Elaborado Amelia Méndez Pinilla

## 6. CONCLUSIONES

El diagnóstico realizado permitió establecer como se llevaba a cabo el proceso en las diferentes áreas de la Gerencia Nacional de Recaudo del Instituto de Seguros Sociales para determinar sus falencias y necesidades.

Los planes de mejoramiento son un recurso organizacional necesario para procurar el buen uso de los recursos públicos y garantizar la eficacia de los procesos; por esta razón se hace indispensable la implementación del sistema de gestión de calidad, permitiendo así la estandarización en los procesos y el incremento en la productividad.

Se levantó y documentó la información de los diferentes procedimientos bajo los lineamientos de la Guía Metodológica del Instituto de Seguros Sociales.

Se analizaron los procesos, dando lugar a acciones de rediseño para reducir costos, mejorar la calidad y acortar los tiempos en las actividades a desarrollar en cada área de la Gerencia Nacional de Recaudo.

El Manual de Procesos es una herramienta determinante útil que orientará y facilitará el desarrollo en la ejecución de las actividades y operaciones que se desarrollan dentro de los diferentes procesos, ya que compila de forma explícita y sistemática la manera de desarrollar dichas actividades y brinda a los ejecutores información precisa y actualizada para el desarrollo de los procesos.

## 7. RECOMENDACIONES

Siendo el Manual de Procedimientos de la Gerencia Nacional de Recaudo del Seguros Sociales un documento de permanente consulta, debe hacerse el uso adecuado del proceso de actualización y ajustes para no perder la uniformidad y manejo de la información.

Dentro del contexto analizado de los procedimientos del área, se considera que se debe suplir la carencia de los recursos físicos y tecnológicos para una mayor eficiencia en el desarrollo de los procesos, la adquisición de un nuevo software para algunos procedimientos se hace necesario para agilizar y facilitar el acceso a los usuarios del sistema.

Se recomienda que los directivos y demás funcionarios de la Gerencia Nacional de Recaudo del Instituto del Instituto de Seguros Sociales, participen activa y efectivamente en el perfeccionamiento y mejoramiento de esta herramienta.

Es importante tener en cuenta que esta herramienta podría también ser implementada como instrumento soporte de cualquier proceso de inducción y capacitación del personal.

Del mismo modo se recomienda que periódicamente se lleve a cabo la medición y análisis de los indicadores operativos propuestos y contenidos dentro del manual, con miras a controlar y optimizar los resultados del área. Sería conveniente que el Instituto de Seguros Sociales, divulgará la actualización del Manual de la Gerencia Nacional de Recaudo con los funcionarios que desarrollan dichos procesos.

## **8. APORTES**

la actualización del manual de la Gerencia Nacional de Recaudo del Instituto de Seguros Sociales, representa una alternativa para la solución a los problemas que se están presentando actualmente en el departamento, así mismo serán de gran utilidad en la reducción de errores, facilitaran la capacitación de nuevos funcionarios, proporcionando una mejor y más rápida inducción a empleados nuevos.

Finalmente quiero hacer un aporte investigativo, valioso para la Universidad y sus estudiantes como es el estudio de caso practico teórico en el cual podrán contar con conocimientos actualizados que le serán de gran utilidad tanto en estudios de pre-grado y vida profesional el cual podrá ser utilizado en el área de administración y que en la actualidad se hace necesario su conocimiento para poder desarrollar estos conceptos y ponerlos en practica en otras entidades.

## 9. BIBLIOGRAFÍA

- BERNAL, César Augusto. Metodología de la Investigación para Administración y Economía, Pearson. Educación de Colombia Ltda. Bogotá, 2000.
- DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Glosario de Términos sobre Control Interno. Bogotá. 2000.
- CHIAVENATO, Idalberto. Iniciación a la Administración General. Ciudad de México. McGraw-Hill.1999.

*EVANDO, José. Calidad Total: conceptos básicos Modulo 1, p. 14*

- FRANKLIN, Benjamín y GOMEZ, Guillermo. Organización y Métodos, un enfoque competitivo primera edición, México: 2005.
- GUIA DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS. Plantación Corporativa ISS. 2006.
- GÓMEZ CEJA, Guillermo. Sistemas Administrativos Análisis y Diseño. México. McGraw-Hill. 1997.
- GÓMEZ FULAO, Juan C; MAGDALENA Fernando G. Sistemas Administrativos. Estructuras y Procesos. Ediciones Macchi. Buenos Aires. 1999.
- INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES. Evolución histórica del Seguro Social. Bogotá, Septiembre 26 de 1.989.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Normas Colombianas para la presentación de trabajos de investigación. Quinta actualización. Bogotá, ICONTEC, 2005 NTC 1486.
- NTC-ISO 9004. Sistemas de Gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño.
- MEJÍA GARCIA, Braulio. Gerencia de Procesos. Bogotá. Ecoe Ediciones. 2003.
- Página Web: [www.iss.gov.co](http://www.iss.gov.co). INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES

**FORMATO 1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS**

UNIDAD DE NEGOCIO: Vicepresidencia Financiera  
 DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo  
 DEPARTAMENTO O SECCIÓN: Sistema de Recaudo  
 FECHA: Marzo de 2007

CÓDIGO				MACROPROCESO	PROCESO		SUBPROCESO		CLIENTE	PRODUCTO - RESULTADO
				Gestión del Recaudo		Facturación de Aportes		Facturación y Administración de los Afiliados al Régimen Subsidiado en Pensiones	Afiliado	Reflejo en la base de datos del pago de los subsidios retroactivos



**FORMATO 2. MARCO NORMATIVO**

UNIDAD DE NEGOCIO: Nivel Nacional - Vicepresidencia Financiera  
DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo  
DEPARTAMENTO O SECCIÓN: Sistema de Recaudo  
FECHA: Marzo de 2007  
PROCESO: Facturación de Aportes

<b>FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ANEXOS</b>
LEY 100 DE 1993	Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se crean otras disposiciones	
LEY 100 DE 1993, ARTÍCULO 157	De los afiliados al Sistema de Seguridad Social	
LEY 100 DE 1993, ARTÍCULOS 211-217	Por los cuales se dictan las disposiciones del Régimen Subsidiado	
LEY 100 DE 1993, ARTÍCULO 221	Financiación de la subcuenta de solidaridad	
DECRETO 2414 DE NOVIEMBRE 30 DE 1998	Por el cual modifica el artículo 9 del Decreto 1858 de 1995	
DECRETO 2681 SEPTIEMBRE DE 2003	Se reglamenta la administración y el funcionamiento del Fondo de Solidaridad Pencial	
DECRETO 569 DE 26 FEBRERO DE 2004	Reglamenta la Administración y el funcionamiento del FSP	



**Formato 3. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES**

**INFORMACION**

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo Marzo de 2007  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Facturación de Aportes  
 SUBPROCESO: Facturación y Administración de los Afiliados al Régimen Subsidiado en Pensiones

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE								
		ENTIDAD RECAUDADORA	USUARIO	CONSORCIO PROSPERAR HOY	GERENCIA NACIONAL DE RECAUDO	GERENCIA NACIONAL DE INFORMÁTICA	DEPARTAMENTO NACIONAL DE CONTABILIDAD	EMPRESA IMPRESORA	VICEPRESIDENCIA DE PENSIONES	GERENCIA NACIONAL DE TESORERÍA
10	Manual de Procesos Operaciones Bancarias Resolución No. 145/06- Proceso: Recaudos , Subproceso Recaudos de Aportes por Fondo de Solidaridad.	↓ [ ]								
11	Cargar base de datos de recaudo					[ ]				
12	Trasladar los pagos realizados con Autoliquidación al Régimen Subsidiado				[ ]					
13	Generar y entregar informe de morosidad				[ ]					
14	Consignar el valor de los subsidios			[ ]						
15	Cargar el pago de los subsidios					[ ]				
16	Informar al ISS de los afiliados que retira del sistema			[ ]						
17	Generar y entregar informe de morosidad				[ ]					
18	Validar la información de la devolución de subsidios			[ ]						
19	Calcular rendimientos financieros y gastos de administración generados por los subsidios a reembolsar y enviar esta información a la Gerencia Nacional de Tesorería								[ ]	
										[ B ]
										[ B ]
20	Reembolsar los subsidios al Consorcio Prosperar Hoy.									[ ]

**Formato 3. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES**

**INFORMACION**

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo Marzo de 2007  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Facturación de Aportes  
 SUBPROCESO: Facturación y Administración de los Afiliados al Régimen Subsidiado en Pensiones

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE								
		ENTIDAD RECAUDADORA	USUARIO	CONSORCIO PROSPERAR HOY	GERENCIA NACIONAL DE RECAUDO	GERENCIA NACIONAL DE INFORMÁTICA	DEPARTAMENTO NACIONAL DE CONTABILIDAD	EMPRESA IMPRESORA	VICEPRESIDENCIA DE PENSIONES	GERENCIA NACIONAL DE TESORERÍA
21	Marcar los subsidios devueltos en la base de datos					↓ [ ]				
22	Generar Oficio con la relación de subsidios adeudados al Consorcio Prosperar Hoy y enviar copia al Dpto. Nal. de Contabilidad					↓ [ ]	[ ]			
23	Consignar valor de subsidios retroactivos			↓ [ ]						
24	Cargar pagos de subsidios retroactivos				↓ [ ]					
	<b>FIN</b>				↓ [ ]					

**Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Recaudo	Marzo de 2007
MACROPROCESO	Gestión del Recaudo	
PROCESO:	Facturación de Aportes	
SUBPROCESO:	Facturación y Administración de los Afiliados al Régimen Subsidiado en Pensiones	

No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	Donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
	Solicitar afiliación al sistema de Régimen Subsidiado. Este proceso hace parte del Manual Afiliación y Registro - Proceso Afiliación y Registro al Sistema de Pensiones del ISS - Subproceso Afiliación en Pensiones(traslados Ingresos).	Usuario	El Consorcio Prosperar Hoy estudia y tramita la afiliación al régimen subsidiado para los independientes que cumplen con los siguientes requisitos: tener más de 55 años y tener cotizadas 650 semanas en el sistema.		Consorcio Prosperar Hoy		Afiliación	X	
1	Recibir el medio magnético con nuevos afiliados o relación de novedades.	Gerencia Nacional de Recaudo	1. El Consorcio Prosperar Hoy le envía a la Gerencia Nal. de Recaudo un medio magnético con la lista de nuevos afiliados y el grupo poblacional al que pertenece.		Consorcio Prosperar Hoy	Lista de Afiliados al Régimen Subsidiado en Pensión		X	Este listado es enviado los primeros días del mes
2	Ingresar información a la Base de Datos	Gerencia Nacional de Recaudo	Ingresar los datos de los nuevos afiliados al Régimen Subsidiado en Pensión a la base de datos de Recaudo utilizando el aplicativo Subsidi		Gerencia Nal. de Recaudo	a través del correo interno	Registro en el sistema de los afiliados al Régimen Subsidiado en Pensión	X	
3	Generar archivos para facturación de aportes	Gerencia Nacional de Recaudo	1. Ingresar al programa Subsidi opción Generación Cinta. 2. Ingresar período a facturar y cantidad de comprobantes (hasta enero del año siguiente). 3. Dar la instrucción Generar Cinta con la que se obtiene el archivo plano con la información para impresión de comprobantes. 4. Revisar la consistencia de las fechas de pago en el archivo generado, es decir, que corresponda con la fecha límite de pago de acuerdo con el último número del documento de identidad. 5. Copiar los archivos del Régimen Subsidiado en una carpeta llamada cintas y enviarla a la empresa impresora vía correo electrónico.	CP	Gerencia Nal. de Recaudo	Base de datos del Régimen Subsidiado y programa Subsidi	Medio Magnético con datos para impresión	X	En enero de cada año se genera la cinta masiva para los afiliados que están activos en el sistema y se envía a la empresa impresora para la distribución de talonarios del año.
4	Imprimir Talonarios de Comprobantes de Pago Preimpresos a los Usuarios	Empresa externa Impresora y Distribuidora	Imprimir talonarios de comprobantes de pago preimpresos (código de barras) para los afiliados al Régimen Subsidiado en Pensiones	CP	Oficinas Empresa Impresora y Distribuidora	Registro de Información para Impresión y Distribución	talonario de comprobantes de pago entregado a usuarios	X	
5	Distribuir Talonario de Comprobantes de Pago Preimpresos a los Usuarios	Consorcio Prosperar Hoy	Distribuye los talonarios a sus afiliados		Consorcio Prosperar Hoy	Talonarios entregados por la empresa impresora	Talonarios distribuidos	X	
6	Solicitar correcciones	Aportante	Si la información relacionada en el comprobante de pago preimpreso es incorrecta o presenta errores, el aportante debe solicitar la corrección directamente al Consorcio Prosperar Hoy.		Consorcio Prosperar Hoy		Información solicitada	X	
7	Enviar novedades a la Gerencia Nacional de Recaudo para actualización de la base de datos	Consorcio Prosperar Hoy	Enviar a la GNR la solicitudes de correcciones o novedades en medio magnético		Consorcio Prosperar Hoy			X	
8	Cargar novedades en la base de datos	Gerencia Nacional de Recaudo	Corregir la información enviada por el Consorcio Prosperar Hoy en la base de datos. Las novedades de cambio de: cédula, cambio de grupo poblacional, cambio de dirección, cambio de nombre se realizan y se marcan en la base de datos para generación de nuevo talonario.		Gerencia Nacional de Recaudo	Medio magnético con novedades	Novedades cargadas en la base de datos	X	

**Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Recaudo	Marzo de 2007
MACROPROCESO	Gestión del Recaudo	
PROCESO:	Facturación de Aportes	
SUBPROCESO:	Facturación y Administración de los Afiliados al Régimen Subsidiado en Pensiones	

No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	Donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
9	Pagar los aportes	Aportante	Pagar los aportes a través de comprobantes de pago		Entidades Recaudadoras	Comprobantes de pago	Pago de aportes	X	
10	Manual de Procesos Operaciones Bancarias Resolución No. 145/06- Proceso: Recaudos , Subproceso Recaudos de Aportes por Fondo de Solidaridad.	Entidad Recaudadora	Captar el valor de los aportes, reportar el pago realizado a través de comprobantes de pago provisionales o preimpresos y entregar los documntos al Dpto. Nal. de Conciliación.		Entidades Recaudadoras	Comprobante de pago	Pago de aportes	X	
11	Cargar base de datos de recaudo	Gerencia Nal. de Informática	Cargar la información de pagos en la base de datos de recaudo		Gerencia Nal. de Informática	Información procesada	Información cargada	X	
12	Trasladar los pagos realizados con Autoliquidación al Régimen Subsidiado	Gerencia Nacional de Recaudo	Por medio del programa Subsidéf se identifican en la base de datos de recaudo por autoliquidación (Autoliss) los afiliados al Régimen Subsidiado que han pagado con autoliquidación y se trasladan a la base de datos del Régimen Subsidiado		Gerencia Nacional de Recaudo	Base de datos de autoliquidación	Traslado efectivo al Régimen Subsidiado	X	
13	Generar y entregar informe de morosidad	Gerencia Nacional de Recaudo	1. Realizar una búsqueda en la base de datos del Régimen Subsidiado de los afiliados que presentan ciclos no cancelados. 2. Generar informe donde se ve reflejado el estado de cuenta de cada afiliado 3. Enviar informe a la Vicepresidencia de Pensiones, al Consorcio Prosperar Hoy y al Ministerio de la Protección Social	CP	Gerencia Nacional de Recaudo	Base de Datos del Régimen Subsidiado	Medio magnético y documento con informe de morosidad	X	
14	Consignar el valor de los subsidios	Consorcio Prosperar Hoy	1. Consignar el valor de los subsidios de los afiliados activos		Entidad Recaudadora	Informe de morosidad	Pago de los subsidios	X	
			2. Enviar a la Gerencia Nacional de Recaudo ISS a través de la red interna la relación de los afiliados a los cuales se les consignó subsidio con oficio y copia de la consignación		Gerencia Nacional de Recaudo	Lista de Afiliados al Régimen Subsidiado	Medio Magnético con datos de subsidios consignados	X	
15	Cargar el pago de los subsidios	Gerencia Nacional de Informática	Cargar en la base de datos de recaudo la información de los pagos de los subsidios		Gerencia Nacional de Informática	Medio magnético que entrega el Consorcio	Reflejo del pago de los subsidios en la base de datos	X	
16	Informar al ISS de los afiliados que retira del sistema	Consorcio Prosperar Hoy	Retirar del fondo de solidaridad pensional a los afiliados que tengan seis o más periodos continuos de no pago de los aportes e informar a la Gerencia Nacional de Recaudo ISS los afiliados retirados por cada periodo.		Consorcio Prosperar Hoy	Informe de morosidad que entrega la GNR	Medio magnético con información de los retirados del fondo	X	
17	Calcular el valor de los subsidios de los afiliados retirados para devolución de subsidios y enviar relación al Consorcio	Gerencia Nacional de Recaudo	Se calcula el valor de los subsidios a reembolsar al Consorcio Prosperar Hoy por concepto de afiliados retirados y por los cuales se consignó el valor del subsidio y generar un archivo con este valor		Gerencia Nacional de Recaudo	Base de datos	Medio magnético con el valor de los subsidios a reembolsar	X	
18	Validar la información de la devolución de subsidios	Consorcio Prosperar Hoy	Revisar que el valor a devolver sea concordante con la información que el ISS ha enviado al Consorcio y devolverla a la GNR aprobada	CP	Consorcio Prosperar Hoy	Medio magnético con el valor de las devoluciones	Valor de la devolución corregido	X	

**Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Recaudo	Marzo de 2007
MACROPROCESO:	Gestión del Recaudo	
PROCESO:	Facturación de Aportes	
SUBPROCESO:	Facturación y Administración de los Afiliados al Régimen Subsidiado en Pensiones	

No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	Donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
19	Calcular rendimientos financieros y gastos de administración generados por los subsidios a reembolsar y enviar esta información a la Gerencia Nacional de Tesorería	Vicepresidencia de Pensiones	1. La GNR envía el archivo de devoluciones a la Vicepresidencia de Pensiones para que calculen rendimientos financieros y gastos de administración generados por los subsidios a devolver. 2. La Vicepresidencia de Pensiones envía los cálculos a la Gerencia Nacional de Tesorería 3. La Vicepresidencia de Pensiones envía a la Gerencia Nacional de Informática los archivos con la información de Iso afiliados a los cuales se les efectuó devolución de subsidios para que sean marcados en la base de datos Subs.		Vicepresidencia de Pensiones	Medio magnético con el valor de las devoluciones	Valor de devolución descontando gastos administrativos y rendimientos financieros.	X	
20	Reembolsar los subsidios al Consorcio Prosperar Hoy.	Gerencia Nacional de Tesorería	Reembolsar al Consorcio Prosperar Hoy el valor de los subsidios a devolver		Tesorería	Información de Vicepresidencia de Pensiones	Pago de los reembolsos al Consorcio	X	
21	Marcar los subsidios devueltos en la base de datos	Gerencia Nacional de Informática	La Vicepresidencia de Pensiones informa los subsidios que han sido reembolsados y la GNI marca en la base de datos los registros a los cuales se les efectuó la devolución de subsidios		Gerencia Nacional de Informática	Información de Vicepresidencia de Pensiones	Actualización de la base de datos	X	
22	Generar Oficio con la relación de subsidios adeudados al Consorcio Prosperar Hoy y enviar copia al Dpto. Nal. de Contabilidad	Gerencia Nacional de Informática	El consorcio Prosperar Hoy remite oficio solicitando el valor de los valores adeudados		Gerencia Nacional de informática	Base de datos	archivo plano con oficio	X	
23	Consignar valor de subsidios retroactivos	Consorcio Prosperar Hoy	Consignar el valor de los subsidios que ha dejado de cancelar de acuerdo a informe enviado por el ISS y enviar medio magnético con la información correspondiente al pago de los subsidios retroactivos		Gerencia Nacional de Recaudo	archivo plano que se le envía al consorcio	Pago de los subsidios retroactivos	X	
24	Cargar pagos de subsidios retroactivos	Gerencia Nacional de Recaudo	Cargar en la base de datos Subs la información suministrada por el Consorcio Hoy en cuanto al pago de subsidios retroactivos		Gerencia Nacional de Recaudo	Medio magnético con la información del pago de subsidios retroactivos	Reflejo en la base de datos del pago de los subsidios retroactivos	X	

**Formato 5. MAPA DE RIESGOS**

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo Marzo de 2007  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Facturación de Aportes  
 SUBPROCESO: Facturación y Administración de los Afiliados al Régimen Subsidiado en Pensiones

No.	Riesgo	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles Existentes	Tipo de control	Nivel de Riesgo
1	Información Inconsistente	la información remitida por el consorcio no es consistente afectaría la información de la base de datos	Medio	la información en los talonarios salga errada	Bajo	Políticas del consorcio	Preventivo	Bajo



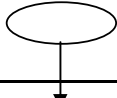

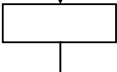
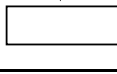
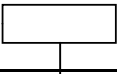
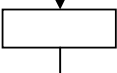
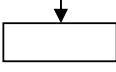
**FORMATO 1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS**

UNIDAD DE NEGOCIO: Vicepresidencia Financiera  
 DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo  
 DEPARTAMENTO O SECCIÓN: Sistema de Recaudo  
 FECHA: Marzo de 2007

CÓDIGO	MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	CLIENTE	PRODUCTO - RESULTADO
	Gestión del Recaudo	Facturación de Aportes	Facturación y administración de los aportes de trabajadores dependientes, trabajadores independientes, servicio domestico a (ARP, EPS y Pensiones Régimen Contributivo) y Beneficiario Adicional a EPS (TD, TI, SD, BA).	Afiliado	Impresión y distribución de Talonarios de Comprobantes de Pago

UNIDAD DE NEGOCIO:	Nivel Nacional - Vicepresidencia Financiera
DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Recaudo
DEPARTAMENTO O SECCIÓN:	Sistema de Recaudo
FECHA:	Marzo de 2007
PROCESO	Facturación y administración de los aportes de trabajadores dependientes, trabajadores independientes, servicio domestico a (ARP, EPS y Pensiones Régimen Contributivo) y Beneficiario Adicional a EPS (TD, TI, SD, BA).
<b>FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
LEY 11 DE 1988	Reglamentación de la afiliación Servicio Doméstico y creación del Subsidio
LEY 100 DE 1993 (ARTÍCULOS 113 - 117)	Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.
LEY 797 DE 2003	Por la cual se dictan normas tendientes a financiar el pasivo pensional de las entidades territoriales, se crea el Fondo Nacional de Pensiones de la entidades territoriales y se dictan otras disposiciones en materia prestacional. Reforma pensional, Modificación Ingreso base de Cotización.
DECRETO 0824 DE 1988	Definición de Trabajador Servicio Doméstico, Campo de Aplicación
DECRETO 806 DE 1998	Por el cual se reglamenta la afiliación al régimen de la Seguridad Social en Salud.
DECRETO 1406 DE 1999	Reglamentación de la Ley 100 de 1.993, Trabajadores Independientes, fechas pago de aportes, clasificación de aportantes.
DECRETO 047 DE 2000	Expedición de Normas sobre Afiliación
DECRETO 783 DE 2000	Modifica parcialmente el Decreto 1406 de 1.999, Decreto 047 de 2.000, Disposiciones sobre pago de Incapacidades
DECRETO 1703 DE 2002	Por la cual se reforman algunas disposiciones del sistema general de pensiones previsto en la Ley 100 de 1993 y se adoptan disposiciones sobre los regímenes pensionales exceptuados y especiales.
DECRETO 2400 DE 2002	Modificación en forma Parcial del Decreto 1703 de 2.002
DECRETO 510 DE 2003	Por medio del cual se reglamentan parcialmente los artículos 3, 5, 7, 8, 9, 10 y 14 de la Ley 797 de 2003
RESOLUCIÓN 9 DE 1996 (Minprotección Social)	Por medio de la cual se establece el sistema de Presunción de los Ingresos para los Trabajadores Independientes

UNIDAD DE NEGOCIO:	Nivel Nacional - Vicepresidencia Financiera
DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Recaudo
DEPARTAMENTO O SECCIÓN:	Sistema de Recaudo
FECHA:	Marzo de 2007
PROCESO	Facturación y administración de los aportes de trabajadores dependientes, trabajadores independientes, servicio domestico a (ARP, EPS y Pensiones Régimen Contributivo) y Beneficiario Adicional a EPS (TD, TI, SD, BA).
<b>FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
MEMORANDO 1061 DE 1998 (Presidencia ISS)	Cotizaciones Simultaneas de trabajadores Dependientes e Independientes.
MEMORANDO V.P. No. 5825 DEL 6 DE NOVIEMBRE DE 2002	Imparte instrucciones sobre el trámite de prestaciones que involucran tiempos laborados con Entidades Públicas.
CIRCULAR 554 DE 2003 (Dirección Jurídica Nacional)	Afiliación y aportes para Aprendices, Servicio domestico y Trabajadores Independientes.
CONCEPTO JURÍDICO 01385 DE 2001 (DJN)	Deuda e intereses Trabajadores Independientes IBC Trabajadores de Servicio Domestico
CONCEPTO JURÍDICO 03452 DE 2001 (DJN)	Cotizaciones morosas de Trabajadores Independientes
CONCEPTO JURÍDICO 04485 DE 2001 (DJN)	Cotizaciones retroactivas en Pensión Para Trabajadores Independientes
CONCEPTO JURÍDICO 08018 DE 2001 (DJN)	Pagos extemporáneos para Trabajadores Independientes
CONCEPTO JURÍDICO 08868 DE 2001 (DJN)	Mora Trabajadores Independientes
CONCEPTO JURÍDICO 02107 DE 2003 (DJN)	Pago de Aportes atrasados de Trabajadores Independientes

INFORMACIÓN								
DEPENDENCIA:		Gerencia Nacional de Recaudo						
MACROPROCESO		Gestión del Recaudo						
PROCESO:		Facturación de Aportes						
		Facturación y administración de los aportes de trabajadores dependientes, trabajadores independientes, servicio domestico a (ARP, EPS y						
SUBPROCESO:		Pensiones Régimen Contributivo) y Beneficiario Adicional a EPS (TD, TI, SD, BA).						
No.	Actividad	USUARIO	GNR, CENTROS VERDES Y SUPERCADES	ENTIDAD RECAUDADORA	DPTO. NAL. DE CONCILIACIÓN	GERENCIA NACIONAL DE INFORMÁTICA	GERENCIA NACIONAL DE RECAUDO	EMPRESA EXTERNA IMPRESORA
	INICIO							
1	Solicitud de Registro de Novedades							
2	Ingresar al sistema la novedad solicitada							
3	Generar comprobantes de pago provisionales							
4	Generar archivos para impresión de comprobantes preimpresos (Código de barras)							
								

**Formato 4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

**INFORMACION**

DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Recaudo
MACROPROCESO:	Gestión del Recaudo
PROCESO:	Facturación de Aportes
SUBPROCESO:	Facturación y administración de los aportes de trabajadores dependientes, trabajadores independientes, servicio domestico a (ARP, EPS y Pensiones Régimen Contributivo) y Beneficiario Adicional a EPS (TD, TI, SD, BA).

No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	Donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
1	Solicitud de Registro de Novedades	El trabajador independiente de servicio doméstico o Beneficiario adicional en salud	El usuario solicita la modificación de la novedad en la base de datos		GNR, Centros Verdes y Supercades	Solicitud Escrita o Verbal	Novedad Solicitada		
2	Ingresar al sistema la novedad solicitada	GNR Centros Verdes y Supercades (Funcionario de ventanilla)	1. Verificar la procedencia de la novedad de acuerdo con la solicitud: Cambio de presunción de ingresos, cambio de ingreso base de cotización, cambio de ubicación aportante, cambio de beneficiario adicional, generación en un nuevo talonario. 2. Ingresar al aplicativo Facturador Único opción "Edición-Buscar Información Básica". 3. Registrar la novedad de acuerdo con lo establecido en el Manual del Usuario		GNR, Centros Verdes, Supercades o Coordinación de Recaudo y Cartera	Registro Base de Datos	Registro de la novedad		Las novedades que se pueden registrar a través del Facturador Único son: - Cambio de ubicación del aportante - Actualización datos presuntivos - Cambio Salario - Generación nuevo talonario.
3	Generar comprobantes de pago provisionales	GNR, Centros Verdes, y Supercades (Funcionario de ventanilla)	1. Ingresar al Aplicativo Facturador Único - opción "Factura" 2. Generar e imprimir comprobantes de pago provisionales para que realice el pago de los primeros tres meses, mientras le llega por correo al domicilio del aportante el talonario de comprobantes de pago hasta el mes de enero del año siguiente. Los comprobantes de pago provisionales traen preimpresa la fecha de pago oportuna, si no se realiza el pago en estas fechas se debe cancelar con una autoliquidación de aportes liquidando los interés moratorios.		GNR, Centros Verdes, Puntos de Afiliación y Registro, Supercades o Coordinaciones de Recaudo y Cartera	Registro Base de Datos	Registro de la novedad	X	La liquidación de intereses se hace de acuerdo al procedimiento que determine la Superintendencia Nal Financiera y con la tasa de interés vigente que determine el Ministerio de Hacienda y Crédito Público para los pagos extemporaneos o en mora.
4	Generar archivos para impresión de comprobantes preimpresos (Código de barras)	Profesional GNR	1. Ingresar al aplicativo Facturador Único - opción "Procesos-generar Facturación Masiva" 2. ingresa a la pestaña del grupo poblacional del que se desea generar el archivo para facturación masiva (Servicio Doméstico, Trabajadores Independientes y Beneficiario Adicional ) 3. Se genera el archivo de facturación desde el mes siguiente al actual hasta el mes de enero del año siguiente, de acuerdo con lo establecido en el Manual del Usuario "Generar Procesos por Factura" y se guarda en una carpeta llamada cintas y posteriormente esta se envía a la empresa impresora vía correo electrónico o medio magnético.	CP	Gerencia Nacional de Recaudo	Registro de Información	Entrega de archivo con información de comprobantes a la empresa impresora	X	En los Comprobantes de pagos se realiza la liquidación pago de Aportes de Salud, Pensión y Riesgos Profesionales.
5	Imprimir y Distribuir Talonario de Comprobantes de Pago Preimpresos a los Usuarios	Empresa externa Impresora y Distribuidora	Imprime y distribuye los Comprobantes de Pago	CP	Oficinas Empresa Impresora y Distribuidora	Registro de Información para Impresión y Distribución	Impresión y distribución de Talonarios de Comprobantes de Pago	X	

Formato 5. MAPA DE RIESGOS

INFORMACIÓN

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo

Marzo de 2007

MACROPROCESO: Gestión del Recaudo

PROCESO: Facturación de Aportes

Facturación y administración de los aportes de trabajadores dependientes, trabajadores independientes, servicio domestico a (ARP, EPS y Pensiones Régimen Contributivo) y Beneficiario Adicional a EPS (TD, TI, SD, BA).

SUBPROCESO:

No.	Riesgo	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles Existentes	Tipo de control	Nivel de Riesgo
1	Pérdida de Imagen o credibilidad Pública	Los talonarios para el pago no llegan al usuario	Media	Quejas y Reclamos por la no entrega de talonarios de pago	Alto	Controlar y vigilar la contratación con empresas externas de impresión y distribución	Detectivo	Medio
				Demora en el proceso de recaudo				
		Seccionales no envían información de novedades ni de nuevos afiliados	Alta	Quejas y Reclamos por la no entrega de talonarios de pago	Alto	Vigilar las entregas semanales de información de las Seccionales	Detectivo	Alto
				Alto número de correspondencia y derechos de petición solicitando la facturación y entrega de talonarios				
				Demora en el proceso de captura de información y mantenimiento de la base de datos				
		Congestión en los centros de atención	Alta	Incomodidad para el usuario	Alto	Agiilizar los procesos para una efectiva facturación y adoptar mecanismos para que los usuarios paguen a tiempo y no soliciten facturas extemporáneas	Correctivo	Alto
Base de datos errada								
			Media	Quejas y Reclamos por la no entrega de talonarios de pago	Medio	Adoptar mecanismos de Capacitación para el mejoramiento de la captura de información para mantenimiento de las bases de Datos.		
				Demora en el proceso de captura de información y mantenimiento de la base de datos				
2	Información Inconsistente	Deficiente revisión del diligenciamiento de los formularios de afiliación en los Centros Verdes o Puntos de Afiliación	Media	Falta de inducción	Medio	Mejorar los procesos de captura de la información	Preventivo	Medio
				No se verifica el correcto y completo diligenciamiento de los datos en los formularios de afiliación en el momento de la presentación del formulario				
		No se graba toda la información en las Seccionales y se presentan inconsistencias	Alta	Mala digitación en aplicativos de captura	Medio			
		No se envía la información oportunamente al Nivel Nacional	Media	No se utilizan los programas de captura adecuadamente	Medio			
		Centralización en el proceso de afiliación	Media	No se hacen los cierres semanales ni se envía la información capturada al Nivel Nacional vía transfer	Alto			
		No se introduce la información en los aplicativos de captura de cada grupo poblacional (Talsersdom, Mabadic, Presunci)	Media	Los centros verdes no capturan información o centralizan la afiliación en algunos Centros Verdes	Medio			
			Media	Se realiza la consignación y luego la certificación de pago	Alto			

Formato 5. MAPA DE RIESGOS

INFORMACIÓN

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo Marzo de 2007  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Facturación de Aportes  
 Subproceso: Facturación y administración de los aportes de trabajadores dependientes, trabajadores independientes, servicio domestico a (ARP, EPS y Pensiones Régimen Contributivo) y Beneficiario Adicional a EPS (TD, TI, SD, BA).

No.	Riesgo	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles Existentes	Tipo de control	Nivel de Riesgo
3	Desmotivación del Personal	No se cuenta con los recursos tecnológicos adecuados para el manejo de los programas	Alta	No actualización de los PC	Medio	Actualizar los elementos de trabajo en las seccionales	Correctivo	Alto
		No se cuenta con impresoras adecuadas para el proceso de facturación	Media	Deficiente mantenimiento de los equipos	Alto			
4	Información Inconsistente	No se presentan los informes de entrega y devoluciones de talonarios	Media	Los comprobantes no llegan a los usuarios para que realicen sus pagos	Alto	Exigir mayor cumplimiento a las empresas contratadas para impresión y distribución	Correctivo	Alto
		Inconsistencias en la direcciones						
		No se reportan las novedades de traslado de residencia de los afiliados						
5	Información Inconsistente	Falta de comunicación o coordinación entre las bases de datos de la desafiliación del cotizante y la correspondiente desafiliación automática del beneficiario adicional.	Media	Prestación de servicios en salud a beneficiarios adicionales cuyo cotizante se ha desafiliado	Alto	Actualizar la base de datos de beneficiarios adicionales al mismo tiempo que se realizan cambios en el aportante correspondiente	Correctivo	Medio

**FORMATO 1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS**

UNIDAD DE NEGOCIO: Vicepresidencia Financiera  
 DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nal de Conciliación  
 DEPARTAMENTO O SECCIÓN: Departamento Nacional de Conciliación  
 FECHA: Marzo de 2007

CÓDIGO				MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	CLIENTE	PRODUCTO - RESULTADO
				Gestión del Recaudo	Recaudo de Aportes	Captura y verificación del Recaudo por Autoliquidación o Comprobante de Pago (cupón)	Aportantes a Pensión, Salud y Riesgos Profesionales del Instituto	Verificación de cifras de control

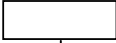
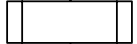
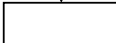
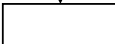
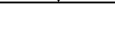
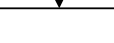


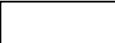



**FORMATO 2. MARCO NORMATIVO**

UNIDAD DE NEGOCIO: Nivel Nacional - Vicepresidencia Financiera  
 DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo  
 DEPARTAMENTO O SECCIÓN: Departamento Nacional de Conciliación  
 FECHA: Marzo de 2007  
 PROCESO: Recaudo de Aportes

FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)	DESCRIPCIÓN	ANEXOS
LEY 11 DE 1988	Por la cual se consagran unas excepciones en el régimen del Seguro Social para trabajadores del Servicio Doméstico.	
LEY 100 DE 1993	Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.	
LEY 509 DE 1999	Por la cual se dispone de unos beneficios a las madres comunitarias en materia de Seguridad Social y se otorga un subsidio Pensional.	
LEY 797 DE 2003	Por la cual se reforman algunas disposiciones del Sistema General de Pensiones previsto en la Ley 100 de 1993 y se adoptan disposiciones sobre los Regímenes Pensionales exceptuados y especiales.	
DECRETO 692 DE 1994	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 100. Capítulo IV de las cotizaciones.	
DECRETO 695 DE 1994	Por el cual se reglamenta parcialmente los artículos 157, 204 y 280 de la Ley 100 de 1993. Capítulo II de las cotizaciones en Salud.	
DECRETO 1161 DE 1994	Por el cual se dictan normas en materia del Sistema General de Pensiones. Capítulo II de las cotizaciones.	
DECRETO 1295 DE 1994	Por el cual se determina la organización del Sistema General de Riesgos Profesionales. Capítulo III Afiliación y Cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales.	
DECRETO 1772 DE 1994	Por el cual se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales. . Capítulo II Cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales.	
DECRETO 326 DE 1996	Por el cual se organiza el régimen de recaudación de aportes para el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.	
DECRETO 806 DE 1998	Por el cual se reglamenta la afiliación al régimen de Seguridad Social en Salud y la prestación de los beneficios del servicio público esencial de Seguridad Social en Salud y como servicio de interés general, en todo el territorio Nacional. Capítulo IX Cotización al Sistema General en Salud.	
DECRETO 1406 DE 1999	Por el cual se adoptan unas disposiciones reglamentarias de la Ley 100 de 1993, se reglamenta parcialmente el artículo 91 de la Ley 488 de 1998, se dictan otras disposiciones para la puesta en operación del Registro Único de Aportantes al Sistema de Seguridad Social Integral, se establece el régimen de recaudación de aportes que financian dicho Sistema y se dictan otras disposiciones.	
DECRETO 047 DE 2000	Por el cual se expiden normas sobre afiliación y se dictan otras disposiciones en el Sistema General de Salud.	
DECRETO 783 DE 2000	Por el cual se modifican los Decretos 1486 de 1994, 1922 de 1994, 723 de 1997, 046 y 047 de 2000 y se dictan otras disposiciones.	
DECRETO 510 DE 2003	Por medio del cual se reglamentan parcialmente los artículos 3°, 5°, 7°, 8°, 9°, 10 y 14 de la Ley 797 de 2003 - Afiliación y cotizaciones al Sistema General de Pensiones	
DECRETO 2090 DE 2003	Por el cual se definen las actividades de alto riesgo para la salud del trabajador y se modifican y señalan las condiciones, requisitos y beneficios del régimen de pensiones de los trabajadores que laboran en dichas actividades	

DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nal de Conciliación	Fecha:
MACROPROCESO:	Gestión del Recaudo	Marzo de 2008
PROCESO:	Recaudo de Aportes	
SUBPROCESO:	Captura y verificación del Recaudo por Autoliquidación o Comprobante de Pago (cupón)	

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE					
		EMPLEADOR / APORTANTE	ENTIDAD RECAUDADORA	EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE GRABACIÓN / DIGITACIÓN	DEPARTAMENTO NACIONAL DE CONCILIACIÓN	EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE ARCHIVO	GERENCIA NACIONAL DE INFORMÁTICA
1	Pagar los aportes						
2	Recaudar y reportar el pago de aportes						
3	Capturar y grabar información de pago de aportes						
4	Recibir los Formularios de Autoliquidaciones y Comprobantes de Pago						
5	Conciliar la información del Recaudo						
6	Elaborar de conciliación diaria de documentos recepcionados y entregados por las entidades recaudadoras procesados por el outsourcing y cruzados con el Loog Bancario						
7	Cargar medios magnéticos en base de datos y generar informes de recepción y listados por paquetes.						
8	Con base en la información clasificada como glosa, efectuar el proceso de validación y verificación, generar listados de inconsistencias según criterios de validez definidos para cada campo y corregir los errores de grabación o de diligenciamiento que no afecten el pago.						
							

		DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nal de Cociliación					Fecha: Marzo de 2008
		MACROPROCESO: Gestión del Recaudo					
		PROCESO: Recaudo de Aportes					
		SUBPROCESO: Captura y verificación del Recaudo por Autoliquidación o Comprobante de Pago (cupón)					
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE					
		EMPLEADOR / APORTANTE	ENTIDAD RECAUDADORA	EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE GRABACIÓN / DIGITACIÓN	DEPARTAMENTO NACIONAL DE CONCILIACIÓN	EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE ARCHIVO	GERENCIA NACIONAL DE INFORMÁTICA
					A		
9	Elaborar conciliación documental mensual de información recibida y procesada contra informes presentados por la Entidad Recaudadora.				↓		
10	Consolidar y generar cifras de control en el recaudo total y enviarlas junto con el archivo definitivo a la Gerencia Nacional de Informática.				↓	→	
11	Generar informe de recaudo para las diferentes áreas y dependencias involucradas del Instituto.				↓		
12	Cargar el archivo enviado por el Departamento Nacional de Conciliación en la Base de Datos de Recaudo del Instituto.				↓		↓
13	Verificar cifras de control del registro de aportantes una vez es cargado el archivo por parte de la Gerencia Nacional de Informática.				↓		↓
	<b>FIN</b>				↓		

**Formato 4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nal de Conciliación  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Recaudo de Aportes  
 SUBPROCESO: Captura y verificación del Recaudo por Autoliquidación o Comprobante de Pago (cupón)

Fecha:  
Marzo de 2008

No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	Donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
1	Pagar los aportes	Empleador / Aportante	El vinculado como Trabajador Independiente, Beneficiario Adicional o Servicio Doméstico se acerca a las entidades recaudadoras que tienen convenio de recaudo a través de comprobantes de pago o Formularios de Autoliquidación con el Instituto de Seguros Sociales, paga los aportes en efectivo o cheque de gerencia o débito de cuenta..		Entidades Recaudadoras	Comprobantes de pago y Autoliquidaciones	Pago de aportes	X	
2	Recaudar y reportar el pago de aportes	Cajero de la entidad Recaudadora	Captar el valor de los aportes y reportar el pago realizado a través de comprobantes de pago al Dpto. Nal. de Conciliación		Entidades Recaudadoras	Comprobante de pago	Pago de Aportes	X	
3	Capturar y grabar información de pago de aportes	Contratista Externo	1. Captura la información reportada en el comprobante o Cupon de pago provisional 2. Captura pagos reportados en el comprobante o Cupon de pago o preimpreso 3. Captura novedades reportadas al reverso del comprobante provisional o preimpreso 4. Entregar información al Departamento Nacional de Conciliación		Dpto. Nal. de Conciliación	Alimentar Base de Datos	Información procesada	X	
4	Recibir los Formularios de Autoliquidaciones y Comprobantes de Pago	Dpto. Nacional de Conciliación	Recibir semanalmente la relación de Formularios de Autoliquidaciones, Comprobantes de Pago y medio magnético con sus respectivas imágenes, de las Entidades Recaudadoras, verificando consecutivos de adhesivos de paquetes, número de cupones, relación de entrega vs. paquetes, fecha y jornada de recaudo, totales de recaudo de las tapas vs. relación de entrega de paquetes.		Dpto. Nacional de Conciliación	Formulario de Autoliquidación, Comprobantes de Pago, Medios Magnéticos, Planillas de control de paquetes.	Información procesada	X	
5	Conciliar la información del Recaudo	Profesional DNC	1. Verificar la información del recaudo entregada por el contratista 2. Corregir los errores en la captura de datos 3. Realizar la conciliación del recaudo 4. Entregar a la Gerencia Nal. de Informática para cargue de la base de datos de recaudo		Dpto. Nal. de Conciliación	Información procesada	Información para cargue	X	
6	Elaborar de conciliación diaria de documentos recepcionados y entregados por las entidades recaudadoras procesados por el outsourcing y cruzados con el Loog Bancario	Empresa prestadora de servicios de archivo	Realiza cruce de información capturada frente a la información reportada mediante el loog bancario para establecer las correctas conciliaciones en los fondos es transportada a la empresa prestadora de servicio de archivo.		Outsourcing	formularios de Autoliquidación y loog Bancario	consolidación de información sólida	X	
7	Cargar medios magnéticos en base de datos y generar informes de recepción y listados por paquetes.	Grupo de Informática - DNC Grupo de Conciliación - DNC	Preparación de informes de recepción e informe por extemporaneidad a los servicios de grabación		Departamento Nacional de Conciliación	Medios magnéticos	Medios magnéticos cargados en base de datos, informes de recepción y listados por paquetes	X	

**Formato 4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nal de Conciliación

MACROPROCESO: Gestión del Recaudo

PROCESO: Recaudo de Aportes

SUBPROCESO: Captura y verificación del Recaudo por Autoliquidación o Comprobante de Pago (cupón)

Fecha:  
Marzo de 2008

No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	Donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
8	Con base en la información clasificada como glosa, efectuar el proceso de validación y verificación, generar listados de inconsistencias según criterios de validez definidos para cada campo y corregir los errores de grabación o de diligenciamiento que no afecten el pago.	Grupo de Verificación - DNC	Para la revisión de esta información debe tomarse la totalidad del paquete de manera que se mantenga el consecutivo generado por la empresa prestadora de servicios de grabación / digitación. A través de la publicación de las imágenes en la página WEB	CC	Departamento Nacional de Conciliación	Imágenes de los Formularios de Autoliquidación y anexos	Validación de glosas, listados de inconsistencias y corrección de errores de grabación o de diligenciamiento que no afecten el pago	X	
9	Elaborar conciliación documental mensual de información recibida y procesada contra informes presentados por la Entidad Recaudadora.	Grupo de Verificación - DNC	Una vez elaborada la conciliación mensual debe comunicarse el resultado obtenido a la Entidad Recaudadora, con el objeto de ajustar si existen inconsistencias o diferencias en la misma.		Departamento Nacional de Conciliación	Conciliación diaria y mensual de información e informes presentados por la Entidad Recaudadora	Conciliación diaria y mensual de información recibida y procesada contra informes presentados por la Entidad Recaudadora	X	
10	Consolidar y generar cifras de control en el recaudo total y enviarlas junto con el archivo definitivo a la Gerencia Nacional de Informática.	Grupo de Verificación - DNC	Se debe corroborar que la información grabada y conciliada es la misma que se está haciendo entrega a la Gerencia Nacional de Informática. Con este fin se hace impresión de los informes respectivos, como control de la información entregada via correo Institucional para cargue en la Base de Datos de Recaudo del ISS, por mes de acuerdo a las fechas establecidas para ala entrega de recaudo.		Departamento Nacional de Conciliación (verificación)	Conciliación diaria y mensual de información y archivo definitivo	Cifras de control y archivo definitivo total de recaudo enviado a la Gerencia Nacional de Informática	X	
11	Generar informe de recaudo para las diferentes áreas y dependencias involucradas del Instituto.	Grupo de Verificación - DNC	Se debe generar el informe de recaudo total, donde se determina el valor recaudado, los afiliados por negocio, los traslados y retiros en el mes de recaudo procesado con sus respectivas gráficas.		Departamento Nacional de Conciliación (verificación)	Conciliación diaria y mensual de información del total del recaudo	Informe de total del Recaudo mensual	X	
12	Cargar el archivo enviado por el Departamento Nacional de Conciliación en la Base de Datos de Recaudo del Instituto.	Gerencia Nacional de Informática	Se realiza el cargue del archivo definitivo en la Base de Datos de Recaudo del Instituto de acuerdo con lo definido por el Departamento Nacional de Conciliación para tal efecto.		Gerencia Nacional de Informática	Archivo definitivo	Información definitiva cargada en base nacional del ISS.	X	
13	Verificar cifras de control del registro de aportantes una vez es cargado el archivo por parte de la Gerencia Nacional de Informática.	Dpto. Nacional de Conciliación	Una vez entregada la información procesada a la Gerencia Nacional de Informática, esta deberá liberarla para que sea consultada a Nivel Nacional.	CP	Departamento Nacional de Conciliación	Archivo definitivo	Verificación de cifras de control	X	

**Formato 5. MAPA DE RIESGOS**

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nal de Conciliación  
 MACROPROCESO: Conciliación Nacional del Recaudo  
 PROCESO: Recaudo de Aportes  
 SUBPROCESO: Captura y verificación del Recaudo por Autoliquidación o Comprobante de Pago (cupón)

Fecha:  
Marzo de 2008

No.	Riesgo	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles Existentes	Tipo de control	Nivel de Riesgo
1	Información Inconsistente	Desconocimiento por parte de los aportantes sobre la forma correcta de diligenciar el formulario y se cometen errores de diligenciamiento de los formularios de autoliquidación	Medio	Inconsistencias en la información referente al pago de aportes	Medio	Procesos de corrección de información en el proceso de conciliación de aportes	Correctivo	Medio
2	Pérdida de Ingresos	No concordancia entre el valor cotizado y el valor pagado, los Intereses liquidados por los aportantes y los pagos a realizar al Instituto o posible error de diligenciamiento	Medio	Prestación del servicio a afiliados que no han realizado la consignación de la totalidad de los aportes	Medio	Verificación de totales y generación de glosas	Preventivo	Bajo
3	Decisiones Erroneas	Presentación de dobles pagos, el usuario paga por autoliquidación y por comprobante de pago	Bajo	Doble registro en la base de datos para un mismo ciclo	Bajo	Envío de talonario de comprobantes de pago a usuarios	Preventivo	Bajo
4	Pérdida por Actos Ilícitos o Fraude	Falsificación de Autoadhesivos por terceros, Entidades Recaudadoras, tramitadores y/o aportantes	Medio	No prestación de los servicios	Medio	Control por el consecutivo y troquelado del autoadhesivo	Preventivo	Medio
5	Pérdida de Imagen	Errores de autoadhesivos generados por la Entidad Recaudadora, falta de controles internos de las Entidades Recaudadoras para asegurar la consistencia de los consecutivos de autoadhesivo	Bajo	Dobles autoadhesivos y saltos de autoadhesivo no reportados por la Entidad Recaudadora que generan inconsistencias en la información	Bajo	Control del envío de autoadhesivos por parte de la Entidad Recaudadora	Preventivo	Bajo
6	Información Inconsistente	Errores en la información de autoliquidación digitada por parte de los digitadores del outsourcing ICR/OCR	Bajo	Inconsistencias en la información referente al pago de aportes	Medio	Procesos de verificación por parte del outsourcing ICR/OCR	Correctivo	Bajo
7	Pérdida por Actos Ilícitos o Fraude	Robo de tulas con formularios de autoliquidación provenientes del Banco	Bajo	Pérdida de información referente al pago de aportes	Alto	Exigencia al outsourcing ICR/OCR de transportar los formularios de autoliquidación en vehículos seguros	Preventivo	Bajo

**FORMATO 1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS**

UNIDAD DE NEGOCIO: Vicepresidencia Financiera

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo

DEPARTAMENTO O SECCIÓN: Departamento Nacional de Conciliación

FECHA: Marzo de 2007

CÓDIGO				MACROPROCESO	PROCESO				SUBPROCESO		CLIENTE	PRODUCTO - RESULTADO
				Gestión del Recaudo			Recaudo de Aportes			Recaudo por Planilla Integrada	Aportantes a Pensión, Salud y Riesgos Profesionales del Instituto que realizan el pago de aportes a través de la Planilla Integrada	Informes de Gestión generados y entregados mensualmente a la Gerencia Nacional de Recaudo

**FORMATO 2. MARCO NORMATIVO**

DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Recaudo	Fecha:
MACROPROCESO:	Gestión del Recaudo	Marzo de 2007
PROCESO:	Recaudo de Aportes	
SUBPROCESO:	Recaudo por Planilla Integrada	



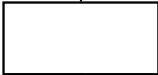
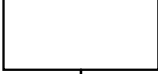

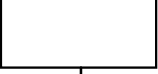

FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)	DESCRIPCIÓN	ANEXOS
DECRETO 1464 DEL 10/05/05	Por medio del cual se reglamentan los artículos 10 de la Ley 21 de 1982, el párrafo 1 del artículo 1 de la Ley 89 de 1988, los literales a) y b) del numeral 4 del artículo 30 de la Ley 119 de 1994,	
DECRETO 1465 DEL 10/05/05	Artículo 1°. Obligatoriedad. En desarrollo de lo señalado en los Decretos 3667 de 2004 y 187 de 2005, las Administradoras del Sistema de Seguridad Social Integral y el SENA, el ICBF y las Cajas de Compensación Familiar, deberán permitir a los aportantes el pago de us aportes mediante la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes, por medio electrónico.	
DECRETO 1931 DE 2006	Por medio del cual se establece las fechas de obligatoriedad del uso de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes y se modifica parcialmente el Decreto 1465 de 2005.	
DIRECTIVA PRESIDENCIAL 04 DEL 12/05/05	Orden para el pago Integrado de los aportes al Sistema de la Protección Social, al Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, ICBF, a las Cajas de Compensación Familiar, a la Escuela Superior de Administración Pública, ESAP y para las Escuelas Industriales e Institutos Técnicos	
RESOLUCIÓN 1303 11/05/05	Por la cual se adopta el contenido del formulario único o Planilla Integrada de Liquidación de Aportes	
DECRETO 2145 DE 22/06/06	Por la cual se adopta el contenido del formulario único o Planilla Integrada de Liquidación de Aportes al Sistema de la Protección Social para pensionados.	
RESOLUCIÓN 2310 22/07/05	Por el cual se modifica la Resolución 1303 de 2005	
RESOLUCION 3104 DE 13/09/05	Por la cual se precisan algunos aspectos del procedimiento de pago integrado realizado a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes que se describen en el presente Decreto.	
RESOLUCION 0634 DE 06/03/06	Por la cual se adopta el contenido del Formulario Unico o Planilla Integrada de Liquidación de Aportes.	
RESOLUCION 1317 DE 25/04/06	Por el cual se prorroga la entrada en vigencia y se modifica la Resolución 634 de 2006 mediante la cual se adoptó el contenido del Formulario Unico o Planilla Integrada de Liquidación de Aportes.	



**Formato 3. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Conciliación  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Recaudo de Aportes  
 SUBPROCESO: Recaudo por Planilla Integrada

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		COORDINADOR PROYECTO DE PLANILLA INTEGRADA
	<b>INICIO</b>	
1	Descargar del archivo del portal	
2	Validar de archivos	
3	Cargar a la Base de Datos del DNC	
4	Conciliar	
5	Entregar informacion a la GNI	
		

**Formato 3. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Conciliación  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Recaudo de Aportes  
 SUBPROCESO: Recaudo por Planilla Integrada

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
		COORDINADOR PROYECTO DE PLANILLA INTEGRADA
		A
6	Generar certificación digital	↓ [ ]
7	enviar de Certificación	↓ [ ]
8	Generar ciclo virtual	↓ [ ]
9	Generar Informes de Recaudo	↓ [ ]
	<b>FIN</b>	↓ ○

**Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

Fecha:

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Conciliación  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Recaudo de Aportes  
 SUBPROCESO: Recaudo por Planilla Integrada

Marzo de 2007

No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	Donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
1	Descargar del archivo del portal	Funcionario del DNC	1. Ingresar al portal y bajar la información generada por los operadores de información 2. Seleccionar los tipos de archivos	CP	DNC	Archivos de planillas pagadas	Información descargada		
2	Validar de archivos	Funcionario del DNC	1. Verificación de que la información generada por los operadores cumpla con las especificaciones dadas por el Ministerio para el recaudo de planilla integrada. 2. Generación de inconsistencias 3. Requerimientos a los operadores	CC	DNC	Archivos de planillas pagadas software	Archivos aceptados y rechazados		
3	Cargar a la Base de Datos del DNC	Funcionario del DNC	Insertar la información validada a la base de datos de recaudo por planilla integrada		DNC	Archivos Planos y software	Base de datos actualizada		
4	Conciliar	Funcionario del DNC	1. Generación de glosas por inconsistencias en pagos. 2. Cruzar información contra tabla de pagos 3. Marcar la información para ser entregada a la GNI	CP	DNC	Información, procedimientos SQL	Información lista para entregar a Informática	X	Banco Occidente. Davivienda.BBVA
5	Entregar información a la GNI	Funcionario del DNC	1. Generación de archivos 2. Colocar en un recurso para ser cargado por la GNI		DNC	Archivos generados por el DNC	Archivos	X	
6	Generar certificación digital	Funcionario del DNC	1. Creación del documento de texto con la información definida por la resolución 634 2. Certificación digital de dicha información		DNC	Información de BD, software del DNC, Certificador digital	archivo certificado	X	
7	enviar de Certificación	Funcionario del DNC	generación del mail con el atache de los archivos certificados		DNC	archivos certificados y mail del aportante	envío del mail con los archivos	X	
8	Generar ciclo virtual	Funcionario del DNC	1. Creación del ciclo que queda pendiente a partir del primer mes en el cual empiezan a realizar pagos por planilla integrada	CP	DNC	Información del primer pago en salud	ciclo virtual creado		
9	Generar Informes de Recaudo	Funcionario del DNC	Genera Informes por: Banco, Operador de información, negocio y Comportamiento histórico. Remite a la Gerencia Nacional de Recaudo y a las áreas que lo requieran.		DNC	Información procesada y cargada en BD	Informes de Gestión generados y entregados mensualmente a la Gerencia Nacional de Recaudo	X	

**Formato 5. MAPA DE RIESGOS**

**INFORMACIÓN**

Marzo de 2007

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Conciliación  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Recaudo de Aportes  
 SUBPROCESO: Recaudo por Planilla Integrada

No.	Riesgo	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles Existentes	Tipo de Control	Nivel de Riesgo
1	Modificación no Autorizada de la Información	1. Alteración de la información 2. Pérdida de la Información 3. Desvío de la Información	Medio	Base de Datos Inconsistente y Dificultades para la prestación del servicio	Alto	Medidas de Validación	Preventivo	Medio
2	Pérdida de Imagen	Falta de Divulgación del Proyecto de Recaudo, Disminución en el Recaudo, no prestación del servicio y no reconocimiento de prestaciones de servicios	Alto	El no recaudo oportuno	Alto	Ninguno	ninguno	Alto
3	Decisiones Erroneas	Interrupción Parcial en el Sistema, se afecta multiples transacciones al tiempo	Medio	1. No recepción de información oportuna 2. Genera cobro de intereses de mora para los apotantes	Alto	Sistemas Alternos, servidores de respaldo	Correctivo	Alto
4	Información Inconsistente	1. Errores en el diligenciamiento del formato aportante 2. La no asistencia de capacitación del aportante	Medio	decisiones erroneas e información inconsistente	Alto	Mayor exigencia a los Banco que efectuan el recaudo	Correctivo	Medio

UNIDAD DE NEGOCIO: Vicepresidencia Financiera  
 DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo  
 DEPARTAMENTO O SECCIÓN: Departamento Nacional de Conciliación  
 FECHA: Marzo de 2007

CÓDIGO	MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	CLIENTE	PRODUCTO - RESULTADO
	Gestión del Recaudo	Conciliaciones y Correcciones de la información de los Aportantes	Validación y Consolidación de Medios Magnéticos de Grandes Aportantes	Empresas vinculadas al Instituto clasificadas como Grandes Aportantes	Cargue de información a la Base de Datos del Instituto

## FORMATO 2. MARCO NORMATIVO

UNIDAD DE NEGOCIO:	Nivel Nacional - Vicepresidencia Financiera	Fecha: Marzo de 2007
DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Recaudo	
DEPARTAMENTO O SECCIÓN:	Departamento Nacional de Conciliación	
PROCESO:	Conciliaciones y Correcciones de la información de los Aportantes	

FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)	DESCRIPCIÓN	ANEXOS
LEY 100 DE 1993	Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.	
LEY 797 DE 2003	Por la cual se reforman algunas disposiciones del Sistema General de Pensiones previsto en la Ley 100 de 1993 y se adoptan disposiciones sobre los Regímenes Pensionales exceptuados y especiales.	
DECRETO 692 DE 1994	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 100. Capítulo IV. De las cotizaciones. Dispone que los empleadores deben autoliquidar los aportes de sus trabajadores mediante diligenciamiento de formulario correspondiente.	
DECRETO 695 DE 1994	Por el cual se reglamenta parcialmente los artículos 157, 204 y 280 de la Ley 100 de 1993. Capítulo II. De las cotizaciones en Salud.	
DECRETO 1161 DE 1994	Por el cual se dictan normas en materia del Sistema General de Pensiones. Capítulo II. De las cotizaciones.	
DECRETO 1295 DE 1994	Por el cual se determina la organización del Sistema General de Riesgos Profesionales. Capítulo III. Afiliación y Cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales.	
DECRETO 1772 DE 1994	Por el cual se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales. Capítulo II. Cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales	
DECRETO 326 DE 1996	Por el cual se organiza el régimen de recaudación de aportes para el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.	

## FORMATO 2. MARCO NORMATIVO


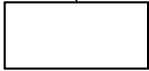
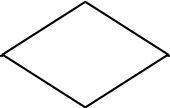
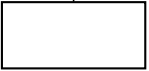
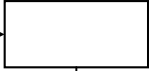
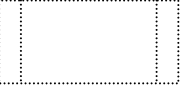
UNIDAD DE NEGOCIO:	Nivel Nacional - Vicepresidencia Financiera	Fecha: Marzo de 2007
DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Recaudo	
DEPARTAMENTO O SECCIÓN:	Departamento Nacional de Conciliación	
PROCESO:	Conciliaciones y Correcciones de la información de los Aportantes	

FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)	DESCRIPCIÓN	ANEXOS
DECRETO 806 DE 1998	Por el cual se reglamenta la afiliación al régimen de Seguridad Social en Salud y la prestación de los beneficios del servicio público esencial de Seguridad Social en Salud y como servicio de interés general, en todo el territorio Nacional. Capítulo IX. Cotización al Sistema General en Salud.	
DECRETO 1406 DE 1999	Por el cual se adoptan unas disposiciones reglamentarias de la Ley 100 de 1993, se reglamenta parcialmente el artículo 91 de la Ley 488 de 1998, se dictan otras disposiciones para la puesta en operación del Registro Único de Aportantes al Sistema de Seguridad Social Integral, se establece el régimen de recaudación de aportes que financian dicho Sistema y se dictan otras disposiciones.	
DECRETO 047 DE 2000	Por el cual se expiden normas sobre afiliación y se dictan otras disposiciones en el Sistema General de Salud.	
DECRETO 783 DE 2000	Por el cual se modifican los Decretos 1486 de 1994, 1922 de 1994, 723 de 1997, 046 y 047 de 2000 y se dictan otras disposiciones.	
DECRETO 510 DE 2003	Por la cual se reforman algunas disposiciones del Sistema General de Pensiones previsto en la Ley 100 de 1993 y se adoptan disposiciones sobre los Regímenes Pensionales exceptuados y especiales.	
DECRETO 2090 DE 2003	Por el cual se definen las actividades de alto riesgo para la salud del trabajador y se modifican y señalan las condiciones, requisitos y beneficios del régimen de pensiones de los trabajadores que laboran en dichas actividades.	
DECRETO 2090-2091 DE 2003	Por la cual establecen parámetros de cotización para servidores considerados como de alto riesgo.	

**Formato 3. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Recaudo	Marzo de 2007
MACROPROCESO:	Gestión del Recaudo	
PROCESO:	Conciliaciones y Correcciones de la información de los Aportantes	
SUBPROCESO:	Validación y Consolidación de Medios Magnéticos de Grandes Aportantes	

No.	ACTIVIDAD	PUNTOS DE RECEPCIÓN DE MEDIOS MAGNÉTICOS DE LAS SECCIONALES	DEPARTAMENTO NACIONAL DE CONCILIACIÓN	SECCIONAL	GERENCIA NACIONAL DE INFORMÁTICA
1	Realizar la validación del medio magnético.				
2	Verificar y validar la información enviada por los puntos de recepción de cada seccional.				
					
3	Presenta inconsistencias		NO	SI 	
4	Enviar archivos y cifras de control organizadas por tablas con la información validada del cierre a la Gerencia Nacional de Informática.				
5	Cargar la información generada en el proceso en la Base de Datos del Instituto.				



**Formato 4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

**Fecha:**

Marzo de 2007

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo

MACROPROCESO: Gestión del Recaudo

PROCESO: Conciliaciones y Correcciones de la información de los Aportantes

SUBPROCESO: Validación y Consolidación de Medios Magnéticos de Grandes Aportantes

No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	Donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
1	Realizar la validación del medio magnético.	Puntos de Recepción de Medios Magnéticos	<p>Se recibe el medio magnético acompañado de original y copia de autoliquidación cancelada y se efectúa la validación del mismo mediante el software validador.</p> <p>Si la información contenida en el medio magnético no presenta errores, el sistema genera el reporte de aceptación de la validación y el funcionario encargado lo entrega al aportante.</p> <p>Si la información contenida en el medio magnético presenta errores de estructura o de contenido, el sistema genera el reporte de rechazo de la validación y el funcionario encargado lo entrega al aportante para su posterior corrección y reenvío.</p> <p>Si se rechaza la validación por diferencia en los totales cancelados y los reportados en el medio, el empleador debe verificar y efectuar el pago excedente con intereses de mora (si aplica) y presentar nuevamente el medio magnético anexando copia del pago inicial y copia del pago de corrección.</p>		Punto de Recepción de Medios Magnéticos	Medio magnético, original y copia de autoliquidación cancelada	Reporte de validación aceptado o reporte de rechazo para el aportante	X	Los archivos deben ser validados en los puntos de recepción de medios magnéticos definidos por el Instituto para tal fin o en su defecto a través de correo electrónico según proceso definido.
			Si se rechaza la validación por errores de diligenciamiento de la autoliquidación o errores de la información presentada en el medio magnético, el empleador debe realizar las correcciones a que haya lugar y reenviar la autoliquidación y el medio magnético para la respectiva validación.						
	Realizar cierres de información validada.		Semanalmente se deben efectuar dos cierres con la información de las validaciones de novedades realizadas en cada punto de recepción, con el fin de generar un archivo maestro que será enviado al Departamento Nacional de Conciliación para ser procesado y enviado posteriormente a la Gerencia Nacional de Informática para que se incorpore en la Base de Datos del Instituto. Dichos cierres son efectuados a través de los aplicativos de validación de archivos SIGA y GALA.		Punto de Recepción de Medios Magnéticos	Medios magnéticos validados	Cierres de información validada	X	
	Enviar oficio y archivos con la información validada al Grupo de Medios Magnéticos del Departamento Nacional de Conciliación.		Semanalmente los puntos de recepción de medios magnéticos deben enviar al Grupo de Medios Magnéticos del Departamento Nacional de Conciliación la información validada y los soportes de la misma.		Punto de Recepción de Medios Magnéticos	Información validada, oficio, listados de cierre	Archivos enviados al Grupo de Medios Magnéticos del Departamento Nacional de Conciliación	X	
2	Verificar y validar la información enviada por los puntos de recepción de cada seccional.	Grupo de Medios Magnéticos del Departamento Nacional de Conciliación	La información enviada por cada punto de recepción de medios magnéticos es verificada, procesada y validada mediante el aplicativo Cargue de Cintas y mediante las herramientas de la Base de Datos para su posterior envío a la Gerencia Nacional de Informática.	CP	Grupo de Medios Magnéticos del Departamento Nacional de Conciliación	Información del cierre enviada por los puntos de recepción de las seccionales	Validación de información enviada por los Puntos de Recepción de Medios Magnéticos de las Seccionales	X	
3	Presenta inconsistencias	Grupo de Medios Magnéticos del Departamento Nacional de Conciliación	La persona encargada del proceso debe informar a la Seccional para que realicen las correcciones a que haya lugar y envíe nuevamente la información.	CR	Seccional	Medio Magnético, original y autoliquidación	Información Inconsistente		
4	Enviar archivos y cifras de control organizadas por tablas con la información validada del cierre a la Gerencia Nacional de Informática.	Grupo de Medios Magnéticos y Grupo de Sistemas del Departamento Nacional de Conciliación	Semanalmente el Departamento Nacional de Conciliación envía a la Gerencia Nacional de Informática la información remitida por los Puntos de Recepción de Medios Magnéticos de las Seccionales previamente validada, para que sea incorporada a la Base de Datos del Instituto.		Departamento Nacional de Conciliación	Información validada y consolidada del cierre, enviada por los puntos de recepción de las seccionales	Envío de información validada y cifras de control a la Gerencia Nacional de Informática	X	
5	Cargar la información generada en el proceso en la Base de Datos del Instituto.	Gerencia Nacional de Informática	Semanalmente la Gerencia Nacional de Informática incorpora la información enviada por el Departamento Nacional de Conciliación a la Base de Datos del Instituto		Gerencia Nacional de Informática	Archivos definitivos	Cargue de información a la Base de Datos del Instituto	X	

**Formato 5. MAPA DE RIESGOS**

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo Marzo de 2007  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Conciliaciones y Correcciones de la información de los Aportantes  
 SUBPROCESO: Validación y Consolidación de Medios Magnéticos de Grandes Aportantes

No.	Riesgo	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles Existentes	Tipo de control	Nivel de Riesgo
1	Pérdida de información	Fallas y daños en los equipos y servidores que soportan la operación	Medio	No se pueden acreditar las novedades y prestaciones económicas de los afiliados	Alto	Generación de copias de respaldo	Preventivo	Medio
		Virus en los equipos provenientes de los archivos que presentan los aportantes				Actualización del Software Antivirus por parte de la GNI		
2	Pérdida de Imagen	Repesamiento de la información	Medio	Se generan Tutelas, Derechos de Petición y otras solicitudes	Alto	Dar respuesta diaria a todas las peticiones existentes por parte de los usuarios y efectuar planes de contingencia para responder información represada	Correctivo	Medio
3	Información Inconsistente	Incongruencia entre la información consignada en el formulario de autoliquidación y la reportada en el medio magnético	Medio	Cargue de errores en la base de datos y generación de glosas	Medio	Efectuar procesos masivos de depuración de información	Detectivo	Medio
		Generación de sticker dobles por parte de las Entidades Recaudadoras	Bajo					
4	Información Inconsistente	Error en la presentación de autoliquidaciones de corrección por desconocimiento de los aportantes en el diligenciamiento del campo 5 del formulario de autoliquidación	Medio	Autoliquidaciones sin registro de novedades y autoliquidaciones con información errada	Medio	Efectuar procesos masivos de depuración de información	Detectivo	Bajo

Formato 5. MAPA DE RIESGOS

INFORMACIÓN

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo Marzo de 2007  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Conciliaciones y Correcciones de la información de los Aportantes  
 SUBPROCESO: Validación y Consolidación de Medios Magnéticos de Grandes Aportantes

No.	Riesgo	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles Existentes	Tipo de control	Nivel de Riesgo
5	Información Inconsistente	Extemporaneidad o ausencia en la presentación de novedades por parte de los aportantes	Medio	Demora o imposibilidad de realizar la compensación de aportes	Alto	Requerir constantemente a los aportantes por medio escrito, las novedades faltantes por acreditar en la Base de Datos del Instituto	Correctivo	Medio
		Problemas en la transferencia de información desde las seccionales, demora o ausencia de información de novedades para cargar en la Base de Datos		No prestación del servicio o reconocimiento de prestaciones económicas a los afiliados		Requerir a las seccionales la información faltante correspondiente a los cierres semanales y revisar constantemente la red de comunicaciones del Instituto para prever y solucionar problemas de transferencia de información desde las seccionales		
6	Información Inconsistente	Demora en el procesamiento de la información y en el cargue en la Base de Datos del Instituto,	Bajo	Imposibilidad de confrontar el pago cargado en la Base de Datos frente al medio magnético	Bajo	Solicitar el cargue y cifras de control a la Gerencia Nacional de Informática	Correctivo	Bajo
		Demora en la entrega de información por parte de las Entidades Recaudadoras				Controles directos por parte del Departamento Nacional de Conciliación		
7	Información Inconsistente	Presentación de validaciones dobles de archivos por parte de los aportantes	Bajo	Registro de novedades doble en la Base de Datos para un mismo ciclo	Medio	Efectuar procesos masivos de depuración de información	Detectivo	Bajo
8	Pérdida de Clientes o Usuarios Actuales o Potenciales	Presentación de un único medio magnético para varios pagos, desconocimiento de los aportantes para la presentación de medios magnéticos	Bajo	Ciclos sin registro de novedades o novedades incompletas	Medio	Efectuar procesos masivos de depuración de información y orientar a las empresas en la corrección de errores	Correctivo	Bajo

**FORMATO 1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS**

UNIDAD DE NEGOCIO: Vicepresidencia Financiera  
 DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo  
 DEPARTAMENTO O SECCIÓN: Departamento Nacional de Conciliación  
 FECHA: Marzo de 2007

CÓDIGO	MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	CLIENTE	PRODUCTO - RESULTADO
	Gestión del Recaudo	Conciliaciones y Correcciones de la información de los Aportantes	Validación por Internet de Novedades de Grandes Aportantes	Empresas vinculadas al Instituto clasificadas como Grandes Aportantes	Registro de información en Base de Datos revisado, Cruce de información verificada, Información depurada, Requerimientos a empresas generados

**FORMATO 2. MARCO NORMATIVO**

UNIDAD DE NEGOCIO:	Nivel Nacional - Vicepresidencia Financiera	Fecha: Marzo de 2007
DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Recaudo	
DEPARTAMENTO O SECCIÓN:	Departamento Nacional de Conciliación	
PROCESO:	Conciliaciones y Correcciones de la información de los Aportantes	

FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)	DESCRIPCIÓN	ANEXOS
LEY 100 DE 1993	Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.	
LEY 797 DE 2003	Por la cual se reforman algunas disposiciones del Sistema General de Pensiones previsto en la Ley 100 de 1993 y se adoptan disposiciones sobre los Regímenes Pensionales exceptuados y especiales.	
DECRETO 692 DE 1994	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 100. Capítulo IV. De las cotizaciones. Dispone que los empleadores deben autoliquidar los aportes de sus trabajadores mediante diligenciamiento de formulario correspondiente.	
DECRETO 695 DE 1994	Por el cual se reglamenta parcialmente los artículos 157, 204 y 280 de la Ley 100 de 1993. Capítulo II. De las cotizaciones en Salud.	
DECRETO 1161 DE 1994	Por el cual se dictan normas en materia del Sistema General de Pensiones. Capítulo II. De las cotizaciones.	
DECRETO 1295 DE 1994	Por el cual se determina la organización del Sistema General de Riesgos Profesionales. Capítulo III. Afiliación y Cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales.	
DECRETO 1772 DE 1994	Por el cual se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales. Capítulo II. Cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales	
DECRETO 326 DE 1996	Por el cual se organiza el régimen de recaudación de aportes para el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.	

**FORMATO 2. MARCO NORMATIVO**



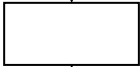
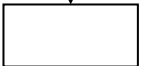
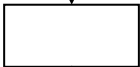
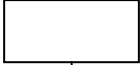
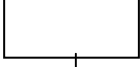


UNIDAD DE NEGOCIO:	Nivel Nacional - Vicepresidencia Financiera	Fecha: Marzo de 2007
DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Recaudo	
DEPARTAMENTO O SECCIÓN:	Departamento Nacional de Conciliación	
PROCESO:	Conciliaciones y Correcciones de la información de los Aportantes	

FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)	DESCRIPCIÓN	ANEXOS
DECRETO 806 DE 1998	Por el cual se reglamenta la afiliación al régimen de Seguridad Social en Salud y la prestación de los beneficios del servicio público esencial de Seguridad Social en Salud y como servicio de interés general, en todo el territorio Nacional. Capítulo IX. Cotización al Sistema General en Salud.	
DECRETO 1406 DE 1999	Por el cual se adoptan unas disposiciones reglamentarias de la Ley 100 de 1993, se reglamenta parcialmente el artículo 91 de la Ley 488 de 1998, se dictan otras disposiciones para la puesta en operación del Registro Único de Aportantes al Sistema de Seguridad Social Integral, se establece el régimen de recaudación de aportes que financian dicho Sistema y se dictan otras disposiciones.	
DECRETO 047 DE 2000	Por el cual se expiden normas sobre afiliación y se dictan otras disposiciones en el Sistema General de Salud.	
DECRETO 783 DE 2000	Por el cual se modifican los Decretos 1486 de 1994, 1922 de 1994, 723 de 1997, 046 y 047 de 2000 y se dictan otras disposiciones.	
DECRETO 510 DE 2003	Por la cual se reforman algunas disposiciones del Sistema General de Pensiones previsto en la Ley 100 de 1993 y se adoptan disposiciones sobre los Regímenes Pensionales exceptuados y especiales.	
DECRETO 2090 DE 2003	Por el cual se definen las actividades de alto riesgo para la salud del trabajador y se modifican y señalan las condiciones, requisitos y beneficios del régimen de pensiones de los trabajadores que laboran en dichas actividades.	
DECRETO 2090-2091 DE 2003	Por la cual establecen parámetros de cotización para servidores considerados como de alto riesgo.	

**Formato 3. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

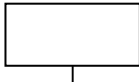
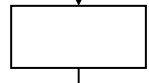
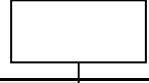
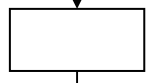
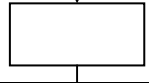

DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Conciliación	Marzo de 2007
MACROPROCESO:	Gerencia del Recaudo	
PROCESO:	Conciliaciones y Correcciones de la información de los Aportantes	
SUBPROCESO:	Validación por Internet de Novedades de Grandes Aportantes	

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		
		COORDINADOR PROYECTO INTERNET DNC	VALIDADOR DNC	EMPRESA APORTANTE
	<b>INICIO</b>			
1	Alimentar Base de Datos Agenda y distribuir las empresas entre el grupo de validadores			
2	Contactar empresa			
3	Enviar formato de registro			
4	Recibir y verificar archivos para prevalidación remitidos por la empresa			
5	Prevalidar archivo			
6	Responder a la empresa			
				
				

**Formato 3. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Conciliación	Marzo de 2007
MACROPROCESO:	Gestión del Recaudo	
PROCESO:	Conciliaciones y Correcciones de la información de los Aportantes	
SUBPROCESO:	Validación por Internet de Novedades de Grandes Aportantes	

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		
		COORDINADOR PROYECTO INTERNET DNC	VALIDADOR DNC	EMPRESA APORTANTE
7	Realizar el pago y enviar al Instituto archivos y formato de pago para validación			
8	Validar archivos			
9	Efectuar el proceso de cierre			
10	Generar Informes de Gestión			
11	Realizar verificaciones del proceso para acreditación de aportes y novedades a los afiliados			
	<b>FIN</b>			



**Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

Fecha:

Marzo de 2007

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Conciliación  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Conciliaciones y Correcciones de la información de los Aportantes  
 SUBPROCESO: Validación por Internet de Novedades de Grandes Aportantes

No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	Donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
1	Alimentar Base de Datos Agenda y distribuir las empresas entre el grupo de validadores	Coordinador Proyecto Internet	1. Alimentar la Base de Datos Agenda con la información suministrada por las empresas clasificadas como Grandes Aportantes. 2. Distribuir a cada validador en forma equitativa las empresas a contactar.		Proyecto Internet	Base de Datos Agenda	Base de Datos Agenda actualizada con la información de nuevas empresas que realizarán validación de medios magnéticos vía Internet	X	
2	Contactar empresa	Validador Proyecto Internet	1. Abrir la Base de Datos Agenda que contiene la información de los Grandes Aportantes. 2. Identificar la empresa que se desea contactar y buscar número de teléfono e indicativo de la ciudad. 3. Marcar número de clave para permitir comunicación de larga distancia nacional, indicativo de la ciudad y número de teléfono de la empresa. 4. Presentarse como funcionario del Instituto y solicitar comunicación con la persona encargada manejar la Seguridad Social en la empresa. 5. Presentar el proyecto de validación a través de correo electrónico y sus ventajas, exponer los procedimientos que debe seguir la empresa una vez haga parte del proyecto y solicitar e-mail donde puede ser enviada la siguiente información: Formato registro.xls, Formato pago.xls, Proyecto Internet.doc. Posteriormente ingresar el e-mail en la Base de Datos y solicitar los siguientes datos complementarios: Teléfono directo y/o extensión, nombre del contacto, otros. 6. Suministrar a la empresa el e-mail y número de teléfono para el envío de los archivos a validar y solicitar a la empresa el envío del Formato de registro diligenciado para formalizar la incorporación al proyecto. 7. Colocar marca o comentario en la Base de Datos para indicar que realizó el contacto con la empresa. 8. Abrir Outlook y enviar mensaje con archivos adjuntos (Formato registro.xls, Formato pago.xls, Proyecto Internet.doc).		Proyecto Internet	Base de Datos Agenda. Archivos: Formato registro.xls, Formato pago.xls, Proyecto Internet.doc	Empresa contactada	X	Las empresas no envían en un 75% el Formato de registro.xls, se presume su incorporación con el envío de archivos para los procesos de prevalidación y validación. La información del Formato registro.xls es igual a los datos complementarios suministrados telefónicamente por la empresa contactada por el validador.
3	Enviar formato de registro	Empresa	Si la empresa recibe correctamente el correo, diligencia el Formato registro.xls y lo envía a la dirección electrónica suministrada por el validador. En el caso en que no se haya recibido el correo, la empresa contacta al validador para que le sean reenviados los archivos.		Proyecto Internet	Formato registro.xls	Registro de la empresa en el proyecto	X	

**Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

Fecha:

Marzo de 2007

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Conciliación  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Conciliaciones y Correcciones de la información de los Aportantes  
 SUBPROCESO: Validación por Internet de Novedades de Grandes Aportantes

No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	Donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
4	Recibir y verificar archivos para prevalidación remitidos por la empresa	Validador Proyecto Internet	1. Se recibe el E-mail por Outlook enviado por la empresa con los archivos para revisión. 2. Se descomprimen y descargan los archivos. 3. Se verifica si los archivos corresponden a un sólo NIT sucursal o a varias sucursales. 4. Se crea una carpeta por cada empresa, sucursal y ciclo. 5. Se verifica el tipo de archivo (si es SIGA o GALA) y se procede a Prevalidación.	CP	Proyecto Internet	Archivos enviados por e-mail	Archivos remitidos por la empresa recibidos y verificados	X	
5	Prevalidar archivo	Validador Proyecto Internet	Para efectuar el proceso de prevalidación se realiza lo siguiente: - Abre aplicación GALA en DOS o SIGA en Windows, según el caso, e inicia el proceso de Prevalidación de archivos de acuerdo al Manual de Validación GALA o SIGA. - Si la prevalidación es exitosa el sistema informa que la validación se ha realizado satisfactoriamente y genera un reporte informando tal resultado. Dicho reporte se identifica así: ACESSSCCCCC, donde ACE significa aceptado, SSS es el número de la sucursal y CCCCC es el ciclo de cotización que se está reportando. - Si la prevalidación no es exitosa el sistema informa que el proceso ha finalizado y genera un reporte de error identificado así: RECSSSSCCCCC, donde REC significa rechazado, SSS es el número de la sucursal y CCCCC es el ciclo de cotización que se está reportando. - Se guardan los archivos prevalidados junto con el reporte en la carpeta de cada Empresa - Ciclo - Sucursal.		Proyecto Internet	Archivos enviados por e-mail, reportes de aceptación o rechazo de validación	Archivos prevalidados con resultado exitoso o no exitoso	X	
6	Responder a la empresa	Validador Proyecto Internet	Si la prevalidación fue exitosa o no, se da respuesta a la empresa así: - Se abre Outlook - Se busca el mensaje enviado por la empresa en la bandeja de entrada, se abre y se da respuesta. Si la respuesta corresponde a la aceptación de la prevalidación se remite el reporte respectivo y se adjunta el formato de pago aclarando que para concluir la validación es necesario remitir la información del pago. Si la respuesta corresponde al rechazo se adjunta el reporte de errores para que se realicen los ajustes a que haya lugar y se remita el archivo corregido. - Se envía el e-mail y se deja copia en la carpeta respectiva de Outlook.		Proyecto Internet	Archivos enviados por e-mail, reportes de aceptación o rechazo de validación, Correo electrónico de respuesta	Respuesta de prevalidación remitida a la empresa	X	
7	Realizar el pago y enviar al Instituto archivos y formato de pago para validación	Empresa	Una vez la empresa ha realizado el pago de la autoliquidación prevalidada en la Entidad Recaudadora, se envía el archivo de formato de pago diligenciado para realizar el proceso de validación. En caso que los archivos hayan sido rechazados en la prevalidación, la empresa deberá remitir los archivos corregidos junto con el formato de pago.		Proyecto Internet	Formato de pago y/o Archivos corregidos	Pago realizado. Formato de pago y/o archivos corregidos enviados al Instituto para validación	X	

**Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

Fecha:

Marzo de 2007

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Conciliación  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Conciliaciones y Correcciones de la información de los Aportantes  
 SUBPROCESO: Validación por Internet de Novedades de Grandes Aportantes

No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	Donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
8	Validar archivos	Validador Proyecto Internet	1. Realizar nuevamente lo descrito en la actividad No. 4. 2. Una vez ha determinado el tipo de archivo (SIGA o GALA) se realiza el proceso de validación de acuerdo con el Manual respectivo ingresando los datos reportados en el formato de pago. 3. Se ingresa a Outlook y se envía un mensaje a la empresa con el reporte del resultado de la validación generados por el programa validador. 4. Se copian los archivos del disquete a la carpeta VALIDADOS\EMPRESA si los archivos fueron validados ó a la carpeta PROCESO\EMPRESA si los archivos están en proceso, según corresponda.	CP	Proyecto Internet	Archivos y Formato de Pago	Archivos validados, Correo electrónico con reportes de validación remitidos a la empresa	X	
9	Efectuar el proceso de cierre	Validador Proyecto Internet	1. A través del validador SIGA y GALA se realiza el proceso de cierre semanal y se genera el respectivo reporte como respaldo de la operación. 2. Se entrega la información del cierre semanal al funcionario designado por el Departamento Nacional de Conciliación para el respectivo cargue en la Base de Datos.		Proyecto Internet	Información de validaciones realizadas y reporte de cierre	Cierre entregado al Departamento Nacional de Conciliación	X	
10	Generar Informes de Gestión	Coordinador Proyecto Internet	1. Consolidar la información de las empresas validadas mensualmente. 2. Depurar la información para identificar las empresas que no han realizado la validación medios magnéticos. 3. Generar el Informe de Gestión mensual. 4. Entregar el Informe de Gestión a la Gerencia Nacional de Recaudo.		Proyecto Internet	Información de las empresas validadas en el mes, Informes de Gestión	Informes de Gestión generados y entregados mensualmente a la Gerencia Nacional de Recaudo	X	
11	Realizar verificaciones del proceso para acreditación de aportes y novedades a los afiliados	Coordinador Proyecto Internet	1. Revisar en forma aleatoria el registro de la información validada en las Bases de Datos con el fin de garantizar que la información se encuentra cargada en las Bases de Datos del Instituto. 2. Verificar mensualmente que la información validada por este medio cruce con el pago por Número de Sticker, NIT, Sucursal y Ciclo. Si la información no cruza se genera la glosa según el caso. 3. Realizar depuración de la información de las empresas que realizan la validación de archivos por este medio para identificar las novedades faltantes desde 95 a la fecha en las Bases de Datos del Instituto. 4. Generar requerimientos a las empresas por ciclos faltantes.	CP	Proyecto Internet	Información de novedades reportadas en la Base de Datos	Registro de información en Base de Datos revisado, Cruce de información verificada, Información depurada, Requerimientos a empresas generados	X	Esta actividad se realiza semanalmente, una vez la información se encuentra cargada en la Base de Datos.

**Formato 5. MAPA DE RIESGOS**

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Conciliación	<b>Fecha:</b>
MACROPROCESO:	Gestión del Recaudo	Marzo de 2007
PROCESO:	Conciliaciones y Correcciones de la información de los Aportantes	
SUBPROCESO:	Validación por Internet de Novedades de Grandes Aportantes	

No.	Riesgo	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles Existentes	Tipo de Control	Nivel de Riesgo
1	Pérdida de Credibilidad Pública	La empresa no recibe la información remitida por los validadores, Retiro de empresas del proyecto de validación de medios magnéticos a través de correo electrónico	Bajo	Interrupción del proceso	Alto	Contacto con la empresa al no recibir respuesta de la información remitida	Correctivo	Bajo
		Demora en el cargue de información de novedades en las Bases de Datos del Instituto	Medio	Dificultades para la prestación del servicio y para el reconocimiento de prestaciones económicas	Alto	Revisión aleatoria del cargue de la información en las Bases de Datos	Preventivo	Bajo
		Validación de archivos a través del portal del Citibank	Bajo	Reducción de empresas que realizan sus validaciones de novedades a través de correo electrónico	Medio	Ninguno	Ninguno	Bajo
2	Decisiones Erróneas	Dificultad de comunicación con las empresas, Problemas con el servidor de correos del Instituto	Medio	No recepción de información de novedades por parte de las empresas para validación	Alto	La Gerencia Nacional de Informática vacuna el servidor de correo periódicamente	Preventivo	Medio
		No habilitación de correos del Instituto (Spam)	Alto			Instalación de correo comercial para el envío de información	Correctivo	Bajo
		Ausencia de sistema	Medio			Requerimientos a la Gerencia Nacional de Informática para revisión del servidor	Correctivo	Medio
3	Información Inconsistente	Interrupciones en el proceso de validación de archivos, No envío de información de novedades por parte de las empresas	Medio	No recepción de información de novedades por parte de las empresas para validación, disminución en la compensación de aportes, no prestación del servicio y no reconocimiento de prestaciones económicas	Alto	Realización de requerimientos a las empresas vía telefónica o a través de correo para que envíen la información faltante	Correctivo	Medio
		No remisión del formato de pago por parte de las empresas	Medio	No validación de novedades prevalidadas por falta de información para el cruce con el pago	Alto			
4	Decisiones Erróneas	Falta de integridad de información entre las Seccionales y el Nivel Nacional	Medio	No prestación del servicio y no reconocimiento de prestaciones económicas	Alto	Comunicaciones internas con los Coordinadores en las Seccionales	Correctivo	Alto
		Fallas en los canales comunicación, Pérdida de credibilidad en el proceso		Retiro de las empresas del proyecto de validación de medios magnéticos por correo electrónico	Medio	Requerimientos a la Gerencia Nacional de Informática para revisión del sistema	Correctivo	Medio

**FORMATO 1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS**

UNIDAD DE NEGOCIO: Vicepresidencia Financiera  
 DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo  
 DEPARTAMENTO O SECCIÓN: Departamento Nacional de Conciliación  
 FECHA: Marzo de 2007

CÓDIGO	MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO	CLIENTE	PRODUCTO - RESULTADO
	Gestión del Recaudo		Conciliaciones y Correcciones de la Información de los Aportantes		Correcciones de Autoliquidaciones	Aportantes a Pensión, Salud y Riesgos Profesionales del Instituto que realizan el pago de aportes a través de formulario de autoliquidación	Archivo de solicitudes de corrección por consecutivo

**FORMATO 2. MARCO NORMATIVO**


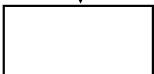
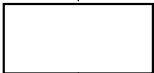
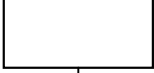
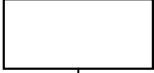

UNIDAD DE NEGOCIO:	Nivel Nacional - Vicepresidencia Financiera	Fecha: Marzo de 2007
DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Recaudo	
DEPARTAMENTO O SECCIÓN:	Departamento Nacional de Conciliación	
MACROPROCESO:	Gestión del Recaudo	
PROCESO:	Conciliaciones y Correcciones de la Información de los Aportantes	

FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)	DESCRIPCIÓN	ANEXOS
LEY 100 DE 1993	Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.	
DECRETO 692 DE 1994	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 100. Capítulo IV. De las cotizaciones.	
DECRETO 695 DE 1994	Por el cual se reglamenta parcialmente los artículos 157, 204 y 280 de la Ley 100 de 1993. Capítulo II. De las cotizaciones en Salud.	
DECRETO 1161 DE 1994	Por el cual se dictan normas en materia del Sistema General de Pensiones. Capítulo II. De las cotizaciones.	
DECRETO 1295 DE 1994	Por el cual se determina la organización del Sistema General de Riesgos Profesionales. Capítulo III. Afiliación y Cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales.	
DECRETO 1772 DE 1994	Por el cual se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales. Capítulo II. Cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales.	
DECRETO 326 DE 1996	Por el cual se organiza el régimen de recaudación de aportes para el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.	
DECRETO 806 DE 1998	Por el cual se reglamenta la afiliación al régimen de Seguridad Social en Salud y la prestación de los beneficios del servicio público esencial de Seguridad Social en Salud y como servicio de interés general, en todo el territorio Nacional. Capítulo IX. Cotización al Sistema General en Salud.	
DECRETO 1406 DE 1999	Por el cual se adoptan unas disposiciones reglamentarias de la Ley 100 de 1993, se reglamenta parcialmente el artículo 91 de la Ley 488 de 1998, se dictan otras disposiciones para la puesta en operación del Registro Único de Aportantes al Sistema de Seguridad Social Integral, se establece el régimen de recaudación de aportes que financian dicho Sistema y se dictan otras disposiciones.	
DECRETO 047 DE 2000	Por el cual se expiden normas sobre afiliación y se dictan otras disposiciones en el Sistema General de Salud.	
DECRETO 783 DE 2000	Por el cual de modifican los Decretos 1486 de 1994, 1922 de 1994, 723 de 1997, 046 y 047 de 2000 y se dictan otras disposiciones.	
CIRCULAR No. 017 DE 1996	Actualización de los procedimientos para corregir y/o modificar la autoliquidación mensual de aportes.	

**Formato 3. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Conciliación Marzo de 2007  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Conciliaciones y Correcciones de la Información de los Aportantes  
 SUBPROCESO: Correcciones de Autoliquidaciones

No.	ACTIVIDAD		
		SECCIONALES ISS	DEPARTAMENTO NACIONAL DE CONCILIACIÓN
1	Recibir solicitud de corrección de autoliquidaciones.		
2	Recepcionar las solicitudes y correcciones remitidas por la Seccional y remitirlas al área respectiva para dar trámite		
3	Dar trámite a las solicitudes de corrección		
4	Revisar las respuestas de correcciones dadas a los solicitantes		
5	Enviar por correspondencia y archivar solicitudes de corrección por consecutivo.		
	<b>FIN</b>		

**Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

<b>DEPENDENCIA:</b> Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Conciliación		<b>INFORMACIÓN</b>
<b>MACROPROCESO:</b> Gestión del Recaudo		Marzo de 2007
<b>PROCESO:</b> Conciliaciones y Correcciones de la Información de los Aportantes		
<b>SUBPROCESO:</b> Correcciones de Autoliquidaciones		

No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	Donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
1	Recibir solicitud de corrección de autoliquidaciones.	Coordinadores de Afiliaciones y Registro Seccional. Coordinadores de Recaudo y Cartera Seccional	Se recepcionan las solicitudes de corrección y de acuerdo a la forma de solicitud, se realiza lo siguiente: - Si la solicitud es realizada por Carta o Proforma 1305, la Seccional revisa que la información se encuentre completa. - Si la solicitud es realizada a través de formulario de autoliquidación el responsable en la Seccional revisa la viabilidad de la corrección frente al formulario de autoliquidación inicial y una vez aprobada, coloca el autoadhesivo y sello. La Seccional guarda original y primera copia del formulario y entrega al usuario la segunda copia.	CP	Coordinación de Afiliación y Registro Seccional y Coordinación de Recaudo y Cartera Seccional	Carta, Proforma 1305 o Formulario de Autoliquidación	Solicitudes de corrección recibidas del solicitante	X	El autoadhesivo que se coloca en el formulario de autoliquidación de corrección es suministrado por el Departamento Nacional de Conciliación, el cual contiene un número secuencial y el número que identifica a la Seccional.
	Enviar las solicitudes al Grupo de Correcciones del Departamento Nacional de Conciliación		Al final de la semana cada Seccional debe remitir al Grupo de Correcciones del Departamento Nacional de Conciliación, las correcciones realizadas por Formulario de Autoliquidación identificadas con la tapa respectiva. Las solicitudes recibidas por carta o Proforma 1305 son remitidas diariamente mediante oficio.				Solicitud de correcciones enviadas al Departamento Nacional de Conciliación	X	
2	Recepcionar las solicitudes y correcciones remitidas por la Seccional y remitirlas al área respectiva para dar trámite	Departamento Nacional de Conciliación	Se recepcionan las solicitudes de corrección radicadas en la oficina de correspondencia y de acuerdo a la forma de solicitud, se realiza lo siguiente: - Si la solicitud es realizada por Carta o Proforma 1305, cada una de las solicitudes es radicada diariamente en el sistema con el número previamente asignado en la oficina de correspondencia. - Si la solicitud es realizada a través de formulario de autoliquidación el Departamento Nacional de Conciliación remite al outsourcing ICR/OCR los formularios para que se efectúe la captura de la información.		Departamento Nacional de Conciliación	Carta, Proforma 1305 o Formulario de Autoliquidación	Solicitudes de corrección recibidas y asignadas para trámite	X	
3	Dar trámite a las solicitudes de corrección	Analista Asignado - Departamento Nacional de Conciliación	- Se verifica si es procedente realizar la corrección de acuerdo con las normas legales vigentes y de acuerdo con la información registrada en la base de datos y la información que se solicita, sea corregida. Si es procedente, se realiza la consulta en la Base de Datos de Afiliación y Registro, Autoliss y Registraduría de acuerdo con la solicitud, para confrontar información y realizar todas las validaciones requeridas. - Una vez realizadas las verificaciones correspondientes, se realiza la corrección sobre la Base de Datos de acuerdo con lo definido en el Manual de Correcciones y se imprime la información original y la información corregida. - Para dar trámite a las solicitudes de correcciones por Carta o Proforma 1305, se radica la solicitud, se asigna un analista de acuerdo al tipo de solicitud que se esté realizando: Casos Normales, Superintendencias, Tutelas, Derechos de Petición o Proforma 1305.  - Se genera la tapa en la cual se identifica el tipo de corrección realizada y se registra en el programa Regicor el resultado de dicha revisión. - Se asignan las correcciones realizadas a los diferentes analistas según el tipo (Tutelas, Derechos de Petición, Superintendencias y Casos Normales) para que se generen los oficios de respuesta a los solicitantes. El procedimiento para dar trámite a las solicitudes de autoliquidaciones, es el siguiente: - Una vez capturada la información de la autoliquidación de corrección por parte del outsourcing de grabación, se realizan las validaciones correspondientes y se carga la información en la Base de Datos.	CP	Departamento Nacional de Conciliación	Carta, Proforma 1305, Formulario de Autoliquidación	Trámite de correcciones y generación de respuesta a los solicitantes	X	Las correcciones a realizar en la Base de Datos no comprenden modificaciones del módulo de pagos del formulario de autoliquidación, solo modificaciones de datos generales o novedades.
4	Revisar las respuestas de correcciones dadas a los solicitantes	Departamento Nacional de Conciliación	Generados los oficios de respuesta a los solicitantes por parte del grupo de correcciones, estos son entregados al coordinador del grupo y posteriormente al Jefe del Departamento Nacional de Conciliación para realizar a revisión y las correcciones a que haya lugar.	CP	Departamento Nacional de Conciliación	Carta, Proforma 1305, Formulario de Autoliquidación, Soporte de corrección realizada, Oficio de respuesta a los solicitantes	Respuesta a las solicitudes de corrección revisadas	X	
5	Enviar por correspondencia y archivar solicitudes de corrección por consecutivo.	Departamento Nacional de Conciliación	- Se toma copia del expediente de la solicitud de corrección presentada y se envía el original al solicitante por correo físico. - Se archiva el expediente por consecutivo.		Departamento Nacional de Conciliación	Expediente de solicitud de corrección	Archivo de solicitudes de corrección por consecutivo	X	



**Formato 5. MAPA DE RIESGOS**

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Conciliación  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Conciliaciones y Correcciones de la Información de los Aportantes  
 SUBPROCESO: Correcciones de Autoliquidaciones

Marzo de 2007

No.	Riesgo	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles Existentes	Tipo de control	Nivel de Riesgo
1	Información Desactualizada	Falta de recurso humano y recurso técnico	Alto	Generación de Tutelas, Derechos de Petición y otras solicitudes. No reconocimiento de prestaciones económicas.	Alto	Dar respuesta diaria a todas las peticiones existentes por parte de los usuarios y efectuar planes de contingencia para responder información represada	Correctivo	Medio
2	Información Inconsistente	Desconocimiento por parte de los aportantes en el momento de realizar la solicitud	Medio	Generación de inconsistencias en la Base de Datos o reprocesos por necesidad de realizar correcciones a las correcciones efectuadas previamente	Alto	Análisis y verificación de las solicitudes de corrección	Preventivo	Bajo
		Errores en el trámite de correcciones por parte de las Seccionales	Bajo	Generación de inconsistencias en la Base de Datos o reprocesos por necesidad de realizar correcciones a las correcciones efectuadas previamente  Prestación del servicio o reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados que no tienen derecho o a la inversa	Alto	Análisis y verificación de las solicitudes de corrección	Preventivo	Bajo
3	Pérdida de Imagen o Credibilidad Pública	Necesidad de agilizar el trámite de las solicitudes por parte de los usuarios con el fin de disminuir la Tendencia a generar derechos de petición y tutelas	Alto	Generación de Derechos de Petición y Tutelas para solicitudes que carecen de prioridad	Medio	Ninguno	Ninguno	Medio
4	Posibilidad de realizar modificaciones en la Base de Datos	Acceso directo a la Base de Datos por parte de los analistas, Modificación no Autorizada de información	Bajo	Modificación de información del aportante y del afiliado en la Base de Datos	Alto	Control por parte de Auditoría Interna. No acceso para modificar los valores correspondientes al módulo de pagos del formulario de autoliquidación	Preventivo	Bajo

**FORMATO 1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS**

Unidad de Negocio Vicepresidencia Financiera  
 Dependencia: Gerencia Nacional de Recaudo  
 Departamento o Sección Departamento Nacional de Cuenta Corriente  
 Fecha Marzo de 2007

CÓDIGO	MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	CLIENTE	PRODUCTO - RESULTADO
	Gestión del Recaudo	Conciliación de la Información Bancaria	Conciliación del Recaudo con Entidades Financieras	Gerencia Nacional de Recaudo, Vicepresidencia de Pensiones, RP y EPS	Actualización cuadro de control y seguimiento a entidades recaudadoras

## FORMATO 2. MARCO NORMATIVO

UNIDAD DE NEGOCIO DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO O SECCIÓN MACROPROCESO: PROCESO:	Vicepresidencia Financiera Gerencia Nacional de Recaudo Departamento Nacional de Cuenta Corriente Gestión del Recaudo Conciliación de la Información Bancaria	Fecha: Marzo de 2007
--	---	-------------------------

FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)	DESCRIPCIÓN	ANEXOS
Ley 100 de 1993, Art.53	Otorga amplias facultades de fiscalización e investigación a las Entidades Administradoras del Régimen Solidario de Prestación Definida sobre el empleador o agente retenedor de las cotizaciones al régimen.	
DECRETO 326 DE 1996.	Por el cual se organiza el régimen de recaudación de aportes para el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.	
Convenios de recaudo suscritos con las entidades financieras	En los que se definen los procedimientos y obligaciones de las entidades financieras y del Instituto de Seguros Sociales.	

Formato 3. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES

INFORMACIÓN

DEPENDENCIA Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Cuenta Corriente  
 MACROPROCESO Gestión del Recaudo  
 PROCESO Conciliación de la Información Bancaria  
 SUBPROCESO Conciliación del Recaudo con Entidades Financieras

Marzo de 2007

No	Actividad	RESPONSABLE				
		DPTO. NAL. DE OPERACIONES BANCARIAS	Departamento Nacional de Cuenta Corriente	Entidades Recaudadoras	Dpto. Nal. De Conciliación	Gerencia Nacional de Tesorería
	Conciliación del recaudo de los subprocesos de: conciliaciones y correcciones de la información de los aportantes y recaudo de aportes					
	Verificar e informar si la entidad recaudadora trasladó el valor que informó (Manual de Procesos de Operaciones Bancarias- Conciliaciones)					
1	Comparar Conciliación Recaudo ISS vs. Traslados Sebra					
2	Recibir el resultado del cruce diario de adhesivos y la conciliación mensual, enviado por Dpto. Nal. de Cuenta Corriente					
3	Realizar conciliación mensual y enviar al banco					
4	Recibir la aclaración del Banco sobre las diferencias del cruce de adhesivos					
5	Realizar informe de documentos extemporaneos por Entidad Recaudadora e informar al Dpto. Nal. de Cuenta Corriente					
6	Contabilizar de las Diferencias de Recaudo de las Entidades Financieras					
7	Liquidación y cobro de sanciones por extemporaneidad en la entrega de documentos					

Formato 3. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES

INFORMACIÓN

DEPENDENCIA Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Cuenta Corriente  
 MACROPROCESO Gestión del Recaudo  
 PROCESO Conciliación de la Información Bancaria  
 SUBPROCESO Conciliación del Recaudo con Entidades Financieras

Marzo de 2007

No	Actividad	RESPONSABLE				
		DPTO. NAL. DE OPERACIONES BANCARIAS	Departamento Nacional de Cuenta Corriente	Entidades Recaudadoras	Dpto. Nal. De Conciliación	Gerencia Nacional de Tesorería
				A		
8	Revisar, contestar y/o pagar sanciones por extemporaneidad en documentos			↓		
9	Contabilizacion Cuenta de Cobro Sancion		↓			
10	Recibir pago de la sanción					↓
11	Contabilizar Pago Cuenta de Cobro Sancion		↓			
12	Controlar pago de sanciones		↓			
	<b>FIN</b>		↓			

**Formato 4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Cuenta Corriente  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Conciliación de la Información Bancaria  
 SUBPROCESO: Conciliación del Recaudo con Entidades Financieras

Marzo de 2007

ID	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	Donde	Insumos	Resultados/ Producto	VA	Observaciones
	Conciliación del recaudo de los subprocesos de: conciliaciones y correcciones de la información de los aportantes y recaudo de aportes	Dpto. Nal. de Conciliación	1. Registrar la extemporaneidad en la entrega de paquetes de documentos por parte de las entidades recaudadoras. 2. Recibir la información del contratista de captura y correr los procesos de verificación de la información. 4. Entregar a la GNI diariamente la información del recaudo para cargue de la base de datos. 5. Elaborar conciliación mensual de la información recibida y procesada vs. Informes presentados por la entidad recaudadora. 6. Realizar control final del proceso, consolidar el recaudo y generar cifras de control. 7. Enviar archivo definitivo con cifras de control a la Gerencia Nacional de Informática. 8. Generar informe de recaudo para las diferentes áreas del ISS. 9. Comunicar a la entidad recaudadora la conciliación mensual, reportando las diferencias por fecha de recaudo, sucursal, paquete, relación de entrega de paquetes, valor diferencias identificadas.		Dpto. Nal. de Conciliación	Información procesada	Información del recaudo verificada y conciliada	X	
	Verificar e informar si la entidad recaudadora trasladó el valor que informó (Manual de Procesos de Operaciones Bancarias- Conciliaciones)	Departamento Nacional de Operaciones Bancarias	1. Verificar que los valores trasladados por la entidad recaudadora sean los mismos que reportó 2. Ingresar los datos reportados por el banco en el programa "Concilia" 3. Actualizar el programa con información adicional de los traslados 4. Consultar en el programa los valores del deber ser, comparar la información con el traslado y establecer diferencias 5. Realizar la distribución real a cada negocio 6. Afectar la cuenta auxiliar de ajustes con las diferencias presentadas entre el traslado y el deber ser e informar a Contabilidad sobre el cargue de los traslados y la cuenta auxiliar de ajustes 7. Informar al Dpto. Nal. de Cuenta Corriente cuando se presentan traslados extemporaneos o embargos, el pago o no de la sanción correspondiente a traslado extemporaneo de dinero, la forma como quedaron los abonos de los diferentes fondos y las diferencias obtenidas de la comparación entre la conciliación y el deber ser.	CP	Departamento Nacional de Operaciones Bancarias	Reporte de abonos a las cuentas del ISS	Reporte de traslados extemporaneos o embargos, el pago o no de la sanción correspondiente a traslado extemporaneo de dinero, la forma como quedaron los abonos de los diferentes fondos y las diferencias obtenidas de la comparación entre la conciliación y el deber ser.	X	

**Formato 4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Cuenta Corriente  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Conciliación de la Información Bancaria  
 SUBPROCESO: Conciliación del Recaudo con Entidades Financieras

Marzo de 2007

ID	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	Donde	Insumos	Resultados/ Producto	VA	Observaciones
1	Comparar Conciliación Recaudo ISS vs. Traslados Sebra	Departamento Nal. de Cuenta Corriente	El Departamento Nacional de Cuentas Corrientes desarrollo el programa de Concilia, que a través de este programa se realizan las siguientes consultas y actividades: 1. Recibir y consultar la información de la conciliación diaria y mensual del DNC, el archivo de adhesivos usados y anulados de las entidades recaudadoras y reporte de traslados realizados por Sebra diariamente por las entidades recaudadoras. 2. Realizar la consulta diaria a la base de datos de recaudo para cruzar la información de adhesivos enviada por los bancos diariamente. 3. Establecer diferencias en los valores de cada adhesivo por entidad recaudadora. Estas se informan a la entidad recaudadora vía correo electrónico para su revisión y ajuste. 4. Revisar y analizar los informes de traslados reportados por DNOB identificando información adicional al traslado que se debe tener en cuenta en la Conciliación (embargos, intereses, compensaciones, devoluciones, reintegros, impuestos, etc)	CP	Departamento Nal. de Cuenta Corriente	Reporte de traslados extemporaneos o embargos, el pago o no de la sanción correspondiente, la forma como quedaron los abonos de los diferentes fondos y las diferencias obtenidas de la comparación entre la conciliación y el deber ser.	5. Reporte a la entidad recaudadora del resultado del cruce diario y de la conciliación mensual, para cada cuenta	X	
			5. Comunicar a la entidad recaudadora el resultado del cruce diario y de la conciliación mensual, para cada cuenta (Riesgos Profesionales, Pensión, Salud y pago ISS), reportando las diferencias por fecha de recaudo, valor diferencias identificadas entre el recaudo grabado vs. los traslados efectuados vía sebra.						
2	Recibir el resultado del cruce diario de adhesivos y la conciliación mensual, enviado por Dpto. Nal. de Cuenta Corriente	Entidad Recaudadora	A través del programa de Concilia se realizar el cruce de la información de base de datos de la entidad bancaria con el del ISS: 1. Se consultara en internet la información enviada por el Dpto. Nal. de Cuenta Corriente 2. Revisar y dar explicación de las diferencias al Dpto. Nal. de Cuenta Corriente si estas diferencias dan lugar a ajustes al recaudo, debe diligenciar formato de compensación en el que se evidencian los ajustes realizados (débito o crédito de la cuenta de ahorros) y enviarlo al Dpto. Nal. de Operaciones Bancarias y al Dpto. Nal. de Cuenta Corriente. 3. Responder requerimientos y solicitudes	CC	Entidad Recaudadora	Reporte del Dpto. Nal. de Cuenta Corriente	Compensación de cuenta	X	
3	Realizar conciliación mensual y enviar al banco	Departamento Nacional de Operaciones Bancarias	1. Recibir el extracto bancario de las cuatro cuentas 2. Realizar conciliación de las cuentas del recaudo 3. Recibir, revisar y aclarar las conciliaciones mensuales con los soportes enviados por el banco 4. Generar conciliaciones definitivas de cuentas		Departamento Nacional de Operaciones Bancarias	Compensación de cuenta	Conciliación definitiva de cuentas		

**Formato 4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Cuenta Corriente  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Conciliación de la Información Bancaria  
 SUBPROCESO: Conciliación del Recaudo con Entidades Financieras

Marzo de 2007

ID	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	Donde	Insumos	Resultados/ Producto	VA	Observaciones
4	Recibir la aclaración del Banco sobre las diferencias del cruce de adhesivos	Departamento Nacional de Cuenta Corriente	1. Recibir y analizar respuesta del banco sobre la aclaración de las diferencias reportadas 2. Revisar y analizar los formatos de compensación enviados por la entidad recaudadora para determinar cuales de estos afectan la conciliación mensual. 3. Realizar segunda conciliación o definitiva e informar a la Entidad Recaudadora. 4. Solicitar ajustes al DNC y/o a DNOB dependiendo el caso. 5. Guardar registro de la respuesta y consolidar la información.	CC	Departamento Nacional de Cuenta Corriente	Compensación de cuenta	Conciliación bancaria definitiva	X	
5	Realizar informe de documentos extemporaneos por Entidad Recaudadora e informar al Dpto. Nal. de Cuenta Corriente	Departamento Nacional de Conciliación	1. Realizar los cuadros e informes de documentos entregados en forma extemporanea 2. Enviar al Dpto. Nal. de Cuenta Corriente la relación de extemporaneidad en la entrega de documentos	CC	Departamento Nacional de Conciliación	Información del recaudo verificada y conciliada	Relación de extemporaneidad en la entrega de documentos	X	
6	Contabilizar de las Diferencias de Recaudo de las Entidades Financieras	Departamento Nacional de Contabilidad	1. Las diferencias que arroja la conciliación por concepto de recaudo, se deben contabilizar por cada entidad bancaria desagregada por cada unidad de negocio.		Departamento Nal. de Cuenta Corriente	Cuadros Por Cada entidad desagregada por cada unidad de negocio	Registro y contabilización de las diferencias de recaudo		
7	Liquidación y cobro de sanciones por extemporaneidad en la entrega de documentos	Departamento Nacional de Cuenta Corriente	Las sanciones a las entidades recaudadoras pueden ser por dos razones: 1. Por entrega extemporanea de los documentos físicos: el Dpto. Nal de Conciliación entrega al de Cuentas Corrientes la relación de entidades y el número de días de extemporaneidad, liquida la sanción de acuerdo a lo establecido en el convenio y remite cobro de la sanción a la entidad financiera y solicita a Jurídica realizar acto administrativo para el cobro cuando sea necesario. 2. Por traslado extemporaneo de dinero a las cuentas del ISS: El Dpto. Nal. de Cuenta Corriente identifica los traslados extemporaneo de dos formas: a. Diariamente se toman los datos del reporte de ingresos a bancos que el Dpto. Nal. de Operaciones Bancarias ubica en el transfer para identificar los traslados extemporaneos de las entidades recaudadoras y si pagaron o no la sanción correspondiente que es autoliquidada por la entidad recaudadora de acuerdo con la tarifa vigente. b. Realizar la conciliación del recaudo comparando los datos del recaudo grabado por el DNC contra los datos del DNOB y si se dan diferencias se requiere a la entidad recaudadora para que autoliquide y pague la sanción		Departamento Nacional de Cuenta Corriente	Relación de extemporaneidad en la entrega de documentos, Reporte de traslados extemporaneos del DNOB	Liquidación y cobro de la sanción	X	



**Formato 4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Cuenta Corriente  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Conciliación de la Información Bancaria  
 SUBPROCESO: Conciliación del Recaudo con Entidades Financieras

Marzo de 2007

ID	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	Donde	Insumos	Resultados/ Producto	VA	Observaciones
8	Revisar, contestar y/o pagar sanciones por extemporaneidad en documentos	Entidad Recaudadora	1. Recibir mensualmente las sanciones emitidas por el Dpto. Nal. de Cuenta Corriente por extemporaneidad de documentos 2. Revisar y en caso de encontrar inconsistencias remite oficio al Dpto. Nal. de Cuenta Corriente solicitando una reliquidación o informando la no aceptación de la sanción 3. Generar el pago de la sanción con cheque o vía sebra a Tesorería ISS	CD	Entidad Recaudadora	Liquidación y cobro de la sanción	Pago o declaración de no aceptación de la sanción	X	
9	Contabilización Cuenta de Cobro Sancion	Departamento Nacional de Contabilidad	Al liquidar la sanción respectiva de cada entidad se debe realizar el siguiente proceso: 1. Generar cuentas de cobro a cada entidad financiera 2. Desagregar el valor de la sanción por cada unidad de negocio (Arp, Pension y Salud). vigente. 3. Realizar cuadro resumen por cada entidad desagregada por cada unidad de negocio par su respectiva contabilización.		Dpto Nal de Cuentas Corrientes	Cuenta de Cobro y Cuadro Resumen por cada unidad de negocio	Contabilización de la Cuenta de Cobro por Sanciones		
10	Recibir pago de la sanción	Gerencia Nacional de Tesorería	1. Recibir el oficio y el pago de la sanción 2. Generar recibo de caja y entregar copia a la Entidad Recaudadora 3. Informar y remitir copia del oficio y del recibo de Caja al Dpto. Nal. de Cuenta Corriente		Gerencia Nacional de Tesorería	Liquidación y cobro de la sanción	Pago o declaración de no aceptación de la sanción	X	
11	Contabilizar Pago Cuenta de Cobro Sancion	Departamento Nacional de Cuentas Corrientes	1. Con los respectivos pagos el Departamento de Cuentas Corriente solicita el traslado del dinero de la Administradora General a cada unidad de negocio. 2. El Departamento de Cuentas Corrientes informara al Departamento Nacional de Contabilidad para que se tenga en cuenta en la disminución o el pago de la cuenta por cobrar de la sanción. 3. Informara al Departamento Nacional de Contabilidad los ajustes a que haya necesidad.		Dpto Nal de Cuentas Corrientes	Recibos de Caja o Traslados Via Sebra y Cuadro Resumen de cada unidad de Negocio	Resgistro del pago de las Sanciones - Disminucion de la Cuenta de Cobro		
12	Controlar pago de sanciones	Departamento Nacional de Cuenta Corriente	1. Recibir los recibos de caja enviados por Tesorería que respaldan el pago de sanciones 2. Actualizar los cuadros de control y seguimiento de cada entidad recaudadora 3. Archivar la información	CP	Departamento Nacional de Cuenta Corriente	Pago o declaración de no aceptación de la sanción	Actualización cuadro de control y seguimiento a entidades recaudadoras	X	

Formato 5. MAPA DE RIESGOS

INFORMACIÓN

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Cuenta Corriente  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Conciliación de la Información Bancaria  
 SUBPROCESO: Conciliación del Recaudo con Entidades Financieras

Marzo de 2007

No.	RIESGO	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles Existentes	Tipo de control	Nivel de Riesgo
1	Información Inconsistente Conciliación Bancaria (DNCC) vs. Conciliación Documental (DNC)	Error de relación en la Conciliación Documental del DNC en el horario extendido que viene y/o pasa de un mes a otro Bases de datos complementarias no son grabadas oportunamente	Baja Media	Envío a la entidad recaudadora de información inexacta que afecta el proceso de depuración y aclaración de diferencias	Bajo	Ajustes a la conciliación del DNC y verificaciones manuales en el DNCC	Correctivo	Bajo
2	Información Inconsistente	Presentación de Mayores Valores Abonados. Atraso o no entrega de Documentos por parte de la Entidad Recaudadora No cargue oportuno por parte del DNC de la información Error por parte de la entidad bancaria por ajustes no efectuados o mal efectuados	Alta Baja Alta	Se generan bases de datos complementarias que por consecuencia generarán sanciones por entrega extemporanea de documentos a las entidades recaudadoras. Demoras en el proceso, generación de bases de datos complementarias Inconsistencias en la conciliación	Medio	Creación del programa de conciliación diaria que permite controlar el recaudo y el consecutivo de las autoliquidaciones. Adicionalmente, se tiene un formato de Compensación único donde se registra y se controlan los ajustes a las cuentas de recaudo	Detectivo	Medio
3	Pérdida de Ingresos	Errores en el traslado Sebra Presentación de menores valores abonados, error por parte de la entidad bancaria por ajustes no efectuados o mal efectuados	Baja Media	Generación de sanciones por traslados extemporaneos a las entidades recaudadoras Inconsistencias en la conciliación y compensación entre cuentas	Medio	Creación del programa de conciliación diaria que permite controlar el recaudo y el consecutivo de las autoliquidaciones. Adicionalmente, se tiene un formato de Compensación único donde se registra y se controlan los ajustes a las cuentas de recaudo. Igualmente la generación de la conciliación mensual	Detectivo	Medio
4	Información Inconsistente	No aclaración o identificación de todas las diferencias por parte de la Empresa Recaudadora. Depuración tardía de la Conciliación (DNCC vs. ER)	Baja	Compensaciones o ajustes que conllevan a afectar otros periodos de recaudo Atraso en los procesos normales y vigentes	Medio	Programa de conciliación diaria, formato de Compensación único y trabajo conjunto con la E.R. e Instituto de Seguros Sociales. Comparación de la información del recaudo grabado en el Instituto de Seguros Sociales vs. el extracto bancario	Detectivo	Medio

**FORMATO 1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS**

UNIDAD DE NEGOCIO: Vicepresidencia Financiera  
 DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo  
 DEPARTAMENTO O SECCIÓN: Dpto Nacional de Cuentas Corrientes  
 FECHA: Marzo de 2007

CÓDIGO	MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO	CLIENTE	PRODUCTO - RESULTADO
	Gestión del Recaudo		Conciliación de la Información Bancaria		Análisis y Elaboración de Notas Débito	EPS Y AFP externas, aportantes a Pensión y Salud del Instituto	Información de Notas Débito lista para cargar en la Base de Datos de Recaudo

**FORMATO 2. MARCO NORMATIVO**

UNIDAD DE NEGOCIO: DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO O SECCIÓN: MACROPROCESO: PROCESO:	Nivel Nacional - Vicepresidencia Financiera Gerencia Nacional de Recaudo Departamento Nacional de Cuentas Corrientes Gestión del Recaudo Conciliación de la Información Bancaria	Fecha: Marzo de 2007
--	--	-------------------------

FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)	DESCRIPCIÓN	ANEXOS
LEY 100 DE DICIEMBRE 23/1993	Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.	
LEY 797 DE ENERO 29/2006	Por la cual se reforman algunas disposiciones del Sistema General de Pensiones previsto en la Ley 100 de 1993 y se adoptan disposiciones sobre los Regímenes Pensionales exceptuados y especiales.	
DECRETO 1295 DE JUN22/1994	Por el cual se determina la organización del Sistema General de Riesgos Profesionales Capítulo V- Prestaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales Artículo 53	
DECRETO 326 DE FEB 16/1996	Por el cual se organiza el régimen de recaudación de aportes para el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.	
DECRETO 806 DE ABRIL 30/1998	Por el cual se reglamenta la afiliación al Régimen de Seguridad Social en Salud y la prestación del servicio público esencial de Seguridad en Salud como servicio de interés general en todo el territorio Nacional. Capítulo VI Movilidad en el Sistema. Artículo 54, 56 y 57	
DECRETO 1406 DE JUN 28/1999	Por el cual se adoptan unas disposiciones reglamentarias de la Ley 100 de 1993, se reglamenta parcialmente el artículo 91 de la Ley 488 de 1998, se dictan otras disposiciones para la puesta en operación del Registro Único de Aportantes al Sistema de Seguridad Social Integral, se establece el régimen de recaudación de aportes que financian dicho Sistema y se dictan otras disposiciones. Artículos 42 y 43 .	
DECRETO 047 DE ENERO 19/2000	Por el cual se expiden normas sobre afiliación y se dictan otras disposiciones en el Sistema General de Salud. Art.16.	
DECRETO 1281 DE JUNIO 12/2002	Por el cual se expiden normas que regulan los flujos de caja y la utilización oportuna y eficiente de los recursos del sector salud y su utilización en la prestación de los servicios de salud a la población del país.	

**FORMATO 2. MARCO NORMATIVO**

UNIDAD DE NEGOCIO: DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO O SECCIÓN: MACROPROCESO: PROCESO:	Nivel Nacional - Vicepresidencia Financiera Gerencia Nacional de Recaudo Departamento Nacional de Cuentas Corrientes Gestión del Recaudo Conciliación de la Información Bancaria	Fecha: Marzo de 2007
--	--	-------------------------

FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)	DESCRIPCIÓN	ANEXOS
DECRETO 1755 DE AGOSTO 6/2002	Por el cual se adoptan medidas para promover y controlar la afiliación y el pago de aportes al SGSSS	
DECRETO 1703 DE AGOSTO 17/2002	Por la cual se adoptan medidas para promover y controlar la afiliación y el pago de aportes en el SGSSS	
DECRETO 2400 DE OCTUBRE 25/2002	Por el cual modifica el Decreto 1703 de 2002	
DECRETO 2400 DE OCTUBRE 25/2002	Por el cual modifica el Decreto 1703 de 2002	
DECRETO 510 DE MARZO 5/2003	Por medio del cual se reglamentan parcialmente los artículos 3°, 5°, 7°, 8°, 9°, 10 y 14 de la Ley 797 de 2003 - Afiliación y cotizaciones al Sistema General de Pensiones	
CIRCULAR SUPERSALUD 09 DE JULIO 3/1996	Atención al usuario, trámite de quejas y peticiones.	
COMUNICACION NURC 8005-1-140668 DE MAYO 25/1999	Aportes de salud sobre mesadas pensionales	

Formato 3. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES

INFORMACIÓN

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo- Dpto Nacional de Cuentas Corrientes  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Conciliación de la Información Bancaria  
 SUBPROCESO: Análisis y Elaboración de Notas Débito

Marzo de 2007

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE			
		APORTANTE, AFILIADO, VICEPRESIDENCIA DE PENSIONES, EPS EXTERNAS, OPERACIONES BANCARIAS, GCIA NAL DE HISTORIA LABORAL PLANEACIÓN Y ACTUARÍA, SECCIONALES	DEPARTAMENTO NACIONAL DE CUENTAS CORRIENTES (SISTEMA GPROC)	DEPARTAMENTO NACIONAL DE CONCILIACIÓN	GERENCIA NACIONAL DE INFORMÁTICA
	Enviar al Departamento Nacional de Cuentas Corrientes solicitud de aplicación de Nota Débito	□			
1	Recibir las solicitudes de aplicación de Nota Débito		□		
2	Verificar la Información de Nota Débito		□		
3	Recepcionar el expediente por Nota Débito en el sistema GPROC, de acuerdo con el manual del Usuario del GPROC		□		
4	Generar y entregar archivos para cargue a la GNI			□	
5	Incorporar a la Base de Datos de Recaudo				□

**Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

<b>INFORMACIÓN</b>							Marzo de 2007
DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Recaudo- Dpto Nacional de Cuentas Corrientes						
MACROPROCESO:	Gestión del Recaudo						
PROCESO:	Conciliación de la Información Bancaria						
SUBPROCESO:	Análisis y Elaboración de Notas Débito						

No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	Donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
	Enviar al Departamento Nacional de Cuentas Corrientes solicitud de aplicación de Nota Débito	Aportante, Afiliado, EPS Externas, Vicepresidencia de Pensiones, Departamento Nacional de Operaciones Bancarias, Gerencia Nacional de Historia Laboral, Unidad de Planeación y Actuaría, Seccionales	<p>Las solicitudes de aplicación de notas débito se generan por las siguientes fuentes:</p> <p>1. Por el aportante o el afiliado que realiza la solicitud para colocarse al día en el pago de aportes.</p> <p>2. Por EPS externas quienes envían al Departamento Nacional de Cuentas Corrientes (DNCC) el expediente con la información del(os) afiliado(s) que se esté(n) devolviendo a la EPS de ISS, con el periodo y el valor correspondiente o las UPC, en caso que ya se haya compensado.</p> <p>3. Por Vicepresidencia de Pensiones quienes realizan un estudio previo de la información y envían los expedientes por traslados, rezagos y devolución de aportes para su respectivo trámite.</p> <p>4. Por Operaciones Bancarias quienes envían al DNCC el reporte de ingreso por devolución.</p> <p>5. Por Gerencia Nacional de Historia Laboral quienes remiten al DNCC los expedientes por Sentencia Judicial.</p> <p>6. Por la Unidad de Planeación y Actuaría quienes remiten al DNCC los expedientes por Artículo 33 Ley 100/1993 y por Cotizaciones Futuras.</p> <p>Para los casos de Sentencia Judicial la Unidad de Planeación y Actuaría envía la liquidación de la deuda a la Seccional para que esta realice el recobro a la empresa morosa y finalmente envíe la solicitud al DNCC.</p>		EPS Externas, Vicepresidencia de Pensiones, Departamento Nacional de Operaciones Bancarias, Gerencia Nacional de Historia Laboral, Unidad de Planeación y Actuaría, Seccionales	Expediente de Nota Débito de Salud y Pensión	Envío de solicitudes de aplicación de Notas Débito al Departamento Nacional de Cuentas Corrientes	X	UPC unidad por capitación que devuelven las EPS por cada uno de sus beneficiarios.
1	Recibir las solicitudes de aplicación de Nota Débito	Analista Departamento Nacional de Cuentas Corrientes	<p>Se reciben las solicitudes de aplicación de notas débito de cada una de las fuentes. En esta operación se recibe el medio magnético con la información de la nota débito o en su defecto los soportes físicos para su generación, copia del expediente de salud o pensión, copia de la autorización de pago, consignación o recibo de caja emitido por Tesorería.</p> <p>Para los casos de Sentencia Judicial se recibe adicionalmente la liquidación realizada por la Unidad de Planeación y Actuaría.</p>		Departamento Nacional de Cuentas Corrientes	Medio magnético con información de Nota Débito, soportes físicos para generación de Nota Débito, Copia Expediente, Copia de autorización de pago, consignación o recibo de caja emitido por Operaciones Bancarias y Liquidación Pensional de Actuaría.	Recepción de solicitudes de aplicación de Notas Débito	X	
2	Verificar la Información de Nota Débito	Analista Departamento Nacional de Cuentas Corrientes	<p>Se debe verificar que la información del medio magnético tenga la estructura requerida (verificación de campos), verificar la integridad de la información (tipos de documento) y verificar que el valor de la Nota Débito sea menor o igual al valor de las certificaciones.</p> <p>También se debe controlar que el valor aplicado por Nota Débito no supere el valor total del recibo de caja, consignación o autorización de pago emitido por el Departamento de Operaciones Bancarias.</p> <p>Para los casos de los dineros recibidos por Pensiones ISS, se debe verificar la liquidación de las sumas recibidas por cada uno de los diferentes conceptos. La información debe estar correcta en un 100% para que pueda ser radicada.</p> <p>En el caso en que la información presente alguna inconsistencia, el funcionario encargado del proceso de Nota Débito debe realizar los requerimientos a las áreas o Administradoras de Salud o Pensión correspondientes para que se realicen los ajustes a que haya lugar. En caso de que el primer requerimiento no sea atendido se efectuará un segundo requerimiento y por último se citará a reunión a las áreas o Administradoras de Salud o Pensión involucradas.</p>	CP	Departamento Nacional de Cuentas Corrientes	Medio magnético con información de Nota Débito, soportes físicos para generación de Nota Débito, Copia Expediente, Copia de autorización de pago, consignación o recibo de caja emitido por Operaciones Bancarias y Liquidación Pensional de Actuaría.	Información de Nota Débito verificada	X	

**Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

<b>INFORMACIÓN</b>							Marzo de 2007
DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Recaudo- Dpto Nacional de Cuentas Corrientes						
MACROPROCESO:	Gestión del Recaudo						
PROCESO:	Conciliación de la Información Bancaria						
SUBPROCESO:	Análisis y Elaboración de Notas Débito						

No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	Donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
3	Recepcionar el expediente por Nota Débito en el sistema GPROC, de acuerdo con el manual del Usuario del GPROC	Analista Departamento Nacional de Cuentas Corrientes	Una vez realizadas las validaciones respectivas para garantizar que la información recibida es correcta se recepciona en el sistema GPROC el detalle respectivo. En la recepción se genera el No.del expediente que constituye el número de la Nota Débito. En tal caso, que no haya ingresado el pago al ISS el sistema GPROC permite generar un cupón de pago y la Nota débito pasa el estado de espera de pago y queda para confirmación de pago por parte del DNC.		Departamento Nacional de Cuentas Corrientes	Información de Nota Débito verificada y recepcionada	Expediente por Nota Débito recepcionado y cupon generado si hay lugar a ello.	X	
	Validar automáticamente los Medios Magnéticos, Asignar un Analista automáticamente, verificar pagos por sistema GPROC	Analista Departamento Nacional de Cuentas Corrientes	El Sistema GPROC consulta la existencia del afiliado y el estado de la deuda en la Base de Datos y valida si el ciclo que se está reportando ya fue registrado. Para casos de EPS si el ciclo reportado ya se encuentra pago, se buscan dos (2) periodos inmediatamente anteriores sin pago, si no hay periodos sin pago éste se devuelve a cargar el período solicitado, siempre y cuando el usuario sea del ISS, para después realizar el proceso de Nota Crédito respectivo. Si el afiliado que se está reportando no se encuentra en la base de datos se genera un requerimiento para Notas Crédito para que se realice la devolución del dinero sin realizar el cargue de la información en la Base de Datos.	CP	Departamento Nacional de Cuentas Corrientes	Expediente de Nota Débito de Salud y Pensión	Medios Magnéticos validados, Asignación de Analista y verificación de pagos	X	
	Verificar en Sabass la deuda del aportante y afiliado para aplicar la Nota Débito acción realizada por Sistema GPROC	Analista Departamento Nacional de Cuentas Corrientes	En el caso en que se presenten inconsistencias durante el proceso de verificación de la deuda se deben realizar los requerimientos a las áreas o Administradoras de Pensión o Salud correspondientes para que se realicen los ajustes a que haya lugar. En caso de que el primer requerimiento no sea atendido se efectuará un segundo requerimiento y por último se citará a reunión a las áreas o Administradora de Salud o Pensión involucradas.	CP	Departamento Nacional de Cuentas Corrientes	Expediente de Nota Débito de Salud y Pensión	Deuda del aportante y afiliado verificada	X	
	Realizar cálculo del sticker acción realizada por el Sistema GPROC	Analista Departamento Nacional de Cuentas Corrientes	Debe asignarse el número del sticker por cada aportante – ciclo – entidad administradora que realiza la devolución al ISS – Autorización de Pago (que corresponda al valor consignado), de acuerdo con la estructura definida. En caso que se que encuentren inconsistencias que impidan la construcción o asignación de sticker de las autoliquidaciones, se generará una alarma al analista para que corrija la información manualmente a través del módulo de notas débito ingresando el número del expediente.		Departamento Nacional de Cuentas Corrientes	Expediente de Nota Débito de Salud y Pensión	Sticker asignado	X	
	Corregir la autoliquidación por el sistema GPROC	Analista Departamento Nacional de Cuentas Corrientes	En caso de ser necesario se deben realizar las correcciones necesarias a las autoliquidaciones que pueden generarse antes de generar y validar autoliquidación para el DNC. En cualquier caso, el sistema GPROC guarda el registro modificado en el sistema y un registro de auditoría con los datos del cambio realizado con el cual se pueda establecer controles sobre los cambios y responsabilidades de los mismos (Auditoría). Si la Nota Débito ya fue cargada en la Base de Datos el sistema debe permitir generar una nueva autoliquidación de corrección la cual debe ir asociada al sticker que se va a corregir.		Departamento Nacional de Cuentas Corrientes	Expediente de Nota Débito de Salud y Pensión	Autoliquidación de Nota Débito corregida	X	
	Generar, Validar Autoliquidación y envío de archivos para DNC por el sistema GPROC	Analista Departamento Nacional de Cuentas Corrientes	Se generan los archivos en el formato especificado por el DNC con los datos de las autoliquidaciones por c/u de los ciclos. Adicionalmente el sistema GPROC elabora la autoliquidación que soporta la validación, la cual es generada de manera automática al mismo tiempo que se está validando. es de mencionar, que en los archivos enviados automáticamente al DNC va incluido el oficio de envío.		Departamento Nacional de Cuentas Corrientes	Expediente de Nota Débito de Salud y Pensión	Nota Débito validada, autoliquidación soporte generada y envío de archivos al DNC por medio del sistema GPROC	X	



**Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

INFORMACIÓN									Marzo de 2007
DEPENDENCIA:		Gerencia Nacional de Recaudo- Dpto Nacional de Cuentas Corrientes							
MACROPROCESO:		Gestión del Recaudo							
PROCESO:		Conciliación de la Información Bancaria							
SUBPROCESO:		Análisis y Elaboración de Notas Débito							
No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	Donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
	Generar Reportes y Estadísticas por el sistema GPROC	Analista Departamento Nacional de Cuentas Corrientes	Se generan cada uno de los Reportes necesarios de operación y gestión para el Departamento Nacional de Cuentas Corrientes y otras dependencias.		Departamento Nacional de Cuentas Corrientes	Registros de Notas Débito	Reportes y estadísticas generadas	X	
4	Generar y entregar archivos para cargue a la GNI	Ingeniera Departamento Nacional de Conciliación	Se generan los reportes necesarios para el control del proceso y se remiten junto con la información resultante del proceso de Notas Débito a la Gerencia Nacional de Informática.	CP	Departamento Nacional de Conciliación	Registros de Notas Débito	Información de Notas Débito lista para cargar en la Base de Datos de Recaudo	X	
5	Incorporar a la Base de Datos de Recaudo	Analista Gerencia Nacional de Informática	Se carga la información resultante del proceso de Notas Débito en la Base de Datos de Recaudo y se generan los reportes de control del proceso.		Gerencia Nacional de Informática	Registros de Notas Débito	Información de Notas Débito cargada en la Base de Datos de Recaudo	X	

Formato 5. MAPA DE RIESGOS

INFORMACIÓN

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo- Dpto Nacional de Cuentas Corrientes  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Conciliación de la Información Bancaria  
 SUBPROCESO: Análisis y Elaboración de Notas Débito

Marzo de 2007

No.	Riesgo	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles Existentes	Tipo de control	Nivel de Riesgo
1	Información Inconsistente	Ingreso de dinero que no le corresponde al Instituto por pago de aportes por personas que no se encuentran afiliadas al Instituto	Medio	Aplicación de Nota Débito a empresas o personas que no son aportantes o afiliados al Instituto	Medio	Consulta de los siguientes aplicativos: Salud: Consulta de pagos, Novedades en Línea, Registraduría, Nómina Pensionados (para verificar si aporta al ISS en Salud ). Pensión: Consulta de pagos, Registraduría. Para quienes realizan el pago de aportes por talonario, se consulta adicionalmente Contaiss.	Preventivo	Bajo
2	Costos Excesivos por Ineficiencia	Las EPS externas remiten el expediente por Notas Débito al Departamento Nacional de Cuentas Corrientes en papel y no en medio magnético, se genera el represamiento de información por Notas Débito en Salud  La información de pagos al Instituto por devolución de aportes en salud es remitida al Departamento Nacional de Cuentas Corrientes en papel	Alto	Desgaste administrativo por alto procesamiento de información de Notas Débito en Salud, demora en el proceso, no prestación a tiempo del servicio de salud a los afiliados involucrados	Alto	Requerimientos a las EPS externas para que remitan la información en medio magnético	Correctivo	Alto
3	Información Inconsistente	No coinciden los soportes presentados con el pago realizado a Salud o Pensión con la generación de la Nota Débito y el pago efectivamente realizado,	Medio	Desgaste administrativo por alto procesamiento de información de Notas Débito en Salud o Pensión, demora en el proceso.	Medio	Información revisada con antelación por el Analista encargado  Verificación del cuadro entre los soportes presentados y el pago realizado	Preventivo	Bajo
4	Información Inconsistente	Suministro de información inconsistente para el trámite de la Nota Débito	Bajo	Devolución de la información por el no trámite de la Nota Débito	Alto	Verificación en el Autoliss o solicitud de aclaración al área que remite la información  Verificación en la Base de Datos de la Registraduría	Preventivo	Bajo
		La información relacionada en el medio magnético no corresponde con el expediente	Bajo	Devolución de la información por el no trámite de la Nota Débito	Alto	Procesos internos de validación de la información	Preventivo	Bajo

**FORMATO 1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS**

Unidad de Negocio                      Vicepresidencia Financiera  
 Dependencia:                              Gerencia Nacional de Recaudo  
 Departamento o Sección                  Departamento Nacional de Cuenta Corriente  
 Fecha    Marzo de 2007

CÓDIGO	MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO	CLIENTE	PRODUCTO - RESULTADO
	Gestión del Recaudo		Conciliación de la Información Bancaria		Análisis y elaboración de Notas Crédito	Afiliados	Archivo plano ajustado

## FORMATO 2. MARCO NORMATIVO

UNIDAD DE NEGOCIO	Vicepresidencia Financiera	Fecha: Marzo de 2007
DEPENDENCIA	Gerencia Nacional de Recaudo	
DEPARTAMENTO O SECCIÓN	Departamento Nacional de Cuenta Corriente	
MACROPROCESO	Gestión del Recaudo	
PROCESO	Conciliación de la Información Bancaria	

FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)	DESCRIPCIÓN	ANEXOS
Ley 100 de diciembre 23/1993	Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.	
Ley 797 de enero 29 de 2003	Por el cual se reforman algunas disposiciones del Sistema General de Pensiones previsto en la Ley y se adoptan disposiciones sobre los regímenes pensionales Exceptuados y Especiales	
Ley 828 de julio 10/2003	Por el cual se expiden normas para el control de la evasión del Sistema de Seguridad Social	
Ley 933 de 2003	Por medio de la cual se reglamenta el contrato de Aprendizaje y se dictan otras disposiciones. Art 5	
Decreto 1944 de noviembre 7/1995	Por el cual se aprueba el Acuerdo 096 de julio 13/95 del Consejo Directivo del ISS.	
Decreto 516 de febrero 20/2004	Por el cual se reglamenta la afiliación colectiva al Sistema General de Seguridad Social en Salud de los trabajadores independientes con ingresos inferiores a 2 salarios mínimos legales vigentes.	
Decreto 692 de marzo 30/1994	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 100 de 1993	
Decreto 695 de marzo 30/1994	Por el cual se reglamenta parcialmente los artículos 157, 204 y 280 de la Ley 100 de 1993. Capítulo II de las cotizaciones en Salud.	
Decreto 1161 de junio 3/1994	Por el cual se dictan normas en materia del Sistema General de Pensiones. Capítulo II de las cotizaciones. Artículos 9° y 10°	
Decreto 1295 de junio 22/1994	Por el cual se determina la organización del Sistema General de Riesgos Profesionales. Capítulo V Prestaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales. Artículo 53°	
Decreto 1818 de agosto 3/1994	al que se inicia la relación laboral, siempre que se entregue a esta debidamente diligenciado el respectivo formulario de afiliación.	
Decreto 326 de febrero 16/1996	Por el cual se organiza el régimen de recaudación de aportes para el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.	
Decreto de los Ministerios de Prot. Social cnsss No.42 de 1996	por el cual se reglamenta el funcionamiento del Fondo de Solidaridad y garantía de SGSSS.	
Decreto 806 de abril 30/1998	Por el cual se reglamenta la afiliación al régimen de Seguridad Social en Salud y la prestación de los beneficios del servicio público esencial de Seguridad Social en Salud y como servicio de interés general, en todo el territorio Nacional. Capítulo VI Movilidad en el Sistema. Artículos 54, 56 y 57	
Decreto 1406 de junio 28/1999	Por el cual se adoptan unas disposiciones reglamentarias de la Ley 100 de 1993, se reglamenta parcialmente el artículo 91 de la Ley 488 de 1998, se dictan otras disposiciones para la puesta en operación del Registro Único de Aportantes al Sistema de Seguridad Social Integral, se establece el régimen de recaudación de aportes que financian dicho Sistema y se dictan otras disposiciones. Artículos 42 y 43 .	

## FORMATO 2. MARCO NORMATIVO

UNIDAD DE NEGOCIO	Vicepresidencia Financiera	Fecha: Marzo de 2007
DEPENDENCIA	Gerencia Nacional de Recaudo	
DEPARTAMENTO O SECCIÓN	Departamento Nacional de Cuenta Corriente	
MACROPROCESO	Gestión del Recaudo	
PROCESO	Conciliación de la Información Bancaria	

FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)	DESCRIPCIÓN	ANEXOS
Decreto 047 de enero 19/2000	por el cual se expiden normas sobre afiliación y se dictan otras disposiciones en el SGSSS.	
Decreto 783 de mayo 03/2000	Por el cual se modifican los Decretos 1486/94, 1922/94, 723/97, 046/00 y se dictan otras disposiciones.	
Decreto 1281 de junio 12/2002	Por el cual se expiden normas que regulan los flujos de caja y la utilización oportuna y eficiente de los recursos del sector salud y su utilización en la prestación de los servicios de salud a la población del país.	
Decreto 1755 de agosto 6/2002	Por el cual se adoptan medidas para promover y controlar la afiliación y el pago de aportes al SGSSS	
Decreto 1703 de agosto 17 de 2002	Por la cual se adoptan medidas para promover y controlar la afiliación y el pago de aportes en el SGSSS	
Decreto 2400 de octubre 25 de 2002	Por el cual modifica el Decreto 1703 de 2002	
Decreto 510 de marzo 5/2003	Por medio del cual se reglamentan parcialmente los artículos 3,5,7,8,9,10 y 14 de la Ley 797/03	
ACUERDO MIN PROTECCION SOCIAL CNSSSNo.012 de 15/12/94	Por el cual se adopta el perfil de pago por capitacion para el SGSSS y se dictan otras disp	
ACUERDO MIN PROTECCION SOCIAL CNSSSNo.24 de 01/01/96	Por el cual se adopta el perfil de la Capitacion pago por capitacion para el P.O.S del regimen contributivo	
ACUERDO MIN PROTECCION SOCIAL CNSSSNo.26 de 01/01/96	Por el cual se adopta el perfil de la dentro del regimen contributivo para el SGSSS y se dictan otras disp	
ACUERDO MIN PROTECCION SOCIAL CNSSSNo.33 de 23/05/96	Por el cual se fijan los criterios de utilizacion distribucion y manejo de los recursos de la subcuenta de promocion en salud	
ACUERDO MIN PROTECCION SOCIAL CNSSSNo.42 de 1996	Por el cual se fijan los criterios para una dist. Parcial de excedentes de lqa subcuenta de Promocion del FOSYGA.	
ACUERDO MIN PROTECCION SOCIAL CNSSSNo.50 DE 08/01/98	Por el cual se fija el valor de pago por capitacion del P.O.S de los regimes contributivo y subsidiado para el año de 1997	
ACUERDO MIN PROTECCION SOCIAL CNSSSNo.84 de 23/12/97	Por el cual se fija el valor de pago por capitacion del P.O.S de los regimes contributivo y subsidiado para el año de 1998.	
ACUERDO MIN PROTECCION SOCIAL CNSSSNo.08 de 27/02/98	diligenciamiento formulario de giro y Compensacion	
ACUERDO MIN PROTECCION SOCIAL CNSSSNo.159 de 1999	Por el cual se fija el valor de pago por capitacion del P.O.S de los regimes contributivo y subsidiado para el año de 2000 y se dictan otras disp.	

## FORMATO 2. MARCO NORMATIVO

UNIDAD DE NEGOCIO	Vicepresidencia Financiera	Fecha: Marzo de 2007
DEPENDENCIA	Gerencia Nacional de Recaudo	
DEPARTAMENTO O SECCIÓN	Departamento Nacional de Cuenta Corriente	
MACROPROCESO	Gestión del Recaudo	
PROCESO	Conciliación de la Infomación Bancaria	

FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)	DESCRIPCIÓN	ANEXOS
ACUERDO MIN PROTECCION SOCIAL CNSSNo.161 de 2000	Por el cual se fija el valor de pago por capitacion del P.O.S de los regimenes contributivo y subsidiado para el año de 2000.	
ACUERDO MIN PROTECCION SOCIAL CNSSNo.218 de dic de 2001	Por el cual se fija el valor de pago por capitacion del P.O.S de los regimenes contributivo y subsidiado para el año de 2002.	
ACUERDO MIN PROTECCION SOCIAL CNSSNo.241 de 26/12/02	Por el cual se fija el valor de pago por capitacion del P.O.S de los regimenes contributivo y subsidiado para el año de 2003.	
ACUERDO MIN PROTECCION SOCIAL CNSSNo.254 de 22/12/03	Por el cual se fija el valor de pago por capitacion del P.O.S de los regimenes contributivo y subsidiado para el año de 2003.	
Comunicación NURC 8005-1-140668 de mayo 25/1999	Aportes de salud sobre mesadas pensionales	
Comunicación NURC No.8004-1-90636 de abril 24/2001	Reintegro cotizaciones ART. 59 Decreto 806/98	
Circular Supersalud 09/96 de julio 3/1996	Atención al usuario, trámite de quejas y peticiones.	
Circular 588000 de mayo 23/1996	Procedimiento de devolución por pagos excedentes en el Sistema de Autoliquidación de Aportes.	
Circular No. 017 de julio 24/1996	Actualización de los procedimientos para corregir y/o modificar la autoliquidación mensual de aportes	
Circular MIN PROTECCION SOCIAL No.000055 de 24/10/03	Procedimientos operativos para la solución de casos de glosas de giro y Compensación del régimen contributivo de sgsss para multifiliados, multicompensados y fallecidos	

Formato 3. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES

INFORMACIÓN

DEPENDENCIA Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Cuenta Corriente  
 MACROPROCESO Gestión del Recaudo  
 PROCESO Conciliación de la Información Bancaria  
 SUBPROCESO Análisis y elaboración de Notas Crédito

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE										
		GERENCIA NACIONAL DE INFORMÁTICA	DPTO. NAL. DE CONCILIACIÓN	JEFE DPTO. NAL. DE CUENTA CORRIENTE	ANALISTA NOTAS CRÉDITO	RADICACION CTAS CTES	USUARIOS DE LA N. C.	INGENIERO SIST. DPTO NAL CTAS CTES.	FOSYGA	DPTO. NAL. DE PRESUPUESTO	DPTO. NAL. DE CUENTAS POR PAGAR	DPTO. NAL. DE OPERACIONES BANCARIAS
	INICIO											
1	Solicitar reintegro de aportes											
2	Radicar solicitud de devolución de aportes											
3	Asignar analista para estudio											
4	Revisar la documentación presentada											
5	Generar informes soporte correspondientes											
6	Analizar informes generados y determinar si es procedente o no el traslado o la devolución de aportes											
7	Solicitar certificación bancaria											
8	Responder al solicitante indicando el rechazo de la solicitud											
9	Elaborar hoja de trabajo de la solicitud											
10	Proyectar nota crédito											
11	Certificar no giro previo											

Formato 3. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES

INFORMACIÓN

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Cuenta Corriente  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Conciliación de la Información Bancaria  
 SUBPROCESO: Análisis y elaboración de Notas Crédito

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE										
		GERENCIA NACIONAL DE INFORMÁTICA	DPTO. NAL. DE CONCILIACIÓN	JEFE DPTO. NAL. DE CUENTA CORRIENTE	ANALISTA NOTAS CRÉDITO	RADICACION CTAS CTES	USUARIOS DE LA N. C.	INGENIERO SIST. DPTO NAL CTAS CTES.	FOSYGA	DPTO. NAL. DE PRESUPUESTO	DPTO. NAL. DE CUENTAS POR PAGAR	DPTO. NAL. DE OPERACIONES BANCARIAS
12	Actualizar Base de Datos Notas Crédito de Aportes no Compensados en Salud											
13	Solicitar a la Gerencia Nacional de Informatica la verificación de la compensación, en Salud											
14	Verificar compensación en Salud											
15	Verificar Notas Crédito de Aportes con archivo plano verificado en Salud											
16	Solicitud Devolución de Aportes al FOSYGA en Salud											
17	Devolución de Aportes del FOSYGA en Salud											
18	Legalizar las Notas Crédito de Aportes											
19	Generar sticker											
20	Solicitar al Dpto. Nal. de Presupuesto el registro presupuestal de la nota crédito											
21	Informar al beneficiario la aprobación de la Nota Crédito											
22	Revisar y aprobar la Nota Crédito											

A

1

1

B





Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

INFORMACIÓN

DEPENDENCIA Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Cuenta Corriente  
 MACROPROCESO Gestión del Recaudo  
 PROCESO Conciliación de la Información Bancaria  
 SUBPROCESO Análisis y elaboración de Notas Crédito

No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
1	Solicitar reintegro de aportes	Aportante, afiliado	Solicitar en forma escrita la devolución de aportes con los siguientes datos: -El Nit o cédula de ciudadanía. -Nombre o Razón social de la empresa con domicilio. -Número patronal si lo tiene.Tarifa de riesgos profesionales. -Número de Radicación o Sticker de la(s) autoliquidación en que incurrió en el error. -Número de radicación o Sticker de la(s) autoliquidaciones de corrección y / o de sustitución. -Valor de la cuantía de reclamación por cada Riesgo, en tres columnas indicando valor pagado, valor real, saldo a favor, por cada período y al final hacer la sumatoria de cada columna. -Concepto de la Reclamación, discriminado por cada riesgo y fondo. -Anexar documentos soportes de la reclamación, en las que incurrió en el error y de corrección y / o sustitución	CC	Coordinación de recaudo y cartera seccional, oficina de correspondencia del Nivel Nacional o Dpto. Nal de Cuentas Corrientes	Carta de Solicitud, Formularios de autoliquidación	Recepción carta de solicitud de devolución de aportes	X	Las causales de solicitud de devolución son: - Doble pago para un mismo período o por un mismo afiliado - Pago por una persona doblemente afiliada (Jubilado e independiente con descuento retroactivo Ley 100) - Pago efectuado por una persona no afiliada al ISS - Pago efectuado después de la fecha efectiva de traslado a otra EPS, AFP o ARP. - Pago efectuado después de reportar novedad de retiro. - Pago por una persona exonerada - Pago de una liquidación superior a 20 SMLV. - Pago con tarifa de alto riesgo aplicada equivocadamente - Pago como trabajador independiente siendo subsidiado - Error en la aplicación de los porcentajes correspondientes a cada riesgo. - Pago del trabajador independiente afiliado a uno de los negocios (EPS o AFP) y liquidada por otro diferente. - Doble pago efectuado en diferente sucursal - No aplicación de Ley 60 (Situdo Fiscal) - Pago de intereses con aplicación errada de la tarifa correspondiente o cálculo equivocado del tiempo de mora - Errores de transcripción de datos y sumas de valores en el módulo III del formulario de autoliquidación - Error en la liquidación de Devolución de solidaridad pensional - Error en la liquidación de la casilla 32 (1% del valor correspondiente al total de aportes) - Error en la liquidación de la casilla 35 (Pago al ISS: Total liquidado a favor de aportes) - Pensión compartida
2	Radicar solicitud de devolución de aportes	Radicator	1. Radicar las solicitudes de devolución presentadas en la tabla de control de solicitudes 2. Numerar cada folio de los documentos soportes de la reclamación 3. Llenar los datos de la tabla de control de solicitudes con número consecutivo de radicación de correspondencia, Seccional ISS donde se origina la solicitud o la NC, identificación de la solicitud: número de comunicación asignado por el solicitante y fecha de la solicitud, número de la Nota Crédito (NC) asignada por la Seccional (solo para NC originadas en otra Seccional). Identificación del solicitante: Número de documento de identidad, nombre, dirección, ciudad, teléfono, Sucursal, identificación de la persona que firma la solicitud y cargo dentro de la empresa (solo para empresas solicitantes), relación de afiliados involucrados en la NC: identificación y nombre, identificación oficina de la Seccional con el que remiten la NC: número de comunicación asignado por la Seccional y fecha de la comunicación, períodos de reclamación, riesgos y fondos por los que reclama, concepto de la reclamación, cuantía total de la devolución solicitada y firma de quien recibe la solicitud.		Departamento Nacional de Cuentas Corrientes	Carta de solicitud y anexos	Número de registro consecutivo de la solicitud	X	Se debe tener en cuenta que no haya una solicitud anterior por el mismo afiliado y documento de identidad y los mismos ciclos.
3	Asignar analista para estudio	Jefe Dpto. Nal. de Cuentas Corrientes	Asigna el caso a un analista determinado para su estudio		Coordinación de recaudo y cartera seccional o Dpto. Nal de Cuentas Corrientes	Solicitud radicada	Casos asignados para estudio	X	

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Cuenta Corriente  
 MACROPROCESO Gestión del Recaudo  
 PROCESO Conciliación de la Información Bancaria  
 SUBPROCESO Análisis y elaboración de Notas Crédito

No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
4	Revisar la documentación presentada	Analista de Notas Crédito	1. Analizar la solicitud y determinar la causal de la nota crédito: si es una devolución de aportes, un traslado de aportes o una corrección. 2. Cuando no es un traslado de EPS o devolución de aportes en salud se se da traslado a la Vicepresidencia de Pensiones (Devolución de aportes en Pensión) o a la Seccional Correspondiente (Devolución de aportes en Riesgos Profesionales). 3. El analista debe determinar si es un traslado entre EPS's o si es una devolución al aportante o afiliado (para los casos de aportes a salud) 4. Consultar la base de datos de traslados egresos de la EPS para determinar si se autorizó el traslado y Compensa (si se compensó o no por los periodos solicitados y la fecha de traslado al Fosyga para determinar si se devuelven aportes o UPC's).	CP	Coordinación de recaudo y cartera seccional o Dpto. Nal de Cuentas Corrientes	Solicitud radicada	Traslado a dependencia correspondiente y generación del reporte de autorización de traslado de EPS	X	La solicitud debe contener la información precisa requerida para dar trámite a la misma
5	Generar informes soporte correspondientes	Analista de Notas Crédito	Efectuar las consultas pertinentes en los sistemas de Nómina de pensionados (si es pensionado, a dónde se giran las mesadas y cuanto se descuenta mensualmente), Autoliss (pagos por autoliquidación), Contaiss (pagos con comprobante de pago), afiliación, R.U.A., Subs e histórico de NC.		Coordinación de recaudo y cartera seccional o Dpto. Nal de Cuentas Corrientes	Solicitud radicada	Generación de reportes soportes de la NC	X	Para algunos casos especiales los cotizantes pueden estar registrados simultáneamente en las bases de datos Autoliss, Contaiss y Nómina de Pensionados
6	Analizar informes generados y determinar si es procedente o no el traslado o la devolución de aportes	Analista de Notas Crédito	Según los informes generados, determinar si es viable la o no la devolución, o traslado de aportes o de UPC's		Coordinación de recaudo y cartera seccional o Dpto. Nal de Cuentas Corrientes	Reportes generados	Concepto técnico de la aplicabilidad o no de la devolución	X	Si la información suministrada por el solicitante presenta inconsistencias se puede negar la solicitud o condicionar el trámite a la presentación de alguna aclaración
7	Solicitar certificación bancaria	Analista de Notas Crédito	Si la devolución es procedente, se debe generar oficio al beneficiario de la devolución, solicitando certificación bancaria (para los casos en que no se encuentra en el archivo la certificación). La certificación bancaria debe ser expedida por una entidad bancaria reconocida y debe contener nombre e identificación, número de cuenta y tipo de cuenta (ahorros o corriente).		Coordinación de recaudo y cartera seccional o Dpto. Nal de Cuentas Corrientes	Concepto técnico de la aplicabilidad o no de la devolución	Solicitud de certificación bancaria	X	No se aceptan certificaciones de Cooperativas.
8	Responder al solicitante indicando el rechazo de la solicitud	Analista de Notas Crédito	Si la solicitud de devolución no es procedente, se debe generar oficio al beneficiario informando que según concepto técnico, la solicitud no es procedente y las razones del rechazo.		Coordinación de recaudo y cartera seccional o Dpto. Nal de Cuentas Corrientes	Concepto técnico de la aplicabilidad o no de la devolución	Oficio indicando el rechazo de la solicitud	X	En caso que el solicitante no esté de acuerdo con el concepto emitido, puede reclamar nuevamente la devolución.
9	Elaborar hoja de trabajo de la solicitud	Analista de Notas Crédito	Elaborar hoja de trabajo con base en la información registrada en las bases de datos. En la hoja de trabajo se debe registrar la información completa periodo por periodo de los ciclos devueltos o trasladados por cada uno de los cotizantes y especificar para cada afiliado que periodos se devuelven, cuanto por aportes y cuanto por UPC's		Coordinación de recaudo y cartera seccional o Dpto. Nal de Cuentas Corrientes	Informes soportes para el estudio del caso	Hoja de trabajo elaborada	X	
10	Proyectar nota crédito	Analista de Notas Crédito	Elaborar nota crédito de acuerdo con los parámetros establecidos y con base en la hoja de trabajo, clasificadas por Riesgos y Fondos. Asignar el consecutivo de Notas Crédito y radicar en el libro de Notas crédito el beneficiario y el número de expediente de la nota crédito elaborada. Si la nota crédito es de una seccional, debe ser remitida al Dpto. Nal. de Cuentas Corrientes donde se dá visto bueno a la nota crédito y se continúa con el proceso.		Coordinación de recaudo y cartera seccional o Dpto. Nal de Cuentas Corrientes	Hoja de trabajo	Nota Crédito elaborada	X	Se debe prestar especial atención a los errores de digitación en datos de NIT, Número de cuenta y valor en letras.
11	Certificar con giro previo	Radicador	Certificar que no existe devolución previa por los mismos periodos para el mismo cotizante y documento de identificación y que no se repita el consecutivo de la nota crédito. Las notas crédito que vienen de otras seccionales deben ser radicadas y de igual forma se certifica el no pago previo.	CP	Dpto. Nal de Cuentas Corrientes	Nota Crédito elaborada	Certificación de no giro previo	X	Puede suceder que para ese afiliado y documento de identificación ya exista Nota Crédito por los mismos periodos

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Cuenta Corriente  
 MACROPROCESO Gestión del Recaudo  
 PROCESO Conciliación de la Información Bancaria  
 SUBPROCESO Análisis y elaboración de Notas Crédito

No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
12	Actualizar Base de Datos Notas Crédito de Aportes no Compensados en Salud	Analista de Notas Crédito	Si la nota crédito corresponde a devolución de aportes no compensados por nuestra EPS, se debe archivar en notas crédito de aportes y esta información se pasa mensualmente al Ingeniero de Sistemas.		Dpto. Nal de Cuentas Corrientes	Notas Crédito de Aportes elaboradas	Actualización Base de Datos		Se debe archivar la nota crédito con la hoja de trabajo correspondiente.
13	Solicitar a la Gerencia Nacional de Informática la verificación de la compensación, en Salud	Ingeniero de Sistemas Dpto. Nal. de Cuentas Corrientes	Solicitar a la Gerencia Nacional de Informática verificar la compensación de los cotizantes implicados en las devoluciones de aportes no compensados.		Dpto. Nal de Cuentas Corrientes	Archivo Plano de Notas Crédito de Aportes.	Verificación de la compensación y actualización base de datos afiliados a compensar.		
14	Verificar compensación en Salud	Gerencia Nacional de Informática	Verifica la compensación de los cotizantes implicados en las devoluciones de aportes no compensados y actualiza los afiliados a compensar.	CP	Gerencia Nacional de Informática	Archivo Plano de Notas Crédito de Aportes.	Archivo plano verificado		
15	Verificar Notas Crédito de Aportes con archivo plano verificado en Salud	Analista de Notas Crédito	Revisar las Notas Crédito de Aportes teniendo en cuenta la compensación verificada por la Gerencia Nacional de Informática.		Dpto. Nal de Cuentas Corrientes	Notas Crédito de Aportes y archivo plano	Notas Crédito de Aportes y valor total a solicitar al Fosyga		
16	Solicitud Devolución de Aportes al FOSYGA en Salud	Ingeniero de Sistemas Dpto. Nal. de Cuentas Corrientes	Solicitar al FOSYGA la devolución de los aportes por los cotizantes y períodos que no fueron compensados y que son procedentes de traslado a otra EPS.		Dpto. Nal de Cuentas Corrientes	Notas Crédito de Aportes y valor total a solicitar al Fosyga por cada uno de los Analistas de Notas Crédito.	Solicitud Devolución de Aportes al FOSYGA.		
17	Devolución de Aportes del FOSYGA en Salud	FOSYGA	Efectuar la Devolución de Aportes solicitada a la EPS ISS		FOSYGA	Formulario devolución de aportes	Devolución de Aportes		
18	Legalizar las Notas Crédito de Aportes	Analista de Notas Crédito	Una vez devueltos los recursos, legalizar y continuar con el trámite de las notas crédito de Aportes		Dpto. Nal de Cuentas Corrientes	Notas Crédito de Aportes	Notas Crédito de Aportes de Salud		
19	Generar sticker	Ingeniero de Sistemas Dpto. Nal. de Cuentas Corrientes	Asignar el número de sticker, que corresponde al número de la Nota Crédito y debe cumplir con las mismas especificaciones de los números de radicación de las autoliquidaciones.	CP	Dpto. Nal de Cuentas Corrientes	Nota Crédito elaborada	Número de sticker asignado	X	
20	Solicitar al Dpto. Nal. de Presupuesto el registro presupuestal de la nota crédito	Analista de Notas Crédito	Si se trata de una devolución de aportes de pensión, el analista proyecta oficio al Departamento Nacional de Presupuesto solicitando el registro presupuestal de la nota crédito para firma del Jefe del Dpto. Nal. de Cuentas Corrientes.		Dpto. Nal de Cuentas Corrientes	Nota Crédito	Oficio al Dpto. Nal. de Operaciones Bancarias	X	Se debe anexar a la carta de autorización la Nota Crédito y la certificación bancaria correspondiente
21	Informar al beneficiario la aprobación de la Nota Crédito	Analista de Notas Crédito	1. Proyectar oficio y enviarlo al beneficiario de la nota crédito informando la autorización de la devolución 2. Presentar el expediente al Jefe del Dpto. Nal. de Cuentas Corrientes para revisión, aprobación y firma de la Nota Crédito y los oficios correspondientes.	CP	Dpto. Nal de Cuentas Corrientes	Nota Crédito	Oficio al Beneficiario	X	Se debe anexar copia de la Nota Crédito y de la hoja de trabajo
22	Revisar y aprobar la Nota Crédito	Jefe Dpto. Nal. de Cuentas Corrientes	Aprobar y firmar la nota crédito	CP	Dpto. Nal de Cuentas Corrientes	Expediente NC	Aprobación de la NC	X	
23	Remitir las Notas Crédito de Salud al Departamento Nacional de Operaciones Bancarias	Radicador	Registrar en la base de datos de Operaciones Bancarias y remitir las Notas Crédito al Departamento Nacional de Operaciones Bancarias.		Dpto. Nal de Cuentas Corrientes	Nota Crédito	Actualización base de datos de Operaciones Bancarias		
24	Remitir las Notas Crédito de Pensión al Departamento Nacional de Presupuesto	Analista de Notas Crédito	Remitir con documentos soporte las notas crédito de Pensión al Departamento Nacional de Presupuesto		Dpto. Nal de Cuentas Corrientes	Expediente NC	Solicitud Registro Presupuestal de la Nota Crédito		Se debe anexar a la Nota Crédito, la Certificación Bancaria y el oficio de la Vicepresidencia de Pensiones autorizando la devolución de aportes.
25	Remitir las Notas Crédito de Pensión al Departamento Nacional de Cuentas por Pagar	Dpto. Nacional de Presupuesto	Remitir las Notas Crédito de Pensión con el Registro Presupuestal al Departamento Nacional de Cuentas por Pagar.		Dpto. Nacional de Presupuesto	Nota Crédito y soportes	Registro Presupuestal de la Nota Crédito		
26	Autorizar al Departamento Nacional de Operaciones Bancarias el traslado de los valores registrados en la cuenta del beneficiario de la Nota Crédito	Dpto. Nacional de Cuentas por Pagar	Autorizar al Departamento Nacional de Operaciones Bancarias el traslado de los valores registrados en la cuenta del beneficiario de la Nota Crédito		Dpto. Nacional de Cuentas por Pagar	Nota Crédito y Certificación Bancaria si la hay.	Autorización al Departamento Nacional de Operaciones Bancarias		

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Cuenta Corriente  
 MACROPROCESO Gestión del Recaudo  
 PROCESO Conciliación de la Información Bancaria  
 SUBPROCESO Análisis y elaboración de Notas Crédito

No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
27	Trasladar el valor de la nota crédito a la cuenta del beneficiario	Dpto. Nal. de Operaciones Bancarias	Trasladar el valor de la nota crédito a la cuenta del beneficiario de la devolución de aportes.		Dpto. Nal de Operaciones Bancarias	Nota Crédito	Traslado a la cuenta del beneficiario	X	
28	Entregar expediente para actualización de base de datos	Analista de Notas Crédito	Organizar el expediente y entregarlo al radicador para que actualice el resultado de la gestión en la base de datos de Notas Crédito.		Dpto. Nal de Cuentas Corrientes	Expediente NC	Actualización de base de datos de NC	X	Se debe anexar al expediente la Nota Crédito y la hoja de trabajo
29	Actualizar base de datos y archivar expediente	Radicador	Archivar el expediente en orden consecutivo .		Dpto. Nal de Cuentas Corrientes	Expediente NC	Actualización base de datos y archivo expediente	X	
30	Verificar datos y generar archivo plano para cargue	Ingeniero de Sistemas Dpto. Nal. de Cuentas Corrientes	1. Verificar que los datos de Nombres, documento de identidad, valor y seguros de la nota crédito coincidan con los de la base de datos del ISS 2. Generar archivo plano con la estructura de Autol para cargue en la base de datos de recaudo 3. Asignar consecutivo si los datos coinciden de lo contrario remitir a verificación manual 4. Remitir archivo plano al Dpto. Nal. de Conciliación para ajustarlo a los parámetros de la base de datos de recaudo	CC	Dpto. Nal de Cuentas Corrientes	Nota crédito y hoja de trabajo	Generación de archivo plano con consecutivo	X	
31	Generar y entregar archivo plano para cargue a la Gerencia Nacional de Informática	Ingeniero de Sistemas Dpto. Nal. de Conciliación	1. Verificar y corregir la estructura del archivo plano 2. Entregar archivo a la Gerencia Nacional de Informática para cargue en la base de dato de recaudo		Dpto. Nal de Conciliación	Archivo plano	Archivo plano ajustado	X	
32	Incorporar a la base de datos de recaudo	Ingeniero Gerencia Nacional de Informática	Cargar en la base de datos de recaudo el registro de las notas crédito generadas		Gerencia Nacional de Informática	Archivo plano ajustado	Cargue en la base de datos	X	

**Formato 5. MAPA DE RIESGOS**

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Cuenta Corriente  
 MACROPROCESO Gestión del Recaudo  
 PROCESO Conciliación de la Información Bancaria  
 SUBPROCESO Análisis y elaboración de Notas Crédito

No.	RIESGO	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles Existentes	Tipo de control	Nivel de Riesgo
1	Información Inconsistente	Devolución de oficios por errores de contenido y de giro debido a proceso manual	Alta	Reprocesos administrativos, disminución del patrimonio	Alto	Verificación manual o visual	Preventivo	Alto
2	Decisiones Erradas	Radicación múltiple de una solicitud y debilidad en la verificación de radicaciones previas, la radicación en diferentes oficinas (Seccional, Nivel Nacional -diferentes dependencias) La radicación se realiza en forma manual y no existe aplicativo que permita controlar este error.	Alta	Subutilización de la capacidad laboral al duplicar el esfuerzo en el mismo expediente	Alto	Verificación manual	Preventivo	Alto
3	Costos Excesivos por Ineficiencia	Mala utilización de la capacidad laboral al emplear varios analistas en un mismo caso, multiple radicación de una solicitud	Alta	Pérdida de tiempo al tramitar múltiples veces el mismo expediente y/o no verificar su trámite previo en radicación	Alto	Verificación manual	Preventivo	Alto
4	Costos Excesivos por Ineficiencia	Traslado a dependencia no competente, falta de claridad en la solicitud - Análisis errado por parte del analista	Alta	Pérdida de tiempo para el trámite de la solicitud	Alto	Ninguno		Alto
5	Información Inconsistente	La información necesaria no se encuentra en la base de datos - información incompleta del usuario, Archivo del expediente sin concluir estudio	Alta	El expediente se tramita según la información encontrada en las bases de datos.	Alto	Ninguno		Alto
6	Costos Excesivos por Ineficiencia	Devolución de periodos no procedentes, Información suministrada por el usuario errada - falta de información en el sistema para verificar esta información	Medio	Se devuelven recursos que son del ISS	Medio	Ninguno		Medio
7	Información Inconsistente	Error en la información procesada en las bases de datos ISS, Negación de la devolución de periodos procedentes	Alta	Derechos de petición - tutelas	Alto	Ninguno		Alto

Formato 5. MAPA DE RIESGOS

INFORMACIÓN

DEPENDENCIA Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Cuenta Corriente  
 MACROPROCESO Gestión del Recaudo  
 PROCESO Conciliación de la Información Bancaria  
 SUBPROCESO Análisis y elaboración de Notas Crédito

No.	RIESGO	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles Existentes	Tipo de control	Nivel de Riesgo
8	Costos Excesivos por Ineficiencia	Devoluciones dobles, Múltiples solicitudes de devolución iguales - Múltiple radicación de los mismos casos	Bajo	Se devuelven varias veces los aportes de un mismo afiliado por los mismos periodos	Bajo	Verificación manual	Preventivo	Bajo
9	Información Inconsistente	No actualización de las bases de datos en lo referente a traslados de EPS. Devoluciones sucesivas de un mismo afiliado por periodos diferentes	Alta	Se hacen múltiples notas crédito por un mismo afiliado trasladando diferentes periodos	Alto	Verificación manual	Preventivo	Alto

**FORMATO 1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS**

Unidad de Negocio Vicepresidencia Financiera  
 Dependencia: Gerencia Nacional de Recaudo  
 Departamento o Sección Departamento Nacional de Cuenta Corriente  
 Fecha Marzo de 2007

CÓDIGO	MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO	CLIENTE	PRODUCTO - RESULTADO
	Gestión del Recaudo		Gestión de Cobro		Requerimiento a Aportantes	Instituto de Seguros Sociales	Informes de gestión y de Auditoría



## FORMATO 2. MARCO NORMATIVO

UNIDAD DE NEGOCIO	Nivel Nacional - Vicepresidencia Financiera	Fecha: Marzo de 2007
DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Recaudo	
DEPARTAMENTO O SECCIÓN	Departamento Nacional de Cuenta Corriente	
MACROPROCESO:	Gestión del Recaudo	
PROCESO:	Gestión de Cobro	
FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)	DESCRIPCIÓN	ANEXOS
Ley 100 de 1993, Art.53	Otorga amplias facultades de fiscalización e investigación a las Entidades Administradoras del Régimen Solidario de Prestación Definida sobre el empleador o agente retenedor de las cotizaciones al régimen.	
Ley 633 de 2000, Art.99	Por el cual se modifica el Art.91 de la Ley 488 de 1998 y se otorga responsabilidad de ejercer tareas de control a la adecuada, completa y oportuna liquidación y pago de los aportes al Sistema.	
DECRETO 326 DE 1996.	Por el cual se organiza el régimen de recaudación de aportes para el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.	
Resolución 0946 de marzo 20 de 1997	De la Presidencia del Instituto por la cual se estableció la función de fiscalización e investigación a que se refiere el artículo 53 de la Ley 100 de 1993	
Circular 044 de Diciembre de 2003	De la Superintendencia Bancaria, por la cual se obliga al negocio de Riesgos Profesionales a causar las cuentas por cobrar correspondientes a los deudores por aportes.	

Formato 3. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES

INFORMACIÓN

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Cuenta Corriente  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Gestión de Cobro  
 SUBPROCESO: Requerimiento a Aportantes

Marzo de 2007

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE			
		Gerencia Nacional de Informática	Dpto. Nal. de Cuenta Corriente	Empresa Impresora	Aportante
	Generar listado de aportantes a requerir por no pago				
1	Verificar información para requerimientos y enviar archivo para impresión de correspondencia				
2	Imprimir y distribuir las cartas				
3	Enviar requerimiento por correo electrónico al aportante				
4	Remitir al ISS las devoluciones				
5	Revisar envíos devueltos				
6	Responder el requerimiento de no pago en los plazos señalados				
7	Responder el requerimiento de pagos incompletos en los plazos señalados				
8	Radicar respuestas de aportantes				
9	Codificar respuestas de aportantes				
10	Generar informes de gestión				
	FIN				

**Formato 4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Cuenta Corriente  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Gestión de Cobro  
 SUBPROCESO: Requerimiento a Aportantes

Marzo de 2007

No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
	Generar listado de aportantes a requerir por no pago	Gerencia Nacional de Informatica (Sistema GPROC CU-GLO)	1.El sistema se activa una vez al mes o en días específicos del mes y realiza correcciones automaticas en sabas recaudo siempre y cuando esten dentro de los parametros a corregir. 2.Si no se cumplen los parametros envia requerimientos internos y externos dependiendo del departamento asignado para su tratamiento. 3.Si efectivamente existe deuda por no pago o pago incompleto envia base de datos para requerimientos externos por deuda o pago incompleto.		Gerencia Nacional de Informática	Base de datos Sabass recaudo	Archivo de aportantes que presentan deuda presunta	X	
1	Verificar información para requerimientos y enviar archivo para impresión de correspondencia	Ingeniero de sistemas Dpto. Nal. de Cuenta Corriente	1. Recibir de la GNI los archivos con la información de no pagos y pagos inconsistentes. 2. Generar archivo plano como lo exige la empresa de correos 3 Ingresar al Sistema GPROC marcarlo como archivo plano y marcar como enviado	CP	Dpto. Nal. de Cuenta Corriente	Listado de aportantes que presentan no pagos y listado de aportantes que presentan pagos inconsistentes	Consolidación y entrega de archivo para impresión de correspondencia a la empresa impresora y al grupo de requerimiento a empleadores	X	
2	Imprimir y distribuir las cartas	Empresa impresora	1. Revisar el archivo entregado por el Instituto 2. Imprimir las cartas 3. Predoblar 4. Distribuir los requerimientos a las direcciones especificadas pen el archivo 5. Entregar al ISS relaciones de entrega y devoluciones		Empresa impresora	Archivo para impresión de correspondencia	Cartas distribuidas a los aportantes	X	La empresa impresora debe entregar al Instituto de Seguros Sociales la relación de las entregas realizadas y de las no realizadas según las especificaciones del programa
3	Enviar requerimiento por correo electrónico al aportante	Ingeniero de sistemas Dpto. Nal. de Cuenta Corriente	1 Enviar el requerimiento a la dirección de correo electrónico que inscribió en el momento de la afiliación o en la actualización de datos mas reciente 2. Obtener una confirmación que el requerimiento se ha enviado al correo electronico del afiliado		Dpto. Nal. de Cuenta Corriente	Archivos a los cuales se le ha enviado por correo electronico	Respuesta del aportante por correo		
4	Remitir al ISS las devoluciones	Empresa impresora							
5	Revisar envios devueltos	Ingeniero de sistemas Dpto. Nal. de Cuenta Corriente	El archivo entregado por la empresa de correos por devoluciones debe tener la causal de la no entrega		Dpto. Nal. de Cuenta Corriente	Reporte de entregas	Control de entregas	X	
6	Responder el requerimiento de no pago en los plazos señalados	Aportante	1. Efectuar los pagos de acuerdo con lo señalado en el requerimiento. 2. Si no se está de acuerdo con lo requerido, llamar o escribir al Dpto. Nal. de Cuenta Corriente para aclarar la inconsistencia		Dpto. Nal. de Cuenta Corriente	Cartas distribuidas a los aportantes	Cartas de respuesta de aportantes requeridos	X	

**Formato 4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Cuenta Corriente Marzo de 2007  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Gestión de Cobro  
 SUBPROCESO: Requerimiento a Aportantes

7	Responder el requerimiento de pagos incompletos en los plazos señalados	Aportante	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El aportante verifica que efectivamente presenta pago incompleto y solicita generar cupo de corrección por el o los ciclos de deuda</li> <li>2. Solicitud directa en los centros verdes o por Internet.</li> <li>3. Entrega de cupon con el periodo de cotización, numero de estiker a corregir, valor a pagar mas los intereses moratorios</li> </ol>		DNI . en conjunto con el Dpto. Nal. de Cuenta Corriente	Cartas distribuidas a los aportantes	Cartas de respuesta de aportantes requeridos	X	
8	Radicar respuestas de aportantes	Radicador grupo de requerimiento a aportantes el DNCC	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Radicar respuestas de aportantes requeridos en el aplicativo, ingresando los siguientes datos: nombre, documento de identidad, fecha</li> <li>2. El sistema asigna automáticamente un analista a cada caso radicado</li> <li>3. Entregar a cada analista las respuestas que le han sido asignadas</li> </ol>		Dpto. Nal. de Cuenta Corriente	Cartas de respuesta de aportantes requeridos	Contol de respuestas de aportantes	X	
9	Codificar respuestas de aportantes	Analista grupo de requerimiento a aportantes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Abrir el aplicativo Regmasiva</li> <li>2. Ingresar el Nit, o razon social, o consecutivo del requerimiento hecho al aportante para realizar el seguimiento al caso.</li> <li>3. Codificar la respuesta del aportante de acuerdo con el anexo y tomar la acción correspondiente</li> </ol>		Dpto. Nal. de Cuenta Corriente	Cartas de respuesta de aportantes requeridos	Seguimiento a requeriminetos a aportantes y estudio del caso	X	Las acciones a tomar dependen de cada caso específico
10	Generar informes de gestión	Ingeniero de sistemas grupo de requerimiento a aportantes	Generar los informes de gestión de acuerdo con las consultas requeridas y enviarlos a las áreas interesadas.		Dpto. Nal. de Cuenta Corriente	Sistema GPROC	Informes de gestión y de Auditoría	X	

**Formato 5. MAPA DE RIESGOS**

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo - Departamento Nacional de Cuenta Corriente  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Gestión de Cobro  
 SUBPROCESO: Requerimiento a Aportantes

Marzo de 2007

No.	RIESGO	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles Existentes	Tipo de control	Nivel de Riesgo
1	Información Inconsistente	En el momento de ingresar los datos por parte del Outsourcing se comentan errores de digitación	Alto	Inconformidad del aportante, desperdicio de tiempo y recursos	Medio	Proceso de depuración de los archivos de no pagos y pagos inconsistentes	Detectivo	Medio
2	Pérdida de imagen o credibilidad pública	Demoras por parte de la empresa impresora en la distribución de los requerimientos en los que se establecen plazos de respuesta	Alto	Confusión del aportante al requerir respuestas en plazos ya expirados	Medio	Cláusulas contractuales	Correctivo	Medio

**FORMATO 1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS**

UNIDAD DE NEGOCIO: Vicepresidencia Financiera  
 DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo  
 DEPARTAMENTO O SECCIÓN: Sistema de Recaudo  
 FECHA: marzo de 2007

CÓDIGO					MACROPROCESO	PROCESO					SUBPROCESO					CLIENTE	PRODUCTO - RESULTADO		
					Gestión del Recaudo						Gestión de Cobro						Cobro de deudas a la Nación por Subsidio, Pensión Y Riesgos Profesionales del Servicio Domestico	Afiliados Servicio Doméstico	Cuenta actualizada

## FORMATO 2. MARCO NORMATIVO

UNIDAD DE NEGOCIO:	Nivel Nacional - Vicepresidencia Financiera	Marzo de 2007
DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Recaudo	
DEPARTAMENTO O SECCIÓN:	Sistema de Recaudo Despacho	
MACROPROCESO:	Gestión del Recaudo	
PROCESO:	Cobro de deudas a la Nación por Subsidio, Pensión Y Riesgos Profesionales del Servicio Domestico	

FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)	DESCRIPCIÓN	ANEXOS
LEY 11 DE 1988	Por la cual se reglamenta la afiliación del Servicio Doméstico, se crea el Subsidio para los aportes en Pensión y riesgos Profesionales y se consagran unas excepciones en el régimen del Seguro Social para trabajadores del Servicio Doméstico.	
LEY 100 DE 1993	Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.	
LEY 797 DE 2003	Por la cual se dictan normas tendientes a financiar el pasivo pensional de las entidades territoriales, se crea el Fondo Nacional de Pensiones de la entidades territoriales y se dictan otras disposiciones en materia prestacional. Reforma pensional, Modificación Ingreso base de Cotización.	
DECRETO 0824 DE 1988	Definición de Trabajador Servicio Doméstico, Campo de Aplicación	
DECRETO 1406 DE 1999	Reglamentación de la Ley 100 de 1.993, Trabajadores Independientes, fechas pago de aportes, clasificación de aportantes.	

Formato 3. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES

INFORMACIÓN

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Gestión de Cobro  
 SUBPROCESO: Cobro de deudas a la Nación por Subsidio, Pensión Y Riesgos Profesionales del Servicio Domestico

Marzo de 2007

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE							
		GERENCIA NACIONAL DE INFORMÁTICA	GERENCIA NACIONAL DE RECAUDO	JEFE DEPARTAMENTO NACIONAL DE COBRANZAS	VICEPRESIDENCIA FINANCIERA	MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL	MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO	DEPARTAMENTO DE OPERACIONES BANCARIAS	DEPARTAMENTO NACIONAL DE CONTABILIDAD
	INICIO		○						
1	Solicitud escrita radicada		□						
2	Generar reporte de aportes	□							
3	Consolidar aportes por año		□						
4	Liquidar valor del subsidio		□						
5	Generar Cuenta de Cobro		□						
6	Revisar y aprobar cuenta de cobro		□						
7	Revisar y firmar cuenta de cobro			□					
8	Presentación y Remisión Cuenta de Cobro				□				
9	Aprobar la transferencia del dinero adeudado					□			
10	Transferir el dinero adeudado						□		
11	Este proceso esta relacionado con el Manual de Procesos de Operaciones Bancarias Resolución 145/06, Proceso Ingresos - Subproceso (Consignaciones Directas Autorizadas)							□	
12	realizar las deducciones de la deuda		□						
	FIN		○						



**Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

Marzo de 2007

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Gestión de Cobro  
 SUBPROCESO: Cobro de deudas a la Nación por Subsidio, Pensión Y Riesgos Profesionales del Servicio Domestico

No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	Donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
1	Solicitud escrita radicada	Gerencia Nacional de Recaudo	Se solicita el reporte mensual "Pagos por Autoliquidación o comprobante de pago del Servicio Doméstico"		Gerencia Nacional de Recaudo	Solicitud escrita	Solicitud escrita radicada	X	
2	Generar reporte de aportes	Gerencia Nacional de Informatica	1. Generar reporte "Pagos por Autoliquidación del Servicio Doméstico" en el que se muestre para cada uno de los cuatro (04) periodos de recaudo el número de afiliados y valor de los aportes por periodo de cotización desde 1995 al último periodo de recaudo, clasificado por aportes inferiores a un salario mínimo legal vigente y superiores a un salario mínimo legal mensual de acuerdo con la vigencia para cada año, independientemente para Pensión y Riesgos Profesionales. 2. Verificar la generación del reporte 3. Enviar a través de la RED para su correspondiente consulta.		Gerencia Nacional de Informática	Oficio de solicitud de la GNR	Reporte "Pagos por autoliquidación del Servicio Doméstico" Remitidos a la Gerencia Nacional de Recaudo	X	
3	Consolidar aportes por año	Gerencia Nacional de Recaudo	1. A partir del reporte enviado por la GNI, construir el cuadro "Pagos por autoliquidación del Servicio Doméstico - Consolidado Periodos Pagados de 1995 y hasta marzo de 2003" en el que se muestra el número de afiliados y valor de los aportes para cada periodo de cada año 2. Elaborar reporte a partir del cuadro "Consolidado Periodos de Recaudo desde 1995 hasta 2003", en el que se muestra el número de afiliados y valor de los aportes para cada año.		Gerencia Nacional de Recaudo	Base de datos que da la GNI	Cuadros: "Pagos por autoliquidación del Servicio Doméstico - Consolidado Periodos Pagados desde 1995 hasta 2003"	X	
4	Liquidar valor del subsidio	Gerencia Nacional de Recaudo	1. Liquidar la deuda por subsidios para Pensión y para Riesgos Profesionales en el cuadro "Aportes para Pensión y Riesgos Profesionales Servicio Doméstico desde 1995 hasta febrero de 2003- Ley 11 de 1988 a Cargo del Gobierno Nacional" en el que se muestra para cada ciclo de cotización del año el número de afiliados cotizantes, el valor del aporte pagado, el valor del aporte calculado (Salario mínimo de ese año, multiplicado por el número de afiliados y por el porcentaje de cotización de Pensión y de Riesgos Profesionales de ese año) con los datos anteriores se calcula el valor a cobrar al Gobierno Nacional desde el año 1995 hasta febrero del 2003.		Gerencia Nacional de Recaudo	Cuadros: "Pagos por autoliquidación del Servicio Doméstico - Consolidado Periodos Pagados desde 1995 hasta 2003"	Cuadros "Aportes para Pensión y Riesgos Profesionales Servicio Doméstico desde 1995 hasta 2003"	X	

**Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

**INFORMACION**

Marzo de 2007

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Gestión de Cobro  
 SUBPROCESO: Cobro de deudas a la Nación por Subsidio, Pensión Y Riesgos Profesionales del Servicio Domestico

No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	Donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
4	Liquidar valor del subsidio	Gerencia Nacional de Recaudo	1, Elaborar el cuadro "Transferencia del Gobierno Nacional - Estudio Complementario a Informe Inicial" en el que se muestra para cada año el Valor a transferir según los registros del ISS tanto para Pensión como para Riesgos Profesionales. 2, Elaborar el cuadro "Transferencia del Gobierno Nacional" en el que se muestra en forma acumulada para cada año el Valor a transferir según los registros del ISS, el Valor Presupuestado por el Ministerio de Protección Social menos Valor Transferido por el Consorcio Prosperar HOY, Intereses Pagados por el Consorcio Prosperar HOY y el valor Pendiente por Transferir por Aportes causados de cada año . 3, Totalizar los Pendientes por Transferir por Aportes Causados desde enero de 1995 hasta febrero del 2003.		Gerencia Nacional de Recaudo	Cuadros "Aportes para Pensión y Riesgos Profesionales Servicio Doméstico desde 1995 hasta 2003"	Cuadros consolidado de las transferencias del Gobierno Nacional para cubrir los subsidios enpension en riesgos Profesionales Servicio Doméstico de acuerdo - Ley 11 de 1988 y ley 100 de 1993	X	
5	Generar Cuenta de Cobro	Gerencia Nacional de Recaudo	1. Elaborar la Cuenta de Cobro en la que se especifique la suma adeudada, el concepto y un cuadro en el que se muestre para cada año a partir de 1995 y hasta el 2003 (fecha hasta la que fue vigente el subsidio) el valor adeudado por Pensión, Riesgos Profesionales y el Total. 2.La cuenta de cobro se envia al Departamento Nacional de Cobranza para la firma con sus respectivos soportes 3, Proyectar oficio remisorio de la cuenta de cobro al Ministerio de la Protección Social en el que se relacione: - Periodo analizado: Enero de 1995 a Febrero de 2003 (Art. 5o de la Ley 797 de 2003) - Periodos cotizados tenidos en cuenta: Enero de 1995 a el último periodo de recaudo(febrero de 2003) - Seguros que ampara: Invalidez, Vejez y Muerte y Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional.		Gerencia Nacional de Recaudo	Cuadros consolidado de las transferencias del Gobierno Nacional para cubrir los subsidios enpension en riesgos Profesionales Servicio Doméstico de acuerdo Ley 11 de 1988 y ley 100 de 1993	Cuenta de cobro y oficio remisorio	X	
6	Revisar y aprobar cuenta de cobro	Gerente Nacional de Recaudo	Revisar la cuenta de cobro y aprobarla		Gerencia Nacional de Recaudo	Cuenta de cobro y oficio remisorio	Cuenta de cobro y oficio remisorio aprobados	X	
7	Revisar y firmar cuenta de cobro	Jefe del Departamento Nacional de Cobranzas	Revisar la cuenta de cobro y firmarla		Departamento Nacional de Cobranza	Cuenta de cobro y oficio remisorio	Cuenta de cobro y oficio remisorio aprobados	X	

**Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

Marzo de 2007

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Gestión de Cobro  
 SUBPROCESO: Cobro de deudas a la Nación por Subsidio, Pensión Y Riesgos Profesionales del Servicio Domestico

No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	Donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
8	Presentación y Remisión Cuenta de Cobro	Vicepresidente Financiero	Revisar la cuenta de cobro y firmarla		Vicepresidencia Financiera	Cuenta de cobro y oficio remisorio	Cuenta de cobro y oficio remisorio aprobados		
9	Aprobar la transferencia del dinero adeudado	Ministerio de la Protección Social	1. Revisar la cuenta de cobro 2. Autorizar el pago de los subsidios adeudados		Ministerio de la Protección Social	Cuenta de cobro y oficio remisorio	Aprobación del traslado de dinero adeudado por parte del Ministerio de la Protección Social	X	
10	Transferir el dinero adeudado	Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Realizar la transferencia de los subsidios adeudados en forma parcial		Ministerio de Hacienda y Crédito Público	Aprobación del traslado de dinero adeudado por parte del Ministerio de la Protección Social	Transferencia de dinero	X	
11	Este proceso esta relacionado con el Manual de Procesos de Operaciones Bancarias Resolución 145/06, Proceso Ingresos - Subproceso (Consignaciones Directas Autorizadas)	Departamento Operaciones Bancarias	1. Tramitar la transferencia del dinero trasladado por el Ministerio de Hacienda 2. Informar a la Vicepresidencia Financiera el pago de la deuda para que esta la comunique a la Gerencia Nacional de Recaudo y al Departamento Nacional de Contabilidad		Gerencia Nacional de Tesorería	Transferencia de información sobre los pagos realizados	Informe de dinero trasladado por concepto de deuda se subsidios Servicio Doméstico	X	
12	realizar las deducciones de la deuda	GNR	descuento de la deuda total los anticipos cancelados		GNR	Informe de dinero trasladado por concepto de deuda se subsidios Servicio Doméstico	Cuenta actualizada		

**Formato 5. MAPA DE RIESGOS**

**INFORMACIÓN**

Marzo de 2007

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Recaudo  
 MACROPROCESO: Gestión del Recaudo  
 PROCESO: Gestión de Cobro  
 SUBPROCESO: Cobro de deudas a la Nación por Subsidio, Pensión Y Riesgos Profesionales del Servicio Domestico

No.	Riesgo	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles Existentes	Tipo de control	Nivel de Riesgo
1	Desequilibrio Financiero	Gobierno no paga los subsidios adeudados	Alto	Déficit en el presupuesto de pensiones para afiliados Servicio Doméstico	Alto	Envío de Cuentas de Cobro al Ministerio de la Protección Social	Correctivo	Alto
2	Perdida de Ingresos	el manejo inapropiado por personas con poca experiencia	Baja	perdida de ingresos al ISS	Alto	Pagos por autoliquidación del Servicio Doméstico - Consolidado Periodos Pagados desde 1995 hasta 2003"	preventivo	Bajo
3	Información Inconsistente	Mal elaboración en al Cuenta de Cobro	Baja	Se dejan de percibir Ingresos atrasados	Alto	Revisión de la Cuentas de Cobro por el Departamento Nacional de Cobranzas	preventivo	Bajo