

1-1-2006

# Propuesta de elaboración del manual de procesos de responsabilidades, del Instituto de Seguros Sociales

Judy Johanna Torres Muriel

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

---

## Citación recomendada

Torres Muriel, J.J. (2006). Propuesta de elaboración del manual de procesos de responsabilidades, del Instituto de Seguros Sociales. Retrieved from [https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion\\_de\\_empresas/809](https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/809)

This Trabajo de Grado 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).

PROPUESTA DE ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS DE  
RESPONSABILIDADES, DEL INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES

JUDY JOHANNA TORRES MURIEL  
AUTOR

UNIVERSIDAD DE LA SALLE  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
BOGOTÁ  
2.006

PROPUESTA DE ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS DE  
RESPONSABILIDADES, DEL INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES

JUDY JOHANNA TORRES MURIEL  
AUTOR

Trabajo de grado

JOSÉ MANUEL FUQUEN SANDOVAL  
DIRECTOR

UNIVERSIDAD DE LA SALLE  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
BOGOTÁ  
2.006

El presente trabajo representa el esfuerzo y dedicación en que incurrí para lograr esta gran meta de concluir mi carrera profesional.

Por lo cual este símbolo lo quiero dedicar el primer lugar a mis abuelos quienes me patrocinaron y apoyaron de manera incondicional hasta sus últimos momentos para emprender este reto que hoy se convierte en realidad.

A mis padres quienes siempre me infundieron y motivaron para valorar el conocimiento como medio de crecimiento y superación, mi madre que desde el cielo siempre supervisó que nunca me faltará nada, que mis metas se cumplieran y que superara fácilmente las dificultades, mi padre que siempre me ha apoyado y me ha enseñado siendo su niña consentida a ser autosuficiente y efectiva al desempeñar cualquier actividad en mi vida.

A mis tíos y tías que han sido para mi ejemplo de vida y parte importante en mi formación personal reconociendo siempre mis esfuerzos con gran ilusión.

A mi hermana, a mis amigos incondicionales y a mis primos a los que apoyaré siempre y dedico el alcanzar esta meta para que así mismo cada uno de ellos logre el cumplimiento de sus sueños y objetivos.

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco la culminación de este trabajo de grado a mi director de Tesis y a los funcionarios del Instituto de Seguros Sociales quienes me colaboraron suministrándome información, facilitándome recursos y dedicándome un espacio de su tiempo para el perfeccionamiento de la investigación y con su conocimiento contribuyeron significativamente en el desarrollo del tema.

Prof. José Manuel Fuguen Sandoval	Director de Tesis
Dr. Cesar Osma	Vicepresidente Financiero (2.005)
Dr. Roger Carillo	Vicepresidente Financiero (2.006)
Dra. Elizabeth Angulo	Gerencia Nacional de Recaudo (Tutora)
Dr. Pedro Emilio Vargas	Gerente Nacional de Gestión Financiera
Dra. Claudia Díaz	Gerente Nacional de Tesorería
Dra. Maria Lucia Riaño	Directora Planeación Corporativa
Dr. Hernando Zamora	Coordinador de Seguros
Dr. Jorge Martínez	Coordinador de Activos Fijos e Inventarios
Dr. Jaime Anaya	Jefe Departamento de Compras
Ing. Antonio José Buitrago	Jefe de Departamento Mantenimiento
Dr. Jorge Aldana	Planeación corporativa
Dr. Erney Jiménez	Auditoria Interna
Dr. Jhon Yépez	Auditoria Interna
Luz Mery Tobar	Activos Fijos e Inventarios
Flor Pérez	Activos Fijos e Inventarios

Y demás funcionarios, secretarias y personal administrativo del Instituto de Seguros Sociales

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	2
2.1 Enunciado del problema	2
2.2 Formulación del problema	7
2.2.1 Pregunta general	7
2.2.2 Preguntas específicas	7
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	8
3.1 Objetivo general	8
3.2 Objetivos específicos	8
3. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	9
4.1 Justificación Práctica	9
4.2 Delimitación de la investigación	12
4. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN	13
5.1 Marco antropológico – filosófico	13
5.2 Marco teórico	15
5.3 Marco institucional	46
5. FUENTES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN	60
6.1 Fuentes primarias	60

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Marco conceptual	64
Anexo B. Marco legal	70
Anexo C. Gráfico Responsabilidades	74
Anexo D. Cronograma de Actividades.	75
Anexo E. Presupuesto.	76
Anexo F. Manual de procesos de Responsabilidades del Instituto de Seguros Sociales.	77



## INTRODUCCIÓN

Para el Instituto de Seguros Sociales y para todas las entidades oficiales se concibe una responsabilidad en los eventos que generan pérdidas, daños o deterioros de bienes por causas distintas al desgaste natural o por faltantes de valores o títulos, a cargo de servidores públicos o contratistas, lo que constituye una disminución al patrimonio del estado, surge la necesidad de crear medios y mecanismos adecuados para poder resarcir el detrimento patrimonial por lo cual en el presente trabajo se elabora el manual de procesos para el manejo de las responsabilidades en el Instituto de Seguros Sociales, a través del levantamiento de la información, basados en la normatividad existente, los conceptos emitidos por las entidades encargadas y en los formatos suministrados por el área de Planeación Nacional del Instituto de Seguros Sociales.

Inicialmente se realizará una descripción clara de lo que significa una responsabilidad dentro Instituto de Seguros Sociales y los tipos de responsabilidades que pueden surgir según sea el caso, desarrollando un diagnóstico que permita identificar los procesos de registro, manejo, control y seguimiento de dichas responsabilidades.

Posteriormente, se realizará la recopilación de información por medio de documentos, entrevistas con los encargados de cada área, sesiones de trabajo con la participación de las áreas involucradas para constituir los parámetros que se seguirán para el desarrollo de cada uno de los procesos, determinar la secuencia lógica de actividades y qué personas intervienen en cada una de ellas, y así poder realizar el levantamiento de cada proceso.

Una vez determinadas las actividades que intervienen en el proceso de Responsabilidades, así como la secuencia lógica, los responsables y tiempo de ejecución de cada una se diagramarán los procesos, haciendo una explicación clara de cada uno de ellos.

Finalmente se producirá un manual de procesos para el manejo de responsabilidades dentro del Instituto de Seguros Sociales, que le permita a todos los integrantes de dicha institución utilizarlo como una herramienta efectiva para conocer la secuencia de actividades que se deben desarrollar en el proceso de responsabilidades y lograr optimizar el tiempo de registro, contabilización de dicho proceso y actualización de la información a que haya lugar.

Dicho manual además de ser una herramienta de control será un medio facilitador para recuperar prontamente el valor del activo fijo, al cual le ha ocurrido un siniestro, o determinar si el Instituto de Seguros Sociales debe asumir el costo.



## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **2.1 ENUNCIADO DEL PROBLEMA**

El Instituto de Seguros Sociales es una de las empresas más grandes del Estado y el principal actor en el campo de la Seguridad Social en Colombia; durante más de 50 años ha brindado servicios de salud y garantizado las pensiones de millones de colombianos.

El Decreto 2148 de 1992 estableció 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 la Seguridad Social. Por medio del Decreto 1750 del 26 de junio de 2.003, el Ministerio de Protección Social escinde el Instituto de Seguros Sociales y se crean unas Empresas Sociales del Estado que constituyen una categoría especial de entidad pública descentralizada del nivel nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, adscritas al Ministerio de la Protección Social. De esta manera el Instituto de Seguros Sociales es una empresa del sector gubernamental que se encuentra a nivel nacional y está vigilado por la Contraloría General de la República, Contaduría General de la Nación, el Ministerio de Hacienda, Superintendencia Nacional de Salud y Superintendencia Bancaria. Dentro de las auditorias periódicas que estos entes de control realizan al Instituto de Seguros Sociales, la Contraloría General de la República publicó en su Informe de Auditoria Gubernamental el gran rubro de la cuenta RESPONSABILIDADES

1955 (PGCP)<sup>5</sup> dentro de los resultados de su intervención en la vicepresidencia Financiera, por lo cual, el Instituto de Seguros Sociales suscribió dentro del Plan de Mejoramiento pactado con la Contraloría General de la República bajo la resolución 5580 de 2.004, el compromiso de realizar saneamiento contable a sus Estados Financiero para la depuración de esta cuanta a 31 de Diciembre de 2.005 y la elaboración del Manual de Procesos de Responsabilidades del Instituto de Seguros Sociales a 31 de Enero de 2.006.

Al ser el Instituto de Seguros Sociales una entidad que posee varias dependencias tanto en el nivel nacional como en cada una de sus 28 seccionales, que cuenta con un número de 3.192 funcionarios de planta y 2.454 contratistas, se han utilizado diversos criterios de tipo administrativo pero sin uno concluyente, siendo claro que en la actualidad las empresas deben manejar modelos administrativos que le faciliten la toma de decisiones en un momento definitivo, además se deben establecer pautas para el desarrollo las actividades por lo tanto deben basarse en manuales óptimos que le den un camino a seguir a los funcionarios cuando quieran realizar una actividad. Para el desarrollo de dichas actividades los servidores públicos y contratistas que laboran en el Instituto de Seguros Sociales cuentan con infraestructura construida, bienes muebles e inmuebles, presupuestos, valores, títulos, archivo valioso y demás recursos que pertenecen al patrimonio público los cuales por su pérdida, deterioro, daño ó vencimiento producida por el uso indebido, acción u omisión de algunos funcionarios de manera dolosa o culposa constituyen un daño al patrimonio del público, dando lugar a varios tipos de responsabilidades como lo son:

Responsabilidad Fiscal: La responsabilidad fiscal tiene por objeto el resarcimiento de los daños ocasionados al patrimonio público como consecuencia de la conducta dolosa o culposa de quienes realizan gestión fiscal mediante el pago de una indemnización pecuniaria que compense el

---

<sup>5</sup> PLAN GENERAL DE CONTABILIDAD PÚBLICA

perjuicio sufrido por la respectiva entidad estatal que puede resultar del Proceso de Responsabilidad Fiscal que es el conjunto de actuaciones administrativas adelantadas por las Contralorías con el fin de determinar y establecer la responsabilidad de los servidores públicos y de los particulares, cuando en el ejercicio de la gestión fiscal o con ocasión de ésta, causen por acción u omisión y en forma dolosa o culposa, un daño al patrimonio del Estado.

**Responsabilidad Disciplinaria:** En la que Auditoría Disciplinaria del Instituto de Seguros Sociales evalúa la conducta del funcionario responsable del bien y gestores fiscales que manejan, custodian o administran recursos o fondos públicos para determinar si en su gestión actuó con culpa o dolo ante una situación y lo sanciona o lo absuelve por medio de un fallo según lo establecido en la Ley 734 de 2.002 Código Único Disciplinario.

**Responsabilidad Penal:** Se es penalmente responsable cuando por acción u omisión se ha realizado una conducta delictiva o contravencional por el cual el Instituto de Seguros Sociales inicia un proceso penal al funcionario presuntamente responsable no Gestor fiscal ante la Fiscalía o un juzgado penal y así poder resarcir el daño al patrimonio del estado mediante la obligación de asumir las consecuencias jurídicas a las que haya lugar.

**Responsabilidad civil:** a su vez, se ha considerado como la obligación de asumir las obligaciones patrimoniales, económicas, derivadas de un hecho, conducta o acto que ha ocasionado un lesionamiento a un patrimonio ajeno.

La inexistencia de un manual para el manejo de las responsabilidades ha conducido a que se apliquen juicios personales y una falta de claridad frente al proceso necesario para la creación, manejo y cierre contable de las mismas. Al no estar los procedimientos estandarizados, el proceso se puede estancar en la transición de un paso a otro sin que nadie se percate de ello por la falta de comunicación entre las dependencias, ya que no existe una retroalimentación por parte de las diferentes áreas que intervienen en este proceso lo cual

genera una serie de responsabilidades sin cerrar e inconsistencias en los Estados Financieros, puesto que no se refleja la realidad en las cuentas como por ejemplo Inventarios, ya que existen bienes que han sido repuestos por los funcionarios y que utilizan en el Instituto pero no han sido registrados en el inventario o por otro lado existen bienes perdidos o dañados que aparecen en el inventario como bienes en servicio, impidiendo esta situación una adecuada creación y cierre contable de la cuenta de Responsabilidades, dado lugar a que hoy en día el Instituto de Seguros Sociales posea cuentas por cobrar saldos considerables.

De no ser acatado el compromiso suscrito en el Plan de Mejoramiento pactado con la Contraloría General de la República de elaborar el manual para el manejo de las Responsabilidades en el Instituto de Seguros Sociales, este puede ser sancionado y deberá hacerse cargo de los rubros que se encuentren pendientes en la contabilidad de la entidad, lo cuál representaría pérdidas gigantescas en el estado de resultados y un endeudamiento interno. Además el no darle un manejo adecuado a los bienes del Inventario, teniendo en cuenta una identificación clara de los bienes del Instituto de Seguros Sociales y de los tenedores que los administran, custodian o manejan, perpetuará el incremento de la cuenta de Responsabilidades y la inconsistencia de los Estados Financieros.

Para evitar que continúe incrementándose la cuenta de Responsabilidades se debe crear el manual de procesos para el manejo de las Responsabilidades en el Instituto de Seguros Sociales dentro de los plazos establecidos, con el fin de contribuir a la depuración de la responsabilidades que se encuentren pendientes hasta la fecha, obteniendo así un saneamiento de los activos fijos del Instituto de Seguros Sociales que forman parte del patrimonio público y por lo tanto se debe velar por el buen manejo y la conservación de los mismos.

Es importante generar un documento en donde se establezca claramente los pasos que se deben seguir desde el momento en que se cree una Responsabilidad hasta el momento en que se descargue de la contabilidad del Instituto de Seguros Sociales, de no ser así no se podrá controlar el manejo de dichas Responsabilidades y seguirá creciendo el saldo de la cuenta contable que las contiene creando un problema mayor que será más difícil de controlar con el paso del tiempo.

La creación de un Manual de Responsabilidades en el Instituto de Seguros Sociales permitirá establecer los procesos para acreditar la cuenta de Responsabilidades con los pagos realizados para el resarcimiento del detrimento patrimonial o los fallos de exoneración de la Responsabilidad de un funcionario y establecerá un esquema para la depuración de las Responsabilidades ya existentes, además de actualizar adecuadamente los Estados Financieros por medio del saneamiento contable.



## **2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **2.2.1 PREGUNTA GENERAL**

¿En qué contribuye la elaboración del manual de procesos de Responsabilidades a la depuración de las mismas en el área financiera del Instituto de Seguros Sociales?

### **2.2.2 PREGUNTAS ESPECIFICAS**

1. ¿Cómo ha venido manejando el Instituto de Seguros Sociales la determinación, contabilización y depuración de responsabilidades?
2. ¿Qué áreas del Instituto de Seguros Sociales intervienen en el proceso de Responsabilidades y cuáles son las funciones que cumplen cada una?
3. Actualmente, ¿Qué falencias se presentan en el manejo del proceso de las Responsabilidades en el Instituto de Seguros Sociales y como afectan al proceso en sí?
4. ¿Qué tipos de responsabilidades existen actualmente en el Instituto de Seguros Sociales?

### **3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Elaborar el Manual de procesos de Responsabilidades por pérdidas, daños, vencimientos, deterioro de bienes o faltantes de valores o títulos, para estandarizar el registro, manejo, control y seguimiento de las responsabilidades, que surjan en el Instituto de Seguros Sociales, estableciendo las funciones de las diferentes áreas involucradas.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Realizar un diagnóstico que permita establecer cómo se lleva a cabo actualmente el proceso de Responsabilidades en el Instituto de Seguros Sociales.
2. Identificar las falencias existentes en el proceso de Responsabilidades en el Instituto de Seguros Sociales, analizarlas y generar una metodología adecuada que beneficie y optimice dicho proceso.
3. Recopilar la información de las diferentes áreas que intervienen en proceso de Responsabilidades en el Instituto de Seguros Sociales y establecer las funciones de cada una de ellas.
4. Consolidar toda la información pertinente en los formatos y metodología establecida por la Dirección de Planeación Corporativa para la elaboración de manuales de procesos del Instituto de Seguros Sociales.

## **4. JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Se debe reconocer la gran importancia que tiene en la organización de una empresa tener actualizados una serie de documentos que enmarcan las actividades diarias de la compañía en sus procesos productivos, tales documentos reúnen normas internas, procedimientos, reglamentos, directrices y formatos que son indispensables para generar un mejoramiento continuo por medio del control del valor agregado que le aporta cada procedimiento al producto final o servicio dentro de una cadena una de valor, que debe ser clara y comprendida por parte de los todos los empleados. La implementación de unas reglas de juego claras y conocidas por todos los empleados por medio de la elaboración del manual de procesos, permitirá que exista una mayor integración de la áreas a través de la comunicación y la retroalimentación de los procesos.

Para toda organización ya sea pública o privada la estandarización de sus procedimientos es necesaria para tener claridad en las actividades que realiza cada miembro de la organización dentro de un determinado proceso, puesto que la unión de estos lleva al logro del objetivo general de la entidad y con ello crea un sentido de pertenencia con la integración y el reconocimiento del papel que cumple cada miembro dentro de la organización, permitiendo así un mejoramiento en clima organizacional y la disminución de conflictos, por la efectividad y eficiencia en la toma de decisiones al contar con unos parámetros comunes que sirvan como guía para la realización de las actividades.

El manual de procesos para el manejo de responsabilidades en el Instituto de Seguros Sociales, será una herramienta útil para los miembros de la entidad para conocer e identificar cuales son los pasos a seguir en el manejo de las mismas, desde su creación hasta su cierre, conocer además la trascendencia de las

responsabilidades y las implicaciones que estas tienen tanto para el empleado al cual se le asigna como para el Instituto de Seguros Sociales en cuanto a la contabilización, registro y recuperación de este detrimento patrimonial. Además contribuye a tener un mayor control de los procesos que realiza cada área involucrada e ir mejorando los procesos que se realizan y tener una base de las necesidades que se presenten en la ejecución de las tareas, puesto que un manual jamás se puede considerar como concluido y completo, ya que este evoluciona con la organización y esta a su vez debe estar dispuesta a enfrentar los cambios que se producen a causa de la globalización que exige cada vez más que las organizaciones produzcan una mejora continua en sus procedimientos para ser cada día más competitivos en esta economía global.

La Contraloría General de la Nación, ente encargado de vigilar al Instituto de Seguros Sociales, estableció un plazo para depurar las responsabilidades pendientes y para ello exige la creación del manual de procesos para responsabilidades del cual debe entregarse un adelanto el día 30 de Abril del presente año para reafirmar el cumplimiento de este compromiso, esta gran oportunidad de lograr depurar todas las responsabilidades pendientes y sanear contablemente los bienes que hacen parte del Instituto de Seguros Sociales para evitar sanciones que puedan afectar el buen funcionamiento de la entidad, no se pueden dejar pasar para poder estar al día, ya que esto permitirá reflejar la realidad en los saldos de las cuentas contables del Instituto de Seguros Sociales y dar cumplimiento de manera integral con los requerimientos exigidos, los esquemas y los plazos establecidos por las entidades encargadas de vigilar al Instituto de Seguros Sociales como los son:

- Contaduría General de la Nación: A la cual se le presentan los siguientes informes:
  - CGN96.001 - Catalogo de cuentas, con una periodicidad trimestral
  - CGN96.002 – Operaciones recíprocas, con una periodicidad trimestral

CGN98.003 – Participación patrimonial, con una periodicidad trimestral  
CGN Instructivo N° 17 – Avance Saneamiento Contable, con una periodicidad trimestral

ANEXO 2 - Balance General, con una periodicidad mensual

ANEXO 4 – Estado de actividad económica, con una periodicidad mensual

ANEXO 5 – Cambios en el Patrimonio, con una periodicidad semestral

Estado de Flujo de Efectivo - con una periodicidad mensual

- Ministerio de Hacienda al cual se le presenta los empréstitos con una periodicidad mensual.
- Superintendencia Nacional de Salud: A la cual se le presentan los siguientes informes:

Balance Comparativo, con una periodicidad anual

Estado de Resultados Comparativo, con una periodicidad anual

Certificado de transmisión CIDT de Estados Financieros, con una periodicidad mensual

Certificado de transmisión CIDT de Formatos Semanales, con una periodicidad semanal

- Contraloría General de la República: a la cual se le presentan los Estados Financieros y demás requerimientos que soliciten para su revisión y auditorias realizadas a la entidad de manera periódica.

Estar a la vanguardia de las demás empresas prestadoras de salud que llevan al día su contabilidad y no presentan estas dificultades que se ven reflejadas en el servicio prestado por la entidad.

## **4.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación se llevará a cabo en el Instituto de Seguros Sociales el edificio principal ubicado en la carrera 10 N° 64-61 de la ciudad de Bogotá, en la Coordinación de Activos Fijos e Inventario, Departamento Nacional de Contabilidad, Departamento Nacional de Compras, Auditoria Disciplinaria y Vicepresidencia Financiera.

Dicha investigación dará inicio el día 11 de febrero finalizando el 30 de Abril de 2.004.

La investigación a realizar será de carácter descriptivo ya que detalla la secuencia lógica de pasos para el manejo y control del proceso de Responsabilidades en Instituto de Seguros Sociales.

La línea de investigación que maneja la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad de La Salle está orientada a la “Alta Gerencia Empresarial” y la investigación se ubicará el Área de Administración.

## **5. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **5.1 MARCO ANTROPOLÓGICO – FILOSÓFICO**

El presente trabajo esta enmarcado en una concepción del hombre como factor fundamental en la sociedad y por encima de todo, como el ser único y vital para efectuar cualquier tipo de actividad, ya que de él parten todas las cosas y a él tienen que llegar, y cualquier acción que se haga debe llevar a un beneficio y a una mejora de la calidad de vida de la humanidad.

En la actualidad las empresas atraviesan por un momento de continuos cambios lo cual las obliga a adaptarse a modelos administrativos que les permita sobresalir y generar una ventaja competitiva para captar mercados potenciales y estar por encima de la competencia.

De allí la importancia y relevancia del ser humano ya que es él quién pone en marcha los planes y propone métodos de mejoramiento. Por ello el ser humano debe estar en continuo progreso y actualizándose para que cuando ocurran los cambios este preparado y saber la manera adecuada para enfrentarlos.

El ser humano es el eje y el conductor de todas las cosas, cualquier organización es formada y desarrollada por un ser humano ya que es él quien piensa, analiza y define el camino que se debe tomar y los pasos a seguir para lograr el triunfo. Pero el hombre debe estar en continuo desarrollo, por ello debe capacitarse para tener bases y conocimientos que le faciliten la toma de decisiones acertadas y tendientes al beneficio de su entorno.

El hombre debe trabajar para el beneficio de toda la comunidad y no sólo para el beneficio propio, ya que conjugando todos los esfuerzos que él hace se podrá establecer una sociedad sana y progresiva en donde todos los integrantes puedan

vivir cómodamente con justicia y paz. En las organizaciones el hombre debe trabajar con una ética ejemplar ya que cuando se trabaja fundamentado en valores los objetivos se cumplen y las empresas crecen, dando así la oportunidad de generar trabajo.



## 5.2 MARCO TEÓRICO:

En la actualidad las organizaciones deben enfocarse en modelos administrativos modernos que le suministren bases para el desarrollo y mejoramiento continuo, “para el alto nivel directivo de la grande, mediana y pequeña empresa, la clave para aumentar la eficiencia administrativa y operacional de sus diferentes dependencias, requiere una técnica gerencial muy efectiva y concreta, para permitir el éxito y lograr los objetivos y metas y así aumentar la productividad”<sup>1</sup>

Este tipo de actividades son relevantes para determinar el futuro de cualquier organización y la parte directiva debe estar al tanto de su implementación y actualización cuando lo considere necesario. “La clave de esta técnica para aumentar la productividad y eficiencia administrativa, es la identificación, el análisis y la simplificación de los procedimientos”<sup>2</sup>

Para el diseño del manual de procedimientos y formatos se debe conformar un grupo de trabajo compuesto por profesionales de buen conocimiento en el tema y los jefes de grupo o de área. Este grupo integrado de esta manera deben describir con claridad los procesos más comunes en la empresa y otros que posiblemente falten pero que se hacen necesarios para las labores que se realizan. Además de los procesos, se debe determinar la información técnica o administrativa que requiere la empresa para su base de datos e información y sus respectivos formatos. Es clave que para la descripción de los procesos, la información requerida por la empresa y el diseño de los formatos se trabaje conjuntamente con los clientes que de una u otra manera participan en cada uno de los procesos involucrados.

---

<sup>1</sup> LINARES VELEZ Guillermo. Cómo Hacer Procedimientos.

<sup>2</sup> Ibid.

Aunque en el mercado existen ya muchos formatos que posiblemente se pueden utilizar en una empresa, no se debe perder de vista que cada empresa es diferente y como tal, existen algunas actividades propias e importantes para el negocio que implica que la información debe ser recogida y discriminada de una manera especial y adecuada para asegurar su calidad y facilitar su análisis.

Es indispensable, cuando vamos a iniciar un proyecto de levantamiento, análisis y simplificación de procedimientos. La elaboración de un plan de trabajo en el cual se detalle punto por punto, todos aquellos aspectos que deben ser estudiados o realizados durante el desarrollo del proyecto

La elaboración del plan de trabajo consta de dos partes, una general en donde se define en pocos puntos cual es el alcance del proyecto y otra detallada, en donde definiremos punto por punto, los aspectos que fueron mencionados en el alcance del proyecto.<sup>3</sup>

## **DEFINICIÓN DEL ALCANCE DEL PROYECTO.**

La definición del alcance de un proyecto se inicia con el conocimiento y análisis de lo que existe actualmente en la empresa, determinando las posibles áreas críticas sujetas a análisis con base en las prioridades establecidas por el alto nivel gerencial. Una vez determinadas las áreas críticas y establecidas las prioridades para llevar a cabo el o los proyectos que se aprueben realizar, se debe desarrollar lo siguiente:<sup>4</sup>

Parte I: Levantamiento de la estructura de información del área de estudio.

Parte II: Levantamiento del sistema de información del área de estudio.

Parte III: Diagnostico y simplificación de los procedimientos del área.

---

<sup>3</sup> LINARES VELEZ Guillermo. Cómo Hacer Procedimientos.

<sup>4</sup> LINARES VELEZ Guillermo. Cómo Hacer Procedimientos

Parte IV: Conformación de los manuales de procesos.

Parte V: Implementación de los procesos y procedimientos.

Cada una de las anteriores partes es un subproceso. Para poder implementar el proyecto en forma total, se debe haber desarrollado estas cinco partes o subproyectos.

En la primera y segunda parte o subproyecto, “Levantamiento de la estructura y del sistema de información del área de estudio”<sup>6</sup> las etapas a seguir son las siguientes:

1. Preparar el organigrama detallando el área, incluyendo número de personas, niveles y funciones.
2. Identificación de todos los procedimientos aplicables existentes, con base en la elaboración del “inventario de Procesos” con su respectivo nombre.
3. Levantamiento de procesos existentes.
4. Diagramación de los procesos existentes.
5. Elaboración del informe de avance de levantamiento y diagramación de procesos.

En la tercera parte “diagnostico y simplificación de procedimientos del área”<sup>7</sup>, los pasos a seguir son los siguientes:

6. Definición de los conceptos de diagnóstico para la simplificación de procesos.
7. Análisis y simplificación de procesos.
8. Elaboración del informe de avance del análisis y simplificación de procesos

---

<sup>6</sup> LINARES VELEZ Guillermo. Cómo Hacer Procedimientos

<sup>7</sup> Ibid.

En la cuarta parte o subproyecto “Conformación de manuales de procesos” la etapa a seguir es:

9. Elaboración de manuales de procedimientos. En esta etapa se redactan y digitan los nuevos procedimientos, se elaboran los nuevos diagramas de flujo, se conforman los manuales de procedimientos para la (s) área(s) estudiada (s) estableciendo las características para cada trámite y se prueban por el alto nivel directivo.”<sup>8</sup>

En la quinta y última parte, “Elaboración del proceso, la etapa a seguir es:

10. Alcance y divulgación del Proceso.

Se debe hacer una divulgación de los mismos a todo nivel de la empresa para asegurar el conocimiento del nuevo proceso, los formatos que involucra, los clientes objetivo del proceso y los beneficios que tendrá el Instituto en su implementación. Se debe hacer una propagación de la información por medio de la Intranet manejada por el ISS, permeando dicha información tanto al área Nacional, como a las diferentes seccionales del Instituto. Se deben generar espacios de reunión por parte de cada área y seccional en donde se dé a conocer el contenido del manual, lo que permitirá que cada trabajador sepa que en una situación determinada existe una herramienta que le ayudará a dar solución a su problema en lo que a responsabilidades se refiere. No está de más escuchar las sugerencias que puedan hacer los trabajadores acerca de un proceso, pues en muchas ocasiones en la etapa de introducción se pueden presentar sugerencias muy efectivas para ajustar cualquiera de los componentes del proceso que hagan de su implementación un éxito. Es de responsabilidad de cada uno de los jefes de sección o de área dar a conocer los nuevos procesos, velar porque se ejecuten los nuevos procesos, se diligencien adecuadamente sus formatos y que la

---

<sup>8</sup> *Ibíd.*

información fluya rápidamente por cada sección del Instituto. Es responsabilidad de los jefes que en cada grupo de trabajo se le dé la importancia necesaria a cada uno de los procesos para que se vuelvan parte de la cotidianidad y la cultura de la empresa.

La elaboración cuidadosa de los manuales de procesos, su adecuada divulgación, ejecución y control facilitan el éxito de la empresa en sus diferentes actividades, independientemente de que su elaboración sea en tomos de hojas intercambiables o de que su consulta se efectúe por pantalla.”<sup>9</sup>

Con el estado actual de innovación tecnológica, la complejidad de los mercados y la competitividad, que tipifican al mundo empresarial moderno, los gerentes perciben que la buena elaboración de estrategias y difusión de los objetivos, políticas, normas de trabajo y rutinas administrativas y operativas dentro del ámbito apropiado, son actos indispensables para el logro de los objetivos.

La finalidad del manual es ofrecer una descripción actualizada, concisa y clara de las actividades contenidas en cada proceso. Por ello, un manual jamás podemos considerarlo como concluido y completo, ya que debe evolucionar con la organización.

Así podemos pensar que una empresa comienza a justificar la creación de un manual, cuando, en razón de su tamaño, actividades y complejidad, sus directivos empiezan a perder la visión de conjunto, a tener dificultad en conocer las actividades y finalidades de las demás dependencias, en fin, a tener dudas respecto del límite de su autoridad y responsabilidad.

Es por demás inconveniente, riesgoso y hasta cierto punto impracticable, confiar que alguien o pocas personas puedan tener la capacidad de memorizar todos los

---

<sup>9</sup> Ibíd..

procesos y las normas asociadas con ellos, las rutinas y los formularios necesarios en una organización. La verdadera orientación consiste en establecer una guía de trabajo normalizada, oficial y racional, formalizando la aprobación del conjunto de instrumentos administrativos y estableciendo la obligatoriedad del uso a través de un manual, para evitar que el largo y arduo trabajo de la organización sea diluido, distorsionado, negado y hasta ridiculizado por algunas personas que, generalmente, lo combaten 'de todas las formas posibles porque lo consideran innecesario.

### **“CONCEPTO, OBJETIVOS Y VENTAJAS**

Todo trabajo debe ser divulgado para conocimiento y utilización del grupo respectivo de la empresa. Para alcanzar este objetivo, es preciso consolidarlo y presentarlo adecuadamente, bajo un documento conocido como manual, que debe ser aprobado por la autoridad estatutaria, para que adquiera la fuerza necesaria y se aplique como corresponda, ya que existe la tendencia a resistir cualquier norma reguladora que limite la libertad de improvisar y de hacer lo que más le convenga a cada uno.

Por manual de procesos debemos entender la colección sistemática de los procesos que indique al personal de la empresa las actividades a ser cumplidas y la forma como deben ser realizadas.

Tiene como propósito describir los procesos de la empresa. Las rutinas de trabajo deben ser agrupadas de tal manera que faciliten las consultas sobre el tema deseado y aseguren las orientaciones para ejecutar adecuadamente las actividades en vigor.

El manual debe presentar una descripción detallada de las rutinas de trabajo, acompañadas de los respectivos diagramas que faciliten su percepción y

retención, y del modelo de los formularios, con las instrucciones para el diligenciamiento.”<sup>10</sup>

**“El manual tiene como objetivos:**

- Coadyuvar a la ejecución correcta y oportuna de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones.
- Servir de medio de integración y orientación al personal nuevo, que facilite su incorporación al trabajo.
- Facilitar el aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.
- Ser un instrumento útil para la orientación e información al cliente. Facilitar la supervisión y evaluación del trabajo.
- Propiciar el mejoramiento de la productividad de la empresa.

**Las principales ventajas de los manuales pueden resumirse en:**

- Ayudan al incremento de la eficiencia, la calidad y la productividad.
- Son una fuente importante y constante de información sobre los trabajos en la empresa. Aumentan la predisposición del personal para asumir responsabilidades.
- Son un elemento importante de auditoría, control interno, revisión y evaluación objetiva de las prácticas de trabajo institucionalizadas.
- Representan una restricción a la improvisación que aparece en la empresa de las más variadas formas.
- Constituyen un instrumento efectivo de consulta, orientación y entrenamiento.

---

<sup>10</sup> INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES. Guía Mejoramiento de Procesos. 2003

- Facilitan el proceso de hacer. efectivas las normas, procesos y funciones administrativas.
- Evitan discusiones innecesarias y equívocos.
- Ayudan a fijar criterios y patrones, así como la uniformidad en la terminología técnica. Con esto, facilita la normalización de las actividades administrativas y productivas. Constituyen una memoria institucional.

## **REGLAMENTO Y MANUAL**

Es común encontrar empresas donde se reúnen en un solo instructivo dos aspectos que bien vale la pena analizar por sus implicaciones en la ejecución del trabajo. El primero está relacionado con los procesos de trabajo propiamente dichos, en donde se presenta el paso a paso, el ejecutante, los documentos, sin el contenido de los aspectos reglamentarios. El segundo aspecto se relaciona con las normas que se deben cumplir en la ejecución diaria del trabajo.

No es necesario enfatizar las confusiones que normalmente resultan de esta forma de estructurar manuales, cuya principal característica como bien sabemos es facilitar la realización de las labores, agilizar el trabajo y atender con prontitud al cliente.

Las normas generalmente se agrupan en un «reglamento», al cual se acude en procura de aclarar dudas sobre el cumplimiento de la ley, las disposiciones generales, los estatutos, los códigos, orientaciones y las instrucciones específicas que se consultan esporádicamente y para casos muy particulares.

Por eso, resulta útil deslindar la parte normativa de la parte práctica, con lo cual se gana agilidad y seguridad en la realización de las tareas y se delimita con claridad lo qué es estrictamente procedimental y lo que forma parte de una normatividad o especie de «constitución» a la que se acude en ocasiones muy especiales.



Para ilustrar la diferencia, podemos tomar el caso de las compras. La parte reglamentaria correspondería a las definiciones (comité de compras, facultades para comprar, firmas autorizadas, controles, contratación con terceros, inscripción de proveedores). La parte de los procesos se referiría al paso a paso de la compra, indicando la secuencia desde el momento en que se genera la necesidad de compra hasta que se da entrada a la mercancía, el cual se ejecuta teniendo en cuenta las normas establecidas para la actividad de compras en la empresa.

La habilidad para manejar con acierto los dos aspectos comentados radica en definir hasta dónde es conveniente y práctico por la condición de sencillez del proceso-juntar las normas y los procesos en un mismo texto, o por el contrario, separarlos considerando que son partes vitales para la correcta, segura y oportuna ejecución del trabajo.

## **CARACTERÍSTICAS DEL MANUAL**

Partiendo de las ventajas de la utilización de los manuales de procedimientos, se pueden enunciar algunas características que ellos deben cumplir:

- Satisfacer las necesidades reales de la empresa.
- Contar con instrucciones apropiadas de uso, manejo y conservación.
- Facilitar la localización de las orientaciones y disposiciones específicas, mediante una que corresponda a su verdadera necesidad
- Redacción simple, corta y comprensible.
- Hacer uso racional y adecuado, por parte de los destinatarios.
- Gozar de adecuada flexibilidad para cubrir diversas situaciones.
- Tener un proceso continuo de revisión y actualización.

- Facilitar, a través del diseño, su uso, conservación y actualización.
- Estar debidamente formalizado por la instancia correspondiente de la empresa.”<sup>11</sup>

Un aspecto importante que debemos observar en materia de compilación y consulta de los manuales es el relacionado con la utilización de aplicaciones de sistemas que permiten actualización y consulta rápidas de ellos. En la medida en que la presentación y consulta de los manuales pueda llevarse a cabo por medios electrónicos mucho mejor desde el punto de vista de la agilidad, seguridad y costos.

### **“CARACTERÍSTICAS DE LOS PROCESOS**

Frecuentemente se convive e interactúa con muchos procesos los cuales imprimen la dinámica a cada organización. Al reflexionar sobre la empresa como un sistema en constante transformación se encuentra que los procesos son:

- Son mutuamente dependientes, ninguno existe sin la ayuda o intervención del otro.
- Se interceptan los unos con los otros y se retroalimentan en forma permanente.
- Se agregan valor entre sí.
- Tienen cabeza iniciación que puede ser a su vez la finalización o cola de otros.
- Bien ejecutados facilitan la ejecución exitosa de los demás procesos.
- Cruzan líneas organizacionales, frecuentemente tienen que ver con más de una dependencia.
- Algunos tienen un impacto más alto que otros sobre la organización y los clientes.

---

<sup>11</sup> Ibíd

## CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS.

Según la Guía de Mejoramiento de Procesos del Instituto de Seguros Sociales encontramos la siguiente clasificación de procesos:

- **“Procesos Claves de la Unidad Estratégica de Actividad:** Los procesos claves están definidos como los procesos inherentes al producto o servicio y se caracterizan por:
  - Surgen en la actividad propia de la unidad.
  - Guardan relación directa con los clientes.
  - Generan de manera autónoma servicios o productos.
  - Son propios de la estructura logística del negocio.

Así, serán los relacionados con el cumplimiento de las funciones propias de cada área, ejecutados directamente por la misma, de elevado impacto para el logro de los objetivos.

- **Procesos Compartidos:** Son vitales para las Unidades Estratégicas pero se ejecutan por las áreas de apoyo administrativo para más de un área de actividad.
- **Procesos de Soporte:** Apoyan a la ejecución de los procesos claves y de los compartidos, ejecutados también por las áreas de apoyo.
- **Procesos Corporativos:** Procesos comunes a toda la organización, orientados a garantizar el desarrollo armónico del nivel corporativo y las unidades de actividad.”<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Ibíd..

Para Braulio Mejía García existe la siguiente clasificación de tareas dentro de un determinado proceso:

### **“TAREA**

Es la más pequeña acción ejecutada por una persona, que suele terminarse en un plazo determinado

### **ACTIVIDAD**

Es específica y observable y contiene un verbo y un sustantivo

### **TIPOS DE TAREAS.**

- **Preventivas:** Buscan que el trabajo se haga bien desde la primera vez, entre estas tenemos:
  - Educar
  - Capacitar
  - Dialogar
  - Entender
  - Actualizar
  
- **Normativas:** Estas aseguran que la actividad cumpla con las normas y requerimientos establecidos, ejemplos:
  - Visar.
  - Auditar.
  - Chequear
  - Verificar.
  - Medir.
  - Contar.
  - Comparar
  - Confrontar.

- **Correctivas:** Estas desechan y corrigen las actividades que no cumplen con los requerimientos, ejemplos:
  - Rediseñar.
  - Remediar.
  - Revisar.
  - Reprocesar.
  - Reponer.”<sup>13</sup>

## **ADECUACIÓN DE PROCESOS PREVIOS.**

“Gran parte del diseño de procesos consiste en la adecuación de diseños previos. Esta operación puede inadvertidamente arrastrar indeseables huéspedes no invitados: problemas crónicos de la calidad que no han sido nunca resueltos. Los diseñadores deben informarse por sí mismos de los rendimientos de los anteriores procesos. Una vez informados, podrán hacer frente a las tres alternativas: rechazarlos, revisarlos o adoptarlos como están.”<sup>14</sup>

## **HERRAMIENTAS PARA LA PLANIFICACIÓN DE PROCESOS**

Estas herramientas son numerosas. Todas las que están fuertemente orientadas hacia la calidad incluyen el concepto de predominio, de cuantificación de la capacidad del proceso y los formularios.<sup>15</sup>

**Concepto de Predominio.** Los procesos operativos contienen numerosas variables, pero siguen el principio de Pareto (El Principio dice que el 20% de cualquier cosa producirá el 80% de los efectos, mientras que el 80% restante sólo

---

<sup>13</sup> MEJIA GARCIA Braulio. Gerencia de Procesos. W Taller Editorial Ltda. Bogotá, Colombia 1998.

<sup>14</sup> JURAN J.M. y GRAYNA Frank. Manual de Control de Calidad. Mc Graw Hill. 4 Edición.

<sup>15</sup> JURAN J.M. y GRAYNA Frank. Manual de Control de Calidad. Mc Graw Hill. 4 Edición.

cuenta para el 20% de los efectos.)<sup>16</sup> de haber pocas vitales y muchas triviales, a menudo una de las variables es más importante que todas las demás juntas. Los planificadores deben identificar la variable dominante y darle mayor peso y mayor prioridad.

**Cuantificación de la Capacidad del Proceso:** Esta es una de las herramientas más útiles de planificación del proceso. Los potenciales beneficios de la cuantificación de la capacidad del proceso son de gran alcance los cuales contienen:

- La capacidad de evaluar la capacidad del proceso en números y en forma normalizada.
- Ayuda a fijar las primeras observaciones durante la revisión del diseño.
- Medios para especificar cuál es una aceptable capacidad del proceso.
- Un medio para comparar la capacidad de los procesos alternativos.

**Los Formatos** Esta herramienta ayuda a los planificadores a organizar su trabajo de Forma sistemática.<sup>17</sup>

En el ISS se manejan actualmente los siguientes formatos:

**“Formato 1: Identificación de Procesos**

FORMATO 1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

Unidad de Negocio															
Dependencia:															
Departamento o Sección															
Fecha															
CÓDIGO						MACROPROCESO				PROCESO			SUBPROCESO	CLIENTE	PRODUCTO - RESULTADO
ANEXOS:															

<sup>16</sup> www.psycanics.org

<sup>17</sup> JURAN J.M. y GRYNA Frank. Manual de Control de Calidad. Mc Graw Hill. 4 Edición.

## Formato 2: Marco Normativo.

FORMATO 2. MARCO NORMATIVO		
Unidad de Negocio		<b>CÓDIGOS</b>
Dependencia:		
Departamento o Sección		
Fecha		
<b>PROCESO</b>		
FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)	DESCRIPCIÓN	ANEXOS

## Formato 3: Flujoograma de Actividades

Formato 3. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES						
INFORMACIÓN						Fecha:
DEPENDENCIA:						<b>CÓDIGOS</b>
MACROPROCESO:						
PROCESO:						
SUBPROCESO:						
<b>No.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>				

## Formato 4: Descripción de Actividades.

Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES									
INFORMACIÓN									Fecha:
DEPENDENCIA:									<b>CÓDIGOS</b>
MACROPROCESO:									
PROCESO:									
SUBPROCESO:									
<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Ejecutar</b>	<b>Tarea</b>	<b>C</b>	<b>Junta</b>	<b>Insumos</b>	<b>Productos y/o Resultado</b>	<b>VA</b>	<b>Observaciones</b>

**Formato 5: Mapa de Riesgos.”<sup>18</sup>**

Formato 5. MAPA DE RIESGOS						
INFORMACIÓN						Fecha:
DEPENDENCIA:						CÓDIGOS
MACROPROCESO:						
PROCESO:						
SUBPROCESO:						
MAPA DE RIESGOS						
No.	RIESGO	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	CONTROLES

**CONTROL DEL PROCESO.**

La planificación de la calidad comprende también las actividades de control del proceso, los medios para mantener el proceso en los niveles establecidos, basando todo en control en la retroalimentación.

Procesos Críticos: Los procesos críticos encierran serios riesgos para la salud humana, para el medio ambiente, para grandes cantidades de dinero y casos similares. Para reducir estos riesgos se incluyen características especiales en los sistemas de control del proceso, tales como:

- Criterios para la selección, formación y calificación del personal de control.
- Redundancia en diferentes elementos del sistema de retroalimentación.
- Auditores independientes para asegurar que se cumple con los procedimientos establecidos.<sup>19</sup>

La Retroalimentación: En el control de procesos se debe tener en cuenta que los sujetos de control (características que han de ser controladas) incluyen tanto

<sup>18</sup> INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES. Modelo de Manuales. 2004.

<sup>19</sup> JURAN J.M. y GRYNA Frank. Manual de Control de Calidad. Mc Graw Hill. 4 Edición.

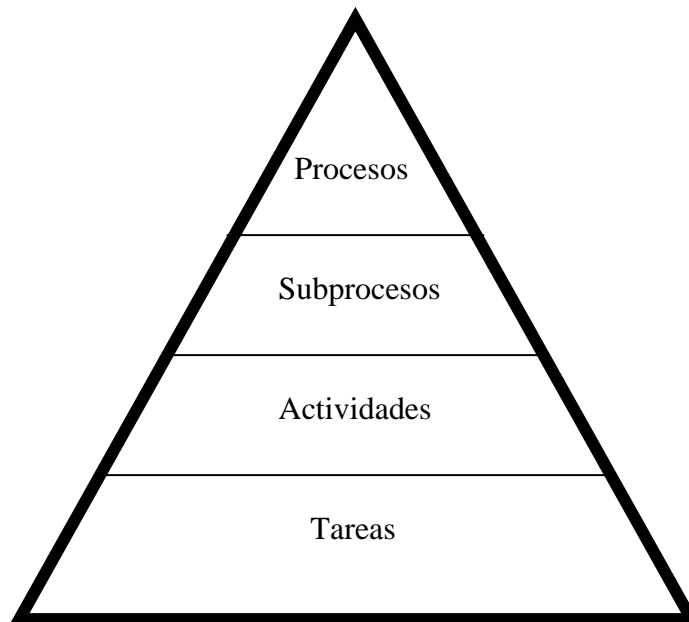


características del proceso como características del producto. Para cada una es necesario contar con medios para medir o evaluar las prestaciones reales, que pueden ser entonces comparadas con los objetivos.<sup>20</sup>

## **ESTRUCTURA JERARQUICA DE LOS PROCESOS.**

Se considera que la sumatoria de tareas conforma una actividad y el conjunto de actividades constituyen un subproceso y la suma de estas serían los procesos.

Gráficamente podríamos definirlos así:



Así mismo la sumatoria de los procesos genera los macroprocesos, que es el conjunto sistemático de procesos que permite lograr un resultado, de acuerdo al objetivo.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> JURAN J.M. y GRAYNA Frank. Manual de Control de Calidad. Mc Graw Hill. 4 Edición.

<sup>21</sup> MEJIA GARCIA Braulio. Gerencia de Procesos. W Taller Editorial Ltda. Bogotá, Colombia 1998.

## FLUJOGRAMAS

Al desarrollar un manual efectivo de procesos se debe considerar la necesidad de plasmar todos los conceptos y especificaciones metodológicas en diagramas lógicos que permitan de una forma simbólica identificar que se debe hacer, en que momento y quien lo debe desarrollar.

El flujograma es una herramienta de representación gráfica del proceso que tiene, entre otras cosas, las siguientes ventajas:<sup>22</sup>

- ✓ Identifica con facilidad los aspectos más relevantes: la disposición del equipo humano genera una 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.
- ✓ Permite visualizar en forma rápida las cargas de trabajo.
- ✓ Provee elementos que facilitan el control del trabajo.

El flujograma permite visualizar de una manera gráfica las distintas actividades que, en forma secuencial, se llevan a cabo al interior de un proceso. Ilustra cada paso o actividad, la generación de un documento, la toma de decisiones, los procesos automatizados.

Existen diferentes tipos de flujogramas según varios autores como por ejemplo:

Según Gómez Cejas, Guillermo. Año 1.997:

Según su forma:

---

<sup>22</sup> INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES. Guía Mejoramiento de Procesos. 2003

- a. Formato Vertical: En él el flujo o la secuencia de las operaciones, va de arriba hacia abajo. Es una lista ordenada de las operaciones de un proceso con toda la información que se considere necesaria, según su propósito.
- b. Formato Horizontal: En él el flujo o la secuencia de las operaciones, va de izquierda a derecha.
- c. Formato Panorámico: El proceso entero está representado en una sola carta y puede apreciarse de una sola mirada mucho más rápidamente que leyendo el texto, lo que facilita su comprensión, aun para personas no familiarizadas. Registra no solo en línea vertical, sino también horizontal, distintas acciones simultáneas y la participación de más de un puesto o departamento que el formato vertical no registra.
- d. Formato Arquitectónico: Describe el itinerario de ruta de una forma o persona sobre el plano arquitectónico del área de trabajo. El primero de los flujogramas es eminentemente descriptivo, mientras que los últimos son fundamentalmente representativos.<sup>23</sup>

Según Gómez Rondón, Francisco. Año 1.995:

Por su presentación:

- a. De bloque: Se representan en términos generales con el objeto de destacar determinados aspectos.
- b. De detalle: Plasman las actividades en su más detallada expresión.

Por su formato:

---

<sup>23</sup> GOMEZ CEJAS, Guillermo Sistemas administrativos, análisis y diseños. Editorial Mc Graw Hill Pág. 96 a la 103, 107 a la 117.

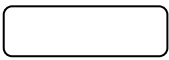
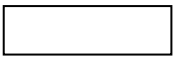
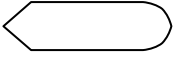
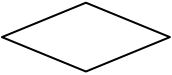





- a. De formato vertical: En el que el flujo de las operaciones va de arriba hacia abajo y de derecha a izquierda
- b. De formato horizontal: En el que la secuencia de las operaciones va de izquierda a derecha en forma descendente
- c. De formato tabular: También conocido como de formato columnar o panorámico, en el que se presenta en una sola carta el flujo total de las operaciones, correspondiendo a cada puesto o unidad una columna
- d. De formato arquitectónico: Muestra el movimiento o flujo de personas, formas, materiales, o bien la secuencia de las operaciones a través del espacio donde se realizan

Por su propósito:


- e. De forma: El cual se ocupa fundamentalmente de documentos con poca o ninguna descripción de operaciones con poca o ninguna descripción de operaciones.
- f. De labores: Indica el flujo o secuencia de las operaciones, así como quién o en donde se realiza y en qué consiste ésta.
- g. De método: Muestra la secuencia de operaciones, la persona que las realiza y la manera de hacerlas.
- h. Analítico: Describe no sólo el procedimiento quién lo hace, y cómo hacer cada operación, sino para qué sirven.
- i. De espacio: Indica el espacio por el que se desplaza una forma o una persona.
- j. Combinados: Emplean dos o más diagramas en forma integrada.
- k. De ilustraciones y texto: Ilustra el manejo de la información con textos y dibujos.

I. Asistido por computadora: El flujo”<sup>24</sup>

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

	<p><b>Terminal:</b> Indica la iniciación o terminación de un proceso</p>
<p>A </p> <p>B </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, apoya en 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>A </p> <p>B </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 copia, etc, Símbolo <b>B</b>.</p>
	<p><b>Referencia de Proceso:</b> Cuando en el desarrollo del proceso de deba realizar otro proceso competo que requiere ser descrito en forma separada, se utiliza 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</p>

<sup>24</sup> Ibíd..

	de la página o entre las 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.
	<b>Sentido de Circulación del Trabajo:</b> Conecta los símbolos señalando el orden en que se ejecutan las distintas actividades

<sup>25</sup>

El flujograma describe las actividades básicas y en forma resumida. Sin embargo, para conocer en detalle las actividades de cada actividad y la interconexión de las mismas, es necesario efectuar una descripción detallada de cada actividad y las tareas que implica. Contiene, además de las actividades detalladas una secuencia lógica, los productos o resultados que estas arrojan y la identificación de los riesgos inherentes a su ejecución.

La identificación de los productos o resultados permite definir el objetivo final que se espera lograr con la ejecución del proceso y los resultados intermedios que garantizan la consecución de ese objetivo. Es, por lo tanto, una herramienta que permite conocerse los objetivos se cumplen, identificar la mejor manera de lograrlos y definir su impacto. Del cuidado con que se diligencie la descripción, depende en gran parte el planteamiento de alternativas de mejoramiento, por ello, se debe indagar a fondo y asumir una actitud crítica, para que la información se recolecte apropiadamente desde la primera vez y no sea necesario volver al formato para aclarar aspectos que posteriormente se observe que no son claros.

Es importante que en la descripción de cada actividad no se escatime esfuerzo para que se describa el control que se aplica en ella y cómo la persona responsable deja en evidencia el control para asegurar su posterior verificación, tales como confrontaciones, conciliaciones, comparaciones en los procesos, revisiones u otros deben poder verificarse posteriormente de acuerdo con la ley 87

---

<sup>25</sup> INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES. Guía Mejoramiento de Procesos. 2003

de 1993. Es muy importante para que el analista del proceso conozca el detalle de los riesgos identificados, su descripción, impacto y causas posibles que fueron definidos para obtener el mayor provecho en el tiempo dedicado a diagramar y describir el proceso.

## **“CALIDAD DE LOS PROCESOS**

Jaime Fontanals Rodríguez en su artículo “La medida de la calidad en los servicios” plantea un método para llevar a cabo la medida de la calidad del servicio, este método implica los siguientes pasos:

### 1. Análisis del proceso.

Medir la calidad de un proceso significa conocerlo, y para conocerlo hay que analizarlo y luego documentarlo. El inicio del análisis supone contestar a tres cuestiones:

¿Dónde comienza el proceso?

Como el proceso no tiene un comienzo único se debe definir el que más interese. Es normal que se defina en relación con la responsabilidad asignada. De esta manera se crea la figura del “Propietario del proceso”, denominación que tiene la persona bajo cuya responsabilidad está el comienzo del proceso. Luego hay que determinar por qué se pone en marcha el proceso y, finalmente, qué entradas necesita para que se pueda llevar a cabo.

¿Cuál es el flujo del proceso?

Se deben consignar las distintas actividades que constituyen el proceso indicando los responsables para cada una de ellas que, normalmente, estarán a un nivel jerárquico inferior al propietario del proceso.

¿Dónde termina el proceso?

Hay que establecer cuál es el final del proceso en cuanto a actividades y resultados.

## 2. Representación gráfica del proceso

La comprensión del proceso mejora notablemente si se representa gráficamente. En consecuencia, es conveniente construir un diagrama o flujograma que, para que sea realmente útil, debe reunir las siguientes características:

1. Sencillez.
2. Contener las actividades que sean importantes para la calidad. Son aquellas cuya calidad influye de alguna forma en la calidad final del proceso.
3. Informativo, de manera que permita conocer el mayor número de datos del proceso.

Cumpliendo estas características se desarrolla un flujograma de gestión que recoge actividades operativas, de control, de comunicación, de registro, documentales y de formación y las responsabilidades para cada una de ellas.

## 3. Selección de actividades críticas

La medida de la calidad es una actividad necesaria, pero de escaso o nulo valor añadido por lo que conviene realizarla con un mínimo consumo de recursos.

La calidad de un proceso está influida de forma prioritaria por la calidad de algunas de las actividades que lo componen y que por eso son críticas.

El propietario del proceso con el conocimiento que tiene él y estudiando el flujograma, puede seleccionar sin dificultad sus actividades críticas como una ayuda. Para su selección, se hace observar que tendrán una o varias de las siguientes características:

1. Su calidad influye de forma fundamental en la calidad final del proceso.
2. Influyen en las interfaces
3. Corresponden a puntos débiles de la organización.
4. Corresponden a aspectos nuevos de la organización.



5. Se realizan en presencia del cliente.

Para minimizar los costes, el número de actividades críticas, cuya calidad se pretende medir, ha de ser el mínimo posible.

1. Características a medir. Indicadores.

Para cada actividad crítica hay que definir la característica de medida y el nivel mínimo que se pretende conseguir, con el objeto de disponer de indicadores objetivos de la calidad.

Para la selección de la característica a medir, el propietario del proceso debe considerar como factores importantes:

1. La sencillez de la medición.
2. Su significado en relación con la calidad.”<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Fontanals Rodríguez, Jaime. “La medida de la calidad en los servicios”. Artículo 2003.

## TEORIA SOBRE EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD

El presente manual de responsabilidades se enfoca en la concepción teórica que existe sobre este tema desde todos los puntos de vista tanto etimológicos como gramaticales y jurídicos, la cual es pertinente señalar para una mejor comprensión de la dimensión del tema y el alcance que tiene el manual. Dentro de los aportes a este tema de diferentes autores encontramos que Gilberto Martínez Rave nos presenta la siguiente definición: “el termino responsabilidad esta vinculado a una persona. Es por consiguiente, un término de relación que indica que se es responsable ante otra persona. Señala un nexo entre dos personas que en principio son: una que acciona un daño y otra quien lo sufre”.<sup>27</sup>

Bajo esta definición Gilberto Martínez Rave plantea la siguiente clasificación del concepto de responsabilidad:

“Jurídicamente el término responsabilidad se concreta como la obligación de asumir las consecuencias de un hecho, de un acto, de una conducta.

Por eso se ha pretendido hacer una división en diferentes clases o categorías de responsabilidad. La responsabilidad *general*, como la obligación de asumir consecuencias, se divide en responsabilidad *moral*, cuando las consecuencias deben enfrentarse son de índole moral, subjetiva, interna, y no trascienden al campo externo de la persona, la cual surge generalmente, cuando se violentan normas de conducta netamente morales, espirituales. Así, quien comete un pecado tiene responsabilidad moral ya que debe expiar los efectos subjetivos, espirituales o morales de sus actos, conductas o hechos...

La otra división es la *jurídica*, esta responsabilidad trasciende al campo externo del sujeto afecta su vida de relación, su actividad referida al grupo en el cual actúa y por lo tanto tiene repercusiones jurídicas. Esta responsabilidad es la que consagran las normas que garantizan el desenvolvimiento de las relaciones jurídicas o pautas que regulan el compartimiento de los diferentes individuos que componen el grupo social y que origina consecuencias jurídicas...

[La responsabilidad jurídica se manifiesta en diferentes áreas o actividades de los individuos, puede darse en diversos terrenos o esferas en las que se desarrolla el derecho objetivo. Se ha dividido en responsabilidad contravencional, como la obligación de asumir las

---

<sup>27</sup> MARTINEZ RAVE, Guillermo. La responsabilidad civil extracontractual en Colombia. Bogotá: Ed. Biblioteca jurídica Dike, 1.99. p.9

consecuencias previstas en estatutos preventivos. En responsabilidad civil, a su vez, se ha considerado como la obligación de asumir las obligaciones patrimoniales, económicas, derivadas de un hecho, conducta o acto que ha ocasionado un lesionamiento a un patrimonio ajeno. Y en responsabilidad penal, en la que se entiende la obligación de asumir las consecuencias jurídicas, generalmente penas privativas de la libertad que son las consecuencias previstas para la violación de los derechos específicamente protegidos por normas penales, en las cuales se establece claramente la conducta que se debe sancionar y las consecuencias o penas que deben imponerse a quien las ejecute]”<sup>28</sup>.

Es de gran importancia la división que presenta el autor Gilberto Martínez Rave de la responsabilidad jurídica, pero haremos hincapié en la responsabilidad civil y responsabilidad penal, la cual se desarrolla en el manual de procesos de responsabilidades para efectos de liquidación y cierre de la cuenta contable de responsabilidades. Revisando el concepto de responsabilidad penal en el diccionario jurídico colombiano podemos resaltar que el término de responsabilidad penal es el: “sometimiento del autor o participe de un hecho punible a las consecuencias jurídicas de la infracción de la ley penal. Se es penalmente responsable cuando por acción u omisión se ha realizado una conducta delictiva o contravencional.”<sup>29</sup>.

Además de las anteriores definiciones existen diferencias puntuales entre estos tipos de responsabilidad, para el autor Javier Tamayo Jaramillo la diferencia se basa netamente en el objeto que cada una, tiene por lo cual enuncia lo siguiente: “En efecto, a medida que el derecho fue evolucionando, se tuvo claro que el objeto perseguido por el derecho penal, mientras que el objetivo de la responsabilidad civil, es el de conservar el equilibrio patrimonial entre los particulares...”<sup>30</sup>.

Por otro lado, “la responsabilidad civil engloba todos estos comportamientos ilícitos que por generar daño a terceros hacen surgir en quien lo causó, la obligación de indemnizar los daños que con esa conducta ilícito, ha producido a terceros. Como se ha dicho ese comportamiento ilícito consiste en el incumplimiento de las obligaciones legales o cuasicontractuales, el delito, el cuasidelito, o la violación del deber general de prudencia. En conclusión, la responsabilidad civil, como fuente de las obligaciones, encuentra sus raíces jurídicas en los hechos ilícitos”.<sup>31</sup>

---

<sup>28</sup> *Ibíd.* p.9,10,11

<sup>29</sup> MADRID MALO MARIO. Diccionario jurídico colombiano. Bogotá: Ed. Legis editores S.A. 1988

<sup>30</sup> TAMAYO JARAMILLO, Javier. De la responsabilidad civil. Bogotá: Ed. Temis S.A. 1999. p.18.

<sup>31</sup> *Ibíd.*

La responsabilidad civil a su vez contienen diversas instituciones las cuales podemos apreciar en nuestro Código Civil en el cual se distingue en la sección I la responsabilidad civil contractual y en la sección II la responsabilidad civil extracontractual, las cuales a su vez tienen distintas subclasificaciones como lo son:

Sección I. *Tipos de responsabilidad contractual.* La responsabilidad contractual podemos clasificarla según el origen del daño (subsecc. I) y según la carga de la prueba de la culpa y de la exoneración del deudor (subsecc. II).

Subsección I. Tipos de responsabilidad contractual según el origen del daño

#### TIPOS DE INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL

La responsabilidad civil contractual tiene su origen en el daño surgido del incumplimiento de las obligaciones contractuales. En ese sentido, el daño puede tener su origen en el incumplimiento puro y simple del contrato, en el cumplimiento moroso o en el cumplimiento defectuoso del mismo...

Subsección II. Tipos de responsabilidad contractual según la carga de la prueba de la culpa

#### División

Las cargas probatorias del deudor y del acreedor contractual varían de acuerdo con la naturaleza de cada contrato y de la obligación incumplida. En efecto, mientras en algunas oportunidades el demandante debe establecer la culpa del deudor, en otras, dicha culpa se presume. Incluso, habrá casos en que la culpa no es elemento estructural de la responsabilidad civil del deudor. Esa diversidad probatoria nos muestra varias clarificaciones elaboradas por la doctrina y la jurisprudencia, siendo la principal de ellas la consistente en separar las obligaciones de medio de las de resultado...

#### I. La carga probatoria de las obligaciones de medio

... La naturaleza de las obligaciones de medio aparece, con toda nitidez, tratándose de responsabilidad contractual por cumplimiento defectuoso de las obligaciones contraídas.

Ahora, el legislador en ninguna parte habla de obligaciones de medio y de obligaciones de resultado. Son la doctrina y la jurisprudencia las encargadas de hacer esa elaboración, partiendo de la carga probatoria que incumbe a cada una de sus partes.

En este sentido se afirma que en algunas obligaciones contractuales de medio el deudor entra inocente al proceso y es el acreedor demandante a quien corresponde demostrar la culpa del deudor. Es lo que ocurre, en la responsabilidad del mandatario o del médico, por cumplimiento defectuoso del servicio prestado...

## II. La carga probatoria en las obligaciones de resultado

Ahora, en las obligaciones de resultado también encontramos diferencias de tipo probatorio.

En efecto, unas veces, al deudor nada lo exonera de responsabilidad en caso de incumplimiento. Tal ocurriría, por ejemplo, en el incumplimiento de pagar una suma de dinero, en la responsabilidad por evasión de la cosa vendida, o en el incumplimiento de la garantía de eficiencia en tratándose de la compraventa mercantil. En otros casos el deudor solo se exonera mediante la prueba de algunos eventos que constituyen causa extraña... Finalmente, habrá casos en que cualquier causa extraña exonera de responsabilidad al deudor contractual...

## Sección II. Tipos de responsabilidad extracontractual.

### División.

También podemos clasificar la responsabilidad extracontractual según el elemento subjetivo del agente (subsecc. I) y según el origen del daño (subsecc. II).

### Subsección I. Tipos de responsabilidad extracontractual según el elemento subjetivo

La responsabilidad civil extracontractual puede ser dolosa o culposa, lo que explica la tradicional diferencia entre responsabilidad delictual y cuasidelictual. Pero también existe la responsabilidad extracontractual puramente objetiva como sería la que se presenta en los daños causados por las aeronaves en la superficie, de acuerdo con lo prescrito por el artículo 1827 del Código de Comercio.”<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> *Ibíd.*

Subsección II. Tipos de responsabilidad extracontractual según el origen del daño

### RESPONSABILIDAD POR EL HECHO PROPIO

El artículo 2341 del Código Civil consagra el principio general de la responsabilidad civil extracontractual. En esta norma se establece la responsabilidad delictual y cuasidelictual que se fundamenta en una culpa probada del autor del daño. A ella nos referimos con los nombres de responsabilidad por el hecho propio, responsabilidad directa o responsabilidad con culpa probada...

### RESPONSABILIDAD POR EL HECHO AJENO

En los artículos 2347, 2348 y 2349 del Código Civil se establece la responsabilidad extracontractual por el hecho ajeno.

En principio esta responsabilidad se fundamenta en una presunción de culpa por mala vigilancia de quien tiene a su cuidado al causante del daño. Esta presunción aparece establecida en los artículos 2347 y 2349 del Código de Civil. En ambos casos la presunción puede desvirtuarse mediante la prueba de buena vigilancia (ausencia de culpa). Pero, el artículo 2348 consagra una responsabilidad por el hecho ajeno, con culpa probada, fundamentada en la mala educación que los padres han dado al hijo causante del daño.

### RESPONSABILIDAD POR EL HECHO DE LAS COSAS

Pero nuestro Código Civil consagra no solo la responsabilidad por hecho propio y por hecho ajeno, sino que establece también la responsabilidad por el hecho de las cosas que están bajo nuestro cuidado.

Un principio general de responsabilidad por el hecho de las cosas lo encontramos en el derecho de dominio, según lo prescrito por el artículo 669 del Código Civil. De acuerdo con esta norma todo el que cause daño con el uso o el goce de la cosa de la que es dueño, está obligado a indemnizar a la víctima.

En este caso, el demandado solo se exonera mediante la prueba de una causa extraña.

Pero al lado de este principio general de responsabilidad por el hecho de las cosas, nuestro legislador estableció otros tipos de responsabilidad civil por el hecho de ciertas cosas animadas o inanimadas.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> *Ibíd.*

## RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA:

El autor Gilberto Martínez Rave enmarca la responsabilidad Disciplinaria dentro de la responsabilidad ética puesto que esta se limita al aspecto profesional del individuo, destacando que “la mayoría de actividades profesionales tiene un conjunto de reglas, de normas, que pretenden que el ejercicio de la profesión se ciña a determinados postulados y principios, que no se pueden desconocer... El desconocimiento de esas normas origina la responsabilidad ética que es declarada por unos organismos netamente profesionales que imponen sanciones relacionadas con la actividad, como la suspensión o pérdida de la licencia o autorización legal para ejercer la correspondiente profesión. Cuando se trata de *servidores públicos se denomina disciplinaria*”.<sup>34</sup> Según lo dispuesto en el Código Único Disciplinario en el artículo 23 “Constituye falta disciplinaria, y por lo tanto da lugar a la acción e imposición de la sanción correspondiente, la incursión en cualquiera de las conductas o comportamientos previstos en el Código Único Disciplinario que conlleve incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses, sin estar amparado por cualquiera de las causales de exclusión de responsabilidad contempladas en el artículo 28 de la Ley 734 de 2.002 (Código Único Disciplinario)”.<sup>35</sup>

Por último la responsabilidad fiscal “tiene por objeto el resarcimiento de los daños ocasionados al patrimonio público como consecuencia de la conducta dolosa o culposa de quienes realizan gestión fiscal mediante el pago de una indemnización pecuniaria que compense el perjuicio sufrido por la respectiva entidad estatal, como resultado del proceso de responsabilidad fiscal que es el conjunto de actuaciones administrativas adelantadas por las Contralorías con el fin de determinar y establecer la responsabilidad de los servidores públicos y de los particulares, cuando en el ejercicio de la gestión fiscal o con ocasión de ésta, causen por acción u omisión y en forma dolosa o culposa un daño al patrimonio del Estado”.<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup> MARTINEZ RAVE, Guillermo. La responsabilidad civil extracontractual en Colombia. Bogotá: Ed. Biblioteca jurídica Dike, 1.99. p.10

<sup>35</sup> Ley 734 de 2.002, artículo 23

<sup>36</sup> Ley 610 de 2.000, artículos 1 y 4

### 5.3 MARCO INSTITUCIONAL

#### Antecedentes

El Instituto de Seguros Sociales es una de las empresas más grandes del Estado y el principal actor en el campo de la Seguridad Social en Colombia; durante más de 50 años ha brindado servicios de salud y garantizado las pensiones de millones de colombianos.

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 la Seguridad Social:

- **Salud:** Para cumplir con los objetivos establecidos por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, en cuanto a regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso de toda la población al servicio en todos los niveles de atención, el Instituto de Seguros Sociales cuenta con una cobertura nacional en más de 1014 municipios. Los servicios son ofrecidos a través de 230 Centros de Atención Ambulatoria (CAA), encargados de prestar el primer nivel de atención (servicios de baja complejidad). A partir del decreto 1750 de 2003 se escinde el Instituto de Seguros Sociales y se crean unas Empresas Sociales del Estado de la siguiente manera:

Artículo 1°. Escisión. Escíndese del Instituto de Seguros Sociales la Vicepresidencia de Prestación de Servicios de Salud, todas las Clínicas y todos los Centros de Atención Ambulatoria.



Artículo 2°. Creación de empresas sociales del Estado. Créanse las siguientes Empresas Sociales del Estado, que constituyen una categoría especial de entidad pública descentralizada del nivel nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, adscritas al Ministerio de la Protección Social, y cuyas denominaciones son:

1. Empresa Social del Estado Rafael Uribe Uribe.
2. Empresa Social del Estado José Prudencio Padilla.
3. Empresa Social del Estado Antonio Nariño.
4. Empresa Social del Estado Luís Carlos Galán Sarmiento.
5. Empresa Social del Estado Policarpa Salavarrieta.
6. Empresa Social del Estado Francisco de Paula Santander, y
7. Empresa Social del Estado Rita Arango Álvarez del Pino.

Por ende el Instituto de Seguros Sociales en su parte de Salud, quedó organizado en dos partes: El Nivel Nacional (que comprende toda la parte administrativa) y en 28 seccionales así:

1. AMAZONAS
2. ANTIOQUIA
3. ARAUCA
4. ATLANTICO
5. BOLIVAR
6. BOYACA
7. CALDAS
8. CAQUETA
9. CASANARE
10. CAUCA
11. CESAR

12. CHOCO
13. CORDOBA
14. CUNDINAMARCA
15. GUAJIRA
16. HUILA
17. MAGDALENA
18. META
19. NARIÑO
20. NTE STDER
21. PUTUMAYO
22. QUINDIO
23. RISARALDA
24. SAN ANDRES
25. SANTANDER
26. SUCRE
27. TOLIMA
28. VALLE

- **Pensiones:** El Sistema General de Pensiones está compuesto por dos regímenes que coexisten, pero excluyentes entre sí. El Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad, manejado por las administradoras de Fondos de Pensiones, AFP; y el Régimen Solidario de Prima Media con Prestación Definida, administrado por el ISS, mediante el cual los afiliados o sus beneficiarios obtienen una Pensión de Vejez, Invalidez o Sobrevivientes o en su defecto la Indemnización Sustitutiva, previamente definidas en la Ley. Para la administración de este último Régimen de Pensiones, el Seguro Social cuenta con más de 27 Centros de Atención de Pensiones (CAP) a lo largo del territorio colombiano.

- **Riesgos Laborales:** El Seguro Social cuenta en la actualidad a nivel nacional con 29 Centros de Atención Básica en Salud Ocupacional (CABSO), 4

Laboratorios de Toxicología Analítica y con la red de apoyo del ISS, para cumplir con los objetivos establecidos por el Sistema General de Riesgos Profesionales en cuanto a establecer actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora; fijar las prestaciones de atención de la salud de los trabajadores y las prestaciones económicas por incapacidad temporal, permanente, por invalidez y muerte, por enfermedad o accidente de origen profesional; fortalecer las actividades encaminadas a establecer el origen de los accidentes y las enfermedades profesionales y el control de los agentes de riesgos ocupacionales

### **Visión**

El Intituto de Seguros Sociales tiene como visión “que para la próxima década, entre todos nos convertiremos en empresa altamente competitiva en salud, pensiones y riesgos profesionales, orientada al afiliado”.

### **Misión**

El Intituto de Seguros Sociales tiene como misión:

- Ofrecer excelentes servicios en el sistema de seguridad social con principios éticos y de manera rentable, para reinvertir en toda la sociedad y en especial en los sectores más vulnerables de la población
- Trabajar incansablemente en el cambio organizacional y la consolidación de una cultura de servicio al cliente en toda la institución
- Asegurar el desempeño competitivo del seguro social a través del mejoramiento continuo y la medición de la gestión de nuestros procesos y servicios, con el concurso de todos sus servidores
- Mantener la mayor participación del mercado y liderar el estudio de la problemática de la seguridad social para orientar la búsqueda de soluciones y servir al estado de moderador del sistema.

## Valores

El Intitulo de Seguros Sociales tiene como valores corporativos:

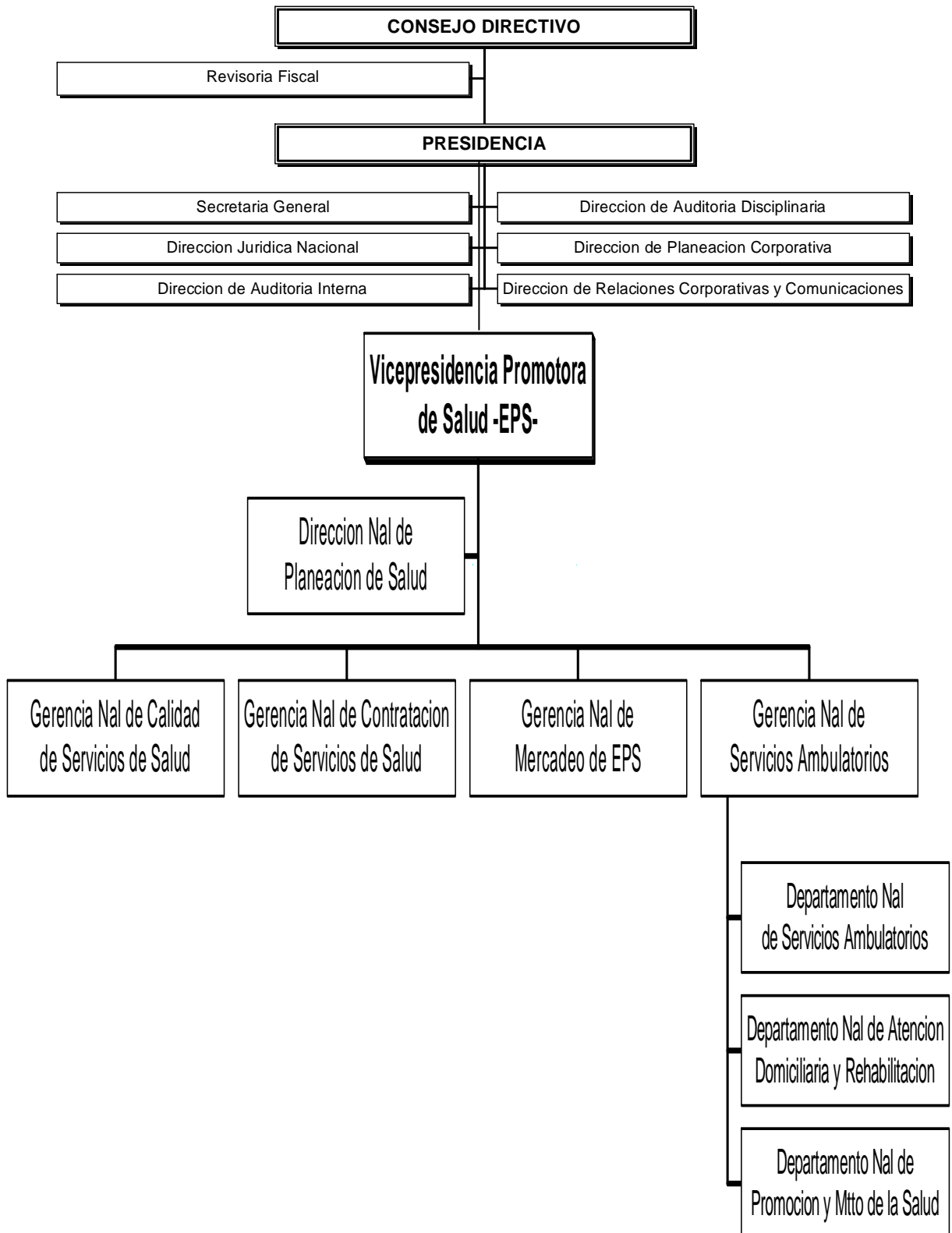
1. **Competitividad:** Productividad, rentabilidad, eficiencia, responsabilidad.
2. **Excelencia:** Información, Innovación, liderazgo y conocimiento
3. **Honestidad:** Integridad, veracidad y servicio.
4. **Servicio:** Disponibilidad, entrega, cordialidad y oportunidad
5. **Solidaridad:** Respeto, Compromiso y confianza

## ORGANIGRAMA

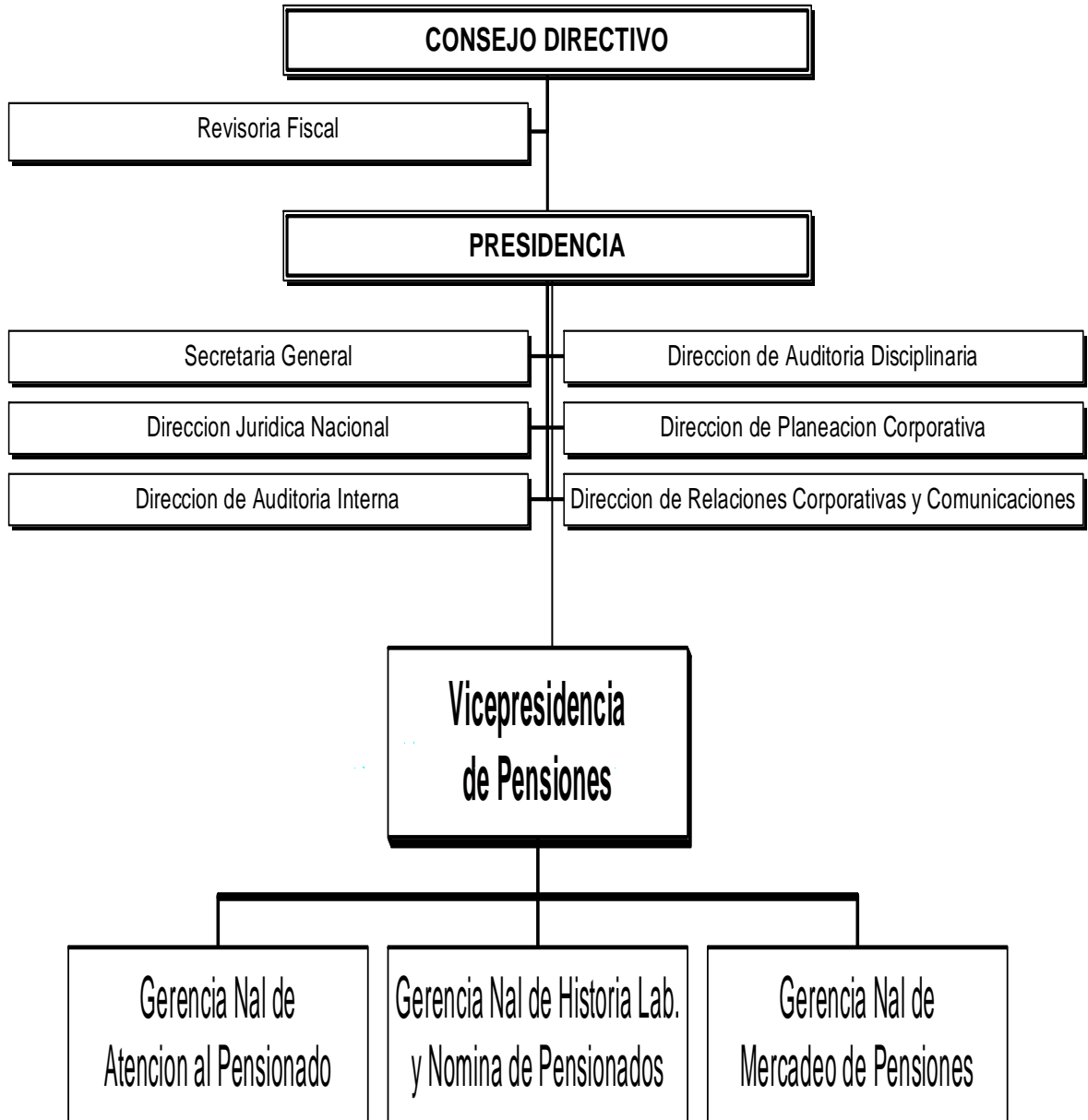
La estructura organizacional del Intitulo de Seguros Sociales se encuentra dividida en: Nivel nacional que cuenta con 5 vicepresidencias cada una con su propia estructura y que dependen directamente de la Presidencia del ISS, y 28 seccionales que según su tamaño presentan una estructura diferente y se clasifican en seccional tipo A, B, C ó D, las cuales también dependen directamente de la Presidencia del ISS, representadas de la siguiente manera:



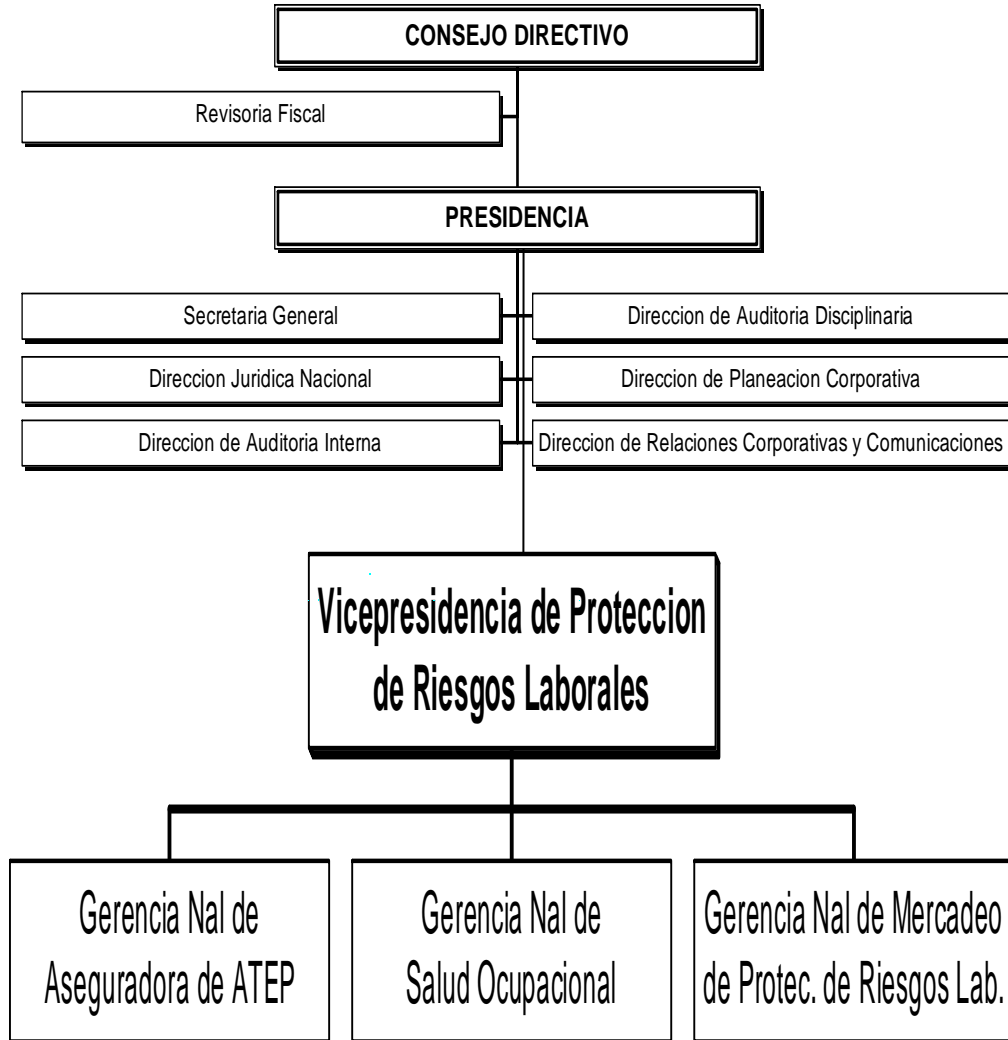
## ESTRUCTURA INTERNA VICEPRESIDENCIA PROMOTORA DE SALUD EPS



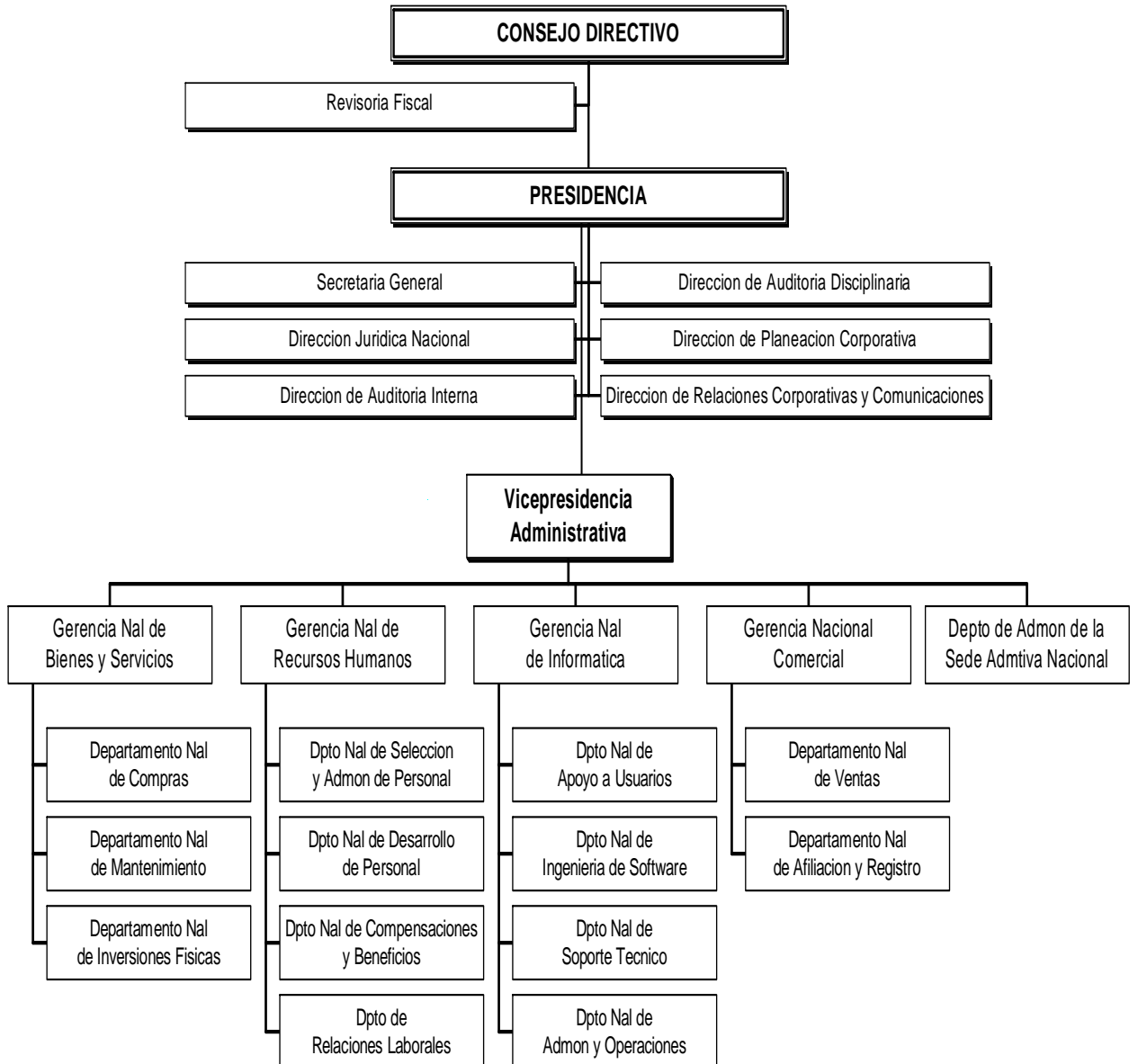
## ESTRUCTURA INTERNA VICEPRESIDENCIA DE PENSIONES



**ESTRUCTURA INTERNA VICEPRESIDENCIA PROTECCIÓN DE RIESGOS  
LABORALES ARP**

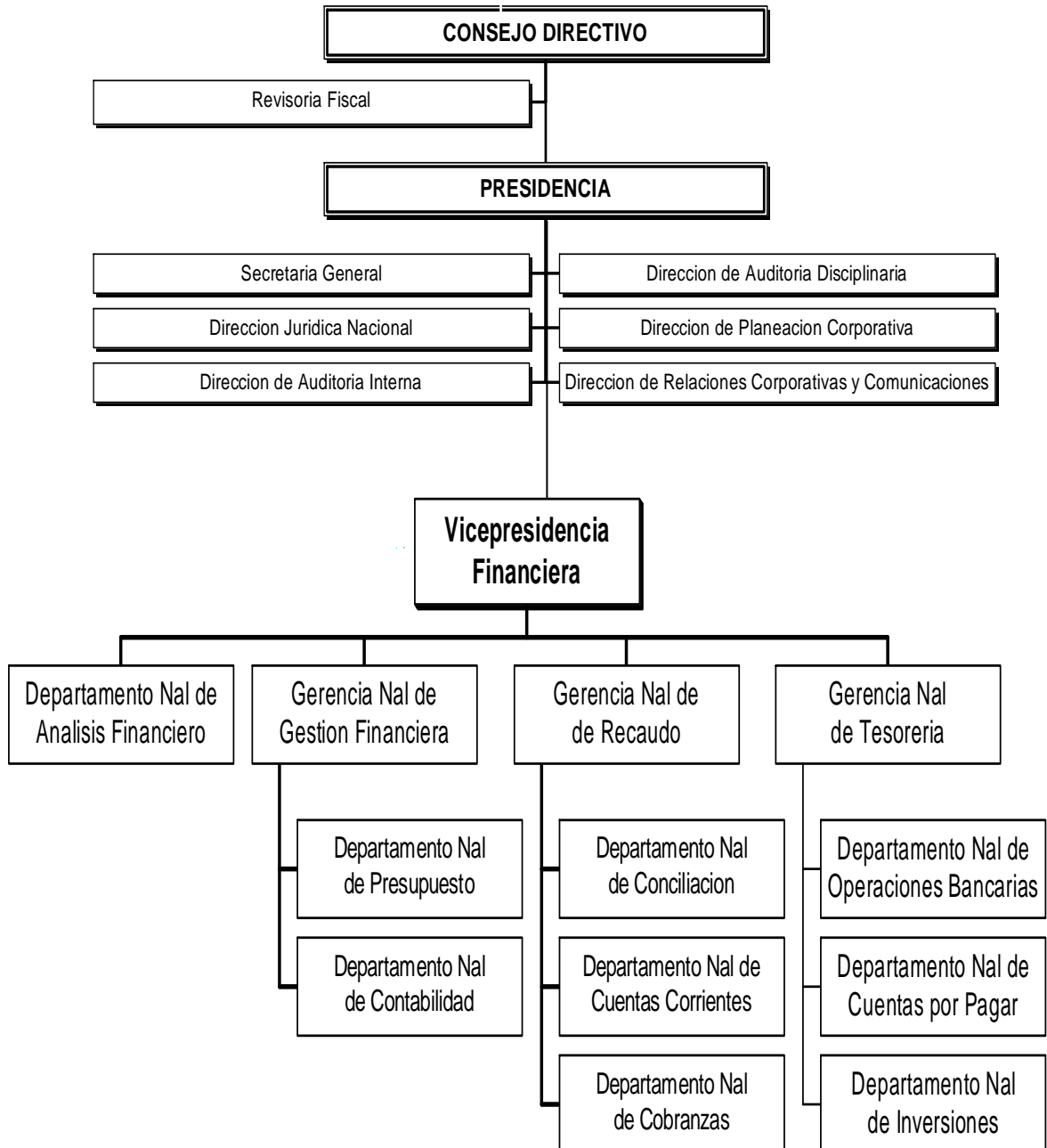


## ESTRUCTURA INTERNA VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA

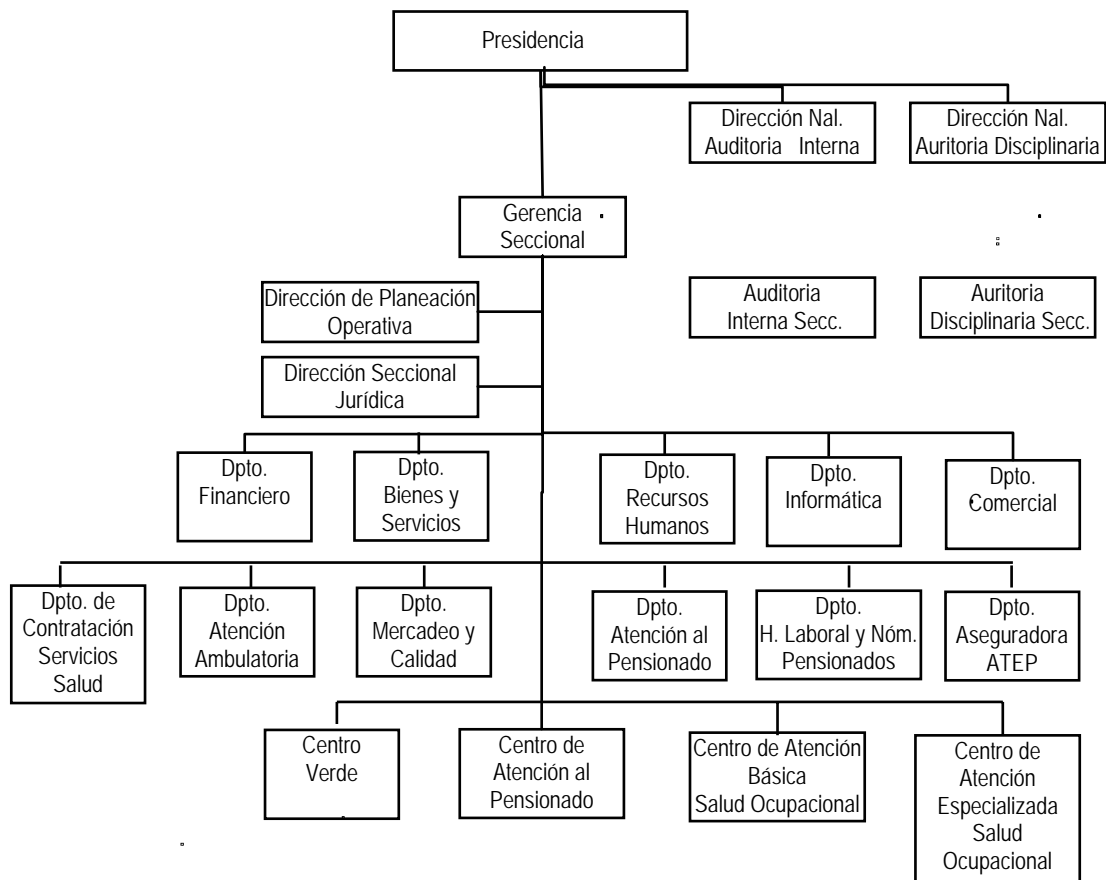




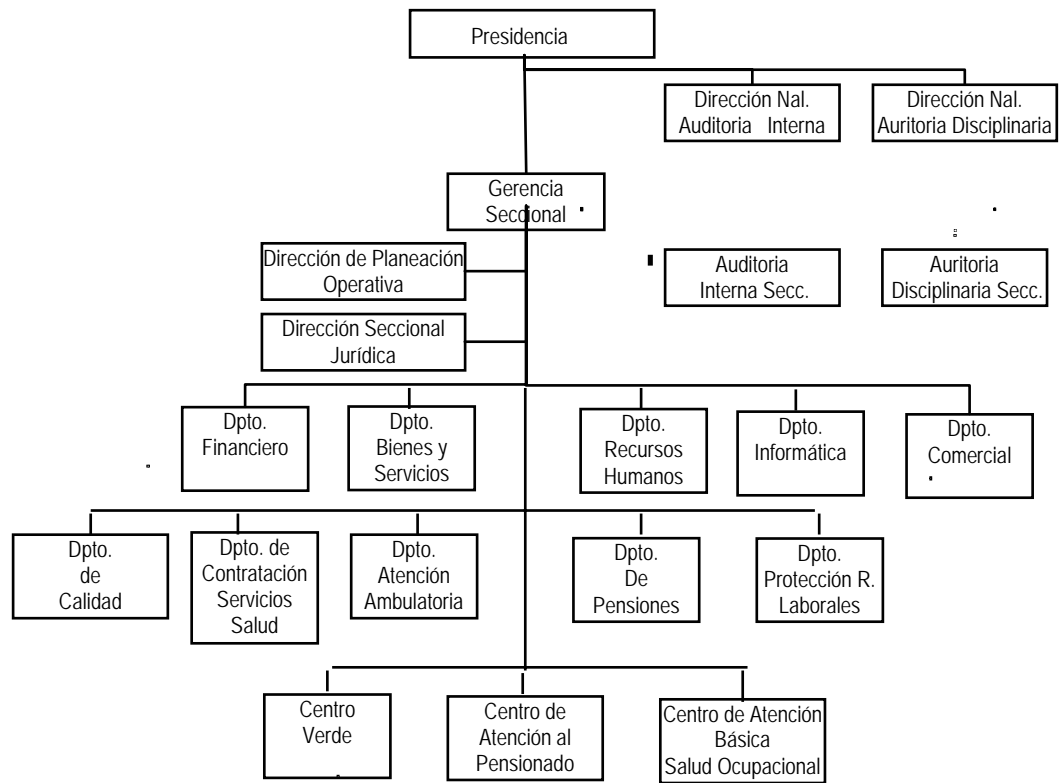
## ESTRUCTURA INTERNA VICEPRESIDENCIA FINANCIERA



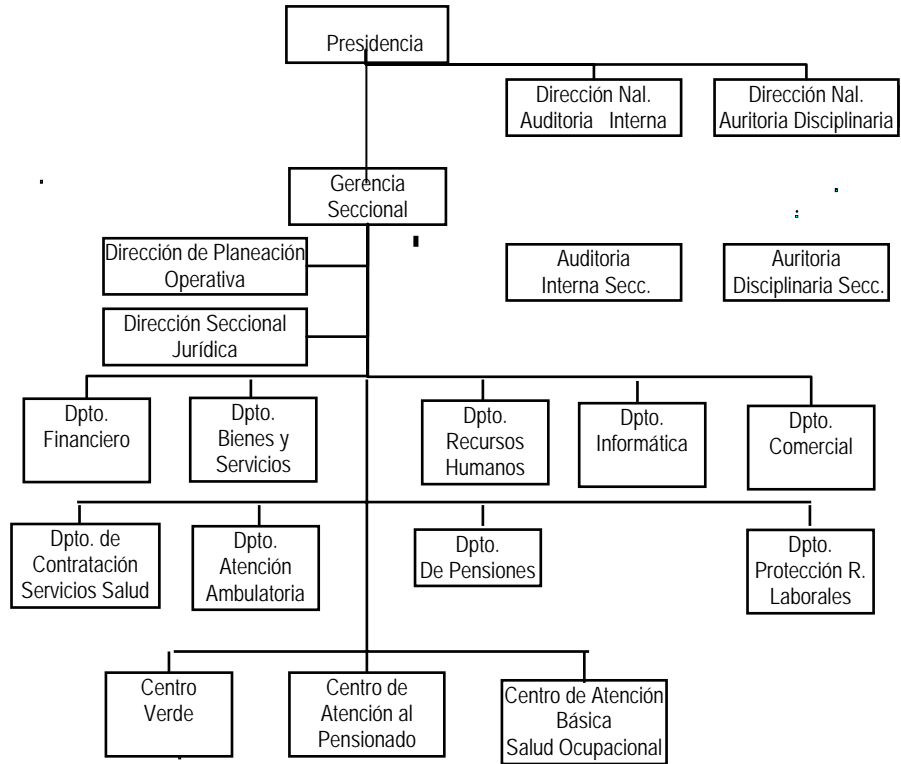
**SECCIONAL A: CUNDINAMARCA, VALLE, ANTIOQUIA, ATLÁNTICO**



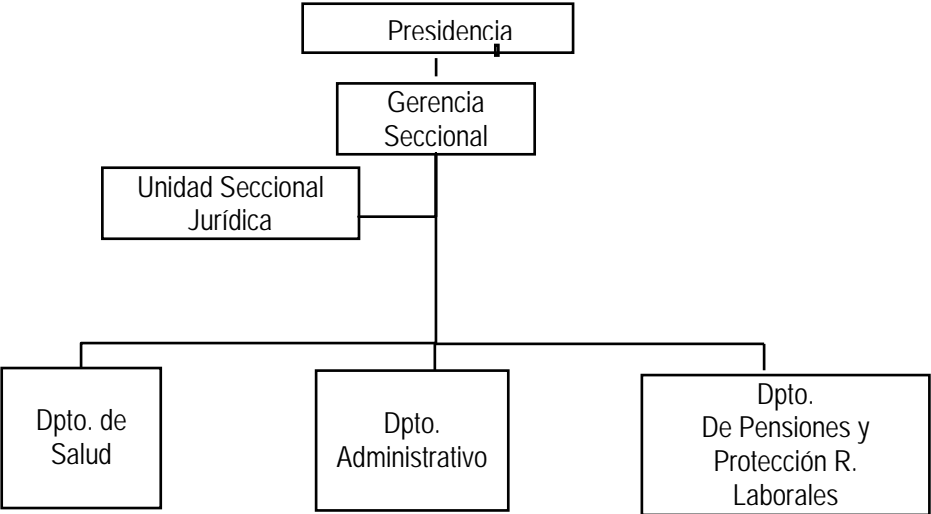
## SECCIONAL B: SANTANDER BOLÍVAR, RISARALDA, CALDAS



**SECCIONAL C: TOLIMA, BOYACÁ, MDALENA, NTE SDER, HUILA, CAUCA, QUINDÍO, META, NARIÑO, CESAR, CÓRDOBA, GUAJIRA Y SUCRE**



**SECCIONAL D: CAQUETÁ, CHOCÓ, AMAZONAS, ARAUCA, CASANARE,  
PUTUMAYO Y SN. ANDRÉS**



## **6 FUENTES DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN.**

### **6.1 Fuentes primarias**

Para llevar a cabo el Manual de Procesos de Responsabilidades, se obtuvo la información gracias al apoyo y colaboración de las directivas del Instituto de Seguros Sociales y de los funcionarios de las diferentes áreas involucradas en el proceso de Responsabilidades, las cuales me brindaron información mediante encuestas, sesiones de trabajo, reuniones con la participación de representantes de todas las áreas involucradas, manuales de procesos, conceptos tanto internos como externos donde se solicitaba información del manejo de las responsabilidades en diferentes aspectos que se encontraban inconclusos, además de la colaboración de Elizabeth Angulo quien estaba realizando un diagnóstico del proceso de responsabilidades en el Instituto de Seguros Sociales, representante de la Vicepresidencia Financiera y encargada de apoyar dicho proyecto dirigido por el doctor Cesar Osma Pinilla Vicepresidente Financiero del Instituto de Seguros Sociales.

### **6.2 Fuentes secundarias**

Para llevar a cabo el levantamiento de la información se contó con las siguientes fuentes secundarias: Trabajos de grado realizados anteriormente por estudiantes de la Universidad de La Salle de elaboración de manuales de procesos en el Instituto de Seguros Sociales, Normatividad existente relacionada con el Instituto de Seguros Sociales, información de entidades encargadas de vigilar y controlar este proceso como lo es la Contraloría General de la República y la Contaduría General de la Nación, libros relacionados con la elaboración de manuales de procesos de la Biblioteca Luís Ángel Arango, Biblioteca Universidad de La Salle y el Centro de

documentación del Instituto de Seguros Sociales, páginas de Internet, Periódicos y revistas.

## CONCLUSIONES

- El diagnóstico realizado permitió establecer como se llevaba a cabo el proceso de Responsabilidades en el Instituto de Seguros Sociales para determinar sus falencias y necesidades.
- Se recopiló la información de las diferentes áreas que intervienen en proceso de Responsabilidades en el Instituto de Seguros Sociales estableciendo las funciones de cada una de ellas, la comunicación y retroalimentación existente de las áreas dentro de cada uno de los procesos.
- Se analizaron los síntomas y causas determinados dentro de los procesos de responsabilidades con el fin de elaborar una propuesta pertinente que satisficiera las necesidades existentes con respecto a este tema en el Instituto de Seguros Sociales.
- Se elaboró la propuesta de elaboración del manual de procesos responsabilidades para el Instituto de Seguros Sociales.



## RECOMENDACIONES

- Elaborar un programa de capacitación para los funcionarios del Instituto de Seguros Sociales con el fin de dar a conocer el manual de procesos de responsabilidades, su importancia y alcance.
- Implantar manuales de funciones en el Instituto de Seguros Sociales para facilitar la asignación de funciones y responsabilidades dentro de los procesos establecidos en los diferentes manuales de la entidad.
- Establecer la supervisión como medio de control de los posibles riesgos que se puedan presentar en la ejecución de los procesos del manual de responsabilidades.

## **BIBLIOGRAFÍA**

**BERNAL, Cesar Augusto** Metodología de la investigación para administración y Economía. Editorial Prentice Hall.

**FRANKLIN FINCOWSKY, Enrique Benjamín.** Manuales Administrativos: Guía Para Su Elaboración". FCA – UNAM. México

**FRANKLIN FINCOWSKY, Enrique Benjamín.** Organización de Empresas, Análisis Diseño y Estructura. FCA – UNAM. México

**GÒMEZ Ceja.** Sistemas Administrativos. Mc Graw Hill 1997

**HUMBERTO SERNA GOMEZ.** Planeación Estratégica. 3R Editores. Quinta Edición. Bogotá 1997.

**INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES.** Dirección de Planeación Corporativa. Guía Mejoramiento de Procesos. 2003

**INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN – ICONTEC.** Compendio Tesis y otros trabajos de grado. Bogotá septiembre de 2002.

**LINARES VELEZ Guillermo, PERDOMO MEDINA Manuel.** Cómo Hacer Procedimientos. Segunda Edición. 2004

**MADRID MALO MARIO.** Diccionario jurídico colombiano. Bogotá: Ed. Legis editores S.A. 1988

**MARTINEZ RAVE, Guillermo.** La responsabilidad civil extracontractual en Colombia. Bogotá: Ed. Biblioteca jurídica Dike, 1.99. p.9

**MEJIA GARCIA Braulio.** Gerencia de Procesos. Segunda Edición.

**MENDEZ Carlos.** Metodología de la Investigación. Ed. Mc Graw Hill.

**TAMAYO JARAMILLO, Javier.** De la responsabilidad civil. Bogotá: Ed. Temis S.A. 1999. p.18.

[WWW.ISS.gov.co](http://WWW.ISS.gov.co)

[www.contraloriagen.gov.co](http://www.contraloriagen.gov.co)

[www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

[www.google.com](http://www.google.com)

## ANEXO A.

### MARCO CONCEPTUAL:

**ACTIVIDAD:** Es la más pequeña acción ejecutada por una persona y suele terminarse en un plazo determinado, debe ser específica y observable, además debe contener un verbo y un sustantivo, Algunos autores hacen diferencia entre actividad y tarea pues consideran que la sumatoria de tareas conforman una actividad y el conjunto de actividades conforman un subproceso.

**ADMINISTRACION.** Disciplina cuyo objetivo es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus objetivos con la máxima productividad y calidad.

**ANÁLISIS:** Distinción y separación de la partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos.

**CALIDAD.** Aquellas características del producto que responden a las necesidades del cliente.

**CARGO.** Conjunto de tareas y responsabilidades que constituyen el trabajo asignado a un solo empleado.

**COMPETENCIAS.** Características personales que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado en una organización en particular.

**CONFIABILIDAD.** Método de medición cualitativa que sugiere que los mismos datos deben ser observados cada vez que se realiza una observación del mismo

fenómeno. Grado en que una prueba proporciona resultados consistentes.

**CONTROL.** Proceso de monitorear las actividades de la organización para comprobar si se ajusta a lo planeado y para corregir las fallas o desviaciones.

**CONTROL CORRECTIVO:** Actividad manual o automática que al efectuarse en el proceso registra una desviación que se ha presentado en una etapa anterior del proceso y permite continuar con su desarrollo.

**CONTROL DETECTIVO:** Actividad manual o automática que al operar o ejecutarse en el proceso avisa inmediatamente se presenta la desviación que se ha previsto debe registrar pero deja proseguir la ejecución de la actividad o tarea dejando huella.

**CONTROL PREVENTIVO:** Actividad manual o automática que al ejecutarse en el proceso registra inmediatamente las desviaciones o acciones anormales y evita que se continúe el proceso hasta tanto la acción se ejecute como había sido prevista.

**COORDINACION.** Proceso de armonizar todas las actividades de una organización, facilitando el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los medios a los fines. Establecer relaciones entre varias partes del trabajo.

**DELEGAR:** El acto de asignar a un supervisado la autoridad y la responsabilidad formales para realizar actividades específicas.

**DIAGNOSTICO:** Etapa de la consultoría en la cual se describe, sin evaluarse, la situación actual de una organización, de un grupo o de una persona.

**DIRECCION:** Proceso de dirigir e influir en las actividades de los miembros de la organización relacionadas con las tareas. Es una fuerza que mediante la toma de

decisiones basada en los conocimientos y entendimiento, relaciona entre sí, e integra a través de los procesos de unión apropiados a todos los elementos del sistema organizado de una forma calculada para alcanzar los objetivos de una organización.

La dirección implica el uso inteligente de un sistema de incentivos más una personalidad que despierte interés en otras personas.

**DIVISION DEL TRABAJO:** Designación de tareas específicas a cada una de las partes de la organización.

**EFICACIA:** Capacidad para determinar los objetivos adecuados "hacer lo indicado"

**EFICAZ:** Se refiere al logro de los objetivos en los tiempos establecidos.

**EFICIENCIA:** Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. "hacer las cosas bien".

**ESTADO:** (Ciencias Políticas) Conjunto de órganos e instituciones con soberanía plena sobre un territorio concreto, que garantizan las relaciones pacíficas entre los diversos individuos y grupos socioeconómicos que lo habitan.

**ESTRATEGIA:** Esquema que contiene la determinación de los objetivos o propósitos de largo plazo de la empresa y los cursos de acción a seguir. Es la manera de organizar los recursos por medio de un conjunto de tácticas.

**FLUJOGRAMA:** Gráfica que muestra el flujo y número de operaciones secuenciales de un proceso o procedimiento para generar un bien o un servicio. Pertenece a la ingeniería de sistemas y también se le conoce como algoritmo, lógica o diagrama de flujo. La ingeniería industrial emplea otro diagrama conocido como de "proceso, recorrido u hoja de ruta" con una simbología diferente a la de

sistemas. Al igual que el primero, se aplica al diseño de procesos y procedimientos.

**GESTION:** Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos.

**HABILIDAD HUMANA:** Habilidad y criterio para trabajar con personas, comprender sus actitudes y motivaciones.

**HABILIDAD TECNICA:** Conocimientos, métodos, técnicas y equipos necesarios para la realización de las tareas específicas de acuerdo con la instrucción, experiencia y educación.

**INVENTARIOS:** (Técnico-Producción) Es un sistema que tiene como finalidad el control de las existencias, costos y movimientos de los artículos de la empresa.

**LOGISTICA:** (Técnico) Es el conjunto de acciones que realiza un empresario desde que inicia la compra de insumos y materia prima hasta la entrega del producto terminado al cliente, incluyendo el (Transporte, La Producción, Embalaje, Almacenamiento Y Distribución De Sus Productos).

**MANUAL:** Documento que contiene información válida y clasificada sobre una determinada materia de la organización. Es un compendio, una colección de textos seleccionados y fácilmente localizables.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:** Documento que contiene información válida y clasificada sobre la estructura de producción, servicios y mantenimiento de una organización. Su contenido son los procedimientos de trabajo, que conllevan especificación de su naturaleza y alcances, la descripción de las operaciones secuenciales para lograr el producto, las normas que le afectan y una gráfica de proceso (hoja de ruta, flujograma).

**MISION:** Propósito, finalidad que persigue en forma permanente o semipermanente una organización, un área o un departamento. Razón de ser de una organización.

**NACIÓN:** (Ciencias Políticas) Se refiere al origen de las personas; comunidad de individuos unidos por vínculos culturales, religiosos, idiomáticos, o raciales; estos vínculos originan una serie de características que, cuando son sentidas como propias, tienden a diferenciarse de las que rigen en las comunidades de su entorno.

**NORMAS:** Reglas para la conducta aceptada y esperada. Estándares de conducta aceptables en un grupo y compartidos por todos sus miembros.

**OBJETIVOS:** Representan los resultados que la empresa desea obtener, son fines para alcanzar, establecidos cuantitativamente y determinados para realizarse transcurrido un tiempo específico.

**ORGANIGRAMA:** Gráfico de la estructura formal de una organización, señala los diferentes cargos, departamentos, jerarquía y relaciones de apoyo y dependencia que existe entre ellos.

**ORGANIZACIÓN:** Proceso de mejorar la estructura de una organización y de coordinar sus métodos gerenciales y empleo de los recursos para alcanzar sus metas. Es un grupo relativamente estable de personas en un sistema estructurado y en evolución cuyos esfuerzos coordinados tienen por objeto alcanzar metas en ambiente dinámico.

**PLANEACIÓN:** Proceso por el cual se obtiene una visión del futuro, en donde es posible determinar y lograr los objetivos, mediante la elección de un curso de acción.

**POLITICAS:** Guías para orientar la acción; criterios o lineamientos generales a



observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez en el ambiente de una organización.

**PROCESO:** Conjunto de actividades interrelacionadas entre si que, a partir de una o varias entradas de materiales o información, dan lugar a una o varias salidas también de materiales o información con valor agregado para un usuario. En otras palabras es la manera en que se hacen las cosas en la Organización. El punto de partida para el éxito organizacional, es tener procesos bien diseñados.

**PRODUCTIVIDAD:** Es la relación que existe entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios útiles producidos. En términos de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático decimos que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo, dado se obtiene el máximo de productos.

**PRODUCTO:** Es la salida de cualquier proceso.

**RESPONSABILIDAD:** Se establece una responsabilidad en los casos de pérdida, daño o deterioro de bienes o dinero por causas distintas al desgaste natural, que se encontraban a cargo de servidores públicos o contratistas.

**SERVICIO:** (Técnico) Prestación de ciertas actividades por una persona y/o empresa, por cierta suma de dinero. Algunos ejemplos de lo que se entiende como servicio son: alquiler, seguridad, transportación y operaciones bancarias.

**SISTEMA:** Conjunto de partes que operan con interdependencia para lograr objetivos comunes.

**TECNOLOGIA:** Conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico.

## ANEXO B.

### MARCO LEGAL

<p><b>Constitución Política de Colombia de 1.991:</b></p>	<p><b>Artículo 269</b>, establece que las instituciones públicas, están obligadas a poner en práctica normas, métodos y procedimientos de control interno.</p> <p><b>Artículo 83, 84,209, 303:</b> establece el principio de la buena fe, el no poder requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y la iniciativa privada.</p>
<p><b>Ley 87 de 1.993:</b></p>	<p>“Por la cuál se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.</p> <p><b>Artículo 1o. DEFINICIÓN DEL CONTROL INTERNO.</b> Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.</p> <p>El ejercicio del control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando.</p> <p><b>PARÁGRAFO.</b> El control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de la estructura</p>

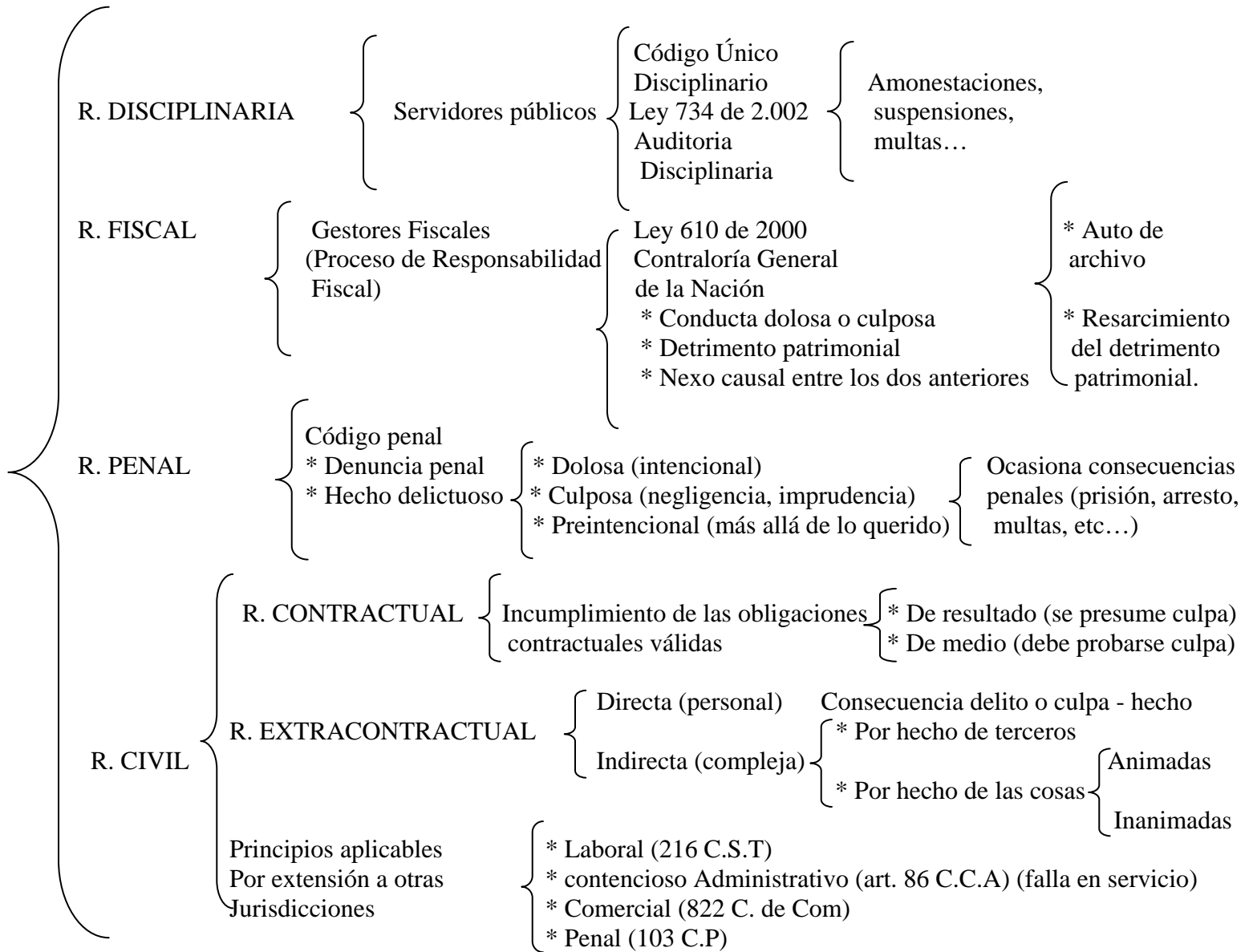
	<p>administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal.</p> <p><b>Artículo 2o.</b> OBJETIVOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.</p> <p><b>Artículo 3o.</b> CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO.</p> <p><b>Artículo 4o.</b> ELEMENTOS PARA EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.</p>
<p><b>Decreto 267 de 2000:</b></p>	<p>Por el cual se dictan normas sobre organización y funcionamiento de la Contraloría General de la República, se establece su estructura orgánica, se fijan las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones</p>
<p><b>Decreto 1750 del 26 de Junio de 2003.</b></p>	<p>Por el cual se escinde el Instituto de Seguros Sociales y se crean unas Empresas Sociales del Estado.</p> <p><b>Artículo 1°.</b> Escisión. Escíndese del Instituto de Seguros Sociales la Vicepresidencia de Prestación de Servicios de Salud, todas las Clínicas y todos los Centros de Atención Ambulatoria.</p> <p><b>Artículo 2°.</b> Creación de empresas sociales del Estado. Créanse las siguientes Empresas Sociales del Estado, que constituyen una categoría especial de entidad pública descentralizada del nivel nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, adscritas al Ministerio de la Protección Social, y cuyas denominaciones son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Empresa Social del Estado Rafael Uribe Uribe.</li> <li>2. Empresa Social del Estado José Prudencio Padilla.</li> <li>3. Empresa Social del Estado Antonio Nariño.</li> <li>4. Empresa Social del Estado Luís Carlos Galán</li> </ol>

	<p>Sarmiento.</p> <p>5. Empresa Social del Estado Policarpa Salavarrieta.</p> <p>6. Empresa Social del Estado Francisco de Paula Santander, y</p> <p>7. Empresa Social del Estado Rita Arango Álvarez del Pino.</p>
<b>Ley 734 de 2.002:</b>	<p>Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. La presente ley deroga las disposiciones que le sean contrarias, salvo las normas referidas a los aspectos disciplinarios previstos en la Ley 190 de 1995 y el régimen especial disciplinario establecido para los miembros de la fuerza pública.</p>
<b>Ley 610 de 2.000:</b>	<p>Definición de vínculos para la Norma LEY 610 DE 2000 (Agosto 15) por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.</p> <p><b>Artículo 1°.</b> Definición. El proceso de responsabilidad fiscal es el conjunto de actuaciones administrativas adelantadas por las Contralorías con el fin de determinar y establecer la responsabilidad de los servidores públicos y de los particulares, cuando en el ejercicio de la gestión fiscal o con ocasión de ésta, causen por acción u omisión y en forma dolosa o culposa un daño al patrimonio del Estado.</p> <p><b>Artículo 2°.</b> Principios orientadores de la acción fiscal. En el ejercicio de la acción de responsabilidad fiscal se garantizará el debido proceso y su trámite se adelantará con sujeción a los principios establecidos en los artículos 29 y 209 de la Constitución Política y a los contenidos en el Código Contencioso Administrativo.</p> <p><b>Artículo 7o.</b> pérdida, daño o deterioro de bienes: En los casos de pérdida, daño o deterioro por causas distintas al desgaste natural que sufren las cosas, de bienes en servicio o inservibles no dados de baja, únicamente procederá derivación de responsabilidad fiscal cuando el hecho tenga relación directa con el ejercicio de actos propios de la gestión fiscal por parte de los presuntos responsables las faltas que sobre guarda y custodia de los bienes estatales establece el Código Disciplinario</p>

	Único o a los delitos tipificados en la legislación penal.
<b>Decreto 2141 de 1999:</b>	Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones.

**ANEXO C.**

**R  
E  
S  
P  
O  
N  
S  
A  
B  
I  
L  
I  
D  
A  
D  
E  
S**



**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

		AÑO 2005											
Fechas		Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Actividades	Actividades												
	1. Análisis y clasificación de documentación existente.		■	■									
2. Recopilación de información de las diferentes áreas.			■	■	■								
3. Levantamiento de procesos					■	■	■						
4. Elaboración de generalidades.				■	■	■	■	■	■				
5. Elaboración de los formatos establecidos.				■	■	■	■	■	■				
8. Convocatoria a las sesiones de trabajo conjuntas para la definición de aspectos del manual de procesos.					■	■							
6. Revisión y observaciones de los encargados por parte del ISS.						■	■						
7. Correcciones al manual solicitadas por el ISS.								■	■	■			
9. Planteamiento de faltantes de información para la elaboración de algunos procesos.						■	■	■	■				
10. Solicitud de conceptos jurídicos a diferentes entidades para definir procesos inconclusos.								■	■	■			
11. Revisión con la áreas y aprobación de los procesos.								■	■	■	■	■	
12. Entrega del Manual a Auditoria Interna.											■		
13. Devolución del Manual con Correcciones.												■	
14. Entrega del Manual Definitivo a Planeación Corporativa.												■	

## ANEXO E.

### PRSUPUESTO

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se incurrió en los siguientes gastos:

<b>CONCEPTO</b>	<b>CUENTIA \$</b>
Trasporte	500.000
Papelería	35.000
Internet	55.000
Tinta de Impresora	80.000
Fotocopias	15.000
Servicios de Impresiones	48.000
Diskettes	5.000
CD's	7.000
Servicio de Scanner	5.000
<b>PRESUPUESTO TOTAL:</b>	<b>\$ 750.000</b>



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA  
BASE DE DATOS DE RESPONSABILIDADES**

Nº DE LA RESPONSABILIDAD	UNIDAD DE NEGOCIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN DE LA ORDEN DE CARGO DE RESPONSABILIDAD	NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE	DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	TIPO DE VINVLACIÓN DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE	CÓDIGO DE LA CUENTA CONTABLE PGCP	DENOMINACIÓN Y ESPECIFICACIONES DE LOS TITULOS O VALORES

**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA  
BASE DE DATOS DE RESPONSABILIDADES**

VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR TOTAL DE LA RESPONSABILIDAD	ESTADO DE RESPONSABILIDAD (ACCIÓN REALIZADA)	AUDITORIA DISCIPLINARIA	ESTADO ACTUAL DE LA RESPONSABILIDAD	RECLAMACIÓN ANTE LA CIA DE SEGUROS	RECLAMACIÓN ANTE LA CIA DE VIGILANCIA	VALOR DEL DEDUCIBLE	CARPETA No

VICEPRESIDENCIA FINANCIERA

ORDEN DE CARGO DE RESPONSABILIDADES  
POR FALTANTES DE VALORES O TITULOS

Fecha:

No.

Unidad de negocio:

Responsable:

Dependencia:

C.C.

DENOMINACIÓN Y ESPECIFICACIONES DE LOS TITULOS O VALORES	CUENTA	CANTIDAD	V/R UNIT.	VR. TOTAL
VALOR TOTAL DE LA RESPONSABILIDAD				0

\_\_\_\_\_  
Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos.



**GERENCIA NACIONAL DE BIENES Y SERVICIOS  
AUTORIZACIÓN DE PAGO EN TESORERIA**

Fecha: N°

Unidad de negocio: Responsable:

Dependencia: D.I:

Cta contable	Nombre y especificaciones de los elementos	Placa C.A.F	Cantidad	Vr. histórico	Vr. Ajustes x inflación y depreciación	Vr. De Resposición
<b>TOTAL</b>						<b>\$</b> <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 60px; height: 15px; vertical-align: middle;"></span>

El funcionario responsable está autorizado para cancelar la suma de \_\_\_\_\_ M/cte (\$ \_\_\_\_\_) por concepto de faltante de los elementos relacionados que figuran a su cargo.

\_\_\_\_\_  
Firma de autorización  
Control de inventarios



GERENCIA NACIONAL DE BIENES Y SERVICIOS  
AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO POR NÓMINA

Fecha: N°

Unidad de negocio: Responsable:

Dependencia: D.I:

Cta contable	Nombre y especificaciones de los elementos	Placa C.A.F	Cantidad	Vr. histórico	Vr. Ajustes x inflación y depreciación	Vr. De Resposición
TOTAL VALOR A DESCONTAR						\$

Autorizo a \_\_\_\_\_ para que me descuenten por nómina en \_\_\_ cuotas la suma de \_\_\_\_\_ M/cte (\$ \_\_\_\_\_) por concepto de faltante de los elementos relacionados en el presente.

\_\_\_\_\_  
Funcionario responsable  
CC N°:

\_\_\_\_\_  
Vo.Bo.  
Control de inventarios



VICEPRESIDENCIA FINANCIERA  
AUTORIZACIÓN DE PAGO EN TESORERIA

Fecha:

Nº

Unidad de negocio:

Responsable:

Dependencia:

D.I:

Cta contable	Denominación o especificaciones de los títulos o valores	Cantidad	Vr. unitario	Vr. Total
Vr total de la Responsabilidad				\$

El funcionario responsable está autorizado para cancelar la suma de \_\_\_\_\_ M/cte (\$ \_\_\_\_\_) por concepto de faltante de los valores o títulos relacionados que figuran en el presente.

\_\_\_\_\_  
Firma de autorización  
Jefe inmediato del funcionario de manejo  
de los valores o títulos.



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA**  
**AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO POR NÓMINA**

Fecha: \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_

Unidad de negocio: \_\_\_\_\_ Responsable: \_\_\_\_\_

Dependencia: \_\_\_\_\_ D.I: \_\_\_\_\_

Cta contable	Denominación o especificaciones de los títulos o valores	Cantidad	Vr. unitario	Vr. De Resposición
<b>TOTAL VALOR A DESCONTAR</b>				<b>\$</b>

Autorizo a \_\_\_\_\_ para que me descuenten por nómina en \_\_\_\_ cuotas la suma de \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ M/cte (\$ \_\_\_\_\_) por concepto de faltante de los valores o títulos relacionados en el presente.

\_\_\_\_\_  
Funcionario responsable  
CC N°:

\_\_\_\_\_  
Vo.Bo.  
Jefe inmediato del funcionario de manejo  
de los valores o títulos.



**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES DEL  
INSTITUTO DE SEGUROS SOCIALES**

**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA  
BOGOTÁ, ENERO DE 2006**





## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVOS DEL MANUAL	1
1.1 Objetivo General	1
1.2 Objetivos específicos	1
2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL	2
3. FORMALIZACIÓN INTERNA	3
4. MANEJO Y CONSERVACIÓN DEL MANUAL	4
5. SIMBOLOGIA UTILIZADA	5
6. GLOSARIO	7
6.1 Siglas	7
6.2 Conceptos	8
7. RELACIÓN GENERAL DE PROCESOS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RESPONSABILIDADES	13
7.1 IDENTIFICACIÓN GENERAL DE MACROPROCESOS, PROCESOS Y SUBPROCESOS	14
7.2 MARCO NORMATIVO GENERAL	15
7.3 MACRO PROCESO	16
8. RESPONSABILIDADES	17
8.1 PROCESO: CREACIÓN DE UNA RESPONSABILIDAD EN PROCESO	18
8.1.1 GENERALIDADES DEL PROCESO	18
8.1.1.1 Objeto	18
8.1.1.2 Alcance	18
8.1.1.3 Definiciones	19
8.1.1.4 Políticas	20
8.1.2 SUBPROCESOS	21



8.1.2.1 Creación de una Responsabilidad en proceso de bienes devolutivos en servicio	
8.1.2.1.1 Identificación	22
8.1.2.1.2 Marco normativo	23
8.1.2.1.3 Flujograma	24
8.1.2.1.4 Descripción	26
8.1.2.1.5 Mapa de riesgos	31
8.1.2.2 Creación de una Responsabilidad en proceso de manejo de valores o títulos	
8.1.2.2.1 Identificación	33
8.1.2.2.2 Marco normativo	34
8.1.2.2.3 Flujograma	35
8.1.2.2.4 Descripción	37
8.1.2.2.5 Mapa de riesgos	40
8.2 PROCESO: RECLASIFICACIÓN A LA CUENTA DE RESPONSABILIDADES	42
8.2.1 GENERALIDADES DEL PROCESO	42
8.2.1.1 Objeto	42
8.2.1.2 Alcance	42
8.2.1.3 Definiciones	44
8.2.1.4 Políticas	46
8.2.2 SUBPROCESOS	47
8.2.2.1 Reclasificación a la cuenta de Responsabilidades internas Autoridad competente.	
8.2.2.1.1 Identificación	48
8.2.2.1.2 Marco normativo	49
8.2.2.1.3 Flujograma	50
8.2.2.1.4 Descripción	51
8.2.2.1.5 Mapa de riesgos	52



8.2.2.2 Reclasificación a la cuenta de Responsabilidades Fiscales	
8.2.2.2.1 Identificación	53
8.2.2.2.2 Marco normativo	54
8.2.2.2.3 Flujograma	55
8.2.2.2.4 Descripción	57
8.2.2.2.5 Mapa de riesgos	59
8.3 PROCESO: RECLAMACIÓN DEL SINIESTRO	
8.3.1 GENERALIDADES DEL PROCESO	60
8.3.1.1 Objeto	60
8.3.1.2 Alcance	60
8.3.1.3 Definiciones	61
8.3.1.4 Políticas	62
8.3.2 SUBPROCESOS	62
8.3.2.1 Reclamación de siniestro ante Compañía de Vigilancia	
8.3.2.1.1 Identificación	63
8.3.2.1.2 Marco normativo	64
8.3.2.1.3 Flujograma	65
8.3.2.1.4 Descripción	66
8.3.2.1.5 Mapa de riesgos	68
8.3.2.2 Reclamación de siniestro ante Compañía Aseguradora	
8.3.2.2.1 Identificación	69
8.3.2.2.2 Marco normativo	70
8.3.2.2.3 Flujograma	71
8.3.2.2.4 Descripción	73
8.3.2.2.5 Mapa de riesgos	77
8.4 PROCESO: PAGO DEL SINIESTRO	79
8.4.1 GENERALIDADES DEL PROCESO	79



8.4.1.1 Objeto	79
8.4.1.2 Alcance	79
8.4.1.3 Definiciones	80
8.4.1.4 Políticas	80
8.4.2 SUBPROCESOS	81
8.4.2.1 Acuerdo de descuento por Nómina	
8.4.2.1.1 Identificación	82
8.4.2.1.2 Marco normativo	83
8.4.2.1.3 Flujograma	84
8.4.2.1.4 Descripción	85
8.4.2.1.5 Mapa de riesgos	87
8.4.2.1 Pago del siniestro en dinero	
8.4.2.1.1 Identificación	88
8.4.2.1.2 Marco normativo	89
8.4.2.1.3 Flujograma	90
8.4.2.1.4 Descripción	91
8.4.2.1.5 Mapa de riesgos	93
8.4.2.1 Reposición del bien	
8.4.2.1.1 Identificación	94
8.4.2.1.2 Marco normativo	95
8.4.2.1.3 Flujograma	96
8.4.2.1.4 Descripción	97
8.4.2.1.5 Mapa de riesgos	99
8.5 PROCESO: LIQUIDACIÓN Y CIERRE DE UNA RESPONSABILIDAD	100
8.5.1 GENERALIDADES DEL PROCESO	100
8.5.1.1 Objeto	100
8.5.1.2 Alcance	100
8.5.1.3 Definiciones	101
8.5.2 SUBPROCESOS	102



8.5.2.1 Liquidación y cierre de una Responsabilidad	
8.5.2.1.1 Identificación	103
8.5.2.1.2 Marco normativo	104
8.5.2.1.3 Flujograma	105
8.5.2.1.4 Descripción	106
8.5.2.1.5 Mapa de riesgos	108

## 9. Anexos



## TABLA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>ANEXO A:</b> Instructivo y formato: Orden de cargo de responsabilidades por faltantes de valores o títulos.	109
<b>ANEXO B:</b> Instructivo y formato: Base de datos de responsabilidades para faltantes de valores o títulos.	111
<b>ANEXO C:</b> Instructivo y formato: Autorización de pago en Tesorería para bienes devolutivos en servicio.	115
<b>ANEXO D:</b> Instructivo y formato: Autorización de pago en Tesorería para faltantes de valores o títulos.	117
<b>ANEXO E:</b> Instructivo y formato: Autorización de Descuento por Nómina para faltantes de valores o títulos.	119
<b>ANEXO F:</b> Instructivo y formato: Autorización de Descuento por Nómina para bienes devolutivos en servicio.	121



## **INTRODUCCIÓN**

Para el Instituto de Seguros Sociales una Responsabilidad es el evento en que se genera una pérdida, daño, deterioro o vencimiento de bienes o valores por causas distintas al desgaste natural, que se encontraban a cargo de servidores públicos o contratistas, generando un daño al patrimonio del estado, por lo cual es necesario establecer mecanismos para el manejo y control de las Responsabilidades que se generen en la entidad.

El manual de procesos de Responsabilidades del Instituto de Seguros Sociales se constituye como una guía para todos los integrantes de la institución y una herramienta efectiva para conocer la secuencia de actividades y tareas que se deben desarrollar en el proceso de responsabilidades y lograr optimizar el tiempo de registro, contabilización y cierre de dicho proceso.

El presente manual será un medio facilitador para el manejo de una Responsabilidad desde su inicio hasta su cierre contable del valor de las mismas, mediante la estandarización de sus procesos, además de ser una herramienta de control en el registro y comunicación para que estas situaciones sean reflejadas en los estados financieros de la entidad de una manera adecuada y así mismo se pueda identificar el estado real de las mismas facilitando la toma de decisiones.



## 1. OBJETIVOS DEL MANUAL

### 1.1 Objetivo General

Guiar e ilustrar a todos los integrantes del Instituto de Seguros Sociales, el proceso para el manejo eficiente y eficaz de una Responsabilidad, desde su creación hasta su cierre, estableciendo los pasos a seguir y los responsables que intervienen en dicho proceso.

### 1.2 Objetivos Específicos

- Establecer la metodología adecuada para la notificación, registro y cierre de las Responsabilidades que se creen en el Instituto de Seguros Sociales.
- Definir las funciones y compromisos que deben asumir las diferentes áreas que intervienen en el proceso de Responsabilidades.
- Promover la retroalimentación que se debe existir en cada uno de los procesos, para implantar la comunicación entre las áreas facilitando el curso normal del proceso y el cierre de las Responsabilidades.
- Reflejar el estado real de las Responsabilidades existentes en la entidad para facilitar su seguimiento y control.





## **2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL MANUAL**

El presente Manual de procesos de Responsabilidades está dirigido a todos los funcionarios del Instituto de Seguros Sociales, empleados oficiales, funcionarios públicos y contratistas que utilicen, manejen o administren bienes, recursos o fondos públicos.

Es de gran importancia que este manual se difunda, velando por su cumplimiento y buen uso para que cada uno de los funcionarios del Instituto de Seguros Sociales lo conozca y aplique, puesto que en cualquier área ó dependencia tanto en el nivel nacional como en las seccionales del Instituto, se puede originar una Responsabilidad ya sea por pérdida, daño, deterioro ó vencimiento de bienes o valores, por causas distintas al desgaste natural, por lo cual.



### **3. FORMALIZACIÓN INTERNA**

El presente Manual de Procesos ha sido creado oficialmente por la Presidencia del ISS con base en lo establecido en la Resolución N \_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ y debe ser difundido y aplicado por todos los funcionarios y servidores que participan en el proceso.



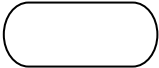
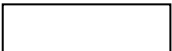
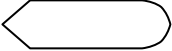
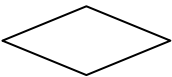


#### 4. MANEJO Y CONSERVACIÓN DEL MANUAL

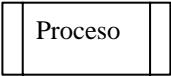




El presente Manual debe ser utilizado por funcionarios del Instituto de Seguros Sociales, los cuales tengan relación directa con el manejo de las Responsabilidades, o de aquellos que lo determinen pertinente en su momento, por lo cual, todas las áreas del Instituto de Seguros Sociales deberá conservar una copia del manual para poder ser consultado por cualquier funcionario.

La actualización del presente manual es de responsabilidad exclusiva de la Vicepresidencia Financiera y se deberá tener el aval de la Presidencia del Instituto de Seguros Sociales, la cuál se hará por resolución y se tendrá que seguir los mismos lineamientos del presente manual. Las modificaciones, adiciones o sustracciones que se le apliquen al manual deben ser registradas en el “formato control de actualizaciones” donde se llevará un registro de manera cronológica, incorporando al manual las hojas con los cambios generados y extrayendo aquellas que han perdido vigencia.

## 5. SIMBOLOGIA UTILIZADA

Existe una gran cantidad de símbolos para representar un flujograma, cada disciplina define muchos de manera específica según sus propias necesidades. Para el presente manual utilizamos la siguiente simbología, propuesta por la Dirección de Planeación Corporativa del Instituto de Seguros Sociales.

	<p><b>Terminal:</b> Indica la iniciación o terminación de un proceso</p>
<p>A </p> <p>B </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, apoya en 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>A. </p> <p>B. </p>	<p><b>Documento:</b> Representa cualquier tipo de documento y aporta información para que este se pueda desarrollar, símbolo A. Cuando el documento tiene copias se ubica el original en la primera instancia, luego la primera copia, en seguida la segunda copia, etc, Símbolo B.</p>

<p>A. </p> <p>B. </p>	<p><b>A. Referencia de Proceso:</b> Cuando en el desarrollo del proceso se deba realizar otro proceso completo que requiere ser descrito en forma separada, se utiliza este símbolo identificando claramente tal proceso.</p> <p><b>B. Referencia de Proceso Externo al Manual:</b> Cuando en el desarrollo del proceso se deba realizar otro proceso completo perteneciente a otro manual o a un proceso realizado por una entidad externa que requiere ser referenciado, se utiliza 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 las 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></p>	<p><b>Sentido de Circulación del Trabajo:</b> Conecta los símbolos señalando el orden en que se ejecutan las distintas actividades</p>



## 6. GLOSARIO

En primera instancia y como marco de referencia se precisa aclarar las siguientes siglas abreviaturas y términos:

### 6.1 SIGLAS

<b>AP</b>	Administradora de Pensiones
<b>ARP</b>	Administradora de Riesgos Profesionales
<b>CGN</b>	Contaduría General de la Nación
<b>CGR</b>	Contraloría General de la República
<b>DNC</b>	Departamento Nacional de Contabilidad
<b>EPS</b>	Entidad Promotora de Salud
<b>GNBS</b>	Gerencia Nacional de Bienes y Servicios
<b>ISS</b>	Instituto de Seguros Sociales
<b>PGCP</b>	Plan General de Contabilidad Pública
<b>SCAF</b>	Sistema de Control de Activos Fijos
<b>SECC</b>	Seccional
<b>UEN</b>	Unidad estratégica de negocio



## 6.2 CONCEPTOS

➤ **Actividad / Tarea:** Términos sinónimos, aunque se acostumbra tratar a la tarea como una acción componente de la actividad. En general son acciones humanas que consumen tiempo y recursos, y conducen a lograr un resultado concreto en un plazo determinado. Son finitas aunque pueden ser repetitivas.

➤ **Causa de Riesgo:** Evento o acontecimiento que ocurre dentro o fuera del proceso que constituye la razón por la cual se desvían los objetivos de este en cualquiera de los subprocesos y hacen que ocurran en mayor o menor grado los riesgos que se han identificado.

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

➤ **Control detectivo:** Actividad manual o automática que al operar o ejecutarse en el proceso avisa inmediatamente se presenta la desviación que se ha previsto debe registrar pero deja proseguir la ejecución de la actividad o tarea dejando huella.

➤ **Control preventivo:** Actividad manual o automática que al ejecutarse en el proceso registra inmediatamente las desviaciones o acciones anormales y evita que se continúe el proceso hasta tanto la acción se ejecute como había sido prevista.



- **Control existente:** Es el control que la entidad tiene implementado para combatir, minimizar o prevenir el riesgo.
  
- **Coordinar:** Acto de intercambiar información entre las partes de un todo. Opera vertical y horizontalmente para asegurar el rumbo armónico y sincronizado de todos los elementos que participan en el trabajo.
  
- **División del Trabajo:** Acto de segmentar el trabajo total de una organización, por especializaciones y niveles de dificultad.
  
- **Eficacia:** Capacidad para determinar los objetivos adecuados "hacer lo indicado"
  
- **Eficaz:** Se refiere al logro de los objetivos en los tiempos establecidos.
  
- **Eficiencia:** Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización. "hacer las cosas bien".
  
- **Estándar:** Unidad de medida adoptada y aceptada comúnmente como criterio. Método documentado y el mejor conocido para realizar alguna tarea o proceso.
  
- **Flujograma:** Gráfica que muestra el flujo y número de operaciones secuenciales de un proceso o procedimiento para generar un bien o un servicio. Pertenece a la ingeniería de sistemas y también se le conoce como algoritmo, lógica o diagrama de flujo. La ingeniería industrial emplea otro diagrama conocido como de "proceso, recorrido u hoja de





ruta" con una simbología diferente a la de sistemas. Al igual que el primero, se aplica al diseño de procesos y procedimientos.

➤ **Gestión Fiscal:** Es el conjunto de actividades económicas, jurídicas y tecnológicas, que realizan los servidores públicos y las personas de derecho privado que manejen o administren recursos o fondos públicos y las persona de derecho privado que manejen o administren recursos o fondos públicos, tendientes a la adecuada y correcta adquisición, planeación, conservación, administración, custodia, explotación, enajenación, consumo, adjudicación, gasto, inversión y disposición de los bienes públicos, así como a la recaudación, manejo e inversión de sus rentas en orden a cumplir los fines esenciales del Estado.

➤ **Insumo:** Son elementos de características consumibles que sirve para la creación de un producto.

➤ **Impacto:** Consecuencia que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

➤ **Inventarios:** (Técnico-Producción) Es un sistema que tiene como finalidad el control de las existencias, costos y movimientos de los artículos de la empresa.

➤ **Logística:** (Técnico) Es el conjunto de acciones que realiza un empresario desde que inicia la compra de insumos y materia prima hasta la entrega del producto terminado al cliente, incluyendo el (Transporte, La Producción, Embalaje, Almacenamiento Y Distribución De Sus Productos).



- **Manual de Procedimientos:** Documento que contiene información válida y clasificada sobre la estructura de producción, servicios y mantenimiento de una organización. Su contenido son los procedimientos de trabajo, que conllevan especificación de su naturaleza y alcances, la descripción de las operaciones secuenciales para lograr el producto, las normas que le afectan y una gráfica de proceso (hoja de ruta, flujograma).
  
- **Modelo:** Conjunto de variables relacionadas entre sí e interactuantes, que en bloque dinámico conducen a obtener un resultado predeterminado o a solucionar un problema.
  
- **Nivel de riesgo:** Es el resultado de la aplicación de la escala escogida para determinar el nivel de riesgo de acuerdo a la posibilidad de ocurrencia, teniendo en cuenta los controles existentes.
  
- **Organigrama:** Es la representación gráfica de la estructura formal de una organización, según división especializada del trabajo y niveles jerárquicos de autoridad.
  
- **Probabilidad:** Es la posibilidad de ocurrencia de riesgo; esta puede ser medida con criterios de frecuencia o teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que puedan propiciar el riesgo aunque este no se haya presentado nunca.
  
- **Proceso:** Serie sistemática de acciones dirigidas al logro de un objetivo.



- **Procedimiento:** Ciclo de operaciones que afectan a varios empleados que trabajan en sectores distintos y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un determinado bien o servicio.
- **Recursos:** Son los medios que se emplean para realizar las actividades. Por lo general son seis: humanos, financieros, materiales, mobiliario y equipo, planta física y tiempo.
- **Responsabilidad:** Es el evento en que se genere una pérdida, daño o deterioro de bienes o dinero por causas distintas al desgaste natural, que se encontraban a cargo de servidores públicos o contratistas
- **Riesgo:** Posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
- **Unidad estratégica de negocio, UEN:** Unidad dentro de una organización mayor, que se administra como si se tratara de un negocio independiente.



## 7. RELACIÓN GENERAL DE PROCESOS MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RESPONSABILIDADES

El Manual de Procesos de Responsabilidades del Instituto de Seguros Sociales, presenta una clasificación de procesos y subprocesos, que se presenta en el flujograma del macroproceso general, así como la normatividad que direccionan el desarrollo de dichos procesos y el mapa de riesgos se establece para cada uno de los subprocesos.

A continuación se presenta la relación general del Macroproceso de Responsabilidades con sus respectivos procesos en los siguientes formatos:

- Formato 1.** Identificación del Proceso
- Formato 2.** Marco Normativo
- Formato 3.** Flujograma de Actividades

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

7,1 IDENTIFICACIÓN GENERAL DE MACROPROCESOS, PROCESOS Y SUBPROCESOS							
IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS							
Unidad de Negocio:		Vicepresidencia Financiera					
Dependencia:		Instituto de Seguros Sociales					
Fecha:		Enero 2.006.					
CÓDIGO	MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	CLIENTE	PRODUCTO - RESULTADO		
	Responsabilidades	Creación de una Responsabilidad en proceso	Creación de una Responsabilidad en proceso de Bienes devolutivos en servicio.	<b>Cliente interno:</b> Coordinación de Activos Fijos e Inventario o quien haga sus veces en las Seccionales <b>Cliente externo:</b> Contraloría General de la República	Orden de Cargo de Responsabilidad de Bienes devolutivos en servicio.		
			Creación de una Responsabilidad en proceso de manejo de valores o títulos.	<b>Cliente interno:</b> Superior Jerárquico del funcionario de manejo de los valores o títulos. <b>Cliente externo:</b> Contraloría General de la República	Orden de Cargo de Responsabilidad de manejo de valores o títulos.		
		Reclasificación de la cuenta de Responsabilidades	Reclasificación a la cuenta de Responsabilidades en procesos - Autoridad competente.	<b>Cliente interno:</b> Área de Contabilidad, <b>Cliente externo:</b> Contraloría General de la Republica.	Reclasificación a la cuenta de Responsabilidades en Proceso autoridad competente.		
			Reclasificación a la cuenta de Responsabilidades Fiscales.	<b>Cliente interno:</b> Área de Contabilidad, <b>Cliente externo:</b> Contraloría General de la Republica.	Reclasificación de los casos con fallo con responsabilidad Fiscal a la cuenta de Responsabilidades Fiscales o cierre de la cuenta contable de responsabilidades de los casos con fallo de exoneración.		
		Reclamación del siniestro	Reclamación del siniestro ante la Compañía Aseguradora.	Departamento Nacional de Compras (interventor del contrato con la Compañía Aseguradora)	Fallo de la reclamación del seguro por parte de la Compañía Aseguradora		
			Reclamación del siniestro ante la Compañía de Vigilancia.	Departamento de Mantenimiento o quien haga sus veces como interventor del contrato con la Compañía de Vigilancia en las Seccionales.	Respuesta de reclamación del siniestro por parte de la Compañía de Vigilancia		
		Pago del siniestro	Acuerdo de pago descuento por nómina.	Coordinación de Nóminas o quien haga sus veces en las seccionales.	Acuerdo de pago de descuento por nómina.		
			Pago del siniestro en dinero.	Caja recibidora de Tesorería	Pago del siniestro en dinero		
			Reposición del bien.	Coordinación de activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales y Almacén	Reposición del bien producto de un faltante o por un daño o deterioro por causas derivadas del mal uso o indebida custodia.		
		Liquidación y cierre de una Responsabilidad	Liquidación y cierre de una Responsabilidad	Área de Contabilidad Departamento Nacional de Cobranzas y Dirección Jurídica Nacional	Pago de la Responsabilidad por parte del funcionario o castigo de la misma contra la provisión.		
<b>ANEXOS:</b>							

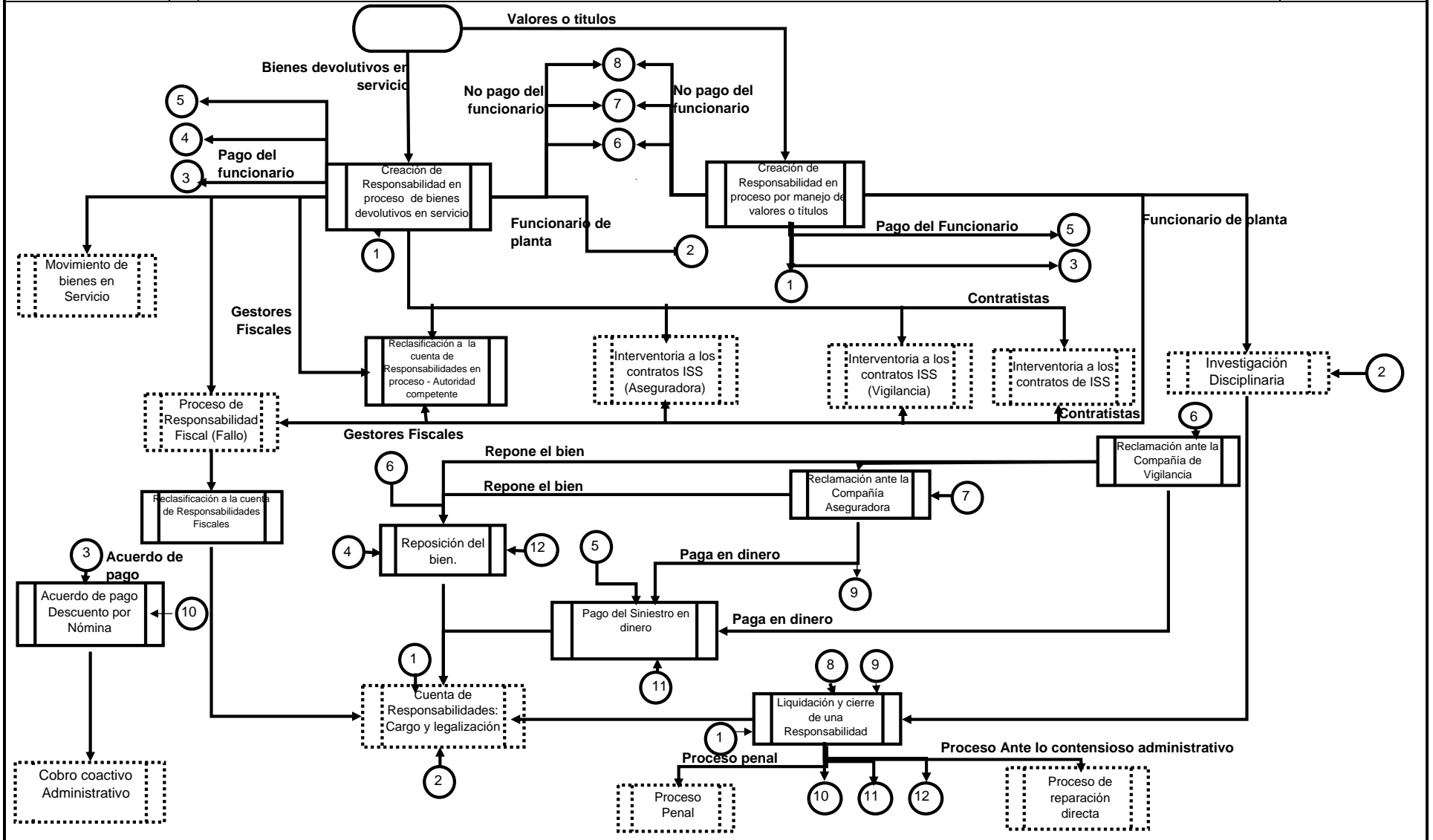
**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

<b>FORMATO 2. MARCO NORMATIVO</b>	
Unidad de Negocio	Vicepresidencia Financiera
Dependencia:	Instituto de Seguros Sociales
Fecha	Enero 2.006
<b>FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Constitución Política de Colombia de 1991, artículos 209, 269 y 343.	En donde se establece que las entidades públicas están obligadas a diseñar y aplicar métodos y procedimientos de control interno de conformidad con la ley.
Ley No 87 de 1993.	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las Entidades y organismos del Estado (determinando que en el ejercicio del control interno, es responsabilidad de las entidades de la administración para lo cual debe disponer de mecanismos propios de verificación, evaluación y adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos).
Ley 599 del 24 de Julio del año 2000 (Código Penal) y sus modificaciones.	Por el cual se expide el Código penal derogando la ley 100 de 1980.
Ley 734 de 2.002. Código Único Disciplinario.	Por el cual se establece el Código Único Disciplinario, artículos 34, Deberes de los funcionarios públicos en sus numerales 4, 5, 21 y 22, 13, artículo 35, Prohibiciones de los funcionarios públicos en su numeral 13, artículo 48 son faltas gravísimas, numerales 3,43,51,52 y 63, artículo 55 , son Faltas Gravísimas numeral 4.
Ley 610 de Agosto 15 de 2000	Define en el ARTICULO 1o. El proceso de responsabilidad fiscal es el conjunto de actuaciones administrativas adelantadas por las Contralorías con el fin de determinar y establecer la responsabilidad de los servidores públicos y de los particulares, cuando en el ejercicio de la gestión fiscal o con ocasión de ésta, causen por acción u omisión y en forma dolosa o culposa un daño al patrimonio del Estado
Decreto 1 de Enero de 1984 y sus modificaciones.	El cual constituye el actual Código Contencioso Administrativo.
Circular Conjunta del 16 de Diciembre de 2.003. Contralor General de la República y Procurador General de la Nación.	Dirigida entre otras a las Empresas Industriales y Comerciales del estado sobre "la Responsabilidad que se deriva en su contra por el detrimento del patrimonio público como consecuencia de la pérdida, daño o deterioro de bienes que se les haya asignado para el ejercicio de sus funciones, por causas diferentes al desgaste natural que sufren las cosas y bienes en servicio o inservibles no dados de baja."

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

**Formato 3. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES**

<b>INFORMACIÓN</b>		<b>Fecha:</b>
DEPENDENCIA:	Instuto de Seguros Sociales	<b>Enero 2.006</b>
MACROPROCESO:	Responsabilidades	





## **8. RESPONSABILIDADES**

A continuación se presentan cada uno de los procesos con los respectivos subprocesos manejados en el presente manuales los formatos establecidos:





## **8.1 PROCESO: CREACIÓN DE UNA RESPONSABILIDAD EN PROCESO**

### **8.1.1 GENERALIDADES DEL PROCESO**

A continuación se presenta la relación detallada del proceso de Creación de una Responsabilidad en proceso y los respectivos subprocesos que lo componen:

#### **8.1.1.1 Objeto**

Este proceso tiene como propósito establecer la manera adecuada de reportar una novedad relacionada con pérdidas, daños, deterioros o vencimiento de bienes o valores por causas distintas al desgaste natural, crear la orden de cargo de Responsabilidad a nombre de un funcionario y reportar dicha eventualidad a las diferentes áreas o autoridades competentes para dar inicio a los procesos que haya lugar dentro del macroproceso de Responsabilidades.

#### **8.1.1.2 Alcance**

Este proceso da comienzo a todo el Manual de procesos de Responsabilidades del ISS ya que aquí es donde se establece y se reporta la novedad objeto de responsabilidad de bienes o de valores por parte del funcionario responsable del bien o de los valores a su jefe inmediato, quien a su vez debe reportar dicho evento con los respectivos soportes al área correspondiente, para el caso de bienes devolutivos en servicio a la Coordinación de Activos fijos e inventarios en el nivel nacional o a quien haga sus veces en las seccionales y para el caso de



valores o títulos el superior jerárquico del funcionario de manejo de los valores, quien debe inspeccionar el siniestro que dio origen a la responsabilidad, determinar la magnitud de los hechos para elaborar la orden de Cargo de Responsabilidades y alimentar la base de datos de Responsabilidades, que es el mecanismo de control y seguimiento de las mismas, además de realizar los reportes que haya lugar a las diferentes áreas involucradas en el manejo de una Responsabilidad con sus respectivos soportes para continuar con el registro contable y posteriores reclamaciones pertinentes.

### 8.1.1.3 Definiciones

A continuación se relacionan los términos relevantes al procesos de Creación de una Responsabilidad en proceso.

➤ **Acta de inspección ocular:** Documento en el cual se registran las causas del hecho especificando situaciones de tiempo, modo y lugar que dieron origen a la novedad relacionada con perdida, daño, deterioro o vencimiento de bienes por causas distintas al desgaste natural.

➤ **Avalúo:** Actividad realizada para establecer el valor del bien o bienes que han sido objeto de las medidas cautelares, se practica un dictamen pericial el cual sigue los lineamientos generales de ese medio probatorio.

➤ **Orden de Cargo de Responsabilidades:** Documento por medio del cual se establece responsabilidad a nombre de un funcionario, siendo el único soporte para realizar el respectivo registro en la contabilidad.



➤ **Valor de Reposición:** Representa el precio que deberá pagarse para adquirir un activo similar al que se debe reponer, o el costo actual estimando del reemplazo de lo bienes en condiciones semejantes a los existentes. Para establecer el costo de reposición puede emplearse avalúos o precios de referencia del mercado.

➤ **Valor en libros:** Valor por el cual se encuentra registrado un bien o un hecho económico en la contabilidad, con sus respectivas depreciaciones y ajustes por inflación.

#### 8.1.1.4 Políticas

- El funcionario responsable del bien o la persona que identifique el siniestro tiene la obligación de evitar la extensión y propagación del siniestro y proveer el salvamento de las cosas aseguradas. Dependiendo el tipo de siniestro se deben conservar las partes dañadas o defectuosas y mantenerlas a disposición de la Aseguradora para que puedan ser examinadas por sus expertos.
- La denuncia penal debe ser formulada dentro de las 24 horas siguientes al conocimiento de la ocurrencia de los hechos.
- Si en una toma física o selectiva se encuentra un faltante de los bienes o valores a cargo de un gestor fiscal, se informara esta novedad a la Contraloría General de la republica por cualquier valor o cuantía del hallazgo.
- En caso de presentarse una novedad a bienes a cargo de un contratista y en el momento de crear la Orden de cargo de responsabilidades esta persona ya no labora en el Instituto, la Responsabilidad que se establezca a estos bienes se creará a nombre del interventor del contrato.



- Si un funcionario se retira del Instituto, la Gerencia Nacional de Recursos Humanos o quien haga sus veces en las seccionales, debe solicitar a la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales ó al Jefe inmediato del funcionario de valores o títulos una certificación para determinar si a nombre de este funcionario existe creada una Responsabilidad con el fin de aclarar esta situación antes de oficializarse su retiro.

### 8.1.2 SUBPROCESOS

Los subprocesos que integran el proceso de Creación de una Responsabilidad en proceso son:

8.1.2.1 Creación de una Responsabilidad en proceso de bienes devolutivos en servicio, y

8.1.2.2 Creación de una Responsabilidad en proceso de manejo de valores o títulos, los cuales se presentan a continuación con sus respectivos formatos:

**Formato 1.** Identificación del Proceso

**Formato 2.** Marco Normativo

**Formato 3.** Flujograma de Actividades

**Formato 4.** Descripción de Actividades

**Formato 5.** Mapa de Riesgos

8.1.2.1.1 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS							
Unidad de Negocio:		Instituto de Seguro Social.					
Dependencia:		Gerencia Nacional de Bienes y Servicios					
Departamento o Sección		Coordinación Nacional de Activos Fijos e Inventarios.					
Fecha:		Enero de 2006					
CÓDIGO	MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO	CLIENTE	PRODUCTO - RESULTADO
	Responsabilidades		Creación de una Responsabilidad en proceso		Creación de una Responsabilidad en proceso de bienes devolutivos en servicio.	<b>Cliente interno:</b> Coordinación de Activos Fijos e Inventario o quien haga sus veces en las seccionales <b>Cliente externo:</b> Contraloría General de la República	Orden de Cargo de Responsabilidad de Bienes devolutivos en servicio.

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

<b>8.1.2.1.2 MARCO NORMATIVO</b>	
Unidad de Negocio	Instituto de Seguro Sociales.
Dependencia:	Gerencia Nacional de Bienes y Servicios
Departamento o Sección	Coordinación Nacional de Activos Fijos e Inventarios.
Fecha	Enero de 2006
<b>PROCESO</b>	Creación de una Responsabilidad en proceso.
<b>FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
Ley No 734 de 2002	Por la cual se establece el Código Único Disciplinario, artículos 34, Deberes de los funcionarios públicos en sus numerales 4, 5, 21 y 22, artículo 35, Prohibiciones de los funcionarios públicos en su numeral 13, artículo 48 son faltas gravísimas, numerales 3,43,51,52 y 63, artículo 55 , son Faltas Gravísimas numeral 4.
Ley 610 del 15 de Agosto 2000	ARTICULO 7o. PERDIDA, DAÑO O DETERIORO DE BIENES. En los casos de pérdida, daño o deterioro por causas distintas al desgaste natural que sufren las cosas, de bienes en servicio o inservibles no dados de baja, únicamente procederá derivación de responsabilidad fiscal cuando el hecho tenga relación directa con el ejercicio de actos propios de la gestión fiscal por parte de los presuntos responsables .
Resolución No 4444 (21/11/95). De La Contaduría General de La República	Por la cual se adopta el Plan General de Contabilidad Pública PGCP. En donde se enuncian las normas técnicas relativas a los activos de la Nación, Propiedad, Planta y Equipo, de obligatorio cumplimiento por todos los entes públicos.
Plan General de Contabilidad Pública. Capitulo II Descripciones y dinámicas	En el cuál se describe la cuenta de Responsabilidades como el valor de los faltantes de fondos o bienes y demás actos relacionados con el detrimento del patrimonio público que ameritan el inicio de un proceso de Responsabilidades, para funcionarios o particulares que administren o manejen fondos o bienes públicos.
Concepto en Contabilidad Pública N° 20053-14689 de la Contaduría General de la Nación del 15 de mayo de 2,005	El cuál refiere que "Cuando la pérdida del activo se constituye en responsabilidad se afectará la cuenta 1950- RESPONSABILIDADES, por el valor de reposición del bien.
Resolución Interna N° 4178 de 2.005	Por el cual se adopta el Manual de Procedimientos para el Manejo y Control de Activos Fijos e Inventarios del Instituto de Seguros Sociales.

MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES

<b>ANEXOS</b>

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

8.1.2.1.3 FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES

INFORMACIÓN

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Bienes y Servicios.  
 MACROPROCESO: Responsabilidades  
 PROCESO: Creación de una Responsabilidad en proceso  
 SUBPROCESO: Creación de una Responsabilidad en proceso de bienes devolutivos en servicio

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE									
		Gerencia Nacional de Tesorería o Tesorería Seccional	Funcionario, Gestor Fiscal o Contratista Responsable del Bien.	Jefe inmediato del Funcionario, Gestor Fiscal o Contratista Responsable del Bien	Coordinador de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales.	Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e inventarios o quien haga sus veces en las seccionales.	Departamento Nacional de Contabilidad o quien haga sus veces	Contraloría General de la República	Departamento Nacional de Compras o interventor del contrato con la Compañía Aseguradora.	Departamento Nacional de Mantenimiento o al interventor del contrato con la Compañía de Vigilancia en seccionales.	Auditoría Disciplinaria o quien haga sus veces
	El proceso inicia ante la ocurrencia de una novedad relacionada con faltantes, daño, deterioro, o vencimiento de bienes.										
1	Informar la novedad al jefe inmediato.										
2	Solicitar a almacén la verificación de la existencia del bien como un sobrante y emitir certificación										
	¿Existe como sobrante de almacén?										
	<i>Proceso correspondiente al Manual de Procedimientos para el Manejo y Control de Activos Fijos e Inventarios</i>										
	¿Da lugar a formular denuncia penal?										
3	Formular denuncia penal, ante autoridad competente.										
4	Reportar la novedad relacionada con faltantes, daño, deterioro, o vencimiento de bienes a cargo de funcionarios, Gestores Fiscales o Contratistas del ISS a la Coordinación de Activos Fijos e inventarios o quien haga sus veces en las seccionales.										
5	Asignar a un funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios para realizar la inspección ocular.										
6	Realizar Inspección Ocular.										
7	Avalar el Acta de Inspección Ocular										
8	Determinar el valor de reposición del bien, Crear orden de cargo de Responsabilidad y descarga el bien del inventario en el sistema SCAF.										
9	Avalar la Orden de cargo de responsabilidad										
	A : Conector de página ( continúa en la siguiente hoja )										

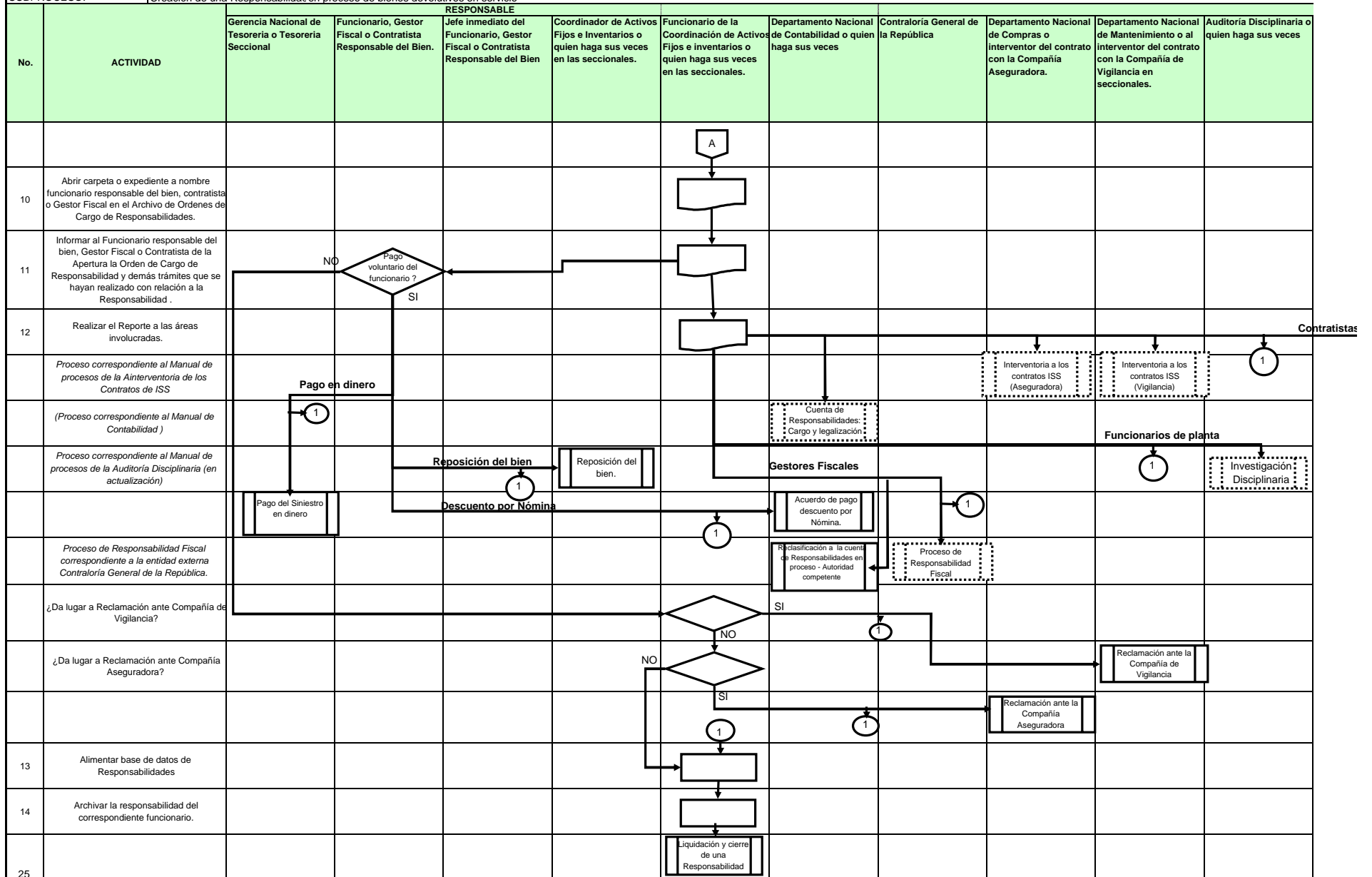


**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

8.1.2.1.3 FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES

INFORMACIÓN

DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Bienes y Servicios.  
 MACROPROCESO: Responsabilidades  
 PROCESO: Creación de una Responsabilidad en proceso  
 SUBPROCESO: Creación de una Responsabilidad en proceso de bienes devolutivos en servicio



MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES

---

Fecha: Enero de 2006
<b>Interventor del contratista responsable del bien</b>

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

Fecha: Enero de 2006
Interventor del contratista responsable del bien
Contratistas
Interventoria a los contratos de ISS

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

8.1.2.1.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES										
INFORMACIÓN										
DEPENDENCIA:		Gerencia Nacional de Bienes y Servicios.							Fecha:	Enero de 2006
MACROPROCESO:		Manejo de una Responsabilidad.								
PROCESO:		Creación de una Responsabilidad en proceso								
SUBPROCESO:		Creación de una Responsabilidad en proceso de bienes devolutivos en servicio.								
No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones	
1	Informar la novedad al jefe inmediato.	Funcionario, Gestor Fiscal o contratista Responsable del Bien.	El funcionario, Gestor Fiscal o Contratista responsable del bien informa a su jefe inmediato en forma verbal y por escrito la ocurrencia de una novedad relacionada con faltantes, daño, deterioro, vencimiento de bienes, o cuando el hecho tenga relación directa con el ejercicio de la Gestión Fiscal .	C.P	Dependencia, área o departamento a que pertenezca el Funcionario, Gestor Fiscal o Contratista responsable del bien.	Datos de la ocurrencia de los hechos	Informe de la novedad al jefe inmediato.			
2	Solicitar a almacén la verificación de la existencia del bien como un sobrante y emitir certificación	Funcionario, Gestor Fiscal o contratista Responsable del Bien o Jefe del área.	El funcionario, Gestor Fiscal o contratista Responsable del Bien o Jefe del área, solicita al almacenista por escrito que verifique si en caso de una novedad relacionada con pérdida de bienes, estos se encuentran dentro de los sobrantes de almacén y emitir una certificación por escrito de respuesta.	C.D	Dependencia, área o departamento a que pertenezca el Funcionario, Gestor Fiscal o Contratista responsable del bien.	Informe de la novedad relacionada con pérdida de activos al jefe inmediato.	Certificación de almacén			
3	Formular denuncia penal	Funcionario, Gestor Fiscal o contratista Responsable del Bien o Jefe del área.	El funcionario, Gestor Fiscal o Contratista responsable del bien o el Jefe del área instaura denuncia penal en caso de faltantes o pérdidas, si se presume hecho delictuoso ante la autoridad competente.	C.P	Ante la autoridad competente	Datos de los hechos	Denuncia Penal			
4	Reportar la novedad relacionada con faltantes, daño, deterioro, o vencimiento de bienes a la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales.	Funcionario, Gestor Fiscal o Contratista Responsable del Bien o Jefe del área.	En caso de ocurrir una novedad relacionada con faltantes, daño, deterioro, vencimiento de bienes, o cuando el hecho tenga relación directa con el ejercicio de la Gestión Fiscal, el funcionario responsable del bien, Contratista o Gestor Fiscal, o el jefe inmediato debe reportar por escrito dicha eventualidad a la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o a quien haga sus veces en las seccionales.  El reporte debe especificar: * Tipo del bien. * Funcionario, Gestor Fiscal o contratista responsable del bien(es). * Fecha de la ocurrencia de los hechos. * Descripción de lo ocurrido. * Anexar denuncia penal (en caso de ser instaurado).	C.P	Dependencia, área o departamento a que pertenezca el Funcionario, Gestor Fiscal o Contratista responsable del bien.	Oficio de Reporte de la novedad.	Notificación de la novedad a la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces			

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

8.1.2.1.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES								
INFORMACIÓN								
DEPENDENCIA:		Gerencia Nacional de Bienes y Servicios.						Fecha:
MACROPROCESO:		Manejo de una Responsabilidad.						Enero de 2006
PROCESO:		Creación de una Responsabilidad en proceso						
SUBPROCESO:		Creación de una Responsabilidad en proceso de bienes devolutivos en servicio.						
No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	Observaciones
5	Designar a un funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o área que haga sus veces para realizar la inspección ocular.	Coordinador de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces	El Coordinador de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces designa a un funcionario del área para realizar la inspección ocular y continuar trámite respectivo.	C.P	Oficina del Coordinador de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces	Notificación de la novedad a la Coordinación de Activos Fijos o quien haga sus veces.	Designación a un funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces para realizar la inspección ocular.	
6	Realizar Inspección Ocular.	Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o área que haga sus veces en las seccionales.	<p>El funcionario designado de la Coordinación de Activos Fijos e inventarios o del área que haga sus veces en las seccionales, realiza la inspección ocular con el fin de determinar las causas del hecho, la clase y la cantidad de elementos faltantes, o detectar los elementos dañados o deteriorados; levanta un ACTA especificando fecha, tiempo, modo y lugar de la novedad. El acta debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número, ciudad, fecha, lugar y hora.</li> <li>• Nombre de las personas que intervienen en la diligencia.</li> <li>• Detalle del hecho y circunstancias de la diligencia de inspección.</li> <li>• Concepto técnico o avalúo de lo perdido, dañado o deteriorado, si es necesario.</li> <li>• Código de la cuenta contable PGCP, nombre y descripción de los bienes, cantidad, valor unitario y valor total.</li> <li>• Identificación del responsable del bien (si es un contratista que ya no labora en el Instituto se identifica como responsable al interventor del contrato).</li> <li>• Firma de los actuantes.</li> </ul>	C.D	En el área, dependencia, seccional o el lugar de ocurrencia de la novedad.	* Información de tiempo, modo y lugar de la novedad.	Acta de Inspección Ocular	A la inspección ocular deben asistir: el responsable de los bienes y un testigo como mínimo. Si a criterio del delegado de Coordinación de inventario o quien haga sus veces, hay detalles que deben ser verificados por técnicos o se necesite efectuar avalúos especiales, éste solicita a la dependencia que corresponda la presencia de funcionarios técnicos que emitan su concepto.
7	Avalar el Acta de Inspección Ocular	Coordinador de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces	El Coordinador de Activos Fijos e Inventarios constata que el acta cumpla con los requisitos estipulados y la coherencia de la descripción de los hechos, avalando con su firma el Acta de inspección ocular.	C.C	Oficina del Coordinador de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces	Acta de Inspección Ocular	Acta de Inspección Ocular Avalada.	

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

8.1.2.1.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES									
INFORMACIÓN									
DEPENDENCIA:		Gerencia Nacional de Bienes y Servicios.							Fecha:
MACROPROCESO:		Manejo de una Responsabilidad.							Enero de 2006
PROCESO:		Creación de una Responsabilidad en proceso							
SUBPROCESO:		Creación de una Responsabilidad en proceso de bienes devolutivos en servicio.							
No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
8	Determinar el valor de reposición del bien, Crear orden de cargo de Responsabilidad y descarga el bien del inventario en el sistema SCAF.	Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e inventarios o quien haga sus veces	<p>* El funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios solicita a los proveedores tres cotizaciones del bien a reponer se promedian las tres cotizaciones y se escoge la que más se aproxime a este promedio como valor de reposición, con el cual se crea la Orden de Cargo de Responsabilidad.</p> <p>* El funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios diligencia el formato de Creación de Orden de Cargo de Responsabilidad en el Sistema SCAF, se imprime la Orden de Cargo de Responsabilidad que emite el sistema se fotocopia para anexar a los informes a las respectivas áreas.</p> <p>* El funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e inventarios o quien haga sus veces ingresa al sistema SCAF, registra los datos correspondientes en el aplicativo y descarga el bien del inventario.</p>	C.P	Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o Área que haga sus veces en las seccionales	<p>* Acta de inspección Ocular (si fue elaborada).</p> <p>* Tres cotizaciones del bien a reponer o avalúo técnico.</p> <p>* Formato de Orden de Cargo de Responsabilidad (aplicativo SCAF)</p>	<p>* Valor de reposición.</p> <p>* Orden de Cargo de Responsabilidades</p> <p>* Descarga del bien del inventario.</p>		En el evento en que no sea posible la consecución de cotizaciones por inexistencia del bien en el mercado, se acudirá a un avalúo técnico por el área competente para determinar el valor de reposición.
9	Avalar la Orden de cargo de responsabilidad	Coordinador de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces	El Coordinador de Activos Fijos e Inventarios constata que la orden de cargo de responsabilidad cumpla con los requisitos estipulados y la coherencia el valor de reposición establecido, avalando con su firma la orden de cargo de responsabilidad.	C.C	Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o Área que haga sus veces en las seccionales	<p>* Valor de reposición.</p> <p>* Orden de Cargo de Responsabilidades</p>	* Orden de Cargo de Responsabilidades avalada		
10	Abrir carpeta o expediente a nombre del funcionario responsable del bien, contratista o Gestor Fiscal en el Archivo de Ordenes de Cargo de Responsabilidades.	Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e inventarios o quien haga sus veces	El funcionario de Inventarios abre una carpeta con el nombre del responsable en el Archivo de Ordenes de Cargo de Responsabilidades, en donde se archivarán todos los documentos relacionados con el caso.	C.D	Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o Área que haga sus veces en las seccionales	* Documentos soporte relacionados con los hechos.	Carpeta de la responsabilidad del Funcionario, gestor Fiscal o Contratista.	X	
11	Informar al Funcionario responsable del bien, Gestor Fiscal o Contratista de la Apertura la Orden de Cargo de Responsabilidad y demás tramites que se hayan realizado con relación a la Responsabilidad .	Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces	El funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e inventarios o quien haga sus veces informa al funcionario, Gestor Fiscal o contratista objeto de la responsabilidad la apertura de la misma para que este manifieste su decisión de realizar un pago voluntario del bien.	C.C	Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o Área que haga sus veces en las seccionales	* Documentos soporte relacionados con los hechos.	Informe al Funcionario responsable del bien, Gestor Fiscal o Contratista de la apertura de la Orden de Cargo de Responsabilidad.		

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

8.1.2.1.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES										
INFORMACIÓN										
DEPENDENCIA:		Gerencia Nacional de Bienes y Servicios.							Fecha:	Enero de 2006
MACROPROCESO:		Manejo de una Responsabilidad.								
PROCESO:		Creación de una Responsabilidad en proceso								
SUBPROCESO:		Creación de una Responsabilidad en proceso de bienes devolutivos en servicio.								
No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones	
12	Realizar el Reporte a las áreas involucradas.	Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces	<p>El funcionario la Coordinación de Activos Fijos e inventarios realiza la comunicación, a las áreas involucradas a las que haya lugar, mediante oficio remitido anexando los documentos pertinentes, de la siguiente manera: * <b>Área de Contabilidad:</b> Orden de cargo de responsabilidad indicando: valor en libros del bien en el inventario y valor de reposición.</p> <p>* <b>Auditoría Disciplinaria:</b> Se solicita abrir investigación disciplinaria por lo hechos ocurridos contra el Funcionario de planta o Gestor Fiscal responsable del bien, anexando: Orden de cargo de Responsabilidad, Acta de inspección ocular y/o denuncia penal.</p> <p>* <b>Interventor del Contrato:</b> En caso de ser abierta una responsabilidad a un contratista que no tiene relación laboral con el ISS se informa la apertura de esta al interventor del contrato anexando la Orden de Cargo de Responsabilidad.</p> <p>* <b>Contraloría General de la República:</b> En caso de ser abierta una Responsabilidad a un Gestor Fiscal se informa por escrito anexando la orden de cargo de responsabilidad, copia del inventario del funcionario, póliza de la compañía aseguradora que ampara el bien, y/o denuncia penal, pronunciamiento del gestor fiscal de realizar el pago voluntario (en caso de existir).</p> <p>* <b>Departamento de Nacional de Mantenimiento o quien haga sus veces como interventor del contrato con la compañía de Vigilancia en las seccionales:</b> Orden de cargo de responsabilidad, oficio de pérdida del bien, copia del inventario de bienes del responsable, salida de almacén, 3 cotizaciones del bien, acta de inspección ocular y denuncia penal (en caso de ser instaurado).</p> <p>* <b>Departamento Nacional de Compras, interventor del contrato con la Compañía Aseguradora:</b> Orden de cargo de responsabilidad, oficio de pérdida del bien, copia del inventario de bienes del responsable, acta de inspección ocular, salida de almacén, 3 cotizaciones del bien y denuncia penal (en caso de ser instaurado) y demás documentos exigidos por la Compañía de Seguros dependiendo del riesgo asegurado.</p>	C.D	Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o Área que haga sus veces en las seccionales	<p>* Orden de cargo de responsabilidad</p> <p>* Acta de inspección ocular</p> <p>* Denuncia penal</p> <p>* Valor de Reposición</p> <p>* Demás Documentos de Soporte</p>	Informe de la Responsabilidad a las Áreas involucradas		En el caso de ser creada una Responsabilidad a un Contratista no da lugar a Investigación disciplinaria por no existir una relación laboral con el ISS. Se informa al interventor del contrato.	

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

8.1.2.1.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES										
INFORMACIÓN										
DEPENDENCIA:		Gerencia Nacional de Bienes y Servicios.							Fecha:	Enero de 2006
MACROPROCESO:		Manejo de una Responsabilidad.								
PROCESO:		Creación de una Responsabilidad en proceso								
SUBPROCESO:		Creación de una Responsabilidad en proceso de bienes devolutivos en servicio.								
No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones	
13	Alimentar base de datos de Responsabilidades	Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces	Se alimenta la base de datos de Responsabilidades: Con la siguiente información: Unidad de negocio, Número consecutivo de la Responsabilidad, la fecha, el nombre del funcionario, el documento de identidad, el Tipo de Vinculación, número de la placa de identificación del bien, descripción del bien, Valor en libros, Valor de Reposición, estado de la Responsabilidad o la acción realizada, Proceso Disciplinario, el estado actual del proceso y el amparo del seguro, tipo de seguro que tiene el bien y grupo contable al que corresponde el bien.	C.D	Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o Área que haga sus veces en las seccionales	Información relacionada con la responsabilidad.	Base de Datos en Excel.	X		
14	Archivar la responsabilidad del correspondiente funcionario.	Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces	El funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces, archiva en la carpeta con el nombre del responsable en el Archivo de Ordenes de Cargo de Responsabilidades, todos los documentos que se generen relacionados con el caso.	C.D	Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o Área que haga sus veces en las seccionales	* Documentos soporte relacionados con los hechos.	Archivo de la carpeta de la responsabilidad del Funcionario, gestor Fiscal o Contratista.	X		
CC: Control Correctivo, CD: Control Detectivo, CP: Control Preventivo										



**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

**8.1.2.1.5 MAPA DE RIESGOS**

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Bienes y Servicios.	<b>Fecha:</b> Enero de 2006
MACROPROCESO:	Manejo de una Responsabilidad.	
PROCESO:	Creación de una Responsabilidad en proceso	
SUBPROCESO:	Creación de una Responsabilidad en proceso de bienes devolutivos en servicio.	

**MAPA DE RIESGOS**

No.	Riesgo	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles Existentes.	Tipo de Control	Nivel de Riesgo
1	<b>Riesgo Operativo:</b> Perdida de activos	* El funcionario responsable de la custodia de los bienes no da aviso al jefe inmediato de la novedad relacionada con pérdida, daño o deterioro de bienes.	Alta	* Demoras en el desarrollo de actividades. * Presentación de inventario irreales	Medio	* Normatividad que obliga a realizar inventarios periódicos. Manual de inventarios.	C.C	Medio
		* Formulación de la denuncia penal extemporánea o no formulación de la misma	Media	* Dificultades en reclamaciones de seguros	Medio	* Presentación del contenido de manual de reclamaciones a seguros.	C.P	Bajo
2	<b>Riesgo Operativo:</b> Información desactualizada e inconsistente	No informar la novedad relacionada con pérdida, daño o deterioro de bienes, a la Coordinación de Activos Fijos e Inventario o a quien haga sus veces en las seccionales.	Bajo	* Desactualización en los inventarios. * Toma de decisiones erróneas. * Estados financiero irreales.	Medio	Publicación del manual de Control de activos Fijos e Inventario por medio del Transfer o por distribución a todas la áreas del ISS.	C.P	Medio
3	<b>Riesgo operativo:</b> Costos excesivos (Sobrecostos)	Reprocesamiento de información por falta de claridad en el acta de inspección ocular relacionada con la pérdida, daño , deterioro o vencimiento de bienes, por no cumplir con los requisitos necesarios.	Media	Sobre costos por volver a realizar actividades que aclaren las inconsistencias del acta de inspección ocular levantada. Toma de decisiones erróneas	Baja	Aval del acta de Inspección ocular por parte del Coordinador de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales	C.C	Bajo
		Duplicidad en la revisión para determinar el responsable real del bien cuando hay diferencia en el nombrado en el acta de inspección ocular y en el registrado en el sistema de inventarios	Alta	Retrazo en los demás procedimientos y acciones a seguir para recuperar el activo o resarcir el daño a los activos del ISS.	Medio	Inventarios anuales para actualizar los inventarios individuales de los funcionarios y controles a la realización de los mismos.	C.C	Medio
4	<b>Riesgo Operativo:</b> Perdida de activos	No abrir la orden de cargo de responsabilidad por olvido, desorden u omisión (voluntaria o involuntaria).	Bajo	No identificación de un Responsable para registrar un siniestro ocurrido a un bien y no realizar las acciones para su resarcimiento.	Alto	No hay		Medio

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

8.1.2.1.5 MAPA DE RIESGOS

INFORMACIÓN

DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Bienes y Servicios.	<b>Fecha:</b> Enero de 2006
MACROPROCESO:	Manejo de una Responsabilidad.	
PROCESO:	Creación de una Responsabilidad en proceso	
SUBPROCESO:	Creación de una Responsabilidad en proceso de bienes devolutivos en servicio.	

MAPA DE RIESGOS

No.	Riesgo	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles Existentes.	Tipo de Control	Nivel de Riesgo
5	<b>Riesgo Operativo:</b> Perdida de activos	Sustracción de la documentación, pérdida de la carpeta o expediente donde se almacenan los soportes de la Orden de cargo de Responsabilidad en el archivo de Activos Fijos e Inventarios.	Bajo	Perdida del bien por no tener soportes para continuar con el proceso. Retrazo en el desarrollo de las actividades de trabajo por falta del bien.	Alto	Seguridad prestada por la Compañía de Vigilancia y custodia de los funcionarios de Activos fijos e Inventarios de la documentación de su área.	C.P	Bajo
6	<b>Riesgo Operativo:</b> Costos excesivos (Sobrecostos)	No ubicar al Responsable	Bajo	Sobre costos para la ejecución de tramites que permitan ubicar al funcionario Responsable del bien.	Medio	Hoja de vida del funcionario donde figuran sus datos y referencias personales. Actualización de la hoja de vida a los funcionarios de planta anual y a los contratistas por renovación de contrato.	C.P	Bajo
		envió incompleto de la documentación relacionada con la orden de cargo de responsabilidad para que las áreas actúen: Contabilidad, Interventor del contrato con la Cia Aseguradora o Vigilancia, auditoria Disciplinaria, CGR, según corresponda.	Media	Reproceso en el envío de documentos que deben ser enviados nuevamente a las respectivas áreas para que puedan iniciar los tramites de su competencia.	Medio	envió de documentos por medio de un oficio remitario el cual sirve soporte para verificar si se enviaron los documentos de manera correcta y el cual debe ser contestado.	C.D	Medio
7	<b>Riesgo Operativo:</b> Perdida de activos	Información errónea por fallas en la digitación o alteraciones en el sistema.	Media	* Demoras en el procesos por la realización de correcciones o recuperación de información por alteraciones en el sistema. * Perdida de imagen del ISS. * Demoras en las actividades de trabajo en las que se utilizaba el bien.	Medio	Contar con los soportes físicos de la información que se registra en el SCAF o en la base de datos, para comparar que no se presente ninguna inconsistencia en la información registrada.	C.P	Medio
		Perdida de la información del sistema	Bajo	Perdida del bien por no contar con la información del sistema como medio de control y seguimiento de los bienes objeto se responsabilidad.	Medio	Soportes físicos archivados en la carpeta a nombre del Responsable para ubicar el estado de la Responsabilidad y tomar control sobre la misma.	C.C	Medio

FORMATO 1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS						
Unidad de Negocio:		Instituto de Seguro Social.				
Dependencia:		Gerencia Nacional de Tesorería				
Departamento o Sección		Departamentos o secciones donde manejen valores o títulos.				
Fecha:		Enero de 2006				
CÓDIGO	MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	CLIENTE	PRODUCTO - RESULTADO	
	Responsabilidades	Creación de una Responsabilidad en proceso	Creación de una Responsabilidad en proceso de manejo de valores o títulos.	<b>Cliente interno:</b> Superior Jerarquico del funcionario de manero de los valores o títulos. <b>Cliente externo:</b> Contraloría General de la República	Orden de Cargo de Responsabilidad de manejo de valores o títulos.	

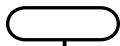









**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

<b>FORMATO 2. MARCO NORMATIVO</b>		
Unidad de Negocio	Instituto de Seguro Social.	
Dependencia:	Gerencia Nacional de Tesorería	
Departamento o Sección:	Departamentos o secciones donde manejen valores o títulos.	
Fecha:	Enero de 2006	
<b>PROCESO</b>	Creación de una Responsabilidad en Proceso por manejo de valores o títulos.	
<b>FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ANEXOS</b>
Ley No 734 de 2002	Por la cual se establece el Código Único Disciplinario, artículos 34, Deberes de los funcionarios públicos en sus numerales 4, 5, 21 y 22, artículo 35, Prohibiciones de los funcionarios públicos en su numeral 13, artículo 48 son faltas gravísimas, numerales 3,43,51,52 y 63, artículo 55 , son Faltas Gravísimas numeral 4.	
Ley 610 del 15 de Agosto 2000	ARTICULO 7o. PERDIDA, DAÑO O DETERIORO DE BIENES. En los casos de pérdida, daño o deterioro por causas distintas al desgaste natural que sufren las cosas, de bienes en servicio o inservibles no dados de baja, únicamente procederá derivación de responsabilidad fiscal cuando el hecho tenga relación directa con el ejercicio de actos propios de la gestión fiscal por parte de los presuntos responsables.	
Resolución No 4444 (21/11/95). De La Contaduría General de La República	Por la cual se adopta el Plan General de Contabilidad Pública PGCP. En donde se enuncian las normas técnicas relativas a los activos de la Nación, Propiedad, Planta y Equipo, de obligatorio cumplimiento por todos los entes públicos.	
Plan General de Contabilidad Pública. Capítulo II Descripciones y dinámicas	En el cuál se describe la cuenta de Responsabilidades como el valor de los faltantes de fondos o bienes y demás actos relacionados con el detrimento del patrimonio público que ameritan el inicio de un proceso de Responsabilidades, para funcionarios o particulares que administren o manejen fondos o bienes públicos.	

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

Formato 3. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES

INFORMACIÓN

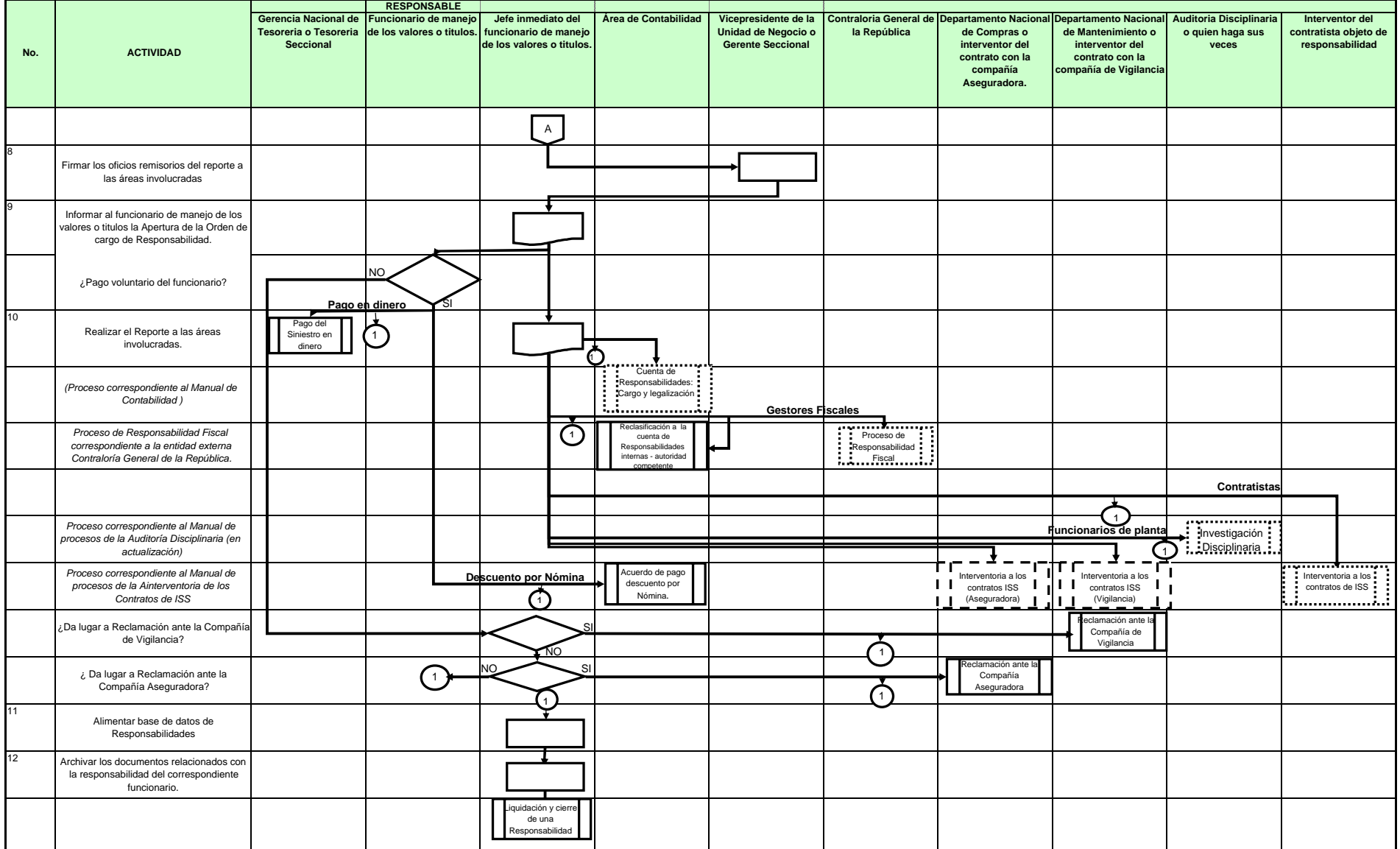
DEPENDENCIA:		Gerencia Nacional de Tesorería.									Fecha:
MACROPROCESO:		Responsabilidades									Enero de 2006
PROCESO:		Creación de una Responsabilidad en Proceso.									
SUBPROCESO:		Creación de una Responsabilidad en Proceso por manejo de valores o títulos									
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE									
		Gerencia Nacional de Tesorería o Tesorería Seccional	Funcionario de manejo de los valores o títulos.	Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos.	Área de Contabilidad	Vicepresidente de la Unidad de Negocio o Gerente Seccional	Contraloría General de la República	Departamento Nacional de Compras o interventor del contrato con la compañía Aseguradora.	Departamento Nacional de Mantenimiento o interventor del contrato con la compañía de Vigilancia	Auditoría Disciplinaria o quien haga sus veces	Interventor del contratista objeto de responsabilidad
	El proceso inicia ante la ocurrencia de una novedad relacionada con faltantes, daño, deterioro, o pérdida de valores o títulos.										
1	Informar la novedad al jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos.										
2	Indagar la ocurrencia de los hechos y levantar acta de lo acontecido.										
3	Formular denuncia penal										
4	Crear orden de cargo de Responsabilidad.										
5	Abrir carpeta o expediente a nombre funcionario de manejo de los valores o títulos en el Archivo de Ordenes de Cargo de Responsabilidades.										
6	Redactar los informes de las áreas involucradas a las que haya lugar										
7	Informar la novedad y los reportes a las áreas involucradas al Vicepresidente de la Unidad de Negocio correspondiente o al Gerente Seccional solicitando su aval.										
A : Conector de página ( continua en la siguiente hoja )											

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

Formato 3. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES

INFORMACIÓN

DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Tesorería.	Fecha:
MACROPROCESO:	Responsabilidades	Enero de 2006
PROCESO:	Creación de una Responsabilidad en Proceso.	
SUBPROCESO:	Creación de una Responsabilidad en Proceso por manejo de valores o títulos	



**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES									
INFORMACIÓN									Fecha:
DEPENDENCIA:		Instituto de Seguros Sociales.							Enero de 2006
MACROPROCESO:		Responsabilidades							
PROCESO:		Creación de una Responsabilidad en Proceso.							
SUBPROCESO:		Creación de una Responsabilidad en Proceso por manejo de valores o títulos							
No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
1	Informar la novedad al jefe inmediato del funcionario de manejo de valores o títulos.	Funcionario de manejo de los valores o títulos u otras fuentes	En el caso de encontrarse un faltante de efectivo en el área que maneja o administra valores o títulos, quien lo detecta (por arqueos, por información de terceros y otras fuentes) informará por escrito de manera inmediata al Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos.	C.P	Dependencia, área o departamento a que pertenezca el Funcionario de manejo de los valores o títulos.	Detección de una faltante de valores o títulos e información de la ocurrencia de los hechos.	Informe de la novedad al jefe inmediato		
2	Indagar la ocurrencia de los hechos y levantar acta de lo acontecido.	Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos.	El jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos, debe cuestionar a este para ampliar la información de la ocurrencia del hecho y elaborar un acta de lo acontecido. El reporte debe especificar cantidad en dinero, nombre del funcionario de manejo de los valores o títulos fecha de la ocurrencia de los hechos, y descripción de lo ocurrido ( tiempo, modo y lugar ) .	C.P	Dependencia, área o departamento a que pertenezca el Funcionario de manejo de los valores o títulos.	Informe de la novedad al jefe inmediato	Acta de lo acontecido.		
3	Formular denuncia penal	Funcionario de manejo de los valores o títulos o Jefe del área.	El funcionario de manejo de los valores o títulos o el Jefe del área instaura denuncia penal en caso de faltantes o pérdidas y/o si se presume hecho delictuoso ante la autoridad competente.	C.P	Ante la autoridad competente	Datos de la ocurrencia de los hechos	Denuncia Penal		
4	Crear orden de cargo de Responsabilidad.	Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos.	El Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos diligencia el formato de Orden de cargo de Responsabilidad con todos los datos correspondientes al acta del informe de la novedad. *Se imprime la Orden de Cargo de Responsabilidad, se fotocopia para anexar a los informes a las respectivas áreas a las que haya lugar o autoridades competentes.	C.P	Dependencia, área o departamento a que pertenezca el Funcionario de manejo de los valores o títulos.	* Formato de Orden de Cargo de Responsabilidad * Acta de informe de la novedad.	* Orden de Cargo de Responsabilidades diligenciado.		ver Anexo A.
5	Abrir carpeta o expediente a nombre funcionario de manejo de los valores o títulos en el Archivo de Ordenes de Cargo de Responsabilidades.	Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos.	El Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos abre una carpeta con el nombre del funcionario de manejo de los valores o títulos en el Archivo de Ordenes de Cargo de Responsabilidades, en donde se almacenarán todos los documentos relacionados con el caso.	C.P	Dependencia, área o departamento a que pertenezca el Funcionario de manejo de los valores o títulos.	* Documentos soporte relacionados con los hechos.	Carpeta de la responsabilidad del funcionario de manejo de los valores o títulos.		X
6	Redactar los informes de las áreas involucradas a las que haya lugar	Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos.	El Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos redacta los informes de las áreas involucradas a las que haya lugar	C.P	Dependencia, área o departamento a que pertenezca el Funcionario de manejo de los valores o títulos.	* Documentos soporte relacionados con los hechos.	Reportes de las áreas involucradas		

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES								
INFORMACIÓN								Fecha:
DEPENDENCIA:		Instituto de Seguros Sociales.						Enero de 2006
MACROPROCESO:		Responsabilidades						
PROCESO:		Creación de una Responsabilidad en Proceso.						
SUBPROCESO:		Creación de una Responsabilidad en Proceso por manejo de valores o títulos						
No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	Observaciones
7	Comunicar la novedad y los informes a las áreas involucradas al Vicepresidente de la Unidad de Negocio correspondiente o al Gerente Seccional solicitando su aval.	Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos.	El Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos informa al Vicepresidente de la Unidad de Negocio o al Gerente Seccional correspondiente la ocurrencia de la novedad relacionada con faltantes de valores o títulos, para dar inicio a los siguientes procesos de registro contable, reclamaciones externas e investigaciones pertinentes al caso y solicita su firma a los oficios remisorios de los mismos.	C.P	Dependencia, área o departamento a que pertenezca el Funcionario de manejo de los valores o títulos.	* Documentos soporte relacionados con los hechos.	Informe de la novedad al Vicepresidente de la Unidad de Negocio correspondiente o al Gerente Seccional. y los reportes a las áreas involucradas	
8	Firmar los oficios remisorios de los informes a las áreas involucradas	El vicepresidente de la Unidad de negocio o el Gerente Seccional correspondiente	El vicepresidente de la Unidad de negocio o el Gerente Seccional correspondiente revisa los oficios remisorios avalándolos con su firma.	C.P	Vicepresidencia de la Unidad de Negocio o Gerencia Seccional a la que pertenezca el Funcionario de manejo de los valores o títulos.	Informe de la novedad y los reportes a las áreas involucradas al Vicepresidente de la Unidad de Negocio correspondiente o al Gerente Seccional.	Informe de la novedad al Vicepresidente de la Unidad de Negocio correspondiente o al Gerente Seccional y los reportes a las áreas involucradas firmados,	
9	Informar al funcionario de manejo de los valores o títulos la Apertura de la Orden de cargo de Responsabilidad.	Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos.	El Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos informa al funcionario de manejo de los valores o títulos objeto de la responsabilidad la apertura de la misma para que este determine si realiza o no pronunciamiento de realizar un pago voluntario.	C.P	Dependencia, área o departamento a que pertenezca el Funcionario de manejo de los valores o títulos.	* Documentos soporte relacionados con los hechos.	Informe al funcionario de manejo de los valores o títulos la apertura de la Orden de Cargo de Responsabilidad.	



**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES								
INFORMACIÓN								Fecha:
DEPENDENCIA:	Instituto de Seguros Sociales.							Enero de 2006
MACROPROCESO:	Responsabilidades							
PROCESO:	Creación de una Responsabilidad en Proceso.							
SUBPROCESO:	Creación de una Responsabilidad en Proceso por manejo de valores o títulos							
No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	Observaciones
10	Realizar el reporte de los informes a las áreas involucradas.	Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos.	El Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos realiza la comunicación, a las áreas involucradas a las que haya lugar, mediante oficio remitatorio anexando los documentos pertinentes, de la siguiente manera: * <b>Departamento de Nacional Contabilidad o quien haga sus veces en las seccionales:</b> Orden de cargo de responsabilidad. * <b>Auditoría Disciplinaria:</b> Se solicita investigación Disciplinaria al Funcionario de planta o Gestor Fiscal, anexando: Orden de cargo de Responsabilidad, Acta de informe de la novedad y/o denuncia penal. * <b>Contraloría General de la República:</b> Se informa de oficio anexando la orden de cargo de responsabilidad, póliza de manejo global de la compañía aseguradora que ampara el manejo de dinero, y/o denuncia penal. * <b>Departamento de Nacional de Mantenimiento o quien haga sus veces como interventor del contrato con la compañía de Vigilancia en las seccionales:</b> Orden de cargo de responsabilidad, oficio de informe de la novedad y denuncia penal (en caso de ser instaurado) * <b>Departamento Nacional de Compras o quien haga sus veces como interventor del contrato con la Compañía Aseguradora:</b> Orden de cargo de responsabilidad, oficio del informe de la novedad y denuncia penal (en caso de ser instaurado).	C.D	Dependencia, área o departamento a que pertenezca el Funcionario de manejo de los valores o títulos.	*Orden de cargo de responsabilidad * Acta de inspección ocular * Denuncia penal * Valor de Reposición * Demás Documentos de Soporte	Informe de la Responsabilidad a las Áreas involucradas	En el caso de ser creada una Responsabilidad a un Contratista no da lugar a Investigación disciplinaria por no existir una relación laboral directa con el ISS. Se informa al interventor del contrato.
11	Alimentar base de datos de Responsabilidades	Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos.	Se alimenta la base de datos de Responsabilidades: Se nombra la Unidad de negocio, se sigue un consecutivo con el Número de Responsabilidad, la fecha, el nombre del funcionario de manejo de los valores o títulos, el documento de identidad, el Tipo de Vinculación, Valor en dinero, el estado de la Responsabilidad o la acción realizada, Proceso Disciplinario, el estado actual del proceso y el amparo del seguro.	C.D	Dependencia, área o departamento a que pertenezca el Funcionario de manejo de los valores o títulos.	Información relacionada con la responsabilidad.	Base de Datos en Excel.	X Se anexa formato
12	Archivar los documentos relacionados con la responsabilidad del correspondiente funcionario.	Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos.	El Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos, archiva en la carpeta con el nombre del responsable en el Archivo de Ordenes de Cargo de Responsabilidades, todos los documentos que se generen relacionados con el caso.	C.P	Dependencia, área o departamento a que pertenezca el Funcionario de manejo de los valores o títulos.	* Documentos soporte relacionados con los hechos.	Archivo de la carpeta de la responsabilidad del funcionario de manejo de los valores o títulos.	X
CC: Control Correctivo, CD: Control Defectivo, CP: Control Preventivo								

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

Formato 5. MAPA DE RIESGOS

INFORMACIÓN								
DEPENDENCIA:		Instituto de seguros Sociales						Fecha:
MACROPROCESO:		Responsabilidades						Enero de 2006
PROCESO:		Creación de una Responsabilidad en Proceso.						
SUBPROCESO:		Creación de una Responsabilidad en Proceso por manejo de valores o títulos						
MAPA DE RIESGOS								
No.	Riesgo	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles Existentes.	Tipo de Control	Nivel de Riesgo
1	<b>Riesgo Operativo:</b> Perdida de activos	* El funcionario de manejo de valores o títulos o el tercero que detecte un faltante en estos no informa al jefe inmediato.	Alta	No identificación del faltante de valores o títulos para realizar las acciones pertinentes para su resarcimiento y presentación de estados financieros irreales	Alto	No hay		Alto
2	<b>Riesgo Administrativo:</b> Decisiones erróneas	Información confusa y falta de detalles en el acta de la ocurrencia de los hechos	Media	Sobre costos por volver a realizar actividades que aclaren las inconsistencias del acta de la ocurrencia de los hechos levantada.	Baja	Informe por escrito de la ocurrencia de la novedad al jefe inmediato como soporte para verificar la consistencia del acta de la ocurrencia de los hechos.	C.C	Bajo
3	<b>Riesgo Operativo:</b> Perdida de activos	Formulación de la denuncia penal extemporánea o no formulación de la misma	Media	Dificultades en reclamaciones de seguros y presentación de denuncias ante la Contraloría General de la República.	Alto	Aplicación del contenido del manual de reclamaciones a seguros.	C.P	Bajo
4	<b>Riesgo Operativo:</b> Perdida de activos	No abrir la orden de cargo de responsabilidad por olvido, desorden u omisión.	Bajo	No identificación de un Responsable para registrar un faltante de valores o títulos y no realizar las acciones para su resarcimiento.	Alto	Notificación al jefe inmediato y acta de ocurrencia de los hechos como medio probatorio.	C.P	Medio

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

Formato 5. MAPA DE RIESGOS									
INFORMACIÓN									
DEPENDENCIA:		Instituto de seguros Sociales						Fecha:	
MACROPROCESO:		Responsabilidades						Enero de 2006	
PROCESO:		Creación de una Responsabilidad en Proceso.							
SUBPROCESO:		Creación de una Responsabilidad en Proceso por manejo de valores o títulos							
MAPA DE RIESGOS									
No.	Riesgo	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles Existentes.	Tipo de Control	Nivel de Riesgo	
5	<b>Riesgo Operativo:</b> Pérdida de activos	Sustracción de la documentación, pérdida de la carpeta o expediente donde se almacenan los soportes de la Orden de cargo de Responsabilidad a nombre del funcionario de manejo de los valores o títulos.	Bajo	Pérdida de los valores o títulos por no tener soportes para continuar con el proceso.	Medio	Seguridad prestada por la Compañía de Vigilancia	C.P	Bajo	
6	<b>Riesgo operativo:</b> Costos excesivos (Sobrecostos)	No ubicar al Responsable para informar que fue abierta la orden de cargo de responsabilidad y dar la posibilidad de efectuar un pago voluntario.	Bajo	Pérdida de tiempo por la suspensión del proceso de reclamación ante las compañías de vigilancia y aseguradora ante el pronunciamiento de pago por parte del funcionario	Medio	Hoja de vida del funcionario donde figuran sus datos y referencias personales. Actualización de la hoja de vida a los funcionarios de planta anual y a los contratistas por renovación de contrato.	C.P	Bajo	
		Enviar la documentación incompleta para que las áreas actúen	Alta	Demoras y reproceso por reenvío de documentos a las áreas para que actúen según su competencia.	Medio	Envío de la documentación por medio de oficios remisorios para verificar su correcta remisión.	C.P	Medio	



## **8.2 PROCESO: RECLASIFICACIÓN DE LA CUENTA DE RESPONSABILIDADES**

### **8.2.1 GENERALIDADES DEL PROCESO**

A continuación se presenta la relación detallada del proceso de Reclasificación de la cuenta de Responsabilidades y los respectivos subprocesos que lo componen:

#### **8.2.1.1 Objeto**

El presente proceso tiene como propósito reclasificar las Responsabilidades en la subcuenta que corresponda, a medida que va avanzando en proceso de la misma para que en la contabilidad de la entidad se refleje el estado real de esta cuenta de una manera oportuna.

#### **8.2.1.2 Alcance**

Este proceso inicia con el reporte de la creación de una Responsabilidad al área de Contabilidad para que sea registrada en la Cuenta de Responsabilidades en proceso internas (195503) PGCP, si la Responsabilidad tiene relación directa con el ejercicio de actos propios de la gestión fiscal o es por faltantes de dinero o de valores se reporta a la Contraloría General de la República para que inicie el proceso de Responsabilidad Fiscal informando al Área de Contabilidad la Remisión de la Responsabilidad a una Entidad externa, para que reclasifique la cuenta de Responsabilidades en proceso internas (195503) PGCP a la cuenta de Responsabilidades en proceso – Autoridad Competente (195504)PGCP, La Contraloría General de la República a través de su Contraloría Delegada de



Investigaciones, Juicios Fiscales y Jurisdicción Coactiva y las Contralorías territoriales después de realizar la correspondiente investigación, pueden emitir dos tipos de fallo: Fallo de Auto de archivo en el cual se archiva el proceso de Responsabilidad Fiscal, la Contraloría delegada emite un documento informando el fallo de archivo del Proceso de responsabilidad Fiscal que envía a la entidad o puede ser solicitado por la misma, el cual de ser emitido se informa al área de Contabilidad para que cierre la Responsabilidad en procesos castigándola contra la provisión siendo este uno de los causales para debitar la cuenta de Provisión para Responsabilidades (1955) PGCP, ó fallo de auto de imputación de Responsabilidad Fiscal que conlleva al Fallo con Responsabilidad Fiscal con el cual la Contraloría General de la República a través de su Contraloría delegada de Investigaciones, Juicios Fiscales y Jurisdicción Coactiva y las Contralorías territoriales junto con la Oficina de Comunicaciones y publicaciones publican trimestralmente los nombres de las personas naturales o jurídicas a quienes se les haya dictado fallos con responsabilidad Fiscal, con su respectiva identificación (cédula de ciudadanía o NIT) en el Boletín de Responsables Fiscales. Este hecho debe ser informado por el área fuente de la Responsabilidad quien creó la Orden de cargo de Responsabilidad e informó a la Contraloría General de la República, al Área de Contabilidad para que reclasifique la cuenta de Responsabilidades en Proceso internas Autoridad competente (195004) PGCP a la cuenta de Responsabilidades Fiscales (195002) PGCP que podrá ser cerrada por la revocatoria del fallo de Responsabilidad o por el pago efectuado, Las personas o entidades que consideren que deben ser excluidas de esto publicación, pueden presentar la solicitud por escrito ante la Contraloría de Investigaciones, Juicios Fiscales y Jurisdicción Coactiva, siempre y cuando prueben que su caso se enmarca en las causales de exclusión estipuladas en la Resolución Orgánica numero 05149 del 26 de octubre de 2,000. Las



causales de exclusión estipuladas en la Resolución Orgánica numero 05149 del 26 de octubre de 2,000:

- \* Probar haber cancelado la totalidad de las obligaciones a su cargo.
- \* Que el fallo con Responsabilidad Fiscal haya sido anulado por la Jurisdicción Contencioso Administrativa.
- \* Que haya prescrito la acción de cobro.
- \* Que existe revocatoria directa del fallo con Responsabilidad Fiscal.

Para efectuar el pago de la cuantía señalada el funcionario con fallo de Responsabilidad Fiscal se pone en contacto con la Contraloría delegada de Investigaciones, Juicios Fiscales y Jurisdicción Coactiva de la CGR o con las Gerencias Departamentales de la CGR o las Contralorías territoriales en las ciudades capitales de todo el país para acordar el pago de la cuantía establecida, el cual ingresa a las cuentas de Tesoro Nacional. Tan pronto se realice este pago y la Contraloría competente declare haberlo recibido y previo estudio de la documentación aportada, la CGR procederá mediante resolución a excluir al responsable del Boletín de Responsabilidades Fiscales. El área fuente de la Responsabilidad reporta este hecho al Área de Contabilidad para que cierre la Cuenta de Responsabilidades Fiscales (195002) castigando la responsabilidad contra la provisión.

### 8.2.1.3 Definiciones

👉 **Auto de archivo:** Habrá lugar a proferir auto de archivo cuando se pruebe que el hecho no existió, que no es constitutivo de detrimento patrimonial o no comporta el ejercicio de gestión fiscal, se acredite el resarcimiento pleno del perjuicio o la operancia de una causal excluyente de responsabilidad o se demuestre que la acción no podía iniciarse o proseguirse por haber operado la caducidad o la prescripción de la misma.



➤ **Auto de imputación de responsabilidad fiscal:** El funcionario competente proferirá auto de imputación de responsabilidad fiscal cuando esté demostrado objetivamente el daño o detrimento al patrimonio económico del Estado y existan testimonios que ofrezcan serios motivos de credibilidad, indicios graves, documentos, peritación o cualquier medio probatorio que comprometa la responsabilidad fiscal de los implicados..

➤ **Boletín de Responsables Fiscales.** La Contraloría General de la República publicará con periodicidad trimestral un boletín que contendrá los nombres de las personas naturales o jurídicas a quienes se les haya dictado fallo con responsabilidad fiscal en firme y ejecutoriado y no hayan satisfecho la obligación contenida en él.

➤ **Fallo con responsabilidad fiscal:** El funcionario competente proferirá fallo con responsabilidad fiscal al presunto responsable fiscal cuando en el proceso obre prueba que conduzca a la certeza de la existencia del daño al patrimonio público y de su cuantificación, de la individualización y actuación cuando menos con culpa leve del gestor fiscal y de la relación de causalidad entre el comportamiento del agente y el daño ocasionado al erario, y como consecuencia se establezca la obligación de pagar una suma líquida de dinero a cargo del responsable.



#### 8.2.1.4 Políticas

- Todas las pérdidas, daños o deterioros de bienes cuando el hecho tenga relación directa con el ejercicio de la Gestión fiscal o faltantes de valores o títulos serán remitidos a la contraloría General de la Republica.
- Cuando se remita un caso a una entidad externa se debe informar a área de Contabilidad para que realice la reclasificación en la cuenta contable.





## 8.2.2 SUBPROCESOS

Los subprocesos que integran el proceso de Reclasificación de la cuenta de Responsabilidades son:

8.2.2.1 Reclasificación a la cuenta de Responsabilidades en procesos - Autoridad competente

8.2.2.2 Reclasificación a la cuenta de Responsabilidades Fiscales.

Los cuales se presentan a continuación con sus respectivos formatos:

**Formato 1.** Identificación del Proceso

**Formato 2.** Marco Normativo

**Formato 3.** Flujograma de Actividades

**Formato 4.** Descripción de Actividades

**Formato 5.** Mapa de Riesgos



**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

FORMATO 1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS							
Unidad de Negocio:		Instituto de Seguros Sociales					
Dependencia:		Gerencia Nacional de Gestión Financiera					
Departamento o Sección:		Departamento Nacional de Contabilidad ó Área de contabilidad en las seccionales.					
Fecha:		Enero de 2.006					
CÓDIGO	MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	CLIENTE	PRODUCTO - RESULTADO		
	Responsabilidades	Reclasificación a la cuenta de Responsabilidades	Reclasificación a la cuenta de Responsabilidades en Proceso - autoridad competente.	Cliente interno: Área de Contabilidad, Cliente externo: Contraloría General de la Republica.	Reclasificación a la cuenta de Responsabilidades en Proceso autoridad competente.		

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

<b>FORMATO 2. MARCO NORMATIVO</b>		
Unidad de Negocio: Instituto de Seguros Sociales		
Dependencia: Gerencia Nacional de Gestión Financiera		
Departamento o Sección: Departamento Nacional de Contabilidad ó Área de contabilidad en las seccionales.		
Fecha: Enero de 2.006		
<b>PROCESO: Reclasificación a la cuenta de Responsabilidades en Proceso internas - autoridad competente.</b>		
FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)	DESCRIPCIÓN	ANEXOS
Ley No 734 de 2002	Por el cual se establece el Código Único Disciplinario, artículos 34, Deberes de los funcionarios públicos en sus numerales 4, 5, 21 y 22, 13, artículo 35, Prohibiciones de los funcionarios públicos en su numeral 13, artículo 48 son faltas gravísimas, numerales 3,43,51,52 y 63, artículo 55 , son Faltas Gravísimas numeral 4.	
Ley No 610 de 2000.	ARTICULO 7o. PERDIDA, DAÑO O DETERIORO DE BIENES. En los casos de pérdida, daño o deterioro por causas distintas al desgaste natural que sufren las cosas, de bienes en servicio o inservibles no dados de baja, únicamente procederá derivación de responsabilidad fiscal cuando el hecho tenga relación directa con el ejercicio de actos propios de la gestión fiscal por parte de los presuntos responsables.	
Ley 716 del 24 de diciembre de 2,001	Por el cual se expiden normas para el saneamiento contable en el sector público y se dictan disposiciones en materia tributaria y otras disposiciones. Señala que las entidades deben adelantar las acciones tendientes a establecer su verdadera situación financiera y patrimonial, a través de los mecanismos expresamente señalados por la ley.	
Resolución No 4444 (21/11/95). De La Contaduría General de La República	Aprueba y adopta el Plan General de la Contaduría Pública. CAPITULO I ESTRUCTURA: En la cual se denomina la cuenta de Responsabilidades (1950) con sus respectivas subcuentas: Responsabilidades fiscales (195002), Responsabilidades en procesos internas (195003) y Responsabilidades en proceso Autoridad Competente(195004). CAPITULO II DESCRIPCIONES Y DINAMICAS: en el que se describe que la cuenta de provisión para Responsabilidades(CR) se debita con el valor de la Responsabilidad cuyo juicio fiscal ha sido fallado.	

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

Formato 3. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES				
INFORMACIÓN				
Dependencia:		Gerencia Nacional de Gestión Financiera		
MACROPROCESO:		Responsabilidades.		
PROCESO:		Reclasificación de la cuenta de Responsabilidades		
SUBPROCESO:		Reclasificación a la cuenta de Responsabilidades en Proceso internas - autoridad competente.		
No.	ACTIVIDAD	Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces	Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos.	Funcionario del Área de Contabilidad.
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Creación de Responsabilidad en proceso de bienes devolutivos en servicio</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Creación de Responsabilidad en proceso por manejo de valores o títulos</div>	
		↓ <b>Bienes devolutivos en servicio</b>	↓ <b>Valores o títulos</b>	
1	Informar al Área de Contabilidad para que realice la reclasificación de la cuenta de Responsabilidades en Proceso Internas a la cuenta de Responsabilidades en Proceso Autoridad Competente.	<div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div>	<div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div>	
2	Reclasificar de la cuenta de Responsabilidades en Proceso Internas a la cuenta de Responsabilidades en Proceso Autoridad Competente.			<div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 30px; margin: 0 auto;"></div>
	Fin			<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; width: 60px; height: 30px; margin: 0 auto; text-align: center; line-height: 30px;">FIN</div>

Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES									
INFORMACIÓN									Fecha:
Dependencia:		Gerencia Nacional de Gestión Financiera							Fecha:
MACROPROCESO:		Responsabilidades.							Fecha: Enero de 2.006
PROCESO:		Creación de una Responsabilidad en Proceso							
SUBPROCESO:		Reclasificación a la cuenta de Responsabilidades en Proceso internas - autoridad competente.							
No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
	Realizar el Reporte a las áreas involucradas.	El funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales ó el Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos	Este subproceso se remite de los siguientes subprocesos: Actividad N° 12 del subproceso de Creación de una Responsabilidad en proceso de bienes devolutivos en servicio. Actividad N° 10 del subproceso Creación de una Responsabilidad en Proceso por manejo de valores o títulos						
1	Informar al Área de Contabilidad para que realice la reclasificación de la cuenta de Responsabilidades en Proceso Internas a la cuenta de Responsabilidades en Proceso Autoridad Competente.	El funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales ó el Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos	El funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales ó el Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos informa al Departamento Nacional de Contabilidad ó Áreas de Contabilidad en las seccionales para que traslade de la Cuenta de Responsabilidades en proceso Internas (195003) el valor a cargo del funcionario Gestor Fiscal a la cuenta de Responsabilidad en proceso Autoridad Competente (195004).	C.C	Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o área fuente de la Responsabilidad	Informe del hecho a la Contraloría General de la República con sus respectivos anexos	Informe al área de Contabilidad para realizar la reclasificación en la cuenta.		
2	Reclasificar de la cuenta de Responsabilidades en Proceso Internas a la cuenta de Responsabilidades en Proceso Autoridad Competente.	Funcionario del Departamento Nacional de Contabilidad.	El funcionario del Departamento Nacional de Contabilidad o quien haga sus veces en las seccionales traslada de la Cuenta de Responsabilidades en proceso Internas (195003) el valor a cargo del funcionario Gestor Fiscal a la cuenta de Responsabilidad en proceso Autoridad Competente (195004).	C.C	Área de Contabilidad.	Informe al área de Contabilidad para realizar la reclasificación en la cuenta.	Reclasificación a la cuenta de Responsabilidades en Proceso Internas a la cuenta de Responsabilidades en Proceso Autoridad Competente.		

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

Formato 5. MAPA DE RIESGOS								
INFORMACIÓN								Fecha: Enero de 2.006
Dependencia:	Gerencia Nacional de Gestión Financiera							
MACROPROCESO:	Responsabilidades.							
PROCESO:	Creación de una Responsabilidad en Proceso							
SUBPROCESO:	Reclasificación a la cuenta de Responsabilidades en Proceso internas - autoridad competente.							
MAPA DE RIESGOS								
No.	RIESGO	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	CONTROLES	Tipo de Control	Nivel de Riesgo
1	<b>Riesgo Operativo:</b> Perdida de Activos	No remisión del caso a la Contraloría General de la República para que realice el proceso de responsabilidad fiscal	Media	No emisión de fallos por parte de la Contraloría General de la República para resarcir el detrimento patrimonial.	Alto	No hay		Medio
2	<b>Riesgo Administrativo:</b> Contabilidad errónea o falta de razonabilidad en los estados financieros.	No informar al área de contabilidad la remisión del caso a la Contraloría General de la República para que realice la reclasificación en la cuenta contable.	Alta	Presentación de estados financieros inconsistentes al estado real de las responsabilidades existentes en la entidad.	Alto	No hay		Alto
		No realizar la reclasificación en la cuenta contable por olvido, negligencia o desorden.	Baja	Presentación de estados financieros inconsistentes al estado real de las responsabilidades existentes en la entidad.	Alto	No hay		Medio



**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

FORMATO 1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS							
Unidad de Negocio: Instituto de Seguros Sociales							
Dependencia: Gerencia Nacional de Gestión Financiera							
Departamento o Sección: Departamento Nacional de Contabilidad o área de contabilidad en las seccionales							
Fecha: Enero de 2.006							
CÓDIGO	MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO	CLIENTE	PRODUCTO - RESULTADO
	Responsabilidades		Reclasificación a la cuenta de Responsabilidades		Reclasificación a la cuenta de Responsabilidades Fiscales.	Cliente interno: Área de Contabilidad, Cliente externo: Contraloría General de la República.	Reclasificación de los casos con fallo con responsabilidad Fiscal a la cuenta de Responsabilidades Fiscales o cierre de la cuenta contable de responsabilidades de los casos con fallo de exoneración.

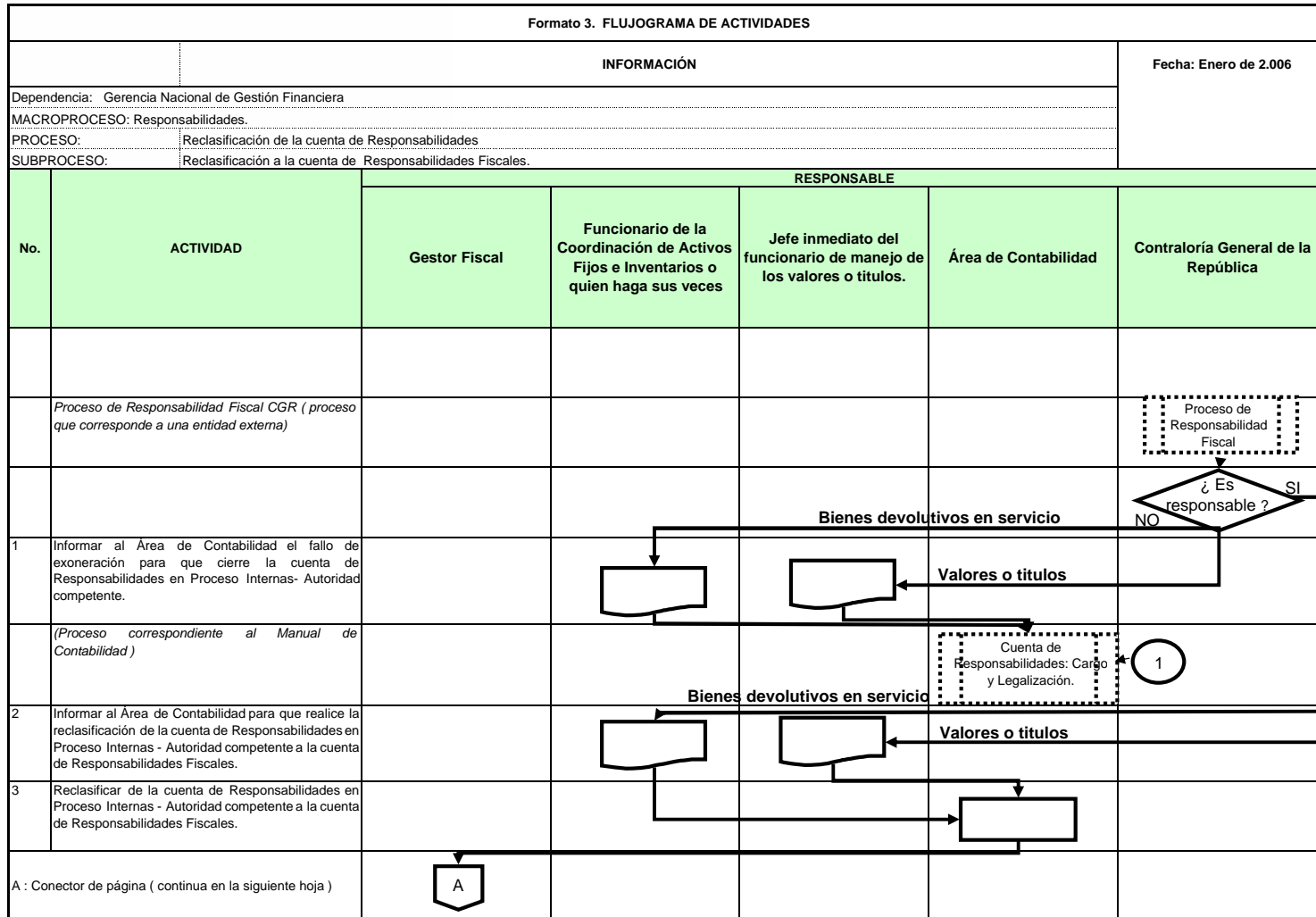
**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

Para

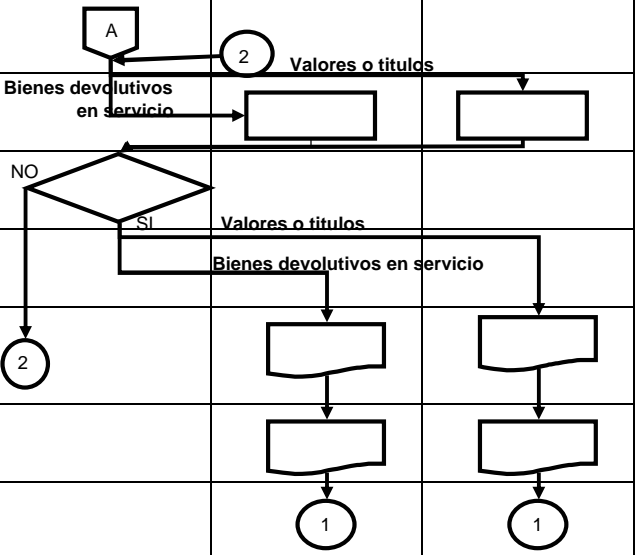
<b>FORMATO 2. MARCO NORMATIVO</b>		
Unidad de Negocio:	Instituto de Seguros Sociales	<b>CÓDIGOS</b>
Dependencia:	Gerencia Nacional de Gestión Financiera	
Departamento o Sección:	Departamento Nacional de Contabilidad	
Fecha:	Enero de 2.006	
<b>PROCESO: Reclasificación a la cuenta de Responsabilidades Fiscales.</b>		
FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)	DESCRIPCIÓN	ANEXOS
Ley No 734 de 2002	Por el cual se establece el Código Único Disciplinario, artículos 34, Deberes de los funcionarios públicos en sus numerales 4, 5, 21 y 22, 13, artículo 35, Prohibiciones de los funcionarios públicos en su numeral 13, artículo 48 son faltas gravísimas, numerales 3,43,51,52 y 63, artículo 55 , son Faltas Gravísimas numeral 4.	
Ley No 610 de 2000.	ARTICULO 7o. PERDIDA, DAÑO O DETERIORO DE BIENES. En los casos de pérdida, daño o deterioro por causas distintas al desgaste natural que sufren las cosas, de bienes en servicio o inservibles no dados de baja, únicamente procederá derivación de responsabilidad fiscal cuando el hecho tenga relación directa con el ejercicio de actos propios de la gestión fiscal por parte de los presuntos responsables.	
Ley 716 del 24 de diciembre de 2,001	Por el cual se expiden normas para el saneamiento contable en el sector público y se dictan disposiciones en materia tributaria y otras disposiciones. Señala que las entidades deben adelantar las acciones tendientes a establecer su verdadera situación financiera y patrimonial, a través de los mecanismos expresamente señalados por la ley.	
Resolución Orgánica N° 05149 del 26 de octubre del 2000 de la Contraloría General de la República	Por la cual se establecen las causales de exclusión del boletín de Responsables Fiscales de la Contraloría General de la República.	
Resolución No 4444 (21/11/95). De La Contaduría General de La República	Aprueba y adopta el Plan General de la Contaduría Pública. CAPITULO I ESTRUCTURA: En la cual se denomina la cuenta de Responsabilidades (1950) con sus respectivas subcuentas: Responsabilidades fiscales (195002), Responsabilidades en procesos internas (195003) y Responsabilidades en proceso Autoridad Competente(195004). CAPITULO II DESCRIPCIONES Y DINAMICAS: en el que se describe que la cuenta de provisión para Responsabilidades(CR) se debita con el valor de la Responsabilidad cuyo juicio fiscal ha sido fallado.	



**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**



**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

Formato 3. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES						
INFORMACIÓN						Fecha: Enero de 2.006
Dependencia: Gerencia Nacional de Gestión Financiera						
MACROPROCESO: Responsabilidades.						
PROCESO: Reclasificación de la cuenta de Responsabilidades						
SUBPROCESO: Reclasificación a la cuenta de Responsabilidades Fiscales.						
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE				
		Gestor Fiscal	Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces	Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos.	Área de Contabilidad	Contraloría General de la República
						
4	Revisar trimestralmente el Boletín de Responsables Fiscales de la CGR	<p>Valores o títulos</p> <p>Bienes devolutivos en servicio</p>				
	¿ El funcionario es excluido del boletín de Responsabilidades Fiscales?	<p>NO</p> <p>SI</p> <p>Valores o títulos</p> <p>Bienes devolutivos en servicio</p>				
5	Obtener la Resolución de la exclusión del Funcionario con fallo de Responsabilidad del Boletín de Responsabilidades Fiscales. (Contaloría General de la República)	<p>2</p>				
6	Informar al Área de Contabilidad el pago total de la Responsabilidad para el cierre la cuenta de Responsabilidades Fiscales.	<p>1</p> <p>1</p>				
	Fin					

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES									
INFORMACIÓN									Fecha: Enero de 2.006
Dependencia:		Gerencia Nacional de Gestión Financiera							
MACROPROCESO:		Responsabilidades.							
PROCESO:		Reclasificación de la cuenta de Responsabilidades							
SUBPROCESO:		Reclasificación a la cuenta de Responsabilidades Fiscales.							
No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
	Proceso de Responsabilidad Fiscal (proceso que corresponde a una entidad externa)	Contraloría General de la República	La Contraloría General de la República a través de su Contraloría Delegada de Investigaciones, Juicios Fiscales y Jurisdicción Coactiva y las Contralorías territoriales después de realizar la correspondiente investigación dentro del proceso de Responsabilidad Fiscal, pueden emitir dos tipos de fallo: Fallo de exoneración ó fallo con Responsabilidad Fiscal.		Contraloría General de la República a través de su Contraloría delegada para Investigaciones, Juicios Fiscales y Jurisdicción Coactiva o las Contralorías territoriales	Informe del hecho a la Contraloría General de la República	Fallo de la Contraloría General de la Republica.		
1	Informar al Área de Contabilidad el fallo de exoneración para que cierre la cuenta de Responsabilidades en Proceso Autoridad competente.	El funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales ó el Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos	El funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales ó el Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos, solicita a la Contraloría delegada en el caso de ISS la Contraloría de sector social correspondiente, el avance y el estado de los procesos de Responsabilidad Fiscal enviados por la entidad e informa al Área de Contabilidad los fallos de exoneración para que cancele la cuenta de Responsabilidades en proceso autoridad competente.	C.D	Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o área fuente de la Responsabilidad	Fallo de archivo del proceso de Responsabilidad fiscal de Oficio.	Cierre de la cuenta de Responsabilidades en proceso autoridad competente.		
2	Informar al Área de Contabilidad para que realice la reclasificación de la cuenta de Responsabilidades en Proceso Autoridad competente a la cuenta de Responsabilidades Fiscales.	El funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales ó el Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos	El funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales ó el Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos con la revisión trimestral del boletín de Responsabilidades Fiscales de la CGR o las solicitudes del estado de los procesos enviado por parte de la entidad, informa al área de Contabilidad para que traslade de la Cuenta de Responsabilidades en proceso autoridad competente (195004) el valor a cargo del funcionario Gestor Fiscal con fallo de Responsabilidad Fiscal a la cuenta de Responsabilidad Fiscal (195002).	C.D	Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o área fuente de la Responsabilidad	Publicación en el boletín de Responsabilidades Fiscales o solicitudes del estado de los procesos enviados a la CGR.	Informe al Área de Contabilidad para que realice la reclasificación a la cuenta de Responsabilidades Fiscales.		

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

**Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES  
INFORMACIÓN**

**Fecha: Enero de 2.006**

Dependencia:	Gerencia Nacional de Gestión Financiera
MACROPROCESO:	Responsabilidades.
PROCESO:	Reclasificación de la cuenta de Responsabilidades
SUBPROCESO:	Reclasificación a la cuenta de Responsabilidades Fiscales.

No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
3	Reclasificar de la cuenta de Responsabilidades en Proceso Autoridad competente a la cuenta de Responsabilidades Fiscales.	Funcionario del Área de Contabilidad.	El funcionario del Área de Contabilidad traslada de la Cuenta de Responsabilidades en proceso autoridad competente (195004) el valor a cargo del funcionario Gestor Fiscal con fallo de Responsabilidad Fiscal a la cuenta de Responsabilidad Fiscal (195002).	C.P	Área de Contabilidad	Informe al Área de Contabilidad para que realice la reclasificación a la cuenta de Responsabilidades Fiscales.	Reclasificación de la cuenta de Responsabilidades en Proceso Autoridad competente a la cuenta de Responsabilidades Fiscales.		
4	Revisar trimestralmente el Boletín de Responsables Fiscales de la CGR	El funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales ó el Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos	El funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales ó el Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos con la revisión trimestral del boletín de Responsabilidades Fiscales de la CGR detecta a los Funcionarios con fallo de Responsabilidad fiscal que han sido excluidos del Boletín.						
5	Obtener la Resolución de la exclusión del Funcionario con fallo de Responsabilidad del Boletín de Responsabilidades Fiscales (contraloría General de la Republica)	El funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales ó el Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos	El funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales ó el Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos, solicita la resolución de exclusión a la CGR como medio probatorio del pago para informar al área de Contabilidad.	C.C	Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o área fuente de la Responsabilidad	Exclusión del responsable de la publicación en el boletín de Responsabilidades Fiscales.	Resolución de la exclusión del funcionario con fallo de Responsabilidad Fiscal del Boletín de Responsabilidades Fiscales. .		
6	Informar al Área de Contabilidad el pago total de la Responsabilidad para el cierre de la cuenta de Responsabilidades Fiscales.	El funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales ó el Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos	El funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales ó el Jefe inmediato del funcionario Gestor Fiscal, anexando copia de la Resolución (como medio probatorio) para que descargue de la Cuenta de Responsabilidades Fiscales el valor a cargo del funcionario Gestor Fiscal y cierre esta cuenta.	C.D	Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o área fuente de la Responsabilidad	Resolución de la exclusión del funcionario con fallo de Responsabilidad Fiscal del Boletín de Responsabilidades Fiscales. .	Informe al Área de Contabilidad el pago total de la Responsabilidad para el cierre la cuenta de Responsabilidades Fiscales. .		

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

Formato 5. MAPA DE RIESGOS									
INFORMACIÓN									
Dependencia:		Gerencia Nacional de Gestión Financiera						Fecha:	Enero de 2.006
MACROPROCESO:		Responsabilidades.							
PROCESO:		Reclasificación a la cuenta de Responsabilidades							
SUBPROCESO:		Reclasificación a la cuenta de Responsabilidades Fiscales.							
MAPA DE RIESGOS									
No.	RIESGO	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	CONTROLES	Tipo de Control	Nivel de Riesgo	
1	<b>Riesgo operativo:</b> Contabilidad errónea o falta de razonabilidad en los estados financieros	No cerrar contablemente una responsabilidad que ha sido archivada, por falta de retroalimentación de los fallos emitidos por parte de la Contraloría de La Republica.	Alta	Presentación de estados financieros inconsistentes al estado real de las responsabilidades que ha sido archivadas por parte de la Contraloría General de la República.	Medio	Solicitud de información sobre el avance del estado de los procesos de responsabilidad fiscal remitidos por la entidad a la Contraloría General de la Republica	C.C	Medio	
		No informar al área de contabilidad la emisión del fallo con responsabilidad por parte de la Contraloría General de la República a cargo de un funcionario para que realice la reclasificación en la cuenta contable.	Alta	Presentación de estados financieros inconsistentes al estado real de las responsabilidades existentes en la entidad que se encuentran registradas en proceso cuando ya se a dado el fallo con responsabilidad fiscal.	Medio	Revisión trimestral del Boletín de Responsabilidades Fiscales y solicitudes de información del estado de los procesos de responsabilidad fiscal a la CGR.	C.P	Medio	
		No cerrar contablemente una responsabilidad que ha sido cancelada por el funcionario Gestor fiscal y excluido del Boletín de responsables fiscales por falta de retroalimentación de los fallos emitidos por parte de la Contraloría de La Republica.	Alta	Presentación de estados financieros inconsistentes al estado real de las responsabilidades que ha sido cancelada por el funcionario y excluido del Boletín de responsables fiscales de la Contraloría General de la República.	Medio	Solicitud de información sobre el avance del estado de los procesos de responsabilidad fiscal remitidos por la entidad a la Contraloría General de la Republica	C.C	Medio	
		No cierre de una responsabilidad que ha sido revocada por falta de retroalimentación de los fallos emitidos por parte de la Contraloría de La Republica.	Alta	Presentación de estados financieros inconsistentes al estado real de las responsabilidades que ha sido revocada por parte de la Contraloría General de la República.	Medio	Solicitud de información sobre el avance del estado de los procesos de responsabilidad fiscal remitidos por la entidad a la Contraloría General de la Republica	C.C	Medio	



## **8.3 PROCESO: RECLAMACIÓN DEL SINIESTRO**

### **8.3.1 GENERALIDADES DEL PROCESO**

A continuación se presenta la relación detallada del proceso de Reclamación del siniestro y los respectivos subprocesos que lo componen:

#### **8.3.1.1 Objeto**

El presente proceso tiene como propósito realizar las respectivas reclamaciones a la Compañía de Vigilancia y la Compañía Aseguradora para obtener de manera ágil y eficiente el resarcimiento de los perjuicios causados al erario público mediante mecanismos existentes para amparar los recursos de la entidad en caso de ocurrir un siniestro inesperado, como lo son las pólizas de seguros y el contrato con la Compañía de Vigilancia.

#### **8.3.1.2 Alcance**

Este proceso inicia con los informes por parte del área fuente del siniestro en donde se comunica a las áreas que haya lugar para que efectúen sus respectivos registros y reclamaciones, informando en primera instancia al funcionario objeto de la Responsabilidad que fue abierta una Orden de cargo de Responsabilidades a su nombre, dando la oportunidad a este funcionario de pronunciar si tiene interés en pagar de forma voluntaria dicha Responsabilidad o no, sino existe pronunciamiento de pago voluntario por parte del funcionario objeto de la Responsabilidad y existe lugar a Reclamar el siniestro a la Compañía de Vigilancia se realiza la respectiva reclamación, para que esta Compañía realice el estudio de seguridad correspondiente, si esta Compañía emite un fallo a favor del ISS realiza el pago del siniestro,



sino se realiza la reclamación ante la Compañía Aseguradora siguiendo siempre este conducto regular, en el que el pronunciamiento de pago de la primera instancia excluye inmediatamente realizar una reclamación a la siguiente instancia, de igual forma si existe pronunciamiento de pago por parte del funcionario se debe dar aviso a las compañías de vigilancia y aseguradora. Si al final del proceso de reclamación a la Compañía Aseguradora, esta no indemniza el siniestro o lo hace de manera parcial, se solicita el fallo se remite el caso al Proceso de liquidación y cierre de un responsabilidad, para determinar la manera adecuada de cerrar la responsabilidad pendiente por el deducible que no ha sido cancelado y poder así cerrar en su totalidad el registro contable de esta responsabilidad.

### 8.3.1.3 Definiciones

- **Contrato de Seguro:** Acuerdo de voluntades por la cuál una persona, llamada tomador, transfiere a otra, llamado asegurador un riesgo o una serie de riesgos, a cambio de un precio denominado prima.
- **Deducible:** Valor que invariablemente se resta de la suma a indemnizar y que, por lo tanto, es asumido por el asegurador.
- **Interventor del contrato:** Funcionario o área que representa al Instituto para establecer contratos de prestación de servicios con personas naturales o jurídicas.
- **Póliza:** Documento por el cual se prueba el contrato de seguro.
- **Riesgo Asegurable:** Es el evento futuro e incierto de no depende exclusivamente de la voluntad del tomador, asegurado o beneficiario y cuya realización da origen a la obligación del asegurador.



#### **8.3.1.4 Políticas**

Toda ocurrencia de cualquier siniestro debe ser informado a las Compañías Aseguradora y de Vigilancia así el funcionario responsable pronuncie el deseo de realizar un pago de manera voluntario.

### **8.3.2 SUBPROCESOS**

Los subprocesos que integran el proceso de Reclamación del Siniestro que son:

8.3.2.1 Reclamación de siniestro ante Compañía de Vigilancia

8.3.2.2 Reclamación del Siniestro ante la Compañía Aseguradora

Los cuales se presentan a continuación con sus respectivos formatos:

**Formato 1.** Identificación del Proceso

**Formato 2.** Marco Normativo

**Formato 3.** Flujograma de Actividades

**Formato 4.** Descripción de Actividades

**Formato 5.** Mapa de Riesgos



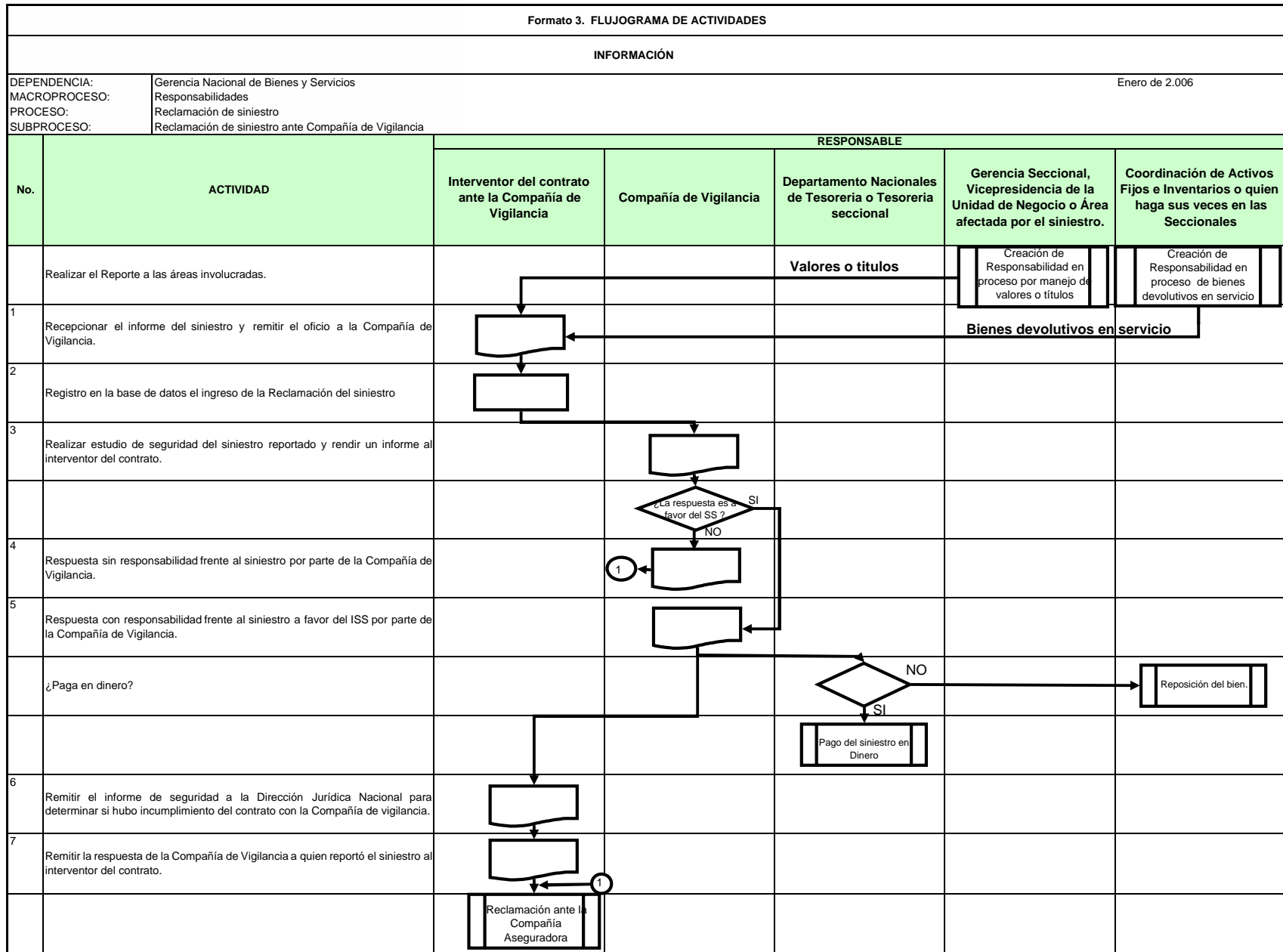


**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

FORMATO 1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS							
Unidad de Negocio:		Instituto de Seguros Sociales					
Dependencia:		Gerencia Nacional de Bienes y Servicios					
Departamento o Sección:		Departamento Nacional de Mantenimiento o quien haga sus veces como interventor del contrato con la Compañía de Vigilancia en las Seccionales.					
Fecha:		Enero de 2.006					
CÓDIGO		MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	CLIENTE	PRODUCTO - RESULTADO	
		Responsabilidades	Reclamación del siniestro	Reclamación del siniestro ante compañía de vigilancia	Departamento de Mantenimiento o quien haga sus veces como interventor del contrato con la Compañía de Vigilancia en las Seccionales.	Respuesta de reclamación del siniestro por parte de la Compañía de Vigilancia	

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

<b>FORMATO 2. MARCO NORMATIVO</b>		
Unidad de Negocio: Dependencia: Departamento o Sección: Fecha: <b>PROCESO</b>	Instituto de Seguros Sociales Gerencia Nacional de Bienes y Servicios Departamento Nacional de Mantenimiento Enero de 2.006 Reclamación del siniestro ante la Compañía de Vigilancia	
<b>FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ANEXOS</b>
Decreto Número 356 de Febrero 11 de 1.994	Por el cuál el Ministerio de Defensa Nacional, expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada, para la prestación por particulares los servicios de vigilancia y seguridad privada.	
Decreto Número 73 de 2.002	Por el cual se fijan tarifas mínimas para el cobro de los servicios de vigilancia y seguridad privada	
Resolución ISS 4671 del 25 de Diciembre de 2.002	Por el cual se establece la resolución interna de interventoría a los contratos del Instituto de Seguros Sociales.	



**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES									
INFORMACIÓN								Fecha:	
DEPENDENCIA:		Gerencia Nacional de Bienes y Servicios						Enero de 2.006	
MACROPROCESO:		Responsabilidades							
PROCESO:		Reclamación de siniestro							
SUBPROCESO:		Reclamación de siniestro ante Compañía de Vigilancia							
No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
	Realizar el Reporte a las áreas involucradas.	El funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales ó el Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos	Actividad N° 12 del proceso de Creación de una Responsabilidad en proceso de bienes devolutivos en servicio. Actividad N° 10 del proceso Creación de una Responsabilidad en Proceso por manejo de valores o títulos						
1	Recepcionar el informe del siniestro y remitir el oficio a la Compañía de Vigilancia.	Interventor del contrato con la Compañía de Vigilancia	El interventor del contrato con la Compañía de Vigilancia, recibe el informe de un siniestro por parte del funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventario o quien haga sus veces en las Seccionales (en el caso de bienes devolutivos en servicio) o de la Unidad de Negocio o Gerencia de Seccional correspondiente (en el caso de pérdidas de valores o títulos). Da aviso por escrito a la Compañía de Vigilancia del siniestro con los anexos existentes en el momento con el fin de solicitar un estudio de seguridad.	C.D	Departamento Nacional de Mantenimiento o área que haga sus veces como interventor del contrato con la Compañía de Vigilancia en las seccionales.	Informe del siniestro	Aviso del siniestro por escrito a la Compañía de Vigilancia		
2	Registro en la base de datos el ingreso de la Reclamación del siniestro	Interventor del contrato con la Compañía de Vigilancia	El interventor del contrato con la Compañía de Vigilancia, registra en la base de datos el ingreso de una reclamación con su respectiva fecha de recepción y fecha de envió a la Compañía de vigilancia solicitando el estudio de seguridad.	C.P	Departamento Nacional de Mantenimiento o área que haga sus veces como interventor del contrato con la Compañía de Vigilancia en las seccionales.	Aviso del siniestro por escrito a la Compañía de Vigilancia	Registro en la base de datos		
3	Realizar estudio de seguridad del siniestro reportado y rendir un informe al interventor del contrato.	Compañía de Vigilancia.	La Compañía de Vigilancia realiza un estudio de seguridad donde se analiza de la ocurrencia de los hechos, rinde un informe donde según su análisis da una respuesta que puede ser de responsabilidad frente al siniestro a favor del ISS o de sin responsabilidad frente al siniestro.	C.D	Compañía de Vigilancia.	Aviso del siniestro por escrito a la Compañía de Vigilancia	Estudio de seguridad de informe.		

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES									
INFORMACIÓN									Fecha:
DEPENDENCIA:		Gerencia Nacional de Bienes y Servicios							Enero de 2.006
MACROPROCESO:		Responsabilidades							
PROCESO:		Reclamación de siniestro							
SUBPROCESO:		Reclamación de siniestro ante Compañía de Vigilancia							
No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
4	Respuesta sin responsabilidad frente al siniestro por parte de la Compañía de Vigilancia.	Compañía de Vigilancia.	La Compañía de vigilancia en su informe de seguridad da la respuesta de no responsabilidad frente al siniestro emitiendo un concepto considerativo con sus respectivos descargos.	C.P	Compañía de Vigilancia.	Estudio de seguridad.	Informe con respuesta sin responsabilidad frente al siniestro por parte de la Compañía de Vigilancia.		
5	Respuesta con responsabilidad frente al siniestro a favor del ISS por parte de la Compañía de Vigilancia.	Compañía de Vigilancia	La Compañía de vigilancia en su informe de seguridad da la respuesta con responsabilidad frente al siniestro a favor del ISS informando la forma de pago del siniestro (Reposición del bien o Pago en dinero).	C.P	Compañía de Vigilancia.	Estudio de seguridad.	Informe con responsabilidad con responsabilidad frente al siniestro a favor del ISS por parte de la Compañía de Vigilancia.		
6	Remitir el informe de seguridad a la Dirección Jurídica Nacional para determinar si hubo incumplimiento del contrato con la Compañía de vigilancia.	Interventor del contrato con la Compañía de Vigilancia.	El interventor del contrato con la Compañía de Vigilancia o quién haga sus veces remite el informe de seguridad del siniestro de la Compañía de Vigilancia junto con el contrato celebrado con la Compañía de Vigilancia a la Dirección Jurídica Nacional para determinar si hubo incumplimiento de dicho contrato y establecer si da lugar a hacer efectiva la póliza de cumplimiento de servicios.	C.C	Departamento Nacional de Mantenimiento o área que haga sus veces como interventor del contrato con la Compañía de Vigilancia en las seccionales.	Informe de seguridad y copia del contrato de la Compañía de Vigilancia.	Remisión del informe de seguridad y copia del contrato de la Compañía de Vigilancia a la Dirección Jurídica Nacional		
7	Remitir la respuesta de la Compañía de Vigilancia a quien reportó el siniestro al interventor del contrato.	Interventor del contrato con la Compañía de Vigilancia.	Remitir la respuesta por escrito al funcionario de la Coordinación de Activos fijos e Inventario o quien haga sus veces en las Seccionales con copia al Gerente Seccional (en el caso de bienes devolutivos en servicio) o de la Unidad de Negocio o Gerencia de Seccional correspondiente (en el caso de pérdidas de valores o títulos) quien reportó el siniestro al interventor del contrato con la Compañía de Vigilancia.	C.P	Departamento Nacional de Mantenimiento o área que haga sus veces como interventor del contrato con la Compañía de Vigilancia en las seccionales.	Informe de seguridad de la Compañía de Vigilancia con la respuesta de responsabilidad frente al siniestro.	Oficio remisario de la respuestade la Compañía de Vigilancia a quien reportó el siniestro al interventor del contrato.		

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

Formato 5. MAPA DE RIESGOS								
INFORMACIÓN								Fecha:
DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Bienes y Servicios							Enero de 2.006
MACROPROCESO:	Responsabilidades							
PROCESO:	Reclamación de siniestro							
SUBPROCESO:	Reclamación de siniestro ante Compañía de Vigilancia							
MAPA DE RIESGOS								
No.	Riesgo	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles existentes	Tipo de Control	Nivel de Riesgo
1	<b>Riesgo operativo:</b> Pérdida de activos	El interventor del contrato con la compañía de vigilancia no recibe el informe de la ocurrencia de un siniestro.	Media	No se puede adelantar ningún trámite de reclamación ante la compañía de vigilancia	Alto	No hay		Medio
		El interventor del contrato con la compañía de vigilancia no informa la ocurrencia de un siniestro a la Compañía de vigilancia por negligencia, olvido o desorden.	Baja	No se puede adelantar ningún trámite de reclamación ante la compañía de vigilancia	Alto	Revisión periódica de la base de datos con fecha de ingreso de la Reclamación del siniestro y de remisión del siniestro a la Compañía de Vigilancia.	C.P	Bajo
2	<b>Riesgo Administrativo:</b> Decisiones erróneas	Falta de retroalimentación al área fuente de la posición frente el siniestro y las respuestas emitidas por Compañía de Vigilancia. No responder los informes de siniestro que remiten las diferentes áreas fuente con el fin de solicitar estudio de seguridad por parte de la Compañía de Vigilancia.	Baja	No obtener una respuesta para poder continuar con el proceso de reclamación del siniestro o realización de actividades no acordes a la respuesta de la Compañía de Vigilancia.	Alto	Oficio del informe de la ocurrencia del siniestro con fecha de recibido en el área.	C.P	Bajo
		El interventor del contrato ante la Compañía de Vigilancia no informa al área fuente la respuesta del informe de seguridad de la Compañía de Vigilancia	Baja	El área fuente no puede determinar una posible responsabilidad de la Compañía de Vigilancia para continuar con el proceso	Alto	Revisión periódica por parte del área fuente de las solicitudes de estudio de seguridad	C.P	Bajo

FORMATO 1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS							
Unidad de Negocio:	Instituto de Seguros Sociales						
Dependencia:	Gerencia Nacional de Bienes y Servicios						
Departamento o Sección:	Departamento Nacional de Compras o quien haga sus veces como interventor del contrato con la Compañía Aseguradora						
Fecha:	Enero de 2.006						
CÓDIGO	MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO	CLIENTE	PRODUCTO - RESULTADO
	Responsabilidad		Reclamación del siniestro		Reclamación del siniestro ante Compañía Aseguradora	Departamento Nacional de Compras (interventor del contrato con la Compañía Aseguradora)	Fallo de la reclamación del seguro por parte de la Compañía Aseguradora

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

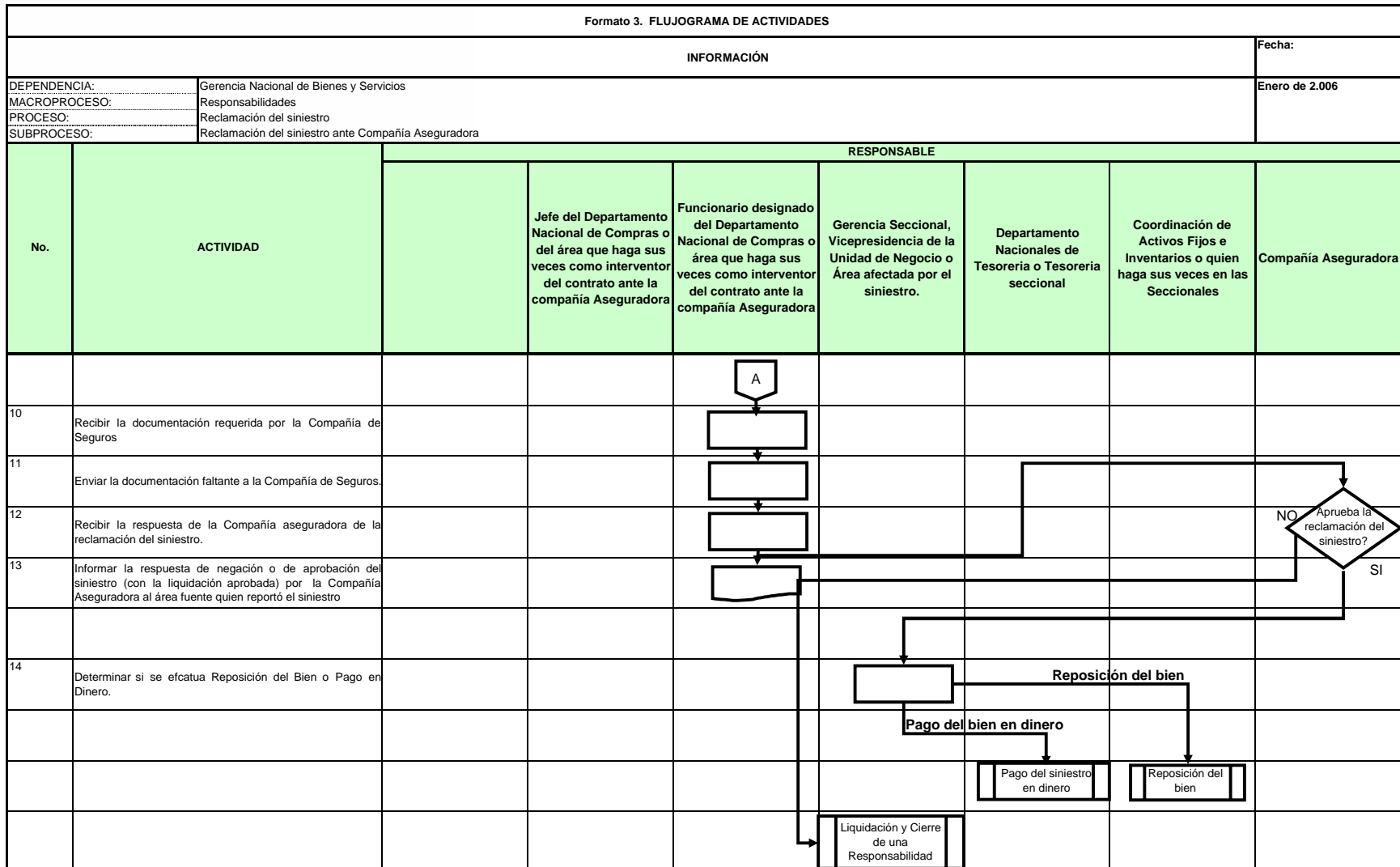
<b>FORMATO 2. MARCO NORMATIVO</b>		
Unidad de Negocio:	Instituto de Seguros Sociales	
Dependencia:	Gerencia Nacional de Bienes y Servicios	
Departamento o Sección:	Departamento Nacional de Compras o quien haga sus veces como interventor del contrato con la Compañía Aseguradora	
Fecha:	Enero de 2.006	
<b>PROCESO</b>	Reclamación del siniestro ante Compañía Aseguradora	
<b>FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ANEXOS</b>
Ley 734 de 2002, Numeral 63. Código único disciplinario.	Por la cual se establece que le no mantener vigentes las pólizas de seguros que amparan lo bienes estatales por su valor real constituye falta gravísima sancionable con destitución.	
Ley 42 de 1993, Artículo 107	Los órganos de control fiscal verificarán que los bienes del Estado estén debidamente amparados por una póliza de seguros o un fondo especial creado para tal fin, pudiendo establecer Responsabilidad Fiscal a los tomadores cuando las circunstancias lo ameriten.	
Circular Conjunta de La Contraloría General de la República y Procuraduría General de la Nación, de Diciembre 16 de 2003	Deberes de las entidades en la Administración y cuidado de los bienes. Responsabilidad fiscal y disciplinaria de los funcionarios públicos por pérdida o daño de los bienes a su cargo.	
Resolución interna 1212 del 29 de junio de 2004	Por la cual se adopta el manual de Procedimientos para las reclamaciones de seguros	



**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

Formato 3. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES								
INFORMACIÓN								Fecha:
DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Bienes y Servicios							Enero de 2.006
MACROPROCESO:	Responsabilidades							
PROCESO:	Reclamación del siniestro							
SUBPROCESO:	Reclamación del siniestro ante Compañía Aseguradora							
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE						
			Jefe del Departamento Nacional de Compras o del área que haga sus veces como interventor del contrato ante la compañía Aseguradora	Funcionario designado del Departamento Nacional de Compras o área que haga sus veces como interventor del contrato ante la compañía Aseguradora	Gerencia Seccional, Vicepresidencia de la Unidad de Negocio o Área afectada por el siniestro.	Departamento Nacionales de Tesorería o Tesorería seccional	Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las Seccionales	Compañía Aseguradora
	Realizar el Reporte a las áreas involucradas.	Reclamación ante la Compañía de Vigilancia		Valores o títulos	Creación de Responsabilidad en proceso por manejo de valores o títulos		Creación de Responsabilidad en proceso de bienes devolutivos en servicio	
1	Informar al interventor del contrato con la Compañía Aseguradora el estado de la Responsabilidad para iniciar la reclamación ante la Compañía Aseguradora						Bienes devolutivos en servicio	
2	Recibir el informe del siniestro en el área de compras							
3	Revisar el informe del siniestro							
4	Informar a la Compañía de Seguros							
5	Registrar en el cuadro de control de reclamaciones de siniestros							
6	Elaborar acta de elementos afectados							
7	Archivar documentos soportes del siniestro							
8	Solicitar Información y documentación faltante							
9	Obtener Información y Documentación faltante							
A : Conector de página ( continua en la siguiente hoja )					A			

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**



Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES									
INFORMACIÓN									Fecha:
DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Bienes y Servicios								
MACROPROCESO:	Responsabilidades								
PROCESO:	Reclamación del siniestro								
SUBPROCESO:	Reclamación del Siniestro ante Compañía Aseguradora								
No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
	Realizar el Reporte a las áreas involucradas.	Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales ó o la Vicepresidencia de la Unidad de Negocio o Gerencia de Seccional correspondiente (en el caso de perdidas de valores o títulos)	Este subproceso se remite de los siguientes subprocesos: Actividad Nº 12 del subproceso de Creación de una Responsabilidad en proceso de bienes devolutivos en servicio. Actividad Nº 10 del subproceso Creación de una Responsabilidad en Proceso por manejo de valores o títulos Subproceso Reclamación ante la compañía de Vigilancia						
1	Informar al interventor del contrato con la Compañía Aseguradora el estado de la Responsabilidad para iniciar la reclamación ante la Compañía Aseguradora	Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales ó o la Vicepresidencia de la Unidad de Negocio o Gerencia de Seccional correspondiente (en el caso de perdidas de valores o títulos)	El funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales ó o la Vicepresidencia de la Unidad de Negocio o Gerencia de Seccional correspondiente (en el caso de perdidas de valores o títulos) determina informar al interventor del contrato con la Cia Aseguradora para iniciar la reclamación ante esta cuando el funcionario responsable no paga la responsabilidad y si no hay lugar a reclamación ante la Compañía de Vigilancia o si la respuesta es sin responsabilidad frente al siniestro por parte de la Compañía de Vigilancia	C.D	Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o área fuente de la Responsabilidad	Situación en la que el funcionario responsable no paga la responsabilidad y si no hay lugar a reclamación ante la Compañía de Vigilancia o si la respuesta es sin responsabilidad frente al siniestro por parte de la Compañía de Vigilancia	Informe al interventor del contrato con la Compañía Aseguradora el estado de la Responsabilidad para iniciar la reclamación ante la Compañía Aseguradora		
2	El interventor del contrato con la compañía Aseguradora recibe el informe del siniestro	Jefe del Departamento Nacional de Compras o del área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora	El Jefe del Departamento Nacional de Compras o del área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora recibe el informe de un siniestro por parte del funcionario de la Coordinación de Activos fijos e Inventarios en el Nivel Nacional o al Gerente Seccional en las Seccionales (en el caso de bienes devolutivos en servicio) o la Vicepresidencia de la Unidad de Negocio o Gerencia de Seccional correspondiente (en el caso de perdidas de valores o títulos), y lo asigna a un funcionario del área para que revise el informe del siniestro con sus respectivos anexos con el fin iniciar la correspondiente reclamación ante la Compañía Aseguradora.	C.D	Departamento Nacional de compras o área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora	Informe del siniestro	Asignación a un funcionario iniciar el tramite de reclamación ante la Compañía Aseguradora.		
3	Revisar el informe del siniestro	Funcionario designado del Departamento Nacional de Compras o área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora	El funcionario del Departamento Nacional de Compras o área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora, revisa el informe con los correspondientes anexos para determinar y son suficientes para enviar el informe a la Compañía Aseguradora.	C.D	Departamento Nacional de compras o área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora	Informe del siniestro y anexos	Aval del informe del siniestro y anexos.	x	

Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES									
INFORMACIÓN									Fecha:
DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Bienes y Servicios								Enero de 2.006
MACROPROCESO:	Responsabilidades								
PROCESO:	Reclamación del siniestro								
SUBPROCESO:	Reclamación del Siniestro ante Compañía Aseguradora								
No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
4	Informar a la Compañía de Seguros	Funcionario designado del Departamento Nacional de Compras o del área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora	* Se da aviso por escrito a la compañía de seguros del siniestro con los anexos existentes en el momento, con el fin de iniciar el proceso de reclamación. *De acuerdo con la póliza afectada, se deben suministrar los datos del formato "Informe del Siniestro" que corresponda, anexando los soportes necesarios. * Se debe solicitar un recibido del aviso del siniestro por parte de la Compañía Aseguradora donde esta le asigna un número consecutivo al aviso del siniestro.	C.P	Departamento Nacional de compras o área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora	Formato del informe del siniestro y anexos	* Aviso por escrito a la compañía de seguros. *Consecutivo del aviso del siniestro.		Formatos "Informe del Siniestro" corresponden al Manual de procedimientos para las reclamaciones de Seguros (Resolución interna 1212 del 29 de junio de 2004).
5	Registrar en el cuadro de control de reclamaciones de siniestros	Funcionario designado del Departamento Nacional de Compras o del área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora	Con el recibido del aviso del siniestro de la Compañía Aseguradora se alimenta un cuadro en Excel en el que se lleva un control del avance de cada proceso de reclamación.	C.D	Departamento Nacional de compras o área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora	* Recibido del aviso del Informe del Siniestro. * Cuadro de control de Reclamación de siniestros en Excel.	Registro en el cuadro de control de reclamaciones de siniestros.	X	En el cuadro de control de reclamación de siniestros en Excel se especifica: Ramo del siniestro, Compañía de seguros, N° de Póliza, Fecha de aviso, N° del oficio del aviso, Seccional, Descripción del siniestro, Lugar, Fecha de ocurrencia, N° del siniestro, Tramite adelantado, Valor reclamado, Valor indemnizado, Negocio, Estado de la reclamación, denunciante (en caso de hurto).
6	Elaborar acta de elementos afectados	Funcionario designado del Departamento Nacional de Compras o área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora	Se levanta un acta con intervención de la Compañía de Seguros, dejando constancia de los elementos afectados y las características reales del siniestro.	C.P	Lugar en donde ocurrió el siniestro.	Inspección ocular, Documentación existente y entrevista con los involucrados.	Acta de elementos afectados		
7	Archivar documentos soportes del siniestro	Funcionario designado del Departamento Nacional de Compras o área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora	Se archiva el caso en una A Z llamada siniestros y se clasifica según la póliza que ampara el siniestro y por seccional a la cual corresponde.	C.P	Departamento Nacional de compras o del área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora	Aviso por escrito a la Compañía de Seguros y consecutivo, adicionando todos los documentos y anexos relacionados con el siniestro.	Archivo en la A Z		

Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES									
INFORMACIÓN									Fecha:
DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Bienes y Servicios								
MACROPROCESO:	Responsabilidades								
PROCESO:	Reclamación del siniestro								
SUBPROCESO:	Reclamación del Siniestro ante Compañía Aseguradora								
No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
8	Solicitar Información y documentación faltante	Compañía Aseguradora	La compañía aseguradora hace saber por, medio escrito al departamento de Nacional de Compras, qué documentos requiere o cuales le faltan para emitir la respuesta del siniestro.	C.P	Departamento Nacional de compras o del área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora	Información de la documentación existente y faltante	Oficio de solicitud de documentos faltantes de la Compañía Aseguradora.		
9	Obtener Información y Documentación faltante	Funcionario designado del Departamento Nacional de Compras o del área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora	Se solicita la documentación pendiente al funcionario de la Coordinación de Activos fijos e Inventarios en el Nivel Nacional o al Gerente Seccional en las Seccionales (en el caso de bienes devolutivos en servicio) o de la Vicepresidencia de la Unidad de Negocio o Gerencia de Seccional correspondiente (en el caso de pérdidas de valores o títulos) quien reportó el siniestro, para ser enviada a la Compañía de Seguros.	C.C	Departamento Nacional de compras o del área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora	Oficio de solicitud de documentos faltantes de la Compañía Aseguradora.	Solicitud de información pendiente.		
10	Recibir la documentación requerida por la Compañía de Seguros	Funcionario designado del Departamento Nacional de Compras o del área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora	* El funcionario del Departamento Nacional de Compras recibe la documentación enviada por el funcionario de la Coordinación de Activos fijos e Inventario en el Nivel Nacional o al Gerente Seccional en las Seccionales (en el caso de bienes devolutivos en servicio) o la Vicepresidencia de la Unidad de Negocio o Gerencia de Seccional correspondiente (en el caso de pérdidas de valores o títulos) quien reportó el siniestro, y procede a su revisión. * Se guarda copia en el archivo.	C.P	Departamento Nacional de compras o del área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora	Información enviada por el funcionario de la Coordinación de Activos fijos e Inventario en el Nivel Nacional o al Gerente Seccional en las Seccionales (en el caso de bienes devolutivos en servicio) o la Vicepresidencia de la Unidad de Negocio o Gerencia de Seccional correspondiente (en el caso de pérdidas de valores o títulos).	Información requerida por la Compañía de Seguros		
11	Enviar la documentación faltante a la Compañía Seguros.	Funcionario designado del Departamento Nacional de Compras o del área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora	Se envía la documentación restante a la Compañía de Seguros y se obtiene un recibido.	C.C	Departamento Nacional de compras o del área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora	Documentación completa	Recibido de Documentación completa		Los anexos que se deben enviar a la Compañía Aseguradora son: Informe del Siniestro, *Certificado de ingreso del bien al almacén * 2 cotizaciones para la adquisición del bien * Y de acuerdo con el tipo de siniestro, con la póliza afectada y el requerimiento de la compañía aseguradora también se debe adjuntar: * Formato de informe de siniestro * Informe de autoridades competentes * La denuncia penal y otros.

Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES									
INFORMACIÓN									Fecha:
DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Bienes y Servicios								
MACROPROCESO:	Responsabilidades								
PROCESO:	Reclamación del siniestro								
SUBPROCESO:	Reclamación del Siniestro ante Compañía Aseguradora								
No	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
12	Recibir la respuesta de la Compañía aseguradora de la reclamación del siniestro.	Funcionario designado del Departamento Nacional de Compras o del área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora	El funcionarios del Departamento Nacional de Compras o del área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora recibe la respuesta de la reclamación del siniestro por parte de la Compañía Aseguradora. * Registra la respuesta en el cuadro de control de reclamaciones de siniestros.	C.D	Departamento Nacional de compras o del área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora	* Documentación completa * Cuadro de control de reclamaciones de siniestros.	Respuesta de la reclamación del siniestro.	X	La compañía de seguros tiene 30 días para dar respuesta al proceso de reclamación al Departamento Nacional de Compras una vez se complemente la documentación requerida. * La respuesta emitida por la Compañía de Seguros podrá ser cualquiera de los siguientes: aprobación o negación de la reclamación del siniestro. La negación de la reclamación puede darse por: pérdida del derecho a recibir indemnización, porque el siniestro no es objeto de cobertura, porque el reclamo está por debajo del deducible o por prescripción. Se remite al proceso de liquidación y cierre de una Responsabilidad.
13	Informar la respuesta de negación o de aprobación del siniestro por la Compañía Aseguradora al área fuente quien reportó el siniestro	Funcionario designado del Departamento Nacional de Compras o del área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora	El funcionario del Departamento Nacional de Compras o del área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora envía un informe de la respuesta de negación o de aprobación de la reclamación del siniestro (con la liquidación aprobada) por la Compañía Aseguradora al funcionario de la Coordinación de Activos fijos e Inventario en el Nivel Nacional o al Gerente Seccional en las Seccionales (en el caso de bienes devolutivos en servicio) o la Vicepresidencia de la Unidad de Negocio o Gerencia de Seccional correspondiente (en el caso de pérdidas de valores o títulos) quién reportó el siniestro.	C.D	Departamento Nacional de compras o del área que haga sus veces como interventor del contrato con la compañía Aseguradora	Respuesta de la reclamación del siniestro de la Compañía Aseguradora.	Informe de la respuesta de la Compañía Aseguradora al área fuente.		
14	Determinar si se efectúa Reposición del Bien o Pago en Dinero.	Gerencia Seccional o Vicepresidencia de la Unidad de Negocio afectada por el siniestro.	La Gerencia Seccional, Vicepresidencia de la Unidad de Negocio o el Área afectada por el siniestro determina según la liquidación aprobada por la Compañía Aseguradora que se debe hacer con estos recursos si se Repone el bien o se les paga en Dinero	C.D	Gerencia Seccional, Vicepresidencia de la Unidad de Negocio o Área afectada por el siniestro.	Informe de la respuesta de la Compañía Aseguradora al área fuente.	Reposición del bien ó Pago en dinero.		

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

Formato 5. MAPA DE RIESGOS								
INFORMACIÓN								Fecha:
DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Bienes y Servicios							
MACROPROCESO:	Responsabilidades							Enero de 2.006
PROCESO:	Reclamación del siniestro							
SUBPROCESO:	Reclamación del Siniestro ante Compañía Asegurador.							
MAPA DE RIESGOS								
No.	Riesgo	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles existentes	Tipo de Control	Nivel de Riesgo
1	<b>Riesgo operativo:</b> Perdida de activos	Reporte extemporáneo de un siniestro o reporte fuera de los términos establecidos para presentar la reclamación ante la Compañía Aseguradora.	Media	No se puede adelantar ningún tramite de reclamación ante la compañía aseguradora.	Alto	No hay		Medio
		El interventor del contrato con la compañía aseguradora no informa la ocurrencia de un siniestro a la Compañía Aseguradora por negligencia, olvido o desorden.	Baja	No se puede adelantar ningún tramite de reclamación ante la compañía aseguradora.	Medio	Informe de la ocurrencia del siniestro con fecha de recibido en el área y registro en el cuadro de control de reclamaciones de siniestros.	C.P	Bajo
2	<b>Riesgo Administrativo:</b> Decisiones erróneas	Falta de claridad en el acta de elementos afectados.	Media	Toma de decisiones erróneas de la cantidad o valor de los elementos o valores a indemnizar no acorde a las necesidades de la entidad.	Medio	No hay		Medio
3	<b>Riesgo Operativo:</b> Perdida de activos	Sustracción de la documentación, perdida de la carpeta o expediente donde se almacenan los soportes de las reclamaciones a la compañía aseguradora.	Bajo	Perdida del bien por no tener soportes para continuar con el proceso de reclamación.	Medio	Seguridad prestada por la Compañía de Vigilancia y custodia de los funcionarios del área que hace sus veces como interventor del contrato con la compañía aseguradora.	C.P	Bajo

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

Formato 5. MAPA DE RIESGOS								
INFORMACIÓN								Fecha:
DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Bienes y Servicios							
MACROPROCESO:	Responsabilidades							Enero de 2.006
PROCESO:	Reclamación del siniestro							
SUBPROCESO:	Reclamación del Siniestro ante Compañía Asegurador:							
MAPA DE RIESGOS								
No.	Riesgo	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles existentes	Tipo de Control	Nivel de Riesgo
4	<b>Riesgo operativo:</b> Costos excesivos (Sobrecostos)	Demora en la respuesta de solicitudes de información y documentos faltantes por parte de las demás áreas, para ser enviada a la Compañía de Seguros o no responder las solicitudes de información y documentación faltante para enviarla a la Compañía Aseguradora.	Media	No obtener una respuesta de aprobación o de negación de la reclamación del siniestro por parte de la Compañía Aseguradora por falta de documentos, para poder continuar con el proceso y cierre de la Responsabilidad.	Medio	Enviar las solicitudes de información y documentación faltante por medio de oficios remitidos.	C.P	Bajo
5	<b>Riesgo Operativo:</b> Pérdida de activos	Demoras en determinar el destino de los recursos indemnizados por la Compañía Aseguradora e informar la forma de pago.	Alta	Pérdida de los recursos indemnizados por vencimiento de los plazos para informar el fin de estos recursos.	Alto	No hay	C.P	Medio
6	<b>Riesgo legal:</b> Sanciones pecuniarias o multas a la organización.	Ser sancionado por no mantener vigentes las pólizas de seguros que amparan los bienes y valores estatales. Dejar vencer las pólizas de seguros que amparan los bienes y valores estatales.	Baja	Apertura de responsabilidad fiscal y disciplinaria que constituye falta gravísima sancionable con destitución al interventor del contrato. Sanciones y multas al ISS.	Alto	Comunicados por parte de la Compañía Aseguradora recordando la renovación del contrato.	C.P	Medio





## **8.4 PROCESO: PAGO DEL SINIESTRO**

### **8.4.1 GENERALIDADES DEL PROCESO**

A continuación se presenta la relación detallada del proceso de Pago del siniestro y los respectivos subprocesos que lo componen:

#### **8.4.1.1 Objeto**

El presente proceso tiene como propósito resarcir el valor de la Responsabilidad que por medio del pago realizado por el funcionario objeto de la Responsabilidad o la indemnización de la Compañía de Vigilancia o Aseguradora.

#### **8.4.1.2 Alcance**

Este proceso inicia con la decisión en primera instancia del funcionario objeto de la Responsabilidad quien puede pronunciar su interés en pagar de manera voluntaria el valor correspondiente de la Responsabilidad por medio de un acuerdo de pago de descuento por Nómina, Pago en dinero o Reposición del bien, de no ser pronunciado la intención de pago del funcionario objeto de la Responsabilidad y realizada la reclamación a la Compañía de Vigilancia emitiendo esta un fallo a favor del Instituto para indemnizar el valor de la Responsabilidad, la Unidad de Negocio ó Gerencia Seccional afectada por el siniestro informa al interventor del contrato con la Compañía de Vigilancia la forma en que quiere que le sea indemnizado el valor correspondiente a la Responsabilidad, la cual puede ser pago en dinero ó Reposición del bien; si el fallo de la Compañía de Vigilancia no es a favor del Instituto y realizada la Reclamación a la Compañía Aseguradora y esta



emite una respuesta de aprobación del siniestro con su respectiva liquidación, la Unidad de Negocio ó Gerencia Seccional afectada por el siniestro informa al interventor del contrato con la Compañía Aseguradora como quiere que se le reintegre la liquidación aprobada por la Compañía Aseguradora que puede ser por pedio de pago en dinero o reposición del bien remitiéndose de esta manera al proceso respectivo.

#### 8.4.1.3 Definiciones

➤ **Acuerdo de Pago:** Esta figura dispone la realización de un convenio entre el funcionario ejecutor y el ejecutado, para cancelar la obligación y las costas por cuotas, en cualquier etapa del proceso.

➤ **Cuota Fija mensual:** Es la amortización que se fija para la deuda mediante una serie de pagos uniformes que incluyen intereses y capital para el caso de acuerdos de pago.

➤ **Reposición De Bienes:** Consiste en reemplazar los bienes faltantes o los que han sufrido daño o deterioro por causas derivadas del mal uso o indebida custodia, por otros iguales o mejores características.

#### 8.4.1.4 Políticas

- El funcionario objeto de Responsabilidad debe informar por escrito a la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o a quien haga sus veces en las Seccionales (en el caso de bienes devolutivos en servicio) ó su Jefe inmediato (para el caso de manejo de los valores o títulos), su decisión de pagar de manera voluntaria especificando la modalidad de pago



suspender de manera oportuna las demás reclamaciones a que haya lugar.

- Todo acuerdo de pago que se establezca de manera oficial para el pago de una Responsabilidad esta debe ser cerrada y registrarse contablemente como una cuenta por cobrar a nombre del funcionario responsable.
- Se expedirá autorización de reposición de bienes a aquellos que posean iguales o mejores características al bien objeto de la responsabilidad.

#### **8.4.2 SUBPROCESOS**

Los subprocesos que integran el proceso de Pago del Siniestro que son:

8.4.2.1 Acuerdo de pago por Descuento por nómina

8.4.2.2 Pago del siniestro en dinero

8.4.2.3 Reposición del bien

Los cuales se presentan a continuación con sus respectivos formatos:

**Formato 1.** Identificación del Proceso

**Formato 2.** Marco Normativo

**Formato 3.** Flujograma de Actividades

**Formato 4.** Descripción de Actividades

**Formato 5.** Mapa de Riesgos



**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

FORMATO 1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS							
Unidad de Negocio:		Instituto de Seguro Social.					
Dependencia:		Gerencia Nacional de Gestión Financiera					
Departamento o Sección		Departamento Nacional de Contabilidad o área de contabilidad en las seccionales					
Fecha:		Enero de 2.006					
CÓDIGO	MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO	CLIENTE	PRODUCTO - RESULTADO
	Responsabilidades		Pago del Siniestro.		Acuerdo de pago por descuento por nómina	* Coordinación de Nóminas * Departamento Nacional de Contabilidad o área de contabilidad en las seccionales	Acuerdo de pago de descuento por nómina.



**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

<b>FORMATO 2. MARCO NORMATIVO</b>		
Unidad de Negocio	Instituto de Seguro Social.	
Dependencia:	Gerencia Nacional de Gestión Financiera	
Departamento o Sección	Departamento Nacional de Contabilidad o área de contabilidad en las seccionales	
Fecha	Enero de 2.006	
PROCESO	Pago del siniestro	
<b>FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ANEXOS</b>
Ley No 734 de 2002	Por el cual se establece el Código Único Disciplinario, artículo 34, Deberes de los funcionarios públicos en sus numerales 4, 5, 21 y 22, artículo 35, Prohibiciones de los funcionarios públicos en su numeral 13, artículo 48 son faltas gravísimas, numerales 3, 43, 51, 52 y 63, artículo 55, son Faltas Gravísimas numeral 4.	
Resolución Interna N° 2859 de 2.003	Por el cual se adopta el Manual de Procedimientos de cobranzas del Instituto de Seguros Sociales.	
Resolución Interna N° 4178 de 2.005	Por el cual se adopta el Manual de Procedimientos para el Manejo y Control de Activos Fijos e Inventarios del Instituto de Seguros Sociales.	

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

Formato 3. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES						
INFORMACIÓN						
DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Gestión Financiera						Fecha: Enero de 2.006
MACROPROCESO: Responsabilidades.						
PROCESO: Pago del siniestro						
SUBPROCESO: Acuerdo de pago del siniestro por descuento por nómina						
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE				
			El Funcionario objeto de la responsabilidad	Responsable de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las Seccionales	Jefe inmediato del Funcionario de manejo de los valores o títulos.	Funcionario del Área de Contabilidad
		Liquidación y cierre de una Responsabilidad		Creación de Responsabilidad en proceso de bienes devolutivos en servicio	Creación de Responsabilidad en proceso por manejo de valores o títulos	
1	Reportar la forma de pago					
2	Diligenciar formato de autorización de descuento por nómina.					
3	Revisar y firmar formato de autorización de descuento por nómina.					
4	Informar a la Coordinación de Nómina					
5	Actualizar la base de datos e informar al área de Contabilidad la ejecución del acuerdo de pago					
6	Reclasificar de la cuenta de responsabilidades en proceso a una cuenta por cobrar a nombre del funcionario.					
	Proceso perteneciente al Manual de Procesos de Cobranzas					Cobro coactivo Administrativo

Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES										
INFORMACIÓN										
DEPENDENCIA:		Gerencia Nacional de Gestión Financiera							Fecha:	Enero de 2.006
MACROPROCESO:		Responsabilidades.								
PROCESO:		Pago del siniestro								
SUBPROCESO:		Acuerdo de pago del siniestro por descuento por nómina								
No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones	
			Este subproceso se remite de los siguientes subprocesos: Actividad N° 11 del subproceso de Creación de una Responsabilidad en proceso de bienes devolutivos en servicio. Actividad N° 9 del subproceso Creación de una Responsabilidad en Proceso por manejo de valores o títulos Actividad 3 y 4 del proceso de Liquidación y cierre de una Responsabilidad.							
1	Reportar la forma de pago	El Funcionario objeto de la responsabilidad	El Funcionario objeto de la responsabilidad informa por escrito a la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o a quien haga sus veces en las Seccionales ó Jefe inmediato del Funcionario de manejo de los valores o títulos, su decisión de pagar mediante la modalidad de pago descuento por nómina describiendo las condiciones de este acuerdo de pago.	C.D	Área a la que pertenezca el funcionario objeto de la responsabilidad.	Decisión de pagar mediante descuento por nómina.	Informe la forma de pago Descuento por nomina a la Coordinación de activos Fijos e Inventarios ó quien haga sus veces ó Jefe inmediato del Funcionario de manejo de los valores o títulos,.			
2	Diligenciar formato de autorización de descuento por nómina.	Responsable de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las Seccionales ó Jefe inmediato del Funcionario de manejo de los valores o títulos.	El responsable de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las Seccionales ó Jefe inmediato del Funcionario de manejo de los valores o títulos, diligencia el formato de autorización de descuento por nómina y solicita la firma del funcionario objeto de la responsabilidad especificando fecha, dependencia, Nombre del responsable, número de cédula relación de los bienes o valores objetos de la Responsabilidad, el monto a pagar, número de cuotas, concepto del descuento por nomina, firma del responsable y visto bueno del funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las Seccionales ó Jefe inmediato del Funcionario de manejo de los valores o títulos .	C.P	Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o área en las Seccionales área a la que pertenezca el Funcionario de manejo de los valores o títulos.	Informe la forma de pago Descuento por nomina a la Coordinación de activos Fijos e Inventarios ó quien haga sus veces ó Jefe inmediato del Funcionario de manejo de los valores o títulos,.	Formato de Autorización de descuento por nómina diligenciado.		Ver Anexos E. Y F.	

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES										
INFORMACIÓN										
DEPENDENCIA:		Gerencia Nacional de Gestión Financiera							Fecha:	Enero de 2.006
MACROPROCESO:		Responsabilidades.								
PROCESO:		Pago del siniestro								
SUBPROCESO:		Acuerdo de pago del siniestro por descuento por nómina								
No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones	
3	Revisar y firmar formato de autorización de descuento por nómina.	El Funcionario objeto de la responsabilidad	El Funcionario objeto de la responsabilidad revisa que el formato de autorización de descuento por nómina cumpla con condiciones decididas, posterior a esto firma el formato, toma copia del mismo y lo remite a la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o a quien haga sus veces en las Seccionales ó Jefe inmediato del Funcionario de manejo de los valores o títulos.	C.D	Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o área que haga sus veces en las Seccionales área a la que pertenezca el Funcionario de manejo de los valores o títulos.	Formato de Autorización de descuento por nómina diligenciado.	Formato de Autorización de descuento por nómina diligenciado y firmado.		El tiempo de pago deberá estar ponderado razonablemente con el valor de la responsabilidad y los ingresos del funcionario.	
4	Informar a la Coordinación de Nómina	Responsable de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las Seccionales ó Jefe inmediato del Funcionario de manejo de los valores o títulos.	El responsable la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las Seccionales ó Jefe inmediato del Funcionario de manejo de los valores o títulos, envía el formato de autorización para descuento por nómina a la Coordinación de Nómina para que efectúe los correspondientes descuentos al funcionario objeto de la responsabilidad. Solicitar en el informe que se reporte la finalización de los descuentos por nómina al área fuente de la responsabilidad para que esta informe al área de contabilidad el cierre de la cuenta por cobrar.	C.P	Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o área que haga sus veces en las Seccionales área a la que pertenezca el Funcionario de manejo de los valores o títulos.	Formato de Autorización de descuento por nómina diligenciado y firmado.	Informe y remisión del formato de Autorización de descuento por nómina diligenciado y firmado a la Coordinación de Nómina correspondiente.			
5	Actualizar la base de datos e informar al área de Contabilidad la ejecución del acuerdo de pago	Responsable de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las Seccionales ó Jefe inmediato del Funcionario de manejo de los valores o títulos.	* El responsable de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las Seccionales ó Jefe inmediato del Funcionario de manejo de los valores o títulos informa al área de Contabilidad correspondiente que el funcionario objeto de la responsabilidad estableció un acuerdo de pago para que descargue la responsabilidad en la cuenta de responsabilidades en proceso y la reclasifique a una cuenta por cobrar a nombre del funcionario. * Actualizar la base de datos incluyendo los datos del acuerdo de pago.	C.P	Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o área que haga sus veces en las Seccionales área a la que pertenezca el Funcionario de manejo de los valores o títulos.	Informe y remisión del formato de Autorización de descuento por nómina diligenciado y firmado a la Coordinación de Nómina correspondiente.	* Informe al Área de Contabilidad del acuerdo de pago. * Actualización de la base de datos.			
6	Reclasificar de la cuenta de responsabilidades en proceso a una cuenta por cobrar a nombre del funcionario.	Funcionario del área de contabilidad.	* El funcionario del área de Contabilidad reclasifica de la cuenta de responsabilidades en proceso a una cuenta por cobrar a nombre del funcionario.	C.P	Área de Contabilidad	* Informe al Área de Contabilidad de acuerdo de pago.	Reclasificación de la cuenta de responsabilidades en proceso a una cuenta por cobrar a nombre del funcionario.			



**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

Formato 5. MAPA DE RIESGOS									
INFORMACIÓN									
DEPENDENCIA:		Gerencia Nacional de Bienes y Servicios.					Fecha:		
MACROPROCESO:		Responsabilidades.					Enero de 2.006		
PROCESO:		Pago del siniestro.							
SUBPROCESO:		Acuerdo de pago del siniestro por descuento por nómina							
MAPA DE RIESGOS									
No.	Riesgo	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles Existentes	Tipo de Control	Nivel de Riesgo	
1	<b>Riesgo operativo:</b> Costos excesivos (Sobrecostos)	Retrazo por mal diligenciamiento del formato de autorización de descuento por nómina.	Media	Sobrecostos y reprocesos por revisión y nuevo diligenciamiento del formato de autorización de descuento por nómina.	Medio	El Funcionario objeto de la responsabilidad revisa que el formato de autorización de descuento por nómina cumpla con condiciones decididas, posterior a esto firma el formato.	C.C	Bajo	
2	<b>Riesgo operativo:</b> Pérdida de activos	El área fuente no tramita el informe de la decisión del funcionario de pagar mediante la modalidad de pago descuento por nómina y no lo remita a la Coordinación de Nominas correspondiente.	Baja	No se efectúan los correspondientes descuentos para el pago de la responsabilidad a cargo del funcionario por no remitir el formato correspondiente.	Medio	No existe		Medio	
3	<b>Riesgo operativo:</b> Contabilidad errónea o falta de razonabilidad en los estados financieros	No reclasificar la cuenta de Responsabilidades que ya fue establecida como una cuenta por cobrar	Media	Presentación de estados financieros inconsistentes al estado real de las responsabilidades existentes en la entidad.	Medio	No existe		Bajo	
4	<b>Riesgo Administrativo:</b> Decisiones erróneas	Acuerdo de pago inconsistente con el tiempo de pago, valor a pagar e ingresos del responsable por ausencia de políticas para liquidar los acuerdos de pago.	Alta	Establecimiento de acuerdos de pago inadecuados para el resarcimiento del patrimonio.	Alto	Visto bueno de las condiciones del acuerdo de pago por parte de quien creo la orden de cargo de Responsabilidad.	C.C	Medio	



MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES

FORMATO 1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

Unidad de Negocio:	Instituto de Seguros Sociales						
Dependencia:	Gerencia Nacional de Tesorería o tesorías seccionales						
Departamento o Sección:	Cajas receptoras de las tesorías del ISS						
Fecha:	Enero de 2006						
CÓDIGO	MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO	CLIENTE	PRODUCTO - RESULTADO
	Responsabilidades		Pago del Siniestro		Pago del siniestro en dinero	Gerencia Nacional de Tesorería o tesorías seccionales	Pago del siniestro en dinero

<b>FORMATO 2. MARCO NORMATIVO</b>		
Unidad de Negocio:	Instituto de Seguros Sociales	
Dependencia:	Gerencia Nacional de Tesorería o tesorerías seccionales	
Departamento o Sección:	Cajas receptoras de las tesorerías del ISS	
Fecha:	Enero de 2006	
<b>PROCESO</b>	Pago del siniestro	
<b>FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ANEXOS</b>
Resolución Interna N° 4178 de 2005	Por el cual se adopta el Manual de Procedimientos para el Manejo y Control de Activos Fijos e Inventarios del Instituto de Seguros Sociales.	
Instructivo de funciones diarias Cajas Pagadoras - Cajas Receptoras.	Por la cual se establecen los requisitos necesarios para efectuar el pago en las cajas receptoras de las Tesorerías del instituto de Seguros Sociales.	

INFORMACIÓN				
DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Tesorería o tesorerías seccionales			Enero de 2006
MACROPROCESO:	Responsabilidades			
PROCESO:	Pago del siniestro			
SUBPROCESO:	Pago del siniestro en dinero			
No.	ACTIVIDAD		RESPONSABLE	
			Funcionario objeto de la Responsabilidad o interventor del contrato con la compañía de Vigilancia ó aseguradora.	Responsable de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las Seccionales ó Jefe inmediato del Funcionario de manejo de los valores o títulos. Funcionario objeto de la Responsabilidad o compañía de Vigilancia ó Aseguradora.
		<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Liquidación y Cierre de una Responsabilidad</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Creación de Responsabilidad en proceso de bienes devolutivos en servicio</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Creacion de Responsabilidad en proceso por manejo de valores o títulos</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Reclamación ante la Compañía de Vigilancia</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Reclamación ante la Compañía Aseguradora</div> </div>		
1	Solicitar autorización para pago en Tesorería.			
2	Diligenciar el formato de pago en Tesorería.			
3	Efectuar el pago			
4	Informar el pago realizado a la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces			
5	Actualizar base de datos y reunir los soportes necesario para informar al Área de Contabilidad.			
	Fin			Cuenta de Responsabilidades: Cargo y legalización

MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES

**Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES									
INFORMACIÓN									Fecha:
DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Tesorería o tesorerías seccionales								Enero de 2006
MACROPROCESO:	Responsabilidades								
PROCESO:	Pago del siniestro								
SUBPROCESO:	Pago del siniestro en dinero.								
No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
			Este subproceso inicia con la decisión de pago bajo la modalidad de pago en dinero en los siguientes subprocesos: (Actividad N° 11 del subproceso de Creación de una Responsabilidad en proceso de bienes devolutivos en servicio. Actividad N° 9 del subproceso Creación de una Responsabilidad en Proceso por manejo de valores o títulos Actividad N° 13 del subproceso de Reclamación del siniestro ante Compañía Aseguradora Actividad N° 5 del subproceso de Reclamación de siniestro ante Compañía de Vigilancia Actividad N° 3 y 4 del subproceso de Liquidación y cierre de una Responsabilidad)						
1	Solicitar autorización para pago en Tesorería.	Funcionario objeto de la Responsabilidad o interventor del contrato con la compañía de Vigilancia o aseguradora.	El funcionario objeto de la Responsabilidad solicita por escrito la autorización para el pago en Tesorería, o Interventor del contrato con la compañía de Vigilancia o Aseguradora remite la decisión de la Unidad de Negocios Gerencia Seccional o área afectada por el siniestro, donde solicitan que la liquidación efectuada por la Compañía remitente sea pagada en dinero a través de la Tesorería, a la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o a quien haga sus veces en las Seccionales o al Jefe inmediato del Funcionario de manejo de los valores o títulos.	C.P	Área a la que pertenezca el funcionario objeto de la responsabilidad o Interventor del Contrato con la Compañía de Vigilancia o Aseguradora.	Decisión de pago en dinero en Tesorería.	Solicitud autorización para pago en Tesorería.		
2	Diligenciar el formato de pago en Tesorería.	Responsable de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las Seccionales o Jefe inmediato del Funcionario de manejo de los valores o títulos.	El responsable de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las Seccionales o Jefe inmediato del Funcionario de manejo de los valores o títulos diligencia el formato de autorización de pago en Tesorería (indicando la fecha, el número de autorización Unidad de Negocio, dependencia, valor a cancelar y concepto) y lo remite al funcionario objeto de la Responsabilidad o al Interventor del contrato con la compañía de Vigilancia o Aseguradora y este a su vez lo remite a la Compañía según corresponda para ser entregado en la tesorería que corresponda al momento de efectuar el pago.	C.D	Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o área que haga sus veces en las Seccionales área a la que pertenezca el Funcionario de manejo de los valores o títulos.	Solicitud autorización para pago en Tesorería.	Formato de pago en Tesorería diligenciado.		Ver Anexo C. Y D.

**Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

**INFORMACIÓN**

DEPENDENCIA:								Gerencia Nacional de Tesorería o tesorerías seccionales		<b>Fecha:</b>	
MACROPROCESO:								Responsabilidades		Enero de 2006	
PROCESO:								Pago del siniestro			
SUBPROCESO:								Pago del siniestro en dinero.			
No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones		
3	Efectuar el pago	Funcionario objeto de la Responsabilidad o compañía de Vigilancia ó Aseguradora.	El funcionario objeto de la Responsabilidad o la compañía de Vigilancia ó Aseguradora, realiza el pago según las especificaciones del formato de autorización de pago en tesorería (e informa al interventor del contrato).	C.P	Tesorería correspondiente o entidad especificada en el formato de autorización de pago en Tesorería.	Formato de pago en Tesorería diligenciado.	Pago realizado		Es posible, previo convenio y mediante autorización escrita del ISS que la aseguradora pague		
4	Informar el pago realizado a la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces ó al Jefe inmediato del Funcionario de manejo de los valores o títulos	Funcionario objeto de la Responsabilidad o interventor del contrato con la compañía de Vigilancia ó Aseguradora.	el funcionario objeto de la Responsabilidad o interventor del contrato con la compañía de Vigilancia ó Aseguradora, informa a la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces ó Jefe inmediato del Funcionario de manejo de los valores o títulos, el pago realizado, anexando el recibo de pago de Tesorería o de la entidad determinada.	C.P	Área a la que pertenezca el funcionario objeto de la responsabilidad o Interventor del Contrato con la Compañía de Vigilancia o Aseguradora.	Pago realizado en Tesorería o entidad determinada.	Informe del pago realizado				
5	Actualizar base de datos y reunir los soportes necesarios para informar al Área de Contabilidad.	Responsable de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las Seccionales ó Jefe inmediato del Funcionario de manejo de los valores o títulos.	El responsable de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las Seccionales ó Jefe inmediato del Funcionario de manejo de los valores o títulos reúne los soportes necesario y realiza el informe para enviarlo al Área de Contabilidad del pago realizado por el funcionario objeto de la Responsabilidad o la compañía de Vigilancia ó Aseguradora para descargar este pago en la cuenta de Responsabilidades en proceso a cargo de un funcionario.	C.D	Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o área que haga sus veces en las Seccionales área a la que pertenezca el Funcionario de manejo de los valores o títulos.	Informe del pago realizado	* Actualización de la base de datos. * Informe al área de Contabilidad.				

Formato 5. MAPA DE RIESGOS								
INFORMACIÓN								Fecha:
DEPENDENCIA: Gerencia Nacional de Tesorería o tesorerías seccionales								Enero de 2006
MACROPROCESO: Responsabilidades								
PROCESO: Pago del siniestro								
SUBPROCESO: Pago del siniestro en dinero								
MAPA DE RIESGOS								
No.	Riesgo	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles existentes	Tipo de Control	Nivel de Riesgo
1	<b>Riesgo operativo:</b> Perdida de ingresos	Mal diligenciamiento del formato de autorización para pago en tesorería por una cuantía menor.	Baja	Perdida de ingresos y sobrecostos por la realización de correcciones a los formatos mal diligenciados.	Alto	Comparar los datos de la orden de cargo de responsabilidades al momento de diligenciar el formato estándar para solicitar autorización de pago en tesorería.	C,P	Medio
		No se efectúa el pago acordado por negligencia u olvido o prescripción de los términos.	Baja	Perdida del activo por no ser efectuado el pago acordado para el resarcimiento del daño patrimonial.	Alto	No hay	C,P	Medio
2	<b>Riesgo operativo:</b> Contabilidad errónea o falta de razonabilidad en los estados financieros	No informar al área de contabilidad los pagos realizados para descargar este valor de la cuenta de responsabilidad correspondiente.	Media	Presentación de estados financieros inconsistentes al estado real de las responsabilidades existentes en la entidad.	Medio	No hay	C,C	Medio



**MANUAL DE PROCESO DE RESPONSABILIDADES**

FORMATO 1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS							
Unidad de Negocio:		Instituto de Seguro Social.					
Dependencia:		Gerencia Nacional de Bienes y Servicios					
Departamento o Sección		Coordinación Nacional de Activos Fijos e Inventarios.					
Fecha:		Enero de 2.006					
CÓDIGO	MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO	CLIENTE	PRODUCTO - RESULTADO
	Manejo de una Responsabilidad.		Pago del bien.		Reposición del bien	Almacén y Coordinación Nacional de Activos Fijos e Inventarios.	Reposición del bien producto de un faltante o por un daño o deterioro por causas derivadas del mal uso o indebida custodia.



**MANUAL DE PROCESO DE RESPONSABILIDADES**

<b>FORMATO 2. MARCO NORMATIVO</b>		
Unidad de Negocio	Instituto de Seguro Social.	
Dependencia:	Gerencia Nacional de Bienes y Servicios	
Departamento o Sección	Coordinación Nacional de Activos Fijos e Inventarios.	
Fecha	Enero de 2.006	
<b>PROCESO</b>	Pago del bien	
<b>FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ANEXOS</b>
Ley No 734 de 2002	Por el cual se establece el Código Único Disciplinario, artículo 34, Deberes de los funcionarios públicos en sus numerales 4, 5, 21 y 22, artículo 35, Prohibiciones de los funcionarios públicos en su numeral 13, artículo 48 son faltas gravísimas, numerales 3, 43, 51, 52 y 63, artículo 55, son Faltas Gravísimas numeral 4.	
Resolución N° 2105 de 1,998	Por la cual se adopta el Manual de Almacén del Instituto de Seguros Sociales y se establecen los lineamientos de recibo de elementos.	
Resolución No 4178 del 30 de Agosto de 2005	Por la cual se adopta el Manual de Procedimientos para el Control de Activos Fijos e Inventarios del Instituto de Seguros Sociales	

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

Formato 3. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES				
INFORMACIÓN				
DEPENDENCIA:		Gerencia Nacional de Bienes y Servicios.		Fecha:
MACROPROCESO:		Responsabilidades		Enero de 2.006
PROCESO:		Pago del bien.		
SUBPROCESO:		Reposición del bien		
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE		
		Funcionario responsable del bien o interventor del contrato con compañía Aseguradora o Vigilancia	Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios	Almacenista
		Liquidación y Cierre de una Responsabilidad	Creación de Responsabilidad en proceso de bienes devolutivos en servicio	Reclamación ante la Compañía de Vigilancia
				Reclamación ante la Compañía Aseguradora
1	Solicitar autorización de reposición del bien.			
2	Solicitar concepto técnico del bien, evaluar su resultado y autorizar la reposición del bien.			
3	Elaborar acta de reposición del bien.			
4	Ingresar el bien al almacén , egresar el bien a la dependencia donde se esta utilizando y reportar los comprobantes a las áreas respectivas.			
5	Registro del bien en el sistema SCAF			
6	Informar a las áreas relacionadas la reposición del bien.			
	Fin			Cuenta de Responsabilidades: Cargo y legalización

**MANUAL DE PROCESO DE RESPONSABILIDADES**

Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES									
INFORMACIÓN									Fecha:
DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Bienes y Servicios.								
MACROPROCESO:	Responsabilidades								
PROCESO:	Pago del bien.								
SUBPROCESO:	Reposición del bien								
No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
			Este subproceso se remite de la decisión de pago bajo la modalidad de reposición del bien en los siguientes subprocesos: (Actividad N° 11 del subproceso de Creación de una Responsabilidad en proceso de bienes devolutivos en servicio Actividad N° 14 del subproceso de Reclamación del siniestro ante Compañía Aseguradora Actividad N° 5 del subproceso de Reclamación de siniestro ante Compañía de Vigilancia) Actividad N° 3 y 4 del subproceso de liquidación y cierre de una Responsabilidad						
1	Solicitar autorización de reposición del bien.	Funcionario responsable del bien o interventor del contrato con la Compañía Aseguradora o la Compañía de Vigilancia	El Funcionario responsable del bien o interventor del contrato con la Compañía Aseguradora o la Compañía de Vigilancia solicita autorización por medio de oficio, para la reposición del bien por otro igual o de mejores características al funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios.		Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces	Concepto de la Compañía de seguros o de Vigilancia a favor del Instituto para realizar reposición ó pronunciamiento del funcionario responsable para reponer el bien.	Solicitud de reposición		
2	Solicitar concepto técnico del bien, evaluar su resultado y autorizar la reposición del bien.	Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces	El Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios solicita concepto técnico del bien a reponer al área técnica correspondiente. El área competente de acuerdo con el tipo de bien realiza la evaluación técnica y emite concepto sobre las características del nuevo bien. Si el concepto técnico emitido por el área competente indica que se trata de un bien de iguales o mejores características al bien objeto de la responsabilidad se expide la autorización de reposición.	C.P	Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces	* El bien objeto de la Responsabilidad. * Nuevo bien a reponer. *Solicitud de concepto técnico del bien	* Concepto técnico del bien. * Autorización de reposición del bien.		A la diligencia de evaluación de concepto técnico debe asistir la persona que va a efectuar la reposición y un delegado de la Coordinación de activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales.

**MANUAL DE PROCESO DE RESPONSABILIDADES**

No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
3	Elaborar acta de reposición del bien.	Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios	* Levantar acta que debe contener: tiempo, modo y lugar, nombres de los actuantes, la relación detallada descripción del bien, grupo contable a que pertenece y valor tanto del bien(es) objeto de la Responsabilidad como del nuevo bien(es) con el que se ve a reponer, firma de los actuantes y visto bueno del responsable de Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces. Anexar el concepto técnico . * Enviar el acta al Almacén con todos los anexos por medio de oficio remitario.	C.P	Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces	Formato de acta de reposición y concepto técnico.	Acta de reposición del bien.		
4	Ingresar el bien al almacén , egresar el bien a la dependencia donde se esta utilizando y reportar los comprobantes a las áreas respectivas.	Almacenista	* El almacenista confronta las características y unidades contra lo consignado en el acta, si encuentra conforme la operación elabora el comprobante de ingreso del bien repuesto al almacén. * Si es un bien en servicio, genera el comprobante de egreso a la dependencia donde se encuentra sin necesidad que el bien ingrese y salga físicamente del la bodega de almacén. * Debe reportar el ingreso y el egreso del bien, con los datos del responsable para cerrar la cuenta de Responsabilidades al Departamento de Contabilidad y el egreso a la Coordinación de Activos Fijos, se debe especificar en cada una de los comprobantes que se trata de una reposición a la responsabilidad correspondiente. * Enviar copia tanto del comprabante de Ingreso como de Egreso a la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o a quien haga sus veces en las seccionales.	C.P	Almacén	Acta de reposición del bien y Factura de Compra	* Comprobantes de ingreso y/o egreso. * Reporte del ingreso del bien	X	Si es un bien que no se necesita en servicio en la dependencia no se generará comprobante de Egreso.
5	Registro del bien en el sistema SCAF	Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios	El responsable de Coordinación de inventarios ingresa el bien en el sistema SCAF con el comprobante de egreso. * Actualiza la base de datos.	C.P	Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces	Comprobante de Egreso	Registro del bien en el sistema SCAF		
6	Informar a las áreas relacionadas la reposición del bien.	Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios	El funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces, informa al Área de Contabilidad, Auditoría Disciplinaria ó Interventor del Contrato en caso de ser un contratista, y al funcionario objeto de la responsabilidad que se ha efectuado la reposición del bien, anexando: el ingreso al almacén y el Egreso a la Dependencia.		Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces	Comprobante de Ingreso y Egreso.	Comunicacion es a las respectivas áreas.		

**SCAF:** Sistema de Control de Activos Fijos

**MANUAL DE PROCESO DE RESPONSABILIDADES**

Formato 5. MAPA DE RIESGOS									
INFORMACIÓN									
DEPENDENCIA:		Gerencia Nacional de Bienes y Servicios.						Fecha:	Enero de 2.006
MACROPROCESO:		Responsabilidades							
PROCESO:		Pago del bien.							
SUBPROCESO:		Reposición del bien							
MAPA DE RIESGOS									
No.	Riesgo	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles Existentes	Tipo de Control	Nivel de Riesgo	
1	<b>Riesgo operativo:</b> Perdida de activos	El área fuente no tramita el informe de la solicitud de autorización de reposición del bien	Baja	No ser efectuado el pago de la responsabilidad a cargo del funcionario por no ser recibida la solicitud de autorización de reposición del bien	Medio	No hay		Bajo	
		Error en la elaboración del acta de reposición por un bien de menores características.	Baja	Perdida de ingresos o activos por aceptar un bien de menores características al que poseía el Instituto.	Alto	Verificación del área técnica que el bien de reposición poses iguales o mejores característica que el bien a reponer	C.P	Bajo	
2	<b>Riesgo operativo:</b> Contabilidad errónea o falta de razonabilidad en los estados financieros	Reposición de bienes de la entidad sin solicitar previa autorización de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales.	Media	Información inconsistente o desactualizada del inventario de los bienes que están registrados en servicio pero que no se encuentran en la entidad.	Medio	Realización de inventarios anuales para bienes devolutivos en servicio y semestrales para depósitos y almacenes y actualización de los mismos.	C.C	Medio	
		No informar al área de contabilidad que fue realizada la reposición de un bien objeto de responsabilidad para realizar el ajuste contable correspondiente.	Media	Presentación de estados financieros inconsistentes al estado real de las responsabilidades existentes en la entidad.	Medio	Emisión de comprobantes de ingreso y de egreso por parte del Almacén para ser remitidos al área de contabilidad a la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces.	C.P	Medio	



## **8.5 PROCESO: LIQUIDACIÓN Y CIERRE DE UNA RESPONSABILIDAD**

### **8.5.1 GENERALIDADES DEL PROCESO**

A continuación se presenta la relación detallada del proceso de Liquidación y cierre de una Responsabilidad y el subproceso que lo compone:

#### **8.5.1.1 Objeto**

El propósito de este proceso es el determinar las eventualidades y medidas pertinentes para cerrar la cuenta de Responsabilidades según sea el caso.

#### **8.5.1.2 Alcance**

El presente proceso inicia con la identificación del área fuente del no pago o el pago parcial de una Responsabilidad por parte de la Compañía de Vigilancia o Aseguradora, en primer lugar cuando no se efectúa ningún tipo de pago por parte de las instancias se debe solicitar el fallo de la investigación disciplinaria para determinar si el funcionario presunto responsable es culpable o exonerado. En caso de no ser exonerado por el fallo disciplinario el cual indica que se actuó con dolo, culpa grave o negligencia primero se propone a el funcionario efectuar el pago del valor correspondiente a la Responsabilidad, de no pagar se remitirá el caso al Departamento Nacional de Cobranzas o quien haga sus veces en las seccionales, quines realizan un cobro coactivo en segunda instancia solicitando que se efectúe un acuerdo de pago entre las partes de no ser así, remite el caso a la Unidad de procesos de la Dirección Jurídica con las ordenes de cobro y demás soportes para iniciar los procesos penales o de



reparación directa según corresponda. Y en caso de ser exonerado se castiga la responsabilidad contra la provisión por ser considerada incobrable después de haber realizado todas las gestiones que estaban al alcance de la entidad.

Cuando la compañía de seguros paga el valor de los bienes perdidos o dañados, el valor del deducible se debe registrar a cargo del servidor público o contratista responsable, hasta tanto la investigación disciplinaria determine si es culpable o exonerado. Para estos casos es necesario al momento de efectuar los registros contables, calcular la provisión por el valor del deducible, lo cual permite castigar la responsabilidad con la provisión en los eventos en que los responsables sean exonerados. De igual manera de ser considerado culpable se remitirá el caso a la Unidad de Procesos de la Dirección Jurídica.

El resultado de la investigación disciplinaria adelantada por cada entidad, es documento soporte válido para la realización de todos los registros contables y ajustes relacionados con los bienes por los cuales se adelanta una investigación disciplinaria por responsabilidades. (Concepto 3170 oficina Jurídica de la Contraloría General de la República).

### 8.5.1.3 Definiciones

➤ **Acción civil:** Atribución legal de la entidad para constituirse en parte civil dentro de los procesos penales, que se adelanten por delitos que atenten contra los intereses patrimoniales del Estado.



➤ **Fallo:** Es el medio por el cual se adopta una decisión de fondo, que pone fin al proceso de responsabilidades, el cual puede ser fallo con o sin responsabilidad.

➤ **Notificación:** Es dar a conocer las decisiones asumidas en el proceso a las personas intervinientes en el mismo, con el objeto de dar cumplimiento al principio de publicidad.

### 8.5.2 SUBPROCESOS

El subproceso que integra el proceso de Liquidación y cierre de una Responsabilidad es:

8.5.2.1 Liquidación y cierre de una Responsabilidad el cual se presentan a continuación con sus respectivos formatos:

**Formato 1.** Identificación del Proceso

**Formato 2.** Marco Normativo

**Formato 3.** Flujograma de Actividades

**Formato 4.** Descripción de Actividades

**Formato 5.** Mapa de Riesgos





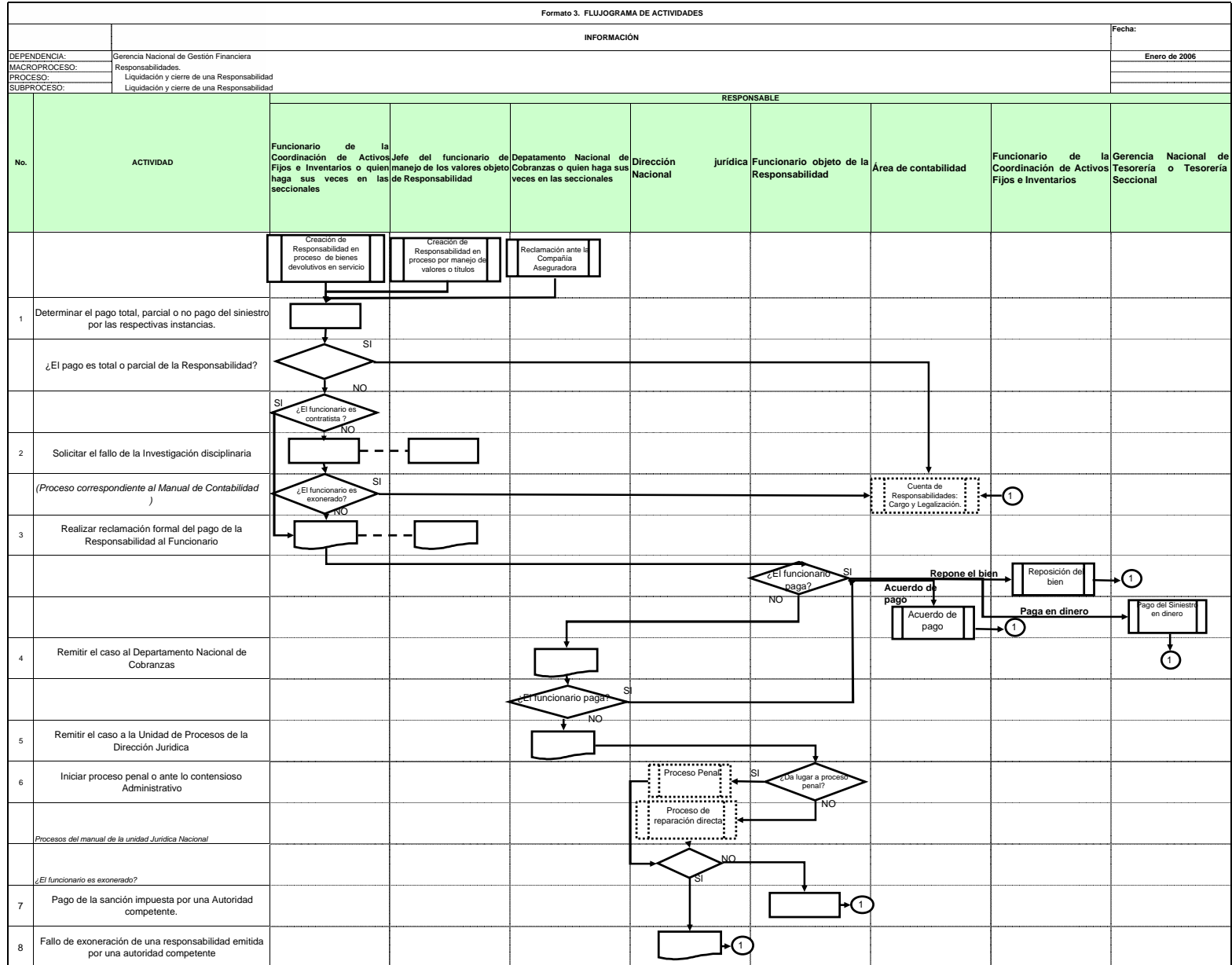
**MANUAL DE PROSESOS DE RESPONSABILIDADES**

FORMATO 1. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS							
Unidad de Negocio: Instituto de Seguros Sociales							
Dependencia: Gerencia Nacional de Gestión Financiera							
Departamento o Sección: Departamento Nacional de Contabilidad o área de contabilidad en las seccionales							
Fecha: Enero de 2006							
CÓDIGO	MACROPROCESO		PROCESO		SUBPROCESO	CLIENTE	PRODUCTO - RESULTADO
	Responsabilidades		Liquidación y cierre de una Responsabilidad		Liquidación y cierre de una Responsabilidad	Área de Contabilidad	Pago de la Responsabilidad por parte del funcionario o castigo de la misma contra la provisión.

**MANUAL DE PROSESOS DE RESPONSABILIDADES**

<b>FORMATO 2. MARCO NORMATIVO</b>		
Unidad de Negocio:	Instituto de Seguros Sociales	<b>CÓDIGOS</b>
Dependencia:	Gerencia Nacional de Gestión Financiera	
Departamento o Sección:	Departamento Nacional de Contabilidad	
Fecha:	Enero de 2006	
<b>PROCESO</b>	Liquidación y cierre de una Responsabilidad	
<b>FUENTE JURÍDICA DEL PROCESO (NOMBRE, NÚMERO Y FECHA)</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ANEXOS</b>
Resolución Interna N° 2859 de 2.003	Por el cual se adopta el Manual de Procedimientos de cobranzas del Instituto de Seguros Sociales.	
Concepto 3170 oficina Jurídica de la Contraloría General de la República	Por la cual se establece que el resultado de la investigación disciplinaria adelantada por cada entidad, es documento soporte válido para la realización de todos los registros contables y ajustes relacionados con los bienes por los cuales se adelanta una investigación disciplinaria por responsabilidades.	

MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES



Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES									
INFORMACIÓN									Fecha:
DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Gestión Financiera								Enero de 2006
MACROPROCESO:	Responsabilidades.								
PROCESO:	Liquidación y cierre de una Responsabilidad								
SUBPROCESO:	Liquidación y cierre de una Responsabilidad								
No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
			Este subproceso se remite de los siguientes subprocesos: Reclamación del Siniestro ante Compañía Aseguradora. Creación de una Responsabilidad en proceso de bienes devolutivos en servicio. Creación de una Responsabilidad en Proceso por manejo de valores o títulos.						
1	Determinar el pago total, parcial o no pago del siniestro por las respectivas instancias.	Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales o Jefe del funcionario de manejo de los valores objeto de Responsabilidad	Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales o Jefe del funcionario de manejo de los valores objeto de Responsabilidad determina si hubo pago total, parcial o no pago por alguna de las instancias de la Responsabilidad. Si el pago fue total se informa al área de contabilidad para que cierre la cuenta de Responsabilidades y se finaliza el proceso, si el pago fue parcial se descarga el valor del pago de la responsabilidad y el deducible se registra a nombre del funcionario y se sigue con el proceso para determinar el cierre del deducible y si no hubo pago se sigue con el proceso para determinar el cierre de la responsabilidad.		Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales o área del Jefe del funcionario de manejo de los valores	Comprobante de pago, de reposición o acuerdo de pagorealizado	Determinación del pago total, parcial o no pago del siniestro por las respectivas instancias.		
2	Solicitar el fallo de la Investigación disciplinaria	Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales o Jefe del funcionario de manejo de los valores objeto de Responsabilidad	Si es un funcionario de planta, Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales o Jefe del funcionario de manejo de los valores objeto de Responsabilidad solicita el fallo de la Investigación disciplinaria para determinar si es culpable o no de la responsabilidad. si es exonerado informa al área de contabilidad para que cierre la responsabilidad por medio del fallos de la investigación disciplinaria.		Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales o área del Jefe del funcionario de manejo de los valores	Determinación si el funcionario es o no contratista	Solicitud del fallo de la Investigación disciplinaria		El resultado de la investigación disciplinaria adelantada por cada entidad, es documento soporte válido para la realización de todos los registros contables y ajustes relacionados con los bienes por los cuales se adelanta una investigación disciplinaria por responsabilidades. (Concepto 3170 oficina Jurídica de la Contraloría General de la República).
3	Realizar reclamación formal del pago de la Responsabilidad al Funcionario	Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales o Jefe del funcionario de manejo de los valores objeto de Responsabilidad	Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales o Jefe del funcionario de manejo de los valores objeto de Responsabilidad realiza la reclamación formal de los bienes o valores al funcionario objeto de Responsabilidad de oficio con el fin de establecer un acuerdo de pago de no ser establecido ninguno remite el caso al Departamento Nacional de cobranzas.		Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales o área del Jefe del funcionario de manejo de los valores	Determinación del pago total, parcial o no pago del siniestro por las respectivas instancias.	Reclamación formal del pago de la Responsabilidad al Funcionario de oficio		

Formato 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES									
INFORMACIÓN									Fecha:
DEPENDENCIA:	Gerencia Nacional de Gestión Financiera								Enero de 2006
MACROPROCESO:	Responsabilidades.								
PROCESO:	Liquidación y cierre de una Responsabilidad								
SUBPROCESO:	Liquidación y cierre de una Responsabilidad								
No.	Actividad	Ejecutor	Tarea	C	donde	Insumos	Producto y/o Resultado	VA	Observaciones
4	Remitir el caso al Departamento Nacional de Cobranzas	Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales o Jefe del funcionario de manejo de los valores objeto de Responsabilidad	El Funcionario de la Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales o Jefe del funcionario de manejo de los valores objeto de Responsabilidad remite el caso al Departamento nacional de Cobranzas para que realice reclamación formal en segunda instancia de los bienes a cargo del contratista con el fin de establecer un acuerdo de pago.		Coordinación de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales o área del Jefe del funcionario de manejo de los valores	No establecimiento de acuerdo de pago	Remisión del caso al Departamento Nacional de Cobranzas		
5	Remitir el caso a la Unidad de Procesos de la Dirección Jurídica	Funcionario del Departamento Nacional de Cobranzas.	Si el Funcionario objeto de la Responsabilidad no establece ningún acuerdo con el Departamento de cobranzas se remite el caso con las ordenes de pago y demás soportes a la Unidad de Procesos de la Dirección Jurídica Nacional.		Departamento Nacional de Cobranzas	No establecimiento de acuerdo de pago	Remisión del caso a la Unidad de Procesos de la Dirección Jurídica		
6	Iniciar proceso penal o ante lo contencioso Administrativo	Abogado de la Unidad de procesos designado	El abogado de la Unidad de procesos designado inicia el proceso ante lo contencioso administrativo o proceso penal en contra del funcionario según corresponda.		Unidad de Procesos de la Dirección jurídica Nacional.	Remisión del caso a la Unidad de Procesos de la Dirección Jurídica	Inicio del proceso penal o ante lo contencioso Administrativo		
7	Pago de la sanción impuesta por una Autoridad competente.	Funcionario objeto de la Responsabilidad	El Funcionario objeto de la Responsabilidad paga la sanción impuesta por una Autoridad competente, la Unidad de Procesos de la Dirección Jurídica Nacional informa al área fuente que se ha pronunciado y ejecutado un fallo de una autoridad competente para resarcir un daño patrimonial y así mismo el área fuente informa al Área de Contabilidad para que cierre la cuenta de Responsabilidades.		Unidad de Procesos de la Dirección jurídica Nacional.	Fallo de una autoridad competente	Pago de la sanción impuesta por una Autoridad competente.		
8	Fallo de exoneración de una responsabilidad emitida por una autoridad competente	Autoridad competente	El funcionario objeto de la responsabilidad es exonerado por un fallo de una autoridad competente, la Unidad de Procesos de la Dirección Jurídica Nacional informa al área fuente que se ha pronunciado y ejecutado un fallo de una autoridad competente y así mismo el área fuente informa al Área de Contabilidad para que cierre la cuenta de Responsabilidades.		Unidad de Procesos de la Dirección jurídica Nacional.	Fallo de una autoridad competente	Fallo de exoneración del funcionario por una autoridad competente		

**MANUAL DE PROCESOS DE RESPONSABILIDADES**

Formato 5. MAPA DE RIESGOS								
INFORMACIÓN							Fecha: Enero de 2006	
DEPENDENCIA:		Gerencia Nacional de Gestión Financiera						
MACROPROCESO:		Responsabilidades.						
PROCESO:		Liquidación y cierre de una Responsabilidad						
SUBPROCESO:		Liquidación y cierre de una Responsabilidad						
MAPA DE RIESGOS								
No.	RIESGO	Causa	Probabilidad	Consecuencia	Impacto	Controles Existentes	Tipo de Control	Nivel de Riesgo
1	<b>Riesgo operativo:</b> Costos excesivos (Sobrecostos)	Remitir el caso al Departamento Nacional de Cobranzas o a la Dirección Jurídica Nacional si tener en cuenta que se estableció un acuerdo de pago con el funcionario.	Media	Perdida de tiempo iniciando procesos a que no existe lugar de realizar	Bajo	Manual de Cobranzas	C.P	Bajo
2	<b>Riesgo Administrativo:</b> Decisiones erróneas	Remitir el caso de un funcionario de planta al Departamento Nacional de Cobranzas o a la Dirección Jurídica Nacional sin tener en cuenta el fallo de la Investigación Disciplinaria.	Media	Inicio de procesos que no existe lugar a realizar.	Bajo	Ninguno		Bajo
		Fallos de exoneración a un funcionario pronunciada por una autoridad competente no acorde a los hechos.	Media	Falta de claridad en los soportes remitidos a una autoridad competente para efectuar una adecuada investigación.	Medio	Ninguno		Medio

## **ANEXO A: INSTRUCTIVO ORDEN DE CARGO DE RESPONSABILIDADES POR FALTANTES DE VALORES O TÍTULOS**

Este documento es específico para la creación de órdenes de cargo de Responsabilidades relacionadas con faltantes de valores o títulos y pertenece al proceso de Creación de una responsabilidad de manejo de valores o títulos, a la actividad N° 4: Crear orden de cargo de Responsabilidad y, sus campos se diligencian de la siguiente manera:

- **FECHA:** Se registra la fecha en la que se crea la Orden de cargo de responsabilidades.
- **Nº:** Se diligencia el Número consecutivo correspondiente a la ordene de cargo de responsabilidades dentro de las que han sido creadas por el área fuente o Jefe inmediato de los funcionarios de manejo de valores o títulos.
- **UNIDAD DE NEGOCIO:** Se diligencia la unidad de negocio a la que pertenezca el funcionario de manejo de valores o títulos objeto de Responsabilidad.
- **DEPENDENCIA:** Se diligencia la dependencia a la que pertenezca el funcionario de manejo de valores o títulos objeto de Responsabilidad.
- **RESPONSABLE:** Se registra el nombre del funcionario de manejo de valores o títulos que ha sido identificado como responsable.
- **C.C:** Se registra el número de cédula del funcionario de manejo de valores o títulos que ha sido identificado como responsable.
- **DENOMINACIÓN O ESPECIFICACIONES DE LOS TÍTULOS O VALORES:** Se describe la denominación de los valores o títulos Ej: Si es dinero en efectivo (moneda: pesos), o nombre del titulo valor (cheque, bono).
- **CUENTA:** Código de la cuenta contable a la que pertenecen los valores o títulos objetos de responsabilidad del PGCP.
- **CANTIDAD:** Se describe la cantidad en dinero para el caso de efectivo o el número de títulos.
- **V/R. UNIT:** Se describe la cantidad en dinero para el caso de efectivo o el valor correspondiente a una unidad de cada de un titulo objeto de responsabilidad.
- **VR. TOTAL:** Se describe la cantidad en dinero para el caso de efectivo o el producto del número de títulos por su valor unitario.
- **VALOR TOTAL DE LA RESPONSABILIDAD:** Se registra la sumatoria de la columna de vr.total y es el valor total de la Orden de cargo de responsabilidad.
- **JEFE INMEDIATO DEL FUNCIONARIO DE MANEJO DE LOS VALORES O TÍTULOS:** Se registra la firma del Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos.



VICEPRESIDENCIA FINANCIERA

ORDEN DE CARGO DE RESPONSABILIDADES  
POR FALTANTES DE VALORES O TITULOS

Fecha:

No.

Unidad de negocio:

Responsable:

Dependencia:

C.C.

DENOMINACIÓN Y ESPECIFICACIONES DE LOS TITULOS O VALORES	CUENTA	CANTIDAD	V/R UNIT.	VR. TOTAL
VALOR TOTAL DE LA RESPONSABILIDAD				0

\_\_\_\_\_  
Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos.



## **ANEXO B: INSTRUCTIVO BASE DE DATOS DE RESPONSABILIDADES PARA FALTANTES DE VALORES O TITULOS**

En esta tabla se registra la información relacionada con la creación de órdenes de cargo de Responsabilidades relacionadas con faltantes de valores o títulos y pertenece al proceso de Creación de una responsabilidad de manejo de valores o títulos, a la actividad N° 10 alimentar la base de datos de responsabilidades, y sus campos de diligencian de la siguiente manera:

- **N° DE LA RESPONSABILIDAD:** Se diligencia el Número consecutivo correspondiente a la ordene de cargo de responsabilidades.
- **UNIDAD DE NEGOCIO:** Se diligencia la unidad de negocio a la que pertenezca el funcionario de manejo de valores o títulos objeto de Responsabilidad.
- **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** Se registra la fecha de la última actualización de la base de datos de responsabilidades.
- **NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE:** Se registra el nombre del funcionario de manejo de valores o títulos que ha sido identificado como responsable.
- **DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE:** Se registra el número de cédula ó documento de identidad del funcionario de manejo de valores o títulos que ha sido identificado como responsable.
- **DEPENDENCIA TIPO DE VINCULACIÓN DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE:** Se registra el tipo de vinculación que tiene el funcionario objeto de responsabilidad con ISS.
- **CÓDIGO DE LA CUENTA CONTABLE PGCP:** Código de la cuenta contable a la que pertenecen los valores o títulos objetos de responsabilidad del PGCP.
- **DENOMINACIÓN Y ESPECIFICACIONES DE LOS TITULOS O VALORES:** Se describe la denominación de los valores o títulos Ej: Si es dinero en efectivo (moneda: pesos), o nombre del titulo valor (cheque, bono).
- **VALOR UNITARIO:** Se describe la cantidad en dinero para el caso de efectivo o el valor correspondiente a una unidad de cada de un titulo objeto de responsabilidad.
- **VALOR TOTAL:** Se describe la cantidad en dinero para el caso de efectivo o el producto del número de títulos por su valor unitario.
- **VALOR TOTAL DE LA RESPONSABILIDAD:** Se registra la sumatoria de la columna de vr.total y es el valor total de la Orden de cargo de responsabilidad.
- **ESTADO DE RESPONSABILIDAD (ACCIÓN REALIZADA):** Se registran los reportes hechos a las áreas involucradas y se actualiza la base de datos cada vez que un área involucrada de alguna respuesta con relación a una responsabilidad.



- **AUDITORIA DISCIPLINARIA:** Se registra si fue enviado el informe a la Auditoria disciplinaria con la fecha de envío actualizando la base de datos cuando esta área emita una respuesta.
- **ESTADO ACTUAL DE LA RESPONSABILIDAD:** Se describe la acción realizada en la última actualización hecha a la base de datos.
- **RECLAMACIÓN ANTE LA CIA DE SEGUROS:** Se registra si fue enviado el informe a la Compañía Aseguradora y se actualiza con las respuestas que informe el interventor del contrato con esta compañía y el valor si hubo o no indemnización.
- **RECLAMACIÓN ANTE LA CIA DE VIGILANCIA:** Se registra si fue enviado el informe a la Compañía de Vigilancia y se actualiza con las respuestas que informe el interventor del contrato con esta compañía y el valor si hubo o no indemnización.
- **VALOR DEL DEDUCIBLE:** Se registra el valor del deducible o diferencia del valor de reposición y las indemnizaciones realizadas ó en caso de no haber indemnización el valor del valor total de la responsabilidad
- **CARPETA No:** Se registra el número de la carpeta correspondiente a la actividad N° 5 Abrir carpeta o expediente a nombre funcionario de manejo de los valores o títulos en el Archivo de Órdenes de Cargo de Responsabilidades, del proceso de Creación de una responsabilidad de manejo de valores o títulos.

**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA**  
**BASE DE DATOS DE RESPONSABILIDADES**

Nº DE LA RESPONSABILIDAD	UNIDAD DE NEGOCIO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN DE LA ORDEN DE CARGO DE RESPONSABILIDAD	NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE	DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE	DEPENDENCIA	TIPO DE VINVULACIÓN DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE	CÓDIGO DE LA CUENTA CONTABLE PGCP	DENOMINACIÓN Y ESPECIFICACIONES DE LOS TITULOS O VALORES

**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA  
BASE DE DATOS DE RESPONSABILIDADES**

VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	VALOR TOTAL DE LA RESPONSABILIDAD	ESTADO DE RESPONSABILIDAD (ACCIÓN REALIZADA)	AUDITORIA DISCIPLINARIA	ESTADO ACTUAL DE LA RESPONSABILIDAD	RECLAMACIÓN ANTE LA CIA DE SEGUROS	RECLAMACIÓN ANTE LA CIA DE VIGILANCIA	VALOR DEL DEDUCIBLE	CARPETA No

## **ANEXO C: INSTRUCTIVO AUTORIZACIÓN DE PAGO EN TESORERIA PARA BIENES DEVOLUTIVOS EN SERVICIO**

- FECHA: Se registra la fecha en la que se crea el formato de pago en Tesorería.
- N°: Se diligencia el Número consecutivo correspondiente al formato de pago en Tesorería dentro de las que han sido creadas por la Coordinación de Activos fijos e Inventarios en el nivel nacional o quien haga sus veces en las seccionales.
- UNIDAD DE NEGOCIO: Se diligencia la unidad de negocio a la que pertenezca el funcionario objeto de Responsabilidad.
- DEPENDENCIA: Se diligencia la dependencia a la que pertenezca el funcionario objeto de Responsabilidad.
- RESPONSABLE: Se registra el nombre del funcionario objeto de responsabilidad o que ha sido identificado como responsable.
- D.I: Se registra el número de cédula o documento de identidad del funcionario objeto de la responsabilidad.
- CTA CONTABLE: Código de la cuenta contable a la que pertenecen los bienes objetos de responsabilidad del PGCP.
- NOMBRE Y ESPECIFICACIONES DE LOS ELEMENTOS: Descripción de los bienes devolutivos en servicio objetos de responsabilidad, se debe indicar datos como modelo, referencia, marca entre otros.
- PLACA C.A.F: Código de barras que identifica al bien en el Control de Activos Fijos.
- CANTIDAD: Cantidad de elementos objetos de responsabilidad relacionados en fila con la Placa C.A.F y el nombre y especificaciones de los elementos.
- VR HISTÓRICO: Valor de registro en libros cuando se ingresó en bien al sistema SCAF.
- VR. AJUSTES X INFLACIÓN Y DEPRECIACIÓN: Valor de los elemento una vez aplicados los ajustes por inflación y por depreciación correspondientes.
- VR. DE REPOSICIÓN: Valor por el cual fue abierta la orden de cargo de responsabilidades.
- TOTAL: Sumatoria de la columna de Valor de reposición.
- El funcionario responsable está autorizado para cancelar la suma de \_\_\_\_\_M/cte (\$\_\_\_\_\_) por concepto de faltante de los elementos relacionados que figuran a su cargo: En el primer campo se registra el valor a cancelar en letras y en el siguiente campo entre paréntesis se escribe el valor a cancelar en números.
- Firma de autorización Control de inventarios: Se registra la firma de quien autoriza el pago quien debe ser el Coordinador de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales.



**GERENCIA NACIONAL DE BIENES Y SERVICIOS  
AUTORIZACIÓN DE PAGO EN TESORERIA**

Fecha: N°

Unidad de negocio: Responsable:

Dependencia: D.I:

Cta contable	Nombre y especificaciones de los elementos	Placa C.A.F	Cantidad	Vr. histórico	Vr. Ajustes x inflación y depreciación	Vr. De Resposición
<b>TOTAL</b>						<b>\$</b> <input style="width: 80px; height: 15px; border: 1px solid black;" type="text"/>

El funcionario responsable está autorizado para cancelar la suma de \_\_\_\_\_ M/cte (\$ \_\_\_\_\_) por concepto de faltante de los elementos relacionados que figuran a su cargo.

\_\_\_\_\_  
Firma de autorización  
Control de inventarios

## **ANEXO D: INSTRUCTIVO PAGO EN TESORERIA PARA FALTANTES DE VALORES O TITULOS**

- FECHA: Se registra la fecha en la que se crea el formato de pago en Tesorería.
- Nº: Se diligencia el Número consecutivo correspondiente al formato de pago en Tesorería dentro de las que han sido creadas por el área fuente o Jefe inmediato de los funcionarios de manejo de valores o títulos.
- UNIDAD DE NEGOCIO: Se diligencia la unidad de negocio a la que pertenezca el funcionario de manejo de valores o títulos objeto de Responsabilidad.
- DEPENDENCIA: Se diligencia la dependencia a la que pertenezca el funcionario de manejo de valores o títulos objeto de Responsabilidad.
- RESPONSABLE: Se registra el nombre del funcionario de manejo de valores o títulos que ha sido identificado como responsable.
- D.I: Se registra el número de cédula o documento de identidad del funcionario de manejo de valores o títulos que ha sido identificado como responsable.
- CTA CONTABLE: Código de la cuenta contable a la que pertenecen los valores o títulos objetos de responsabilidad del PGCP.
- DENOMINACIÓN O ESPECIFICACIONES DE LOS TÍTULOS O VALORES: Se describe la denominación de los valores o títulos Ej.: Si es dinero en efectivo (moneda: pesos), o nombre del título valor (cheque, bono).
- CANTIDAD: Se escribe la cantidad en dinero para el caso de efectivo o el número de títulos.
- VR UNITARIO: Se describe la cantidad en dinero para el caso de efectivo o el valor correspondiente a una unidad de cada de un título objeto de responsabilidad.
- VALOR TOTAL: Se registra a cantidad en dinero para el caso de efectivo o el producto del número de títulos por su valor unitario
- VR. TOTAL DE LA RESPONSABILIDAD: Se registra la sumatoria de la columna de vr de reposición
- El funcionario responsable está autorizado para cancelar la suma de \_\_\_\_\_ M/cte (\$ \_\_\_\_\_) por concepto de faltante de los valores o títulos relacionados que figuran en el presente: En el primer campo se registra el valor a cancelar en letras y en el siguiente campo entre paréntesis se escribe el valor a cancelar en números.
- Firma de autorización Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos: Se registra la firma de quien autoriza el pago.





## **ANEXO E: INSTRUCTIVO AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO POR NOMINA PARA FALTANTES DE VALORES O TÍTULOS**

- FECHA: Se registra la fecha en la que se crea el formato de autorización de descuento por nómina.
- N°: Se diligencia el Número consecutivo correspondiente al formato de autorización de descuento por nómina dentro de las que han sido creadas por el área fuente o Jefe inmediato de los funcionarios de manejo de valores o títulos.
- UNIDAD DE NEGOCIO: Se diligencia la unidad de negocio a la que pertenezca el funcionario de manejo de valores o títulos objeto de Responsabilidad.
- DEPENDENCIA: Se diligencia la dependencia a la que pertenezca el funcionario de manejo de valores o títulos objeto de Responsabilidad.
- RESPONSABLE: Se registra el nombre del funcionario de manejo de valores o títulos que ha sido identificado como responsable.
- D.I: Se registra el número de cédula o documento de identidad del funcionario de manejo de valores o títulos que ha sido identificado como responsable.
- CTA CONTABLE: Código de la cuenta contable a la que pertenecen los valores o títulos objetos de responsabilidad del PGCP.
- DENOMINACIÓN O ESPECIFICACIONES DE LOS TÍTULOS O VALORES: Se describe la denominación de los valores o títulos Ej.: Si es dinero en efectivo (moneda: pesos), o nombre del título valor (cheque, bono).
- CANTIDAD: Se describe la cantidad en dinero para el caso de efectivo o el número de títulos.
- VR UNITARIO: Se describe la cantidad en dinero para el caso de efectivo o el valor correspondiente a una unidad de cada de un título objeto de responsabilidad.
- VR. TOTAL DE LA RESPONSABILIDAD: Se registra a cantidad en dinero para el caso de efectivo o el producto del número de títulos por su valor unitario
- TOTAL: : Se registra la sumatoria de la columna de vr de reposición
- El funcionario responsable está autorizado para cancelar la suma de Autorizo a \_\_\_\_\_ para que me descuenten por nómina en \_\_\_ cuotas la suma de \_\_\_\_\_ M/cte (\$\_\_\_\_\_) por concepto de faltante de los valores o títulos relacionados en el presente.: En el primer campo se escriben el número de cuotas acordadas para efectuar el pago, en el segundo el valor a cancelar en letras y en el siguiente campo entre paréntesis se escribe el valor a cancelar en números.
- Firma de autorización del Funcionario responsable con número de cédula o de identificación, y visto bueno del Jefe inmediato del funcionario de manejo de los valores o títulos.



**VICEPRESIDENCIA FINANCIERA  
AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO POR NÓMINA**

Fecha: \_\_\_\_\_ N° \_\_\_\_\_

Unidad de negocio: \_\_\_\_\_ Responsable: \_\_\_\_\_

Dependencia: \_\_\_\_\_ D.I: \_\_\_\_\_

Cta contable	Denominación o especificaciones de los títulos o valores	Cantidad	Vr. unitario	Vr. De Resposición
TOTAL VALOR A DESCONTAR				\$

Autorizo a \_\_\_\_\_ para que me descuenten por nómina en \_\_\_\_ cuotas la suma de \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ M/cte (\$ \_\_\_\_\_) por concepto de faltante de los valores o títulos relacionados en el presente.

\_\_\_\_\_  
Funcionario responsable  
CC N°:

\_\_\_\_\_  
Vo.Bo.  
Jefe inmediato del funcionario de manejo  
de los valores o títulos.

## **ANEXO F: INSTRUCTIVO AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO POR NOMINA PARA BIENES DEVOLUTIVOS EN SERVICIO**

- **FECHA:** Se registra la fecha en la que se crea el formato Autorización de descuento por nómina para bienes devolutivos en servicio.
- **Nº:** Se diligencia el Número consecutivo correspondiente al formato Autorización de descuento por nómina para bienes devolutivos en servicio dentro de las que han sido creadas por la Coordinación de Activos fijos e Inventarios en el nivel nacional o quien haga sus veces en las seccionales.
- **UNIDAD DE NEGOCIO:** Se diligencia la unidad de negocio a la que pertenezca el funcionario objeto de Responsabilidad.
- **DEPENDENCIA:** Se diligencia la dependencia a la que pertenezca el funcionario objeto de Responsabilidad.
- **RESPONSABLE:** Se registra el nombre del funcionario objeto de responsabilidad o que ha sido identificado como responsable.
- **D.I:** Se registra el número de cédula o documento de identidad del funcionario objeto de la responsabilidad.
- **CTA CONTABLE:** Código de la cuenta contable a la que pertenecen los bienes objetos de responsabilidad del PGCP.
- **NOMBRE Y ESPECIFICACIONES DE LOS ELEMENTOS:** Descripción de los bienes devolutivos en servicio objetos de responsabilidad, se debe indicar datos como modelo, referencia, marca entre otros.
- **PLACA C.A.F:** Código de barras que identifica al bien en el Control de Activos Fijos.
- **CANTIDAD:** Cantidad de elementos objetos de responsabilidad relacionados en fila con la Placa C.A.F y el nombre y especificaciones de los elementos.
- **VR HISTÓRICO:** Valor de registro en libros cuando se ingresó en bien al sistema SCAF.
- **VR. AJUSTES X INFLACIÓN Y DEPRECIACIÓN:** Valor de los elemento una vez aplicados los ajustes por inflación y por depreciación correspondientes.
- **VR. DE REPOSICIÓN:** Valor por el cual fue abierta la orden de cargo de responsabilidades.
- **TOTAL:** Sumatoria de la columna de Valor de reposición.
- **Autorizo a \_\_\_\_\_ para que me descuenten por nómina en \_\_\_\_ cuotas la suma de \_\_\_\_\_ M/cte (\$\_\_\_\_\_)** por concepto de faltante de los elementos relacionados en el presente: En el primer campo se registra el cargo o dependencia que solicita el pago de los bienes, en el segundo campo se registra el valor a cancelar en letras y en el siguiente campo entre paréntesis se escribe el valor a cancelar en números.



- Firma de autorización del Funcionario responsable y visto bueno de Control del Coordinador de Activos Fijos e Inventarios o quien haga sus veces en las seccionales.



**GERENCIA NACIONAL DE BIENES Y SERVICIOS  
AUTORIZACIÓN DE DESCUENTO POR NÓMINA**

Fecha:

Nº

Unidad de negocio:

Responsable:

Dependencia:

D.I:

Cta contable	Nombre y especificaciones de los elementos	Placa C.A.F	Cantidad	Vr. histórico	Vr. Ajustes x inflación y depreciación	Vr. De Resposición
<b>TOTAL VALOR A DESCONTAR</b>						<b>\$</b>

Autorizo a \_\_\_\_\_ para que me descuenten por nómina en \_\_\_\_ cuotas la suma de \_\_\_\_\_ M/cte (\$ \_\_\_\_\_) por concepto de faltante de los elementos relacionados en el presente.

\_\_\_\_\_  
Funcionario responsable  
CC N°:

\_\_\_\_\_  
Vo.Bo.  
Control de inventarios