

1. OBJETIVO

Obtener información veraz y confiable para determinar la existencia real de las obligaciones originados en tributos cuya administración corresponde a la UAE DIAN con base a la normatividad vigente.

2. ALCANCE

Inicia con la Solicitud de la generación de información de obligaciones a normalizar y termina con la publicación de la información.

El procedimiento de Normalización de saldos comprende las actividades para: subsanar las inconsistencias que presenta la información en los diferentes aplicativos de cobro y de recaudo de la entidad; suprimir de los registros y cuentas corrientes de los contribuyentes los valores que se constituyen en saldos irreales y reclasificar las obligaciones vigentes, de manera que se puedan fijar metas de recuperación de cartera reales y alcanzables.

Este procedimiento aplica para todas las Direcciones Seccionales y Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes, del País con obligaciones tributarias cuya vigencia fiscal corresponda a años 2005 y anteriores.

3. CONDICIONES GENERALES

3.1 La normalización de saldos es aplicable para la cartera prescrita y para la cartera vigente (cobrable), compuesta por las siguientes obligaciones:

Las que se encuentren simultáneamente en los aplicativos de Recaudo CCC y de Cobranzas SIPAC o SISCOBRA_Candado.

Las residentes sólo en Recaudo, CCC.

Las contablemente registradas en el activo, cuentas 13 - Rentas por cobrar y 14 - Deudores y en el pasivo la cuenta 2425-12, Saldos a favor.

Las tributarias correspondientes a Impuesto sobre la Renta año gravable 2004 y anteriores, Impuesto a las Ventas año gravable 2005 y anteriores, Retención en la Fuente año gravable 2005 y anteriores, Sanciones Independientes año 2005 y anteriores, Impuesto al Patrimonio años gravables 2004 y 2005, y Seguridad Democrática.

3.2 No serán objeto de normalización las siguientes obligaciones:

Las derivadas de la suscripción de Bonos de Inversión Forzosa, los fallos disciplinarios y los fallos penales por denuncia de omisión del agente retenedor, fallos condenatorios y cualquiera otra clase de fallo o sentencia en que la UAE DIAN solamente esté facultada para administrar y gestionar el pago de los mismos, sin que ellos afecten la cartera, el inventario y la Cuenta Corriente Contribuyente.

Las Aduaneras, las Cambiarias y aquellas que no se encuentran en los aplicativos de recaudo, (sólo cobranzas) toda vez que el insumo principal es la Cuenta Corriente Contribuyente.

3.3 Actualización de la información situada en el aplicativo Normaliza que aún no ha sido normalizada.

La información será refrescada a través de actualizaciones automáticas, esta se verá afectada una vez se produzcan cambios en la CCC y/o en los aplicativos SISCOBRA_Candado o SIPAC.

La periodicidad y criterios son los siguientes:

- Dos veces a la semana por recibos de pago, compensaciones, o actos administrativos que cancelen en la CCC la totalidad del impuesto y/o sanción. En este caso la información cargada en el aplicativo Normaliza se trasladará del módulo Marcar al de Gestionados.
- Mensualmente, los intereses de obligaciones que no superen las 58 UVT; con esta actualización algunas obligaciones pueden cambiar de estado al pasar de remisión de Menor Cuantía a vigentes.
- Mensualmente, las fechas de exigibilidad a fin de determinar nuevas prescripciones.
- Bimestralmente las fechas de exigibilidad en los casos que han sido modificados por una fecha mayor a la existente en el Normaliza, la cual estará en función de los archivos planos del SISCOBRA_Candado o del SIPAC. En este caso la información cambia de estado prescrito a vigente.
- Trimestralmente, los intereses de toda la información vigencias 2005 y anteriores que aún no ha sido gestionada.

3.4 Otras consideraciones

- Para aquellas actividades de este procedimiento que eventualmente implique iniciar algún procedimiento de otro proceso de la Entidad se deberán consultar y dar cumplimiento a las entradas y requisitos definidos en los siguientes procedimientos:

Tema	Ver entradas y requisitos en los siguientes Procedimientos
Conductas punibles	PR-PEC-0120 Atención a procesos penales
Conductas disciplinarias	PR-TAH-0448 Procedimiento Ordinario – Etapa de indagación e investigación disciplinaria
Actuaciones de oficio RUT	PR-CAC-0003 Inscripción de oficio RUT PR-CAC-0013 Suspensión RUT y levantamiento de la medida PR-CAC-0010 Actualización RUT
Solicitudes de investigación para fiscalización	PR-COT-0220 Investigación de obligaciones Tributarias sustanciales y Formales. PR-COA-0226 Determinación de Liquidaciones Aduaneras. PR-COA-0263 Determinación e Imposición de Sanciones Aduanera. PR-COT-0023 Investigación y Determinación de Infracciones Cambiarias

4. MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO

Ver catálogo normativo del proceso

5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Tipo de documento	Código	Título	Modo de uso	Clasificación documento
Procedimiento	PR-IIT-0141	Gestión de la mesa de servicio	Digital	Interno
Procedimiento	PR-COT-0033	Corrección de inconsistencias de declaraciones y/o recibos de pago	Digital	Interno
Procedimiento	PR-COT-0116	Actualización de saldos	Digital	Interno
Instructivo	IN-COT-0073	Solución de inconsistencias para normalizar saldos de la CCC	Digital	Interno
Instructivo	IN-COT-0074	Eventos especiales en la generación de actos administrativos para normalizar saldos	Digital	Interno
Formato	FT-COT-2154	Solicitud de corrección de declaraciones y/o recibos de pago	Digital	Interno
Formato	FT-COT-2155	Reproceso de saldo	Digital	Interno

6. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **BDTA-SIAT.** Base de datos del Sistema de Información Aduanero y Tributario de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
- **Cartera Prescrita.** Conjunto de obligaciones cuya acción de cobro se encuentra prescrita, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 817 y 818 del Estatuto Tributario.
- **Cartera vigente.** Conjunto de obligaciones que representan derechos con o sin proceso de cobro en curso.
- **CCC.** Cuenta Corriente Contribuyente.
- **CIN20.** Software de captura inteligente de devoluciones y/o compensaciones y correcciones de datos del SIAT "Sistema de Información Aduanero y Tributario".

- **Contingencia.** Actuación proferida por fuera de los aplicativos institucionales, se identifica con una numeración especial y una vez capturada genera información confiable en los sistemas
- **Contribuyente.** Es el responsable directo del pago del tributo, respecto de quienes se realiza el hecho generador de la obligación tributaria.
- **Expediente.** Conjunto de todos los documentos y gestiones correspondientes a un asunto
- **GESTOR.** Aplicativo para la expedición y control de los actos administrativos de determinación o discusión del tributo
- **GIT.** Grupo interno de trabajo. Conjunto de servidores públicos tributarios y/o aduaneros a quienes se asigna la ejecución de procesos de trabajo, cuyo nivel de especialidad e importancia, así lo precisan
- **Hallazgo.** Resultado de una evaluación de la evidencia de un proceso con relación a sus requisitos
- **Inconsistencia.** Error que presentan algunos datos al ser incorporados en los aplicativos institucionales, o porque el aplicativo no cuenta con todos los parámetros para atender cada una de las especificaciones que ordena la ley.
- **Impuesto.** Es el tributo que establece la ley a favor del Sujeto Activo, y a cargo de los sujetos a quienes se les atribuya la realización del hecho imponible de la obligación tributaria.
- **NIT.** Número de Identificación Tributaria que asigna la UAE DIAN por una sola vez cuando el obligado se inscribe en el RUT.
- **Normalización.** Procedimiento para ordenar los saldos en los sistemas utilizados para adelantar la gestión de cobro y la gestión de recaudo en concordancia con el expediente y con la información real del contribuyente
- **Notificación.** Comunicación formal al contribuyente de un acto administrativo o una resolución generada por la UAE DIAN.
- **Proceso de cobro.** Actuaciones administrativas proferidas por los empleados públicos competentes para el cobro coactivo de obligaciones administradas por la DIAN en cumplimiento del procedimiento previsto en los artículos 823 y siguientes del Estatuto Tributario
- **Remisión.** Facultad de las autoridades tributarias y aduaneras para suprimir obligaciones de los registros y cuentas corrientes de los contribuyentes y usuarios, previo el cumplimiento de los requisitos legales y procedimientos previstos en la ley y los reglamentos internos de la DIAN.
- **Renta.** Es todo beneficio o utilidad proveniente del ejercicio de una actividad personal o de un bien material. La renta para el sujeto a quien se atribuye debe ser algo real, percibido, capaz de aumentar su haber (patrimonio) de modo efectivo.

- **Representante legal.** Persona dotada de poderes que emanan de la ley o de los estatutos, con aptitud para actuar a nombre de la sociedad, frente a terceros.
- **Resolución.** Orden escrita dictada por el jefe de un servicio público que tiene carácter general, obligatorio y permanente, y se refiere al ámbito de competencia del servicio
- **Responsable.** Es el obligado por mandato de la Ley al cumplimiento de las obligaciones materiales y formales de la obligación tributaria.
- **Saldo.** En general desde el punto de vista contable es la diferencia entre el total de débitos y el total de créditos de la cuenta.
- **Saldo irreal.** Valor registrado en los sistemas informáticos utilizados para adelantar la gestión de cobro y la gestión de recaudo y sobre el cual se tiene la certeza de que no hay cartera por cobrar
- **SIPAC.** Sistema de Planeación y Administración de la Cartera Morosa
- **SISCOBRA_Candado.** Sistema de Cobranzas Tributaria
- **Situar.** Poner la información a disposición en el aplicativo NORMALIZA o en el servidor público
- **Sustanciación.** Revisar, analizar y complementar información para que un expediente tenga todos los elementos, todas las pruebas, todas las constancias, para poder emitir una resolución.
- **UAE DIAN.** Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Entidad pública organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional de carácter técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

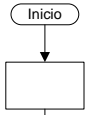



7. DIAGRAMA DE FLUJO

7.1 Entradas

No de actividad	Proveedores	Entradas	Requisitos
3	Proceso de Información, innovación y Tecnología	Información de las vigencias 2005 y anteriores en el aplicativo NORMALIZA	<p>Información tributaria vigencias 2005 y anteriores con las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obligaciones registradas en la CCC y en el SIPAC o en el SISCOBRA_Candado, cuya acción de cobro se encuentra prescrita. • Obligaciones vigentes registradas en la CCC y en el SIPAC o en el SISCOBRA_Candado, con tres o más años de vencidas, y el monto para cada deuda,

			<p>incluidos impuestos, intereses y sanciones no supera las 58 Unidades de Valor Tributario (UVT).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obligaciones vigentes registradas en la CCC y clasificadas por la División de Cobranzas, División de Recaudo y Cobranzas o dependencia que haga sus veces, como de Difícil Cobro cuyo diagnóstico corresponde a "Sin Respaldo Económico" ó "Embargo Improductivo". • Valores registrados en el sistema de CCC con un saldo a favor y otro a pagar simultáneamente, que no genera cartera por cobrar ni pasivos para la Entidad. • Valores registrados en el sistema CCC con saldos a favor originados por el ingreso de un documento con fecha anterior o posterior a la migración de la Resolución de Depuración ordenada por Ley 716 de 2001. • Obligaciones vigentes registradas en el sistema CCC y en el SIPAC o en el SISCOBRA_Candado, sin ninguna clasificación o diagnóstico. • Obligaciones vigentes o prescritas con actos terminales generados manualmente, por el sistema GESTOR o por el SIPAC, que no migraron a la CCC.
--	--	--	--

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

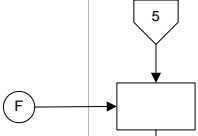
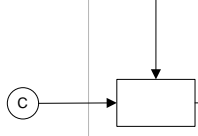

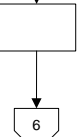
PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
		Jefe de Coordinación de Administración de Aplicativos de Impuestos	Ejecutor de tecnología para el aplicativo Normaliza	Jefe GIT de Normalización de saldos o quien haga sus veces	Normalizador de saldos o quien haga sus veces			
H	<p>1. Solicitar la generación de información de obligaciones a normalizar</p> <p>Mediante órdenes de producción dirigidas a la Subdirección de Soluciones y Desarrollo o quien haga sus veces, solicita información de las obligaciones de acuerdo a parámetros establecidos.</p>						Coordinación de Administración de Aplicativos de Impuestos o quien haga sus veces	No aplica
H	<p>2. Generación y Cargue de información</p> <p>Para generar ésta información es necesario recurrir a los siguientes aplicativos: Como insumo principal la CCC y de control el SISCOBRA, Candado, el SIPAC, el GESTOR y el CIN-20, el módulo de correcciones y el módulo de Resoluciones de Compensación y/o Devolución.</p> <p>Ver requisitos de las entradas en el numeral 7.1 de este documento</p> <p>Cargar en el aplicativo utilizado en el procedimiento, denominado NORMALIZA, los saldos consolidados por: Seccional, NIT y concepto a normalizar.</p>					Subdirección de Soluciones y Desarrollo o quien haga sus veces	No aplica	
H	<p>3. Efectuar el reparto de expedientes</p> <p>Asignar los expedientes a los sustanciadores teniendo en cuenta los criterios de reparto de expedientes definidos por cada Dirección Seccional y la Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes.</p> <p>Se dispondrá de tres (3) días, para la entrega de los expedientes solicitados, debiendo informar en el oficio el estado en que se encuentra el proceso de cobro y la fecha de prescripción de la acción de cobro, o informar la fecha en que atenderá la solicitud con la respectiva justificación, por ejemplo, porque se fijó fecha de remate, se está resolviendo un derecho de petición, un incidente, unas excepciones u objeciones, entre otros.</p> <p>Ver requisitos de las entradas en el numeral 7.1 de este documento</p>					Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	Acta de reparto de expedientes	
V	<p>4. Revisar manualmente el ciento por ciento de las obligaciones a normalizar</p> <p>Revisar que el expediente contenga la liquidación de la deuda cuando se trate de obligaciones en Procesos concursales o canceladas total o parcialmente mediante la aplicación de títulos de depósito judicial y haberse aceptado todas las novedades en SIPAC, de ser el caso.</p> <p>Revisar si existen inconsistencias frente a la realidad fiscal del contribuyente, verificar si tiene excedentes, encontrar recibos de pago y verificar a que periodo pertenecen, consultar el aplicativo Cuenta Corriente Contribuyente CCC, e imprimir las obligaciones, constatar que tanto la información cargada en el aplicativo Normaliza, como la que registra la Cuenta Corriente de los Contribuyentes, el Sistema de Planeación y Administración de la Cartera Morosa SIPAC, o el Sistema de Cobranzas SISCOBRA_Candado, al igual que la contenida en el expediente de cobro, esté unificada y corresponda a la realidad fiscal del contribuyente, de manera que se garantice el debido cobrar.</p>					Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	No aplica	

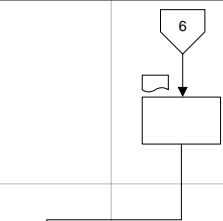
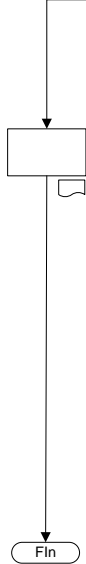
PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
		Ejecutor de tecnología para el aplicativo Normaliza	Responsable de realizar ajustes por inconsistencias	Normalizador de saldos o quien haga sus veces				
V	<p>5. La información de la base de datos presenta inconsistencias?</p> <p>En los casos en que se presenten inconsistencias originadas por diferencias entre los registros de las aplicaciones utilizadas en Cobranzas y/o en Recaudo, frente a la realidad fiscal del contribuyente, debe gestionar las acciones propias para su corrección. Continuar con la actividad No. 6 Solicitar corrección de inconsistencias, en caso que no presente inconsistencias continuar con la actividad No. 11 Verificar si el saldo se encuentra en recaudo o cobranzas</p>					<p>Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces</p>	No aplica	
H	<p>6. Solicitar corrección de inconsistencias</p> <p>Una vez identifique la causa u origen de la inconsistencia debe emprender las acciones tendientes a la corrección de la problemática, solicitando el ajuste a la dependencia (División de Recaudo, División de Cobranzas, División de Fiscalización y Liquidación, División Jurídica, G.I.T. de Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces) responsable de administrar la aplicación respectiva, (GESTOR, CIN-20, SIPAC, SISCOBRA, Candado o NOTIFICAR), acción sobre la cual se debe realizar el seguimiento y de no producirse el resultado esperado, es necesario reiterar la solicitud. De la solicitud inicial y de la reiteración se deja constancia en el expediente, o en una carpeta dispuesta para tal fin cuando se trate de obligaciones que sólo reposan en el aplicativo utilizado para gestionar el recaudo, denominado Cuenta Corriente Contribuyente CCC, de manera que se pueda llevar el control a los ajustes solicitados.</p> <p>Ver Instructivo IN-COT-0074 Solución de inconsistencias para normalizar saldos en la CCC</p>					<p>Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces</p>	No aplica	
H	<p>7. Elaboración de ajustes</p> <p>Capturar y/o migrar los documentos que afectan la base de datos del Sistema de información Aduanera y Tributaria BDTA – SIAT; y/o incorporar los registros en el aplicativo utilizado para gestionar el proceso de cobro denominado Sistema de Cobranzas, SISCOBRA _ Candado y/o incorporar los documentos al expediente de cobro. Corregir la información que ingresó con inconsistencias a la base de datos del Sistema de información Aduanera y Tributaria BDTA – SIAT y/o corregir los registros con inconsistencias en el Sistema de Cobranzas, SISCOBRA _ Candado verificando la coherencia del expediente y la información registrada en los aplicativos. Anular el registro duplicado de documentos, trasladar las declaraciones y referenciar los recibos de pago de contribuyentes no nacionales que afectan la base de datos del Sistema de información Aduanera y Tributaria BDTA – SIAT, y/o anular los registros que no corresponden al contribuyente o que presentan duplicidad del registro en el Sistema de Cobranzas, SISCOBRA _ Candado.</p> <p>Para la realización del ajuste, la dependencia responsable del ajuste, cuenta con quince (15) días hábiles a partir de la solicitud</p>					<p>División de Recaudo, División de Cobranzas, División de Fiscalización y Liquidación, División de Jurídica, G.I.T. de Normalización de saldos o quienes hagan sus veces</p>	No aplica	

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Normalizador de saldos o quien haga sus veces				
V	<p>8. Verificación de ajuste realizado</p> <p>El responsable de la normalización de saldos debe verificar que se produzca la actualización del saldo: en la Cuenta Corriente y su efecto en SIPAC, y/o en los registros del Sistema de Cobranzas, SISCOBRA _ Candado y/o se hayan corregido las inconsistencias y/o se hayan incorporado todas las actuaciones y notificaciones en el expediente físico.</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	No aplica
V	<p>9. El ajuste es consistente?</p> <p>Cuando el ajuste de la información no es consistente, debe solicitarlo de nuevo y regresar a la actividad No. 6, en caso que el respectivo ajuste sea correcto continuar con la actividad No. 10</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	No aplica
V	<p>10. El saldo ajustado es igual a cero?</p> <p>Verificar si el valor real de la obligación es igual a cero, que con la sola eliminación de las diferencias el saldo quedo normalizado, esto es que ya no existe obligación. Continuar con la actividad No. 20</p> <p>En caso que con la eliminación de las diferencias quede un saldo, sólo se normalizará hasta cuando dicho saldo se reclasifique o mediante la generación de un acto administrativo o un auto de ajuste a la CCC por saldos irreales. Continuar con la actividad No. 11</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	No aplica
V	<p>11. El saldo se encuentra en aplicativos de recaudo o cobranzas?</p> <p>Verificar si el saldo esta en el aplicativo de recaudo, y continuar con la actividad No. 12, o si esta en el aplicativo de cobranzas continuar con la actividad No. 15</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	No aplica
V	<p>12. Verificar el estado del saldo en Recaudo (Prescrito, Remisión menor cuantía o saldo irreal)</p> <p>Prescripción en Recaudo se da cuando las obligaciones registradas únicamente en la Cuenta Corriente Contribuyente, la fecha de ejecutoria o exigibilidad del título ejecutivo, es superior a cinco (5) años</p> <p>Remisión de Menor Cuantía en Recaudo se da para todas aquellas obligaciones registradas únicamente en la Cuenta Corriente Contribuyente, cuya cuantía por obligación incluido impuesto, sanción e intereses, no superan las 58 Unidades de Valor Tributario (UVT), y su antigüedad es superior a tres (3) años</p> <p>Saldo irreal se presenta cuando hay un saldo en la CCC en donde no hay cartera a cobrar, no hay valores a contabilizar y existe un documento soporte.</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	No aplica

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Normalizador de saldos o quien haga sus veces	Administrador del aplicativo SISCOBRA			
V	<p>13. Cumple requisitos establecidos en la actividad No. 12?</p> <p>Si cumple con los requisitos establecidos en la actividad 12 continuar con la actividad No. 18 Generación de acto administrativo, en caso contrario debe continuar con la actividad No. 14 Incorporar saldos en SISCOBRA</p>						<p>Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces</p>	No aplica
H	<p>14. Incorporar saldos en SISCOBRA</p> <p>Se debe incorporar al aplicativo SISCOBRA_Candado aquellos saldos vigentes registrados únicamente en la Cuenta Corriente Contribuyente que superen las 58 Unidades de Valor Tributario (UVT).</p> <p>Para esta actividad la División de Recaudo y Cobranzas o la División de Cobranzas o la dependencia que haga sus veces, dispone de diez (10) días hábiles a partir de la fecha en que el GIT Normalización de saldos o quien haga sus veces oficialmente le informe.</p>						<p>División de Cobranzas / División de Recaudo y Cobranzas o quienes hagan sus veces</p>	No aplica
V	<p>15. Verifica estado saldo en aplicativo de cobranzas (Prescrito, cualquier tipo de remisión o saldo irreal)</p> <p>Prescripción de oficio en cobranzas se presenta para todas aquellas obligaciones registradas en la Cuenta Corriente Contribuyente y simultáneamente en uno de los aplicativos utilizados para gestionar el cobro, denominado SIPAC o SISCOBRA_Candado, cuya fecha de exigibilidad, notificación o ejecutoria de los actos administrativos, es superior a cinco (5) años.</p> <p>Remisión de Menor Cuantía en cobranzas se da para todas aquellas obligaciones registradas simultáneamente en la Cuenta Corriente Contribuyente y en uno de los aplicativos SIPAC o SISCOBRA_Candado, cuya cuantía por obligación incluido impuesto, sanción e intereses, no superan las 58 Unidades de Valor Tributario (UVT) y su antigüedad es mayor de tres (3) años</p> <p>Remisión por falta de Respaldo Económico o por fallecimiento del deudor se da para todas aquellas obligaciones registradas en la Cuenta Corriente Contribuyente y que a su vez han sido identificadas y marcadas, como de Dificil Cobro, en uno de los aplicativos SIPAC o SISCOBRA_Candado.</p> <p>Saldo irreal se presenta cuando hay un saldo en la CCC en donde no hay cartera a cobrar, no hay valores a contabilizar y existe un documento soporte</p>						<p>Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces</p>	No aplica

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Normalizador de saldos o quien haga sus veces				
V	<p>16. Cumple con los requisitos establecidos en la actividad No. 15?</p> <p>Si cumple con los requisitos establecidos en la actividad 15 continuar con la actividad No. 18 Generación de acto administrativo, en caso contrario debe continuar con la actividad No. 17 Reclasificación de la obligación</p>						<p>Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces</p>	No aplica
H	<p>17. Reclasificar la obligación</p> <p>Reclasificar la cartera que resulte de haber dado solución a las inconsistencias, más la cartera que se incorpore a los sistemas de la entidad soportada con documentos por su valor real, que no se encuentre enmarcada en los artículos 817 y 820 del Estatuto Tributario, con el propósito de identificar el estado de la cartera y tomar decisiones en cuanto a su recuperación y su incidencia contable.</p> <p>La cartera se debe reclasificar identificando el estado de cada obligación dependiendo de lo acontecido en el proceso y de acuerdo con los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iniciar o seguir proceso de cobro • Facilidad de pago vigente • No exigible • Procesos especiales • Con denuncia penal • Con embargo improductivo • Sin requisitos para ser remisible • Prescrita para el deudor principal y vigente para los solidarios o subsidiarios 					<p>Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces</p>	No aplica	
H	<p>18. Generación de acto administrativo por contribuyente y por concepto</p> <p>De forma automática y a través del aplicativo NORMALIZA se genera para la firma del empleado competente los actos administrativos, independientemente por NIT y por concepto.</p> <p>Sólo cuando exista la solicitud de parte, la División de Cobranzas o la dependencia que haga sus veces, podrá proferir las Resoluciones de Prescripción utilizando el aplicativo GESTOR, para la obligaciones registradas en el SISCOBRA_Candado o por el aplicativo SIPAC, si se encuentra registrada en el mismo, enviando copia de la actuación al GIT de Contabilidad o dependencia que haga sus veces, con el fin de que allí se efectúe el correspondiente registro contable. Para efectos de este procedimiento, la generación de los Actos Administrativos en el aplicativo Normaliza, se han clasificado de la siguiente forma:</p> <p>Resolución de prescripción de la acción de cobro, Resolución de remisión de obligaciones, Auto de ajuste a la Cuenta Corriente por Saldos irreales, Auto de ajuste a la Cuenta Corriente y a la Contabilidad por Saldos a favor, y Auto de ajuste a la Cuenta Corriente por saldos negativos</p> <p>Ver Instructivo IN-COT-0074 Eventos especiales en la generación de actos administrativos para normalizar saldos</p>					<p>Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces</p>	<p>Resolución Por medio de la cual se declara la remisión de obligación,</p> <p>Resolución de remisión</p> <p>Resolución Por medio del cual se decreta la revocatoria de un acto</p> <p>Auto de ajuste</p> <p>Formato 1485 Reporte contable traslado obligaciones</p>	

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
			Ejecutor de tecnología	Normalizador de saldos o quien haga sus veces	Responsable de Normalización de saldos			
H	<p>19. Realización automática de asiento contable</p> <p>Los registros contables que resulten de la normalización de saldos se incorporan automáticamente a la contabilidad, acorde con las parametrizaciones establecidas, de manera que cancelen las cuentas de orden de activos retirados, ya creadas. Estos asientos deben estar disponibles dentro de los ocho (8) días siguientes a la generación del acto administrativo.</p> <p>Ver Instructivo IN-COT-0074 Eventos especiales en la generación de actos administrativos para normalizar saldos</p>						Subdirección de Soluciones y Desarrollo o quien haga sus veces	No aplica
H	<p>20. Actualización de información en sistemas corporativos</p> <p>La información que resulte de la generación de los actos administrativos de normalización de saldos, proferidos de forma automática mediante el aplicativo NORMALIZA, se debe ver reflejada en la Cuenta Corriente Contribuyente dentro de los ocho (8) días siguientes y como consecuencia se debe producir el cambio de estado en las obligaciones de SIPAC, no así con las obligaciones de SISCOBRA_Candado, en donde para actualizarlas es necesario a través de un procedimiento semiautomático, marcarlas con la letra N que las identifica como normalizadas.</p>						Subdirección de Soluciones y Desarrollo o quien haga sus veces	No aplica
V	<p>21. Seguimiento a la actualización de la información</p> <p>Verificar que en los aplicativos SIPAC, SISCOBRA_Candado y CCC se registren en forma correcta el ciento por ciento de las actualizaciones, confrontando los actos administrativos expedidos contra las actualizaciones efectuadas e informando oportunamente a la Coordinación de Administración de Aplicativos de Impuestos o quien haga sus veces, para los casos en que no se actualicen dentro de los términos establecidos o se detecten supresiones de registros que carecen de actos administrativos proferidos oficialmente.</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	No aplica
H	<p>22. Elaboración estadística de gestión</p> <p>Con la información cargada en el SIAT a través del aplicativo NORMALIZA, mensualmente se establecerá el grado de avance de la gestión adelantada en cada una de las Direcciones Seccionales o la Dirección operativa de Grandes Contribuyentes, en cuanto al procedimiento de Normalización de Saldos.</p>						Subdirección de Recaudo - Coordinación de Administración de Aplicativos de Impuestos o quienes hagan sus veces	Informe mensual de Normalización de saldos

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Normalizador de saldos o quien haga sus veces	Responsable de Normalización de saldos			
H	<p>23. Publicación de información</p> <p>La información relacionada con el procedimiento de normalización debe ser situada cada mes en la carpeta pública que destine la Subdirección de Recaudo o quien haga sus veces.</p>						Subdirección de Recaudo - Coordinación de Administración de Aplicativos de Impuestos o quienes hagan sus veces	No aplica
H	<p>24. Archivo de documentos y entrega del expediente</p> <p>Archivar en el expediente físico o en las carpetas designadas para tal fin cuando se trate de obligaciones registradas sólo en la Cuenta Corriente Contribuyente, todas las evidencias obtenidas durante el procedimiento como: liquidación de la deuda, solicitud de ajustes de corrección, Resolución de Prescripción, de Remisión o el Auto de Ajuste, entre otros.</p> <p>Devolver el expediente debidamente foliado, a la División de Recaudo y Cobranzas, a la División de Cobranzas o a la dependencia que haga sus veces, mediante oficio en el que se indique el estado en que se devuelve, vale decir, para que le sea iniciado o se continúe con el proceso administrativo de cobro o para que sea enviado al archivo. Cuando en el expediente se extingan en su totalidad las obligaciones, la División de Recaudo y Cobranzas, la División de Cobranzas o la dependencia que haga sus veces lo enviará al archivo una vez el responsable del expediente en la División de Cobranzas o División de Recaudo y Cobranzas o quienes hagan sus veces, si a ello hubiere lugar, levante las medidas cautelares, elabore las comunicaciones a terceros y demás actuaciones en relación con la terminación del proceso administrativo de cobro, (Instrumentos públicos, juzgados, acreedores hipotecarios, entre otros) y profiera el auto de archivo o de terminación correspondiente.</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	No aplica

7.3 Producto

Productos	Cientes	Requisitos
		Ver caracterización de productos

7.4 Salidas

No de actividad	Salidas	Cientes	Requisitos
6	Solicitud para soporte en temas relacionados con tecnología	PR-IIT-0141 Gestión de la mesa de servicio	<p>Caso registrado en la herramienta de gestión de casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clasificar el caso como requerimiento o incidente. • Correcta clasificación en el árbol de categorías. • Descripción de la falla clara, específica y completa con los soportes necesarios. • Las solicitudes que impliquen temas de seguridad de la información deben contar con las autorizaciones correspondientes del superior jerárquico.
6	FT-COT-2154 Solicitud de corrección de declaraciones y/o recibos de pago	PR-COT-0033 Corrección De Inconsistencias De Declaraciones Y/O Recibos De Pago	<p>El formato debe estar completamente diligenciado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los datos del formato deben estar respaldados por los documentos que soportan la solicitud (si se adjuntaron soportes). • La solicitud de ajuste de saldo debe ser procedente de tramitar por la Coordinación de Recaudo y Cobro, GIT de Recaudo, GIT Secretaría de Recaudo, GIT Control de Obligaciones, GIT Contabilidad y Control de Obligaciones o quienes hagan sus veces.
6	FT-COT-2155 Solicitud de reproceso de saldo	PR-COT-0116 Actualización de Saldos	<p>El formato debe estar completamente diligenciado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los datos del formato deben estar respaldados por los documentos que soportan la solicitud (si se adjuntaron soportes). • La solicitud de ajuste de saldo debe ser procedente de tramitar por el GIT de Gestión de Recaudo o GIT de Control de Obligaciones o GIT Contabilidad y Control o quienes hagan sus veces.
18	Resolución de prescripción de la acción de cobro	Contribuyentes, Subproceso de Recaudo - Devoluciones Subproceso de administración de Cartera	<p>Debe cumplir lo previsto en los artículos 817 y 818 del Estatuto Tributario.</p> <p>La prescripción de la acción de cobro procederá tanto para la cartera existente en las División de Recaudo y Cobranzas, División de Cobranzas, o quienes hagan sus veces, como para la cartera existente en las Divisiones de Recaudo o quien haga sus veces.</p>

No de actividad	Salidas	Clientes	Requisitos
18	Resolución de remisión de obligaciones	Contribuyentes, Subproceso de Recaudo - Devoluciones Subproceso de administración de Cartera	Se podrán suprimir de los registros y cuentas corrientes de los contribuyentes, por concepto de los impuestos administrados por la UAE DIAN, sanciones, intereses y recargos sobre los mismos, las deudas a cargo de personas que hubieren fallecido; sin respaldo económico y que no sobrepasen las 58 Unidades de Valor Tributario para cada obligación, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 820 del Estatuto Tributario, en el Decreto 328 de 1995.
18	Auto de ajuste a la Cuenta Corriente por Saldos irreales	Contribuyentes, Subproceso de Recaudo - Devoluciones Subproceso de administración de Cartera	Se deben ajustar en la CCC todos aquellos saldos que presentan valores inexactos y sobre los cuales se tiene la certeza que no hay deuda, esto es, que no hay cartera por cobrar y sin embargo están incorporados en los inventarios de las Divisiones de Recaudo y de Cobranzas y de Cobranzas o dependencias que hagan sus veces. Ordena acreditar el saldo irreal, el cual tendrá efectos sobre la CCC, mas no sobre la Contabilidad teniendo en cuenta que estos saldos corresponden a obligaciones canceladas en debida forma (facilidades de pago, títulos de depósito judicial, compensaciones y otros), de tal forma que contablemente ya fueron registrados.
18	Auto de ajuste a la Cuenta Corriente y a la Contabilidad por Saldos a favor:	Contribuyentes, Subproceso de Recaudo - Devoluciones Subproceso de administración de Cartera	Se deben debitar de la CCC y de la Contabilidad, todos aquellos saldos no vigentes en los que el contribuyente no hizo uso del derecho de compensar o de llevar para el periodo siguiente dicho valor, de conformidad con el artículo 816 del Estatuto Tributario, es decir que han transcurrido más de dos años sin que el contribuyente haya presentado solicitud de compensación y/o de devolución de impuestos. En igual sentido, se deben debitar de la CCC y de la Contabilidad todos aquellos saldos o valores que se reflejan en la CCC como excedentes sin corresponder a un pago en exceso, originados por pagos que el contribuyente realizó con fecha posterior a la de generación de una resolución de prescripción ordenada por Sipac, Gestor, Depura o Normaliza, teniendo en cuenta que estos pagos no se pueden compensar ni devolver de conformidad con lo establecido en el artículo 819 del Estatuto Tributario. Ordena debitar de la CCC y de la Contabilidad los mencionados saldos.

No de actividad	Salidas	Clientes	Requisitos
18	Auto de ajuste a la Cuenta Corriente por saldos negativos	Contribuyentes, Subproceso de Recaudo - Devoluciones Subproceso de administración de Cartera	Se deben ajustar todos aquellos saldos negativos y positivos en impuestos, intereses y/o sanciones que simultáneamente presenta la CCC y que no se constituyen en cartera por cobrar, ni en pasivos para la entidad y en donde no procede la modificación del documento que genera dichos saldos. Ordena debitar de la CCC los mencionados saldos negativos. (Los positivos se constituyen en saldos irreales).
24	Expedientes	Subproceso de Recursos Administrativos	Cumplir con los lineamientos vigentes establecidos por el Subproceso de Recursos Administrativos.

8. FORMALIZACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de Cambios
	Desde	Hasta	
1	06/08/2014	28/07/2016	Versión inicial de la modernización del SGCCI, reemplaza los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> • Orden Administrativa 008 de 2009 • Instrucción 00009 de 2010 • Memorando 00238 del 14 de junio de 2013 • Procedimiento 1146 Normalización de Saldos
2	29/07/2016	17/01/2022	Versión 2 de la modernización del SGCCI, <i>que reemplaza lo establecido en la versión 1</i> y en el procedimiento 1146 Gestión Secretaría de Cartera en sus actividades 6, 7 y 8. Se realizó cambio de la plantilla de procedimiento, en lo correspondiente a la eliminación de los numerales: Responsable, Roles de empleo asociado, Riesgos y controles y la unificación de los numerales de formalización y control de cambios y la actualización metodológica en lo correspondiente a marco legal, roles de empleo asociado, y elaboración técnica.













3	18/01/2022	<p>Versión 3, que reemplaza lo establecido en la versión 2 Se generaron ajustes en el documento, relacionados con el nombre del proceso de acuerdo con la nueva estructura de procesos establecida en el considerando de la Resolución 060 del 11 de junio del 2020 y el Código alfabético del mismo en los numerales.</p> <p>3. Condiciones Generales, en la página 2; 5. Documentos Relacionados, página 3 7. Diagrama de Flujo: 7.1 Entradas, en las páginas 5 y 6 7.2 Descripción de actividades, actividades 1, 2, 6, 14, 18, 19, 21, 23 y 24 7.4. Salidas, en las páginas 14, 15 y 16.</p> <p>Se ajustaron las dependencias de acuerdo con la nueva estructura establecida en el Decreto 1742 del 22 de diciembre de 2020, la resolución 069 del 09 de agosto de 2021, la resolución 070 del 09 de agosto de 2021 y La Resolución 000107 del 4 de octubre de 2021.</p> <p>Cabe aclarar, que el contenido técnico de los documentos no presenta cambios respecto a la versión anterior. Por lo tanto, cualquier consulta respecto a los contenidos técnicos de los mismos debe efectuarse a los elaboradores técnicos y revisores de la versión anterior</p>
---	------------	---

Elaboró:	<i>Carlos Andrés Castiblanco Pachón</i> Ajustó metodológicamente	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
Revisó:	Julio Fernando Lamprea Fernández	Director de Gestión de Impuestos	Dirección de Gestión de Impuestos
Aprobó:	Julio Fernando Lamprea Fernández	Director de Gestión de Impuestos	Dirección de Gestión de Impuestos

9. ANEXOS

Anexo 1.

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

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

Anexo 2. Plantillas Actos Administrativos

Resolución por medio de la cual se declara la remisión de obligación por fallecimiento del deudor
Resolución de remisión por falta de respaldo económico
Resolución de remisión por menor cuantía
Resolución de prescripción de oficio
Resolución por medio del cual se decreta la revocatoria de un acto
Auto de ajuste Crédito a la cuenta corriente contribuyente CCC
Auto de ajuste Débito a la cuenta corriente contribuyente CCC
Auto de ajuste Débito a la cuenta corriente contribuyente CCC y a la contabilidad
Reporte contable traslado obligaciones