

## 1. OBJETIVO

Establecer el saldo real con información veraz y confiable para determinar los derechos y obligaciones tributarias cuya administración corresponde a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales con base en la normatividad vigente.

## 2. ALCANCE

Empieza con el cargue inicial de información de las obligaciones tributarias del SIE Obligación Financiera con tipo saldo “deuda vencida e inconsistente” en el SIE de Normalización de Saldos, para la identificación de las obligaciones exigibles y la generación de ajustes o actos administrativos que permitan la normalización de los saldos o para la extinción de la acción de cobro. Finaliza devolviendo el expediente de cobro con las obligaciones normalizadas.

## 3. CONDICIONES GENERALES

- Las Sanciones dinerarias impuestas en actos administrativos independientes de carácter tributario, que se encuentran en el SIE de Obligación Financiera, son aquellas cuya fecha de ejecutoria sea igual o superior al 1 de enero de 2007.
- La Subdirección de Recaudo o quien haga sus veces, de acuerdo a la necesidad de la UAE DIAN actualizará, cuando sea necesario, los lineamientos para realizar la gestión y se deberán comunicar por correo electrónico.
- Cuando no exista expediente se debe informar al jefe inmediato y realizar las acciones legales pertinentes.
- Cuando en desarrollo de las actividades de este procedimiento se tenga conocimiento de la existencia de un Depósito Judicial, el funcionario de normalización debe devolver el expediente al responsable del proceso de cobro para que realice las actuaciones correspondientes de acuerdo con lo establecido en el procedimiento PR-COT-0275 Gestión y Administración de Depósitos Judiciales.
- Los funcionarios de normalización son responsables de devolver los expedientes en caso de que se presente algún tipo de impedimento, recusación o que no puede trabajar por competencia, lo cual se debe manifestar al jefe inmediato, aportando las pruebas suficientes y requeridas para que el competente apruebe la reasignación a otro funcionario. (Artículo 12 del código del procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo)
- No serán objeto de normalización las obligaciones, 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 DIAN solamente esté facultada para administrar y gestionar el pago de los mismos, sin que ellos afecten la cartera, el inventario y el SIE Obligación Financiera, lo mismo que las obligaciones Aduaneras, Cambiarias.

- Cuando las obligaciones cargadas en el SIE de Normalización de Saldos hayan sido objeto de una resolución de Prescripción o de Remisibilidad generada a través de los aplicativos SIPAC o GESTOR, no se deberá generar un nuevo acto administrativo, sino, procurar por que el ya expedido afecte la Obligación Financiera.
- Para aquellas actividades de este procedimiento que eventualmente implique iniciar algún procedimiento de otro Subproceso de la Entidad se deberán consultar y dar cumplimiento a las entradas y requisitos definidos en los siguientes procedimientos:

<b>Tema</b>	<b>Ver entradas y requisitos en los siguientes Procedimientos</b>
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

#### **4. MARCO LEGAL Y REGLAMENTARIO**

Ver catálogo normativo del proceso.

#### **5. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

<b>Tipo de documento</b>	<b>Código</b>	<b>Título</b>	<b>Modo de uso</b>	<b>Clasificación documento</b>
Manual	MN-COT-0029	Manual de usuario del SIE Normalización de Saldos	Digital	Interno
Manual	MN-COT-0017	Manual de usuario de SIPAC	Digital	Interno
Manual	MN-COT-0015	Manual de usuario SISCOBRA_Aduanero	Digital	Interno
Manual	MN-COT-0016	Manual de usuario SISCOBRA_Candado	Digital	Interno
Procedimiento	PR-COT-0269	Inicio de cobro en sede administrativa	Digital	Interno
Procedimiento	PR-COT-0270	Mandamiento de pago	Digital	Interno
Procedimiento	PR-COT-0271	Cobro Coactivo – Ejecución de Bienes del Deudor	Digital	Interno
Procedimiento	PR-COT-0272	Facilidades de Pago	Digital	Interno
Procedimiento	PR-COT-0273	Procesos Concursales – Reorganización empresarial	Digital	Interno

Tipo de documento	Código	Título	Modo de uso	Clasificación documento
Procedimiento	PR-COT-0326	Investigación de bienes	Digital	Interno
Procedimiento	PR-COT-0327	Embargo de bienes	Digital	Interno
Procedimiento	PR-COT-0345	Levantamiento de medidas cautelares	Digital	Interno
Procedimiento	PR-ADF-0159	Notificación, comunicación y/o publicación	Digital	Interno
Procedimiento	PR-PEC-0120	Atención a procesos penales	Digital	Interno
Procedimiento	PR-ADF-0163	Organización de los archivos de gestión en la UAE DIAN	Digital	Interno
Instructivo	IN-COT-0200	Formas de extinción de obligaciones	Digital	Interno
Formato	FT-ADF-1950	Informe de resoluciones de prescripciones	Digital	Interno
Formato	FT-ADF-1951	Informe de resoluciones de remisibilidades	Digital	Interno
Formato	FT-ADF-1952	Informe resoluciones de cruce de cuentas	Digital	Interno
Formato	FT-ADF-1976	Informe resoluciones ordenan la cancelación de obligaciones con bienes adjudicados a la nación	Digital	Interno

## 6. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Acto administrativo.** Declaración de voluntad de un órgano de la Administración Pública. Es uno de los medios a través del cual se cumple la actividad administrativa. *Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.*
- **Cartera vigente.** Conjunto de obligaciones que representan derechos con o sin proceso de cobro en curso. *Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.*
- **CIN20.** Software de captura inteligente de devoluciones y/o compensaciones y correcciones de datos del SIAT “Sistema de Información Aduanero y Tributario”. *Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.*
- **Concepto Saldo.** Códigos y descripciones que componen el saldo de una obligación, por ejemplo impuesto, sanción, intereses, etc. *Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.*

- **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. *Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.*
- **Contribuyente.** Es el responsable directo del pago del tributo, respecto de quien se realiza el hecho generador de la obligación tributaria. *Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.*
- **Tipo saldo con excedente.** Se presenta cuando el valor de los pagos es superior a los valores de reconocimiento de deuda, por lo tanto surge un Excedente de pago. De igual manera se presenta cuando llega a la Obligación primero el Pago y la declaración aún no ha llegado. *Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.*
- **Tipo saldo Deuda vencida.** El saldo de la obligación es mayor que cero en la SIE de la Obligación Financiera y el plazo para pago se encuentra vencido. *Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.*
- **Tipo Saldo al día.** Después de haberse registrado documentos en el SIE de la Obligación Financiera, el saldo de la obligación queda igual a cero (0). *Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.*
- **Tipo saldo Deuda no vencida.** El saldo de la obligación es mayor que cero en la SIE de la Obligación Financiera y el plazo para pago NO se encuentra vencido. *Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.*
- **Tipo saldo Inconsistente.** Se presenta cuando en el registro del SIE de la Obligación Financiera una Obligación presenta saldo débito (Deuda) y al mismo tiempo saldo crédito (a Favor del contribuyente), con la imposibilidad legal de cruzarse. *Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.*
- **Documento Valido/Activo.** Declaraciones Tributarias o Actos Administrativos que constituyen el Título Ejecutivo sobre el cual se puede ejercer una acción de cobro. *Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.*
- **Expediente.** Conjunto de todos los documentos y gestiones correspondientes a un asunto. *Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.*
- **GESTOR:** Aplicativo para la expedición y control de los actos administrativos de determinación o discusión del tributo. *Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.*
- **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. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.

- **NIT.** Número de Identificación Tributaria que asigna la UAE DIAN por una sola vez cuando el obligado se inscribe en el RUT. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.
- **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. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.
- **Notificación.** Comunicación formal al contribuyente de un acto administrativo o una resolución generada por la UAE DIAN. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.
- **P.S.T.** Punto Único de Soluciones Tecnológicas de la DIAN, es la mesa de servicio a través de la cual se registran como incidentes las interrupciones, fallas, errores o lentitud de un servicio de tecnología que impiden el normal funcionamiento de la operación. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.
- **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. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.
- **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. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.
- **Responsable.** Es el obligado por mandato de la Ley al cumplimiento de las obligaciones materiales y formales de la obligación tributaria. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.
- **Reprocesar Obligaciones.** Proceso automático que se ejecuta en el SIE Obligación Financiera para ajustar el saldo, los documentos o los movimientos de una obligación. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.
- **Saldo.** Suma algebraica entre la situación original de una cuenta y sus variaciones, positivas o negativas, durante un periodo. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.
- **SIE Devoluciones.** Servicio que permite registrar las devoluciones y/o compensaciones y correcciones de vigencias MUISCA. Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.

- **SIE Obligación Financiera.** Servicio que pone a disposición de usuarios internos y externos, la generación de los saldos de las Obligaciones Tributarias, Aduaneras, Cambiarias, Administrativas y Judiciales a partir de la información contenida en las liquidaciones privadas, actos administrativos definitivos debidamente ejecutoriados y en los pagos. *Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.*
- **SIPAC.** Sistema de Planeación y Administración de la Cartera Morosa. *Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.*
- **Sustanciación.** Revisar, analizar y complementar información para que un expediente tenga todos los elementos, todas las pruebas, todas las constancias, que soportan y sirven de fundamento a los actos administrativos a proferir. *Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.*
- **Tipo Obligación.** obligaciones tributarias administradas por la DIAN bajo el esquema MUISCA correspondientes a renta, ventas, retención, patrimonio, retención en la fuente de CREE, impuesto sobre la renta para la equidad CREE, impuesto a la riqueza y complementario de normalización tributaria y sanciones independientes. *Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.*
- **Tipo Saldo.** Es la clasificación en el SIE Obligación Financiera existente para los saldos: Deuda vencida, deuda no vencida, al día, con excedente, saldo a favor, saldo a favor y excedente, sin saldo, inconsistente. *Fuente: DIAN – Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas – Coordinación de Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas.*

**7. DIAGRAMA DE FLUJO**

**7.1 Entradas**

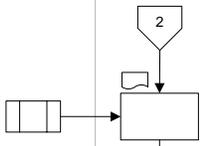
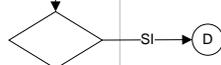
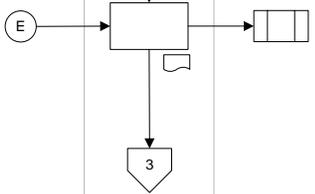
No de actividad	Proveedores	Entradas	Requisitos
5	Subproceso Recaudo-Devoluciones  Subproceso Administración de Cartera	Obligaciones del SIE de "Obligación Financiera"	Deben ser obligaciones marcadas como <b>"Deuda Vencida"</b> o <b>"Inconsistente"</b> y se cargara información de la Declaración o Documento Válido/Activo asociado a la obligación. Las obligaciones serán exclusivamente de naturaleza tributaria Las obligaciones deben ser: Renta año gravable 2006 y siguientes; retención año gravable 2007 periodo 1 y siguientes; IVA año gravable

			2007 y siguientes; patrimonio año gravable 2007 periodo 1 y siguientes.
9	PR-IIT-0141 Gestión de la Mesa de Servicio	Cierre del caso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caso cerrado en la herramienta de gestión de casos.</li> <li>• Solución a satisfacción por el usuario correspondiente.</li> <li>• Encuesta de satisfacción diligenciada.</li> <li>• Comunicación al usuario informando que el caso ha sido solucionado.</li> </ul>
13	Subproceso de Administración de Cartera	Expediente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contener la información completa del proceso de cobro.</li> <li>• Cumplir los lineamientos vigentes establecidos por el subproceso de Recursos Administrativos para la conformación de expedientes.</li> </ul>
19	PR-IIT-0141 Gestión de la Mesa de Servicio	Cierre del caso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caso cerrado en la herramienta de gestión de casos.</li> <li>• Solución a satisfacción por el usuario correspondiente.</li> <li>• Encuesta de satisfacción diligenciada.</li> <li>• Comunicación al usuario informando que el caso ha sido solucionado.</li> </ul>
19	PR-COT-0116 Reproceso de Saldos	Correo electrónico informando el ajuste de saldo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El correo debe ir dirigido al solicitante.</li> <li>• Indicar en el correo el trámite dado a la solicitud.</li> <li>• Indicar en el correo el nombre, empleo, dependencia y teléfono del funcionario que atendió la solicitud.</li> </ul>
52	PR-COT-0330 Extinción de Obligaciones	Resolución de Prescripción Resolución de Remisibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe cumplir con lo establecido en la normatividad vigente según su naturaleza y cuando corresponda para cada caso.</li> </ul>

## 7.2 Descripción de Actividades

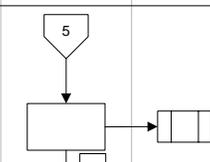
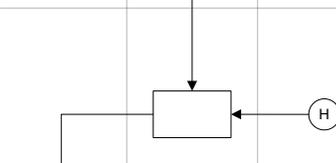
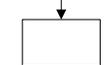
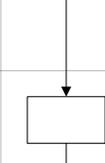
PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
		SIE Normaliza para la Obligación Financiera	Normalizador de saldos o quien haga sus veces	Jefe o quien haga sus veces				
H	<p><b>1. Cargue inicial de información en el SIE Normalización de Saldos O.F.</b></p> <p>Efectúa un proceso informático automático de inclusión de toda la información requerida para el funcionamiento del sistema de acuerdo con las especificaciones funcionales, de obligaciones clasificadas en la Obligación Financiera en tipo saldo "Deuda vencida" e "Inconsistente".</p>						Coordinación de Administración de Aplicativos de Impuestos o quien haga sus veces	No aplica
V	<p><b>2. Pre-Clasificación de obligaciones en el SIE Normalización</b></p> <p>Efectúa un proceso informático automático de pre-clasificación de las obligaciones en prescritas, remisibles y vigentes conforme a la normatividad vigente.</p>						Coordinación de Administración de Aplicativos de Impuestos o quien haga sus veces	No aplica
H	<p><b>3. Actualización de obligaciones</b></p> <p>Efectúa un proceso informático automático permanente mediante el cual el SIE de Normalización refleja cualquier cambio que haya ocurrido en el SIE de Obligación Financiera en: el valor de los saldos, el tipo saldo y el ingreso de documentos que componen la obligación. Conforme a los mismos el SIE de normalización de saldos actualiza la clasificación de cada obligación, los valores registrados por concepto.</p>						Coordinación de Administración de Aplicativos de Impuestos o quien haga sus veces	No aplica
H	<p><b>4. Cargue de nuevas obligaciones</b></p> <p>Efectúa un proceso informático automático permanente mediante el cual el sistema incluye en el SIE de normalización de saldos de O.F. aquellas obligaciones nuevas que llegan a el SIE de Obligación Financiera con tipo saldo "Deuda vencida" e "Inconsistente", las clasifica y las registra en el SIE de Normalización para ser gestionadas.</p>						Coordinación de Administración de Aplicativos de Impuestos o quien haga sus veces	No aplica
H	<p><b>5. Efectuar el reparto a Normalizar por NIT</b></p> <p>Asignar los NIT a los funcionarios competentes teniendo en cuenta los criterios de reparto definidos y enviados mediante correo electrónico por la Subdirección de Recaudo o quien haga sus veces. Simultáneamente realizar seguimiento permanente a la gestión del mismo.</p> <p>Ver MN-COT-0029 Manual de usuario del SIE Normalización de Saldos</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	Registro en el aplicativo
V	<p><b>6. ¿La obligación está marcada en Recaudo o Cobranzas?</b></p> <p>Si la obligación esta marcada con dependencia "Recaudo" continuar con la actividad No. 7 ¿La obligación tiene expediente en Siscobra?, en caso que esté marcada con dependencia "Cobranzas" continuar con la actividad No. 11 Solicitar el expediente de cobro.</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	No aplica

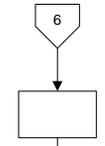
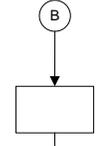
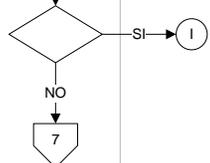
PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
			Jefe GIT de Normalización de saldos o quien haga sus veces	Normalizador de saldos o quien haga sus veces		Jefe de la División de Cobranzas o quien haga sus veces		
H	<p><b>7. ¿La obligación tiene expediente en Siscobra?</b></p> <p>Verificar si la obligación que está marcada con dependencia "Recaudo" está creada en Siscobra, caso que continuaría con la actividad No. 8. Solicitar el cambio de dependencia de la obligación para que se marque en Cobranzas, en caso contrario continuar con la actividad No. 35 Revisar manualmente el ciento por ciento de las obligaciones del NIT.</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	No aplica
H	<p><b>8. Solicitar el cambio de dependencia de la obligación para que se marque en el SIE Normalización con dependencia "Cobranzas"</b></p> <p>Solicitar de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PR-IIT-0141 Gestión de la Mesa de servicio, que se realice el cambio de dependencia a "Cobranzas" a través de la herramienta de gestión (PST).</p> <p>Ver las salidas y sus requisitos en el numeral 7.4.</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	Registro de la solicitud del caso en la herramienta de gestión
H	<p><b>9. Recibir información de cierre del caso</b></p> <p>Recibir información sobre la solicitud del cambio de dependencia a "Cobranzas" e informe del cierre del caso a través de la herramienta de gestión (PST) como lo establece el procedimiento PR-IIT-0141 Gestión de la Mesa de servicio.</p> <p>Ver las entradas y sus requisitos en el numeral 7.1.</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	Registro del cierre del caso en la herramienta de gestión
V	<p><b>10. ¿Se resolvió la solicitud?</b></p> <p>En el caso que se haya resuelto el caso exitosamente en el término de tres meses, continuar con la actividad No. 11. Solicitar el expediente de cobro. En caso contrario continuar con la actividad No.56 Enviar informe de casos generados por PST no solucionados.</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	No aplica
H	<p><b>11. Solicitar el expediente de cobro</b></p> <p>Solicitar el expediente del Subproceso de administración de cartera a través de correo electrónico al Jefe de División de Cobranzas o quien haga sus veces.</p> <p>Ver los requisitos de salidas en los numerales 7.4 de este documento.</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	Correo electrónico con la solicitud
H	<p><b>12. Enviar expediente de cobro</b></p> <p>Se dispondrá de un máximo cinco (5) días, para enviar al jefe GIT de Normalización de saldos o quien haga sus veces el expediente solicitado, previa aceptación de novedades en SIPAC, con las actuaciones del Subproceso de administración de cartera, cumpliendo con los requisitos definidos por el subproceso de Recursos Administrativos.</p> <p>Para los procedimientos de procesos concursales, la liquidación de la deuda.</p>						División de Recaudo y Cobranzas - División de Cobranzas o quien hagan sus veces	No aplica

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Normalizador de saldos o quien haga sus veces				
V	<p><b>13. Recibir el expediente físico del Subproceso de administración de cartera</b></p> <p>Recibir el expediente físico verificando que contenga la totalidad de las actuaciones relacionadas en la hoja de ruta y así mismo que cumpla con los lineamientos establecidos por el subproceso de recursos administrativos. Cuando se trate de un proceso concursal se debe verificar que contenga el acto administrativo que extingue la obligación en los términos de la decisión de la autoridad. Ver las entradas y sus requisitos en el numeral 7.1.</p>						<p>Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces</p>	<p>Planilla de transito de expedientes</p>
V	<p><b>14. Revisar manualmente el ciento por ciento de las obligaciones del NIT</b></p> <p>Por cada obligación cargada en el SIE de Normalización analizar como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los documentos y actuaciones del expediente de cobro.</li> <li>Incluir en el análisis la información física que haga falta en el expediente cuando haya lugar. (Sentencias y otras actuaciones administrativas y judiciales)</li> <li>Revisar la liquidación realizada por el responsable del expediente de cobro cuando sea pertinente.</li> <li>El saldo del Título Ejecutivo en el SIE Obligación Financiera.</li> <li>El estado "Clasificación automática" en el SIE de Normalización de saldos con respecto a la información del expediente.</li> <li>La incidencia de las marcas generadas en los diferentes aplicativos corporativos, si las hay.</li> <li>Confrontar las obligaciones cargadas en Sipac o Siscobra.</li> </ul>						<p>Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces</p>	<p>Soportes pertinentes</p>
H	<p><b>15. Se confirmó la clasificación y el saldo de las obligaciones?</b></p> <p>En los casos en que encuentren diferencias que afecten la clasificación o el saldo se debe continuar con la actividad No. 16 Gestionar la documentación faltante en los SIE y los aplicativos informáticos que corresponda. En caso contrario continuar con la actividad No 25. ¿La clasificación en el SIE Normalización de Saldos de la obligación está prescrito, remisible o vigente?</p>						<p>Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces</p>	<p>No aplica</p>
H	<p><b>16. Gestionar la documentación faltante en los SIE y los aplicativos informáticos que corresponda</b></p> <p>Como las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Migración de actos administrativos parametrizados en el SIE Obligación Financiera como lo establece el procedimiento PR-IIT-0141 Gestión de la Mesa de Servicio.</li> <li>Captura de actos y/o fechas de actos administrativos parametrizados en el SIE Obligación Financiera (GESTOR, CIN20, SIE DEVOLUCIONES, NOTIFICAR, SALI, SIPAC).</li> <li>Procesamiento de documentos privados como recibos de pago, declaraciones (recaudo en caja, pago electrónico) o cambios de estado de la obligación, como lo establece el procedimiento PR-IIT-0141 Gestión de la Mesa de Servicio.</li> <li>Corrección de inconsistencias de acuerdo a lo establecido en el PR-COT-0033 Corrección de inconsistencias de declaraciones y/o recibos de pago diligenciando el formato FT-COT-2154 Solicitud de corrección de declaraciones y/o recibos de pago.</li> </ul>						<p>Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces</p>	<p>Registro de las solicitudes a que haya lugar</p>

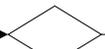
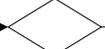
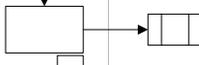
PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Normalizador de saldos o quien haga sus veces	Responsable de reprocesar saldos			
V	<p><b>17. ¿Se requiere realizar reproceso de saldos?</b></p> <p>Con el fin de contar con información veraz de los estados de cuenta del NIT a normalizar se debe determinar si se requiere corregir los errores en los saldos de la cuenta del contribuyente, continuar con la actividad No. 18 Reprocesar saldos.</p> <p>En caso contrario continuar con la actividad No. 19 Verificar los ajustes realizados.</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	No aplica
H	<p><b>18. Reprocesar saldos</b></p> <p>Continuar con lo establecido en el procedimiento PR-COT-0116 Actualización de saldos con el fin de realizar la corrección de documentos Inconsistentes y el ajuste de saldos, se debe diligenciar el formato FT-COT-2155 Solicitud de reproceso de saldo.</p> <p>Ver las salidas y sus requisitos en el numeral 7.4.</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	Registro en el SIE Obligación Financiera
V	<p><b>19. Verificar los ajustes realizados</b></p> <p>Consultar en el SIE Obligación Financiera y en aplicativo SIPAC si los saldos a normalizar se actualizaron exitosamente con base en la gestión realizada con la documentación faltante y el reproceso de saldos.</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	No aplica
H	<p><b>20. El saldo ajustado es consistente?</b></p> <p>Si el saldo se ajustó, continuar con la actividad No. 21 ¿El saldo es mayor que cero?; de lo contrario, continuar con la actividad No. 16 Gestionar la documentación faltante en los SIE y los aplicativos informáticos que corresponda</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	No aplica
V	<p><b>21. El saldo es mayor que cero?</b></p> <p>Si el valor de la obligación en el SIE Obligación Financiera es mayor a cero continuar con la actividad No. 23 ¿El saldo en el SIE Obligación Financiera es irreal o real?; en caso contrario continuar con la actividad No. 22 Confirmar "Gestionado sin acto"</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	No aplica
V	<p><b>22. Confirmar "Gestionado sin acto"</b></p> <p>Verificar que el SIE Normalización de Saldos esté actualizado el "Estado Normaliza" a "Gestionado sin Acto", en el SIE O.F. con tipo saldo diferente a "Deuda Vencida" o "Inconsistente" y en Sipac en estado "Cancelado".</p> <p>Continuar con la actividad No. 57 Generar informe de gestión mensual</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	No aplica

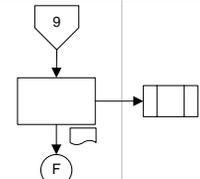
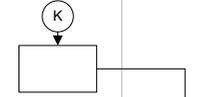
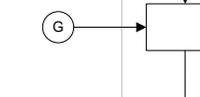
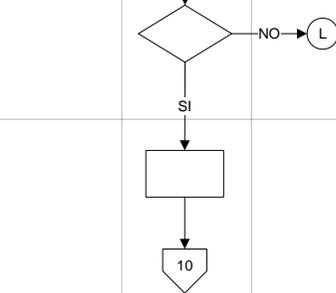
PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Normalizador de saldos o quien haga sus veces				
V	<p><b>23. ¿El saldo en el SIE Obligación Financiera es irreal o real?</b></p> <p>Se pueden presentar los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el 100% del saldo es irreal continuar con la actividad No.24. Proyectar auto de ajuste por saldo irreal (F2288).</li> <li>• Si el saldo es 100% real continuar con la actividad No.25. ¿La clasificación en el SIE Normalización de Saldos de la obligación está prescrito, remisible o vigente?</li> <li>• Si el saldo es mixto, la parte del saldo irreal continuar con la actividad No.24. Proyectar auto de ajuste por saldo irreal (F2288) y la parte real continuar con la actividad No.25. ¿La clasificación en el SIE Normalización de Saldos de la obligación está prescrito, remisible o vigente?</li> </ul>						<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><b>24. Proyectar auto de ajuste por saldo irreal (F 2288)</b></p> <p>Ver Manual del SIE Normalización de saldos. Continuar con la actividad No. 49 Revisar auto de ajuste por saldo irreal F 2288.</p>						<p>Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces</p>	Auto de ajuste por saldo irreal proyectado
V	<p><b>25. ¿La clasificación en el SIE Normalización de Saldos de la obligación está prescrito, remisible o vigente?</b></p> <p>Si el saldo esta clasificado en el SIE Normalización de Saldos como remisible o está prescrita la acción de cobro se debe continuar con la actividad No. 26 Extinguir la obligación. En caso que el saldo esté vigente continuar con la actividad No. 27. Reclasificar la obligación según "Estados Resultado Análisis".</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><b>26. Extinguir la obligación</b></p> <p>Para la extinción de la obligación en los casos que se deba proferir una resolución de Prescripción o una resolución de Remisibilidad continuar con lo establecido en el procedimiento PR-COT-0330 Extinción de Obligaciones.  Ver Salidas y sus requisitos en el numeral 7.4 de este documento.</p>					Saldo vigente	<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><b>27. Reclassificar la obligación según "Estados Resultado Análisis"</b></p> <p>Analizar las obligaciones vigentes y reclasificar según opciones disponibles en "Estados Resultado Análisis" del SIE Normaliza que refleje la etapa en la que se encuentra el proceso de cobro.  Ver MN-COT-0029 Manual del SIE Normalización de Saldos</p>						<p>Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces</p>	Registro en el aplicativo

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
			Jefe o quien delegue	Normalizador de saldos o quien haga sus veces				
H	<p><b>28. Enviar expediente al Subproceso de administración de cartera</b></p> <p>Entregar el expediente para para que continúe con lo establecido en los procedimientos:</p> <p>PR-COT-0269 Inicio del cobro en sede administrativa, PR-COT-0270 Mandamiento de Pago, PR-COT-0272 Facilidades de Pago, PR-COT-0431 Inicio de procesos concursales, PR-COT-0326 Investigación de Bienes, PR-COT-0327 Decretar Medidas Cautelares, según sea el caso.</p> <p>Ver Salidas y sus requisitos en el numeral 7.4 de este documento.</p>						<p>Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces</p>	<p>Planilla de Transito de Expedientes</p>
H	<p><b>29. Remitir listado de obligaciones clasificadas en "Estado Resultado Análisis"</b></p> <p>Remitir trimestralmente al Jefe de la División de Cobranzas o quien haga sus veces el listado de obligaciones clasificadas en "Estado Resultado Análisis" con el fin de actualizar el estado del proceso de acuerdo con la clasificación.</p> <p>Ver MN-COT-0029 Manual del SIE Normalización de Saldos.</p>					<p>Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces</p>	<p>Oficio con el Listado de obligaciones</p>	
V	<p><b>30. Verificar listado de obligaciones clasificadas en "Estado Resultado Análisis"</b></p> <p>Verificar el listado de las obligaciones y/o los procesos de cobro frente a la clasificación dada por Normalización de Saldos con el fin de informar oportunamente si cambió su estado.</p>					<p>División de Recaudo y Cobranzas - División de Cobranzas - GIT de Cobranzas o quien haga sus veces</p>	<p>No aplica</p>	
H	<p><b>31. Informar estado de las obligaciones y/o los procesos de cobro</b></p> <p>Mediante correo electrónico informar oportunamente el estado de las obligaciones y/o los procesos de cobro al jefe GIT Normalización de Saldos o quien haga sus veces, con el fin de actualizar la información en el SIE normalización de Saldos.</p>					<p>División de Recaudo y Cobranzas - División de Cobranzas - GIT de Cobranzas o quien haga sus veces</p>	<p>Correo electrónico con la relación del estado de las obligaciones y/o procesos de cobro</p>	
H	<p><b>32. Gestionar información</b></p> <p>Recibir información sobre la actualización de la obligación o proceso de cobro e informar al funcionario Normalizador que tiene asignada la obligación.</p>					<p>Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces</p>	<p>Oficio con información de la obligación y/o proceso de cobro</p>	

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Normalizador de saldos o quien haga sus veces				
H	<p><b>33. Actualizar en el SIE Normalización de saldos, la obligación según "Estados Resultado Análisis"</b></p> <p>Analizar las obligaciones de acuerdo a la información enviada por el jefe de la División de Cobranzas o quien haga sus veces y reclasificar según opciones disponibles en "Estados Resultado Análisis" del SIE Normaliza que refleje la etapa en la que se encuentra el proceso de cobro.</p> <p>Ver MN-COT-0029 Manual del SIE Normalización de Saldos</p>						<p>Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces</p>	<p>Registro en el aplicativo</p>
V	<p><b>34. ¿La obligación cambio de estado?</b></p> <p>Se pueden presentar por dos situaciones, automática cuando el estado cambia de vigente a "prescrito" o "remisible", o manual cuando es resultado de la actividad anterior.</p> <p>El Jefe GIT Normalización de saldos o quien haga sus veces, establecerá la periodicidad con la que debe hacerse la revisión del estado de la obligación manteniendo las evidencias disponibles para efecto de control.</p> <p>En los casos que cambie el estado continuar con la actividad No.11 Solicitar el expediente de cobro, en caso contrario continuar con la actividad No. 29 Remitir listado de obligaciones clasificadas en "Estado Resultado Análisis"</p>					<p>Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces</p>	<p>No aplica</p>	
H	<p><b>35. Revisar manualmente el ciento por ciento de las obligaciones del NIT</b></p> <p>Por cada obligación cargada en el SIE Normaliza analizar como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El saldo del Título Ejecutivo en el SIE Obligación Financiera.</li> <li>• Las marcas generadas de los diferentes aplicativos corporativos, si las hay.</li> <li>• Incluir en el análisis la información física o virtual que haga falta cuando haya lugar. (Sentencias y otras actuaciones administrativas y judiciales)</li> <li>• El estado "Clasificación automática" en el SIE Normalización con respecto a los soportes analizados</li> <li>• Efectuar la liquidación de la obligación, si procede.</li> </ul>					<p>Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces</p>	<p>Soportes pertinentes</p>	
V	<p><b>36. ¿Se confirmó la clasificación y el saldo de las obligaciones ?</b></p> <p>En los casos en que encuentren diferencias entre el SIE Obligación Financiera y la realidad fiscal del contribuyente, se debe gestionar las acciones propias para su corrección, continuar con la actividad No. 37. Gestionar la documentación faltante en los SIE y los aplicativos informáticos que corresponda. En caso que no presente inconsistencias continuar con la actividad 45. ¿El saldo de la obligación esta clasificado en el SIE Normalización de Saldos como prescrito o vigente?</p>					<p>Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces</p>	<p>No aplica</p>	

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS		
				Normalizador de saldos o quien haga sus veces	Responsable de reprocesar saldos					
H	<p><b>37. Gestionar la documentación faltante en los SIE y los aplicativos informáticos que corresponda</b></p> <p>Como las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Migración de actos administrativos parametrizados en el SIE Obligación Financiera como lo establece el procedimiento PR-IIT-0141 Gestión de la Mesa de Servicio.</li> <li>• Captura de actos y/o fechas de actos administrativos parametrizados en el SIE Obligación Financiera (GESTOR, CIN20, SIE DEVOLUCIONES, NOTIFICAR, SALI).</li> <li>• Procesamiento de documentos privados como recibos de pago, declaraciones (recaudo en caja, pago electrónico) o cambios de estado de la obligación, como lo establece el procedimiento PR-IIT-0141 Gestión de la Mesa de Servicio.</li> <li>• Corrección de inconsistencias de acuerdo a lo establecido en el PR-COT-0033 Corrección de inconsistencias de declaraciones y/o recibos de pago diligenciando el formato FT-COT-2154 Solicitud de corrección de declaraciones y/o recibos de pago.</li> </ul> <p>De la solicitud inicial y de la reiteración(cuando aplique) se deja constancia en una carpeta física o virtual dispuesta para tal fin.</p>								<p>Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces</p>	<p>Registro de las solicitudes a que haya lugar</p>
V	<p><b>38. ¿Se requiere reprocesar de saldos?</b></p> <p>Con el fin de contar con información veraz de los estados de cuenta del NIT a normalizar se debe determinar si se requiere corregir los errores en los saldos de los contribuyentes caso en el que debería continuar con la actividad No. 39 Reprocesar saldos, en caso que no se necesite reprocesar saldos continuar con la actividad No. 40 Verificar los ajustes realizados.</p>							<p>Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces</p>	<p>No aplica</p>	
H	<p><b>39. Reprocesar saldos</b></p> <p>Continuar con lo establecido en el procedimiento PR-COT-0116 Actualización de saldos con el fin de realizar la corrección de documentos Inconsistentes y el ajuste de saldos, se debe diligenciar el formato FT-COT-2155 Solicitud de reproceso de saldo.</p> <p>Ver las salidas y sus requisitos en el numeral 7.4.</p>							<p>Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces</p>	<p>Registro en el SIE Obligación Financiera</p>	
V	<p><b>40. Verificar los ajustes realizados</b></p> <p>Consultar en el SIE Obligación Financiera si los saldos a normalizar se actualizaron exitosamente con base en la gestión realizada con la documentación faltante y el reproceso de saldos.</p>							<p>Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces</p>	<p>No aplica</p>	
										

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Normalizador de saldos o quien haga sus veces				
H	<b>41. El saldo ajustado es consistente?</b> Si el saldo se ajustó, continuar con la actividad No. 42 ¿El saldo es mayor que cero?; de lo contrario, continuar con la actividad No. 37 Gestionar la documentación faltante en los SIE y los aplicativos informáticos que corresponda.						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	No aplica
V	<b>42. El saldo es mayor que cero?</b> Si el valor de la obligación en el SIE Obligación Financiera es mayor a cero continuar con la actividad No. 44 ¿El saldo en el SIE Obligación Financiera es irreal o real?; en caso contrario continuar con la actividad No. 43 Confirmar "Gestionado sin acto".						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	No aplica
V	<b>43. Confirmar "Gestionado sin acto"</b> Verificar que el SIE Normalización de Saldos esté actualizado el "Estado Normaliza" a "Gestionado sin Acto", en el SIE O.F. con tipo saldo diferente a "Deuda Vencida" o "Inconsistente" en estado "Cancelado". Continuar con la actividad No. 57 Generar informe de gestión mensual.						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	Registro en el aplicativo
V	<b>44. ¿El saldo en el SIE Obligación Financiera es irreal o real?</b> Se pueden presentar los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Si el 100% del saldo es irreal continuar con la actividad No. 48 Proyectar auto de ajuste por saldo irreal (F 2288).</li> <li>Si el saldo es 100% real continuar con la actividad No. 45. ¿El saldo de la obligación esta clasificado en el SIE Normalización de Saldos como prescrito o vigente?</li> <li>Si el saldo es mixto, la parte del saldo irreal continuar con la actividad No. 45 Proyectar auto de ajuste por saldo irreal (F 2288) y la parte real continuar con la actividad No. 45. ¿El saldo de la obligación esta clasificado en el SIE Normalización de Saldos como prescrito o vigente?</li> </ul>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	No aplica
V	<b>45. ¿El saldo de la obligación esta clasificado en el SIE Normalización de Saldos como prescrito o vigente?</b> Si el saldo esta clasificado en el SIE Normalización de Saldos como prescrito se debe continuar con la actividad No. 46. Continuar con la extinción de la obligación. En caso que el saldo esté vigente continuar con la actividad No. 47. Continuar con el proceso de Cobro.						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	No aplica
H	<b>46. Continuar con la extinción de la obligación</b> Para la extinción de la obligación en los casos que se deba preferir una resolución de Prescripción continuar con lo establecido en el procedimiento PR-COT-0330 Extinción de Obligaciones. Ver las salidas y sus requisitos en el numeral 7.4.						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	Jefe o quien delegue			
H	<p><b>47. Continuar con el proceso de Cobro</b></p> <p>Mediante correo electrónico informar de las obligaciones vigentes que se encuentran en dependencia "Recaudo" al Jefe de la División de Cobranzas o quien haga sus veces para que continúe con lo establecido en los procedimientos PR-COT-0269 Inicio del cobro en sede administrativa, PR-COT-0270 Mandamiento de Pago, según sea el caso. El Normalizador debe continuar con la actividad No. 57 Generar informe de Gestión mensual. Ver las salidas y sus requisitos en el numeral 7.4.</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	Correo electrónico con las obligaciones vigentes
H	<p><b>48. Proyectar auto de ajuste por saldo irreal (F 2288)</b></p> <p>Ver MN-COT-0029 Manual de usuario del SIE Normalización de saldos.</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	Auto de ajuste por saldo irreal proyectado
V	<p><b>49. Revisar auto de ajuste por saldo irreal f 2288</b></p> <p>El funcionario que tenga asignado el rol de revisor verificará la procedencia del acto administrativo, para lo cual se apoyará en los soportes que permitieron determinar que se tratara de un saldo irreal. Verificar que en el campo "justificación" del Auto de Ajuste por Saldo Irreal, el funcionario normalizador haya relacionado el número, la fecha, el tipo de impuesto, año gravable, periodo, valor impuesto, valor sanción de cada uno de los documentos que constituyen el saldo irreal. De acuerdo con las decisiones tomadas y los lineamientos establecidos, realizar lo pertinente al rol de acuerdo al MN-COT-0029 Manual de usuario SIE NORMALIZACION.</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	Registro en el aplicativo
H	<p><b>50. El auto de ajuste cumple con los requisitos?</b></p> <p>De acuerdo a la verificación del cumplimiento de los requisitos de fondo y de forma, si cumple continuar con la actividad No. 51. Proferir auto de ajuste por saldo irreal F2288. En caso contrario si es dependencia "Cobranzas" regresar a la actividad No. 24. Proyectar auto de ajuste por saldo irreal (F 2288) o dependencia "Recaudo" regresar a la actividad No. 48 Proyectar auto de ajuste por saldo irreal (F 2288).</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	No aplica
V	<p><b>51. Proferir auto de ajuste por saldo irreal F2288</b></p> <p>Una vez revisado el acto administrativo se firma por el competente a través del SIE Normalización de Saldos con lo cual se entenderá formalizado. Ver MN-COT-0029 Manual de usuario del SIE Normalización de Saldos</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	Registro en el aplicativo

PHVA	ACTIVIDAD	RESPONSABLES					DEPENDENCIA	REGISTROS
				Normalizador de saldos o quien haga sus veces		SIE Normalización de saldos		
H	<p><b>52. Actualizar información de los actos administrativos generados por el SIE Normalización de saldos</b></p> <p>La información que resulte de la generación de los actos administrativos de normalización de saldos (formato interno 2288), proferidos de forma automática mediante el SIE NORMALIZACIÓN DE SALDOS, se debe ver reflejada en Gestión Masiva, Obligación Financiera y Contabilidad y como consecuencia las obligaciones en SIPAC deben pasar a Estado "Cancelado".</p> <p>Ver las entradas y sus requisitos en el numeral 7.1.</p>						Coordinación de Aplicativos de Impuestos o quien haga sus veces	No aplica
V	<p><b>53. Se actualizó la información?</b></p> <p>Efectuar el seguimiento, verificando que la información actualizó el "Tipo Saldo" en el SIE Obligación Financiera y que las obligaciones en SIPAC pasaron a Estado "Cancelado". Para los casos en que la información no se actualice correctamente se debe continuar con la actividad No. 54 Solicitar soporte al proceso de Información, Innovación y Tecnología. En caso de actualización exitosa en los SIE continuar con la actividad 57. Generar informe de gestión mensual</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	No aplica
H	<p><b>54. Solicitar soporte al proceso de Información, Innovación y Tecnología</b></p> <p>Solicitar dentro de los ocho (8) días siguientes soporte a tecnología describiendo el caso de acuerdo a lo establecido en el procedimiento PR-IIT-0141 Gestión de la Mesa de Servicio, mediante la herramienta de casos.</p> <p>Ver las salidas y sus requisitos en el numeral 7.4.</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	Registro en la herramienta de gestión
V	<p><b>55. ¿Se resolvió la solicitud?</b></p> <p>En el caso que se haya resuelto el caso exitosamente en el termino de tres meses, continuar con la actividad No. 52. Actualizar información de los actos administrativos generados por el SIE Normalización de saldos. En caso contrario continuar con la actividad No. 56. Enviar informe de casos generados por PST no solucionados.</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	No aplica
H	<p><b>56. Enviar informe de casos generados por PST no solucionados</b></p> <p>Durante los primeros 10 días hábiles de cada mes enviar al buzón de la Coordinación Administración de Aplicativos de Recaudo y Cobranzas o quien haga sus veces, la relación de casos solicitados a través de la herramienta de gestión (PST) que no se hayan solucionado dentro de los siguientes tres meses a su solicitud, identificado número, fecha y resumen de solicitud.</p>						Coordinación de Recaudo y Cobro, División de Recaudo y Cobranzas, GIT Normalización de Saldos o quienes hagan sus veces	Correo electrónico con la relación de casos no solucionados.



**7.3 Productos**

Productos	Cliente	Requisitos
		No aplica

**7.4 Salidas**

No de actividad	Salidas	Cientes	Requisitos
8	Solicitud para modificar la dependencia en el SIE Normalización de Saldos	PR-IIT-0141 Gestión De La Mesa De Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caso registrado en la herramienta de gestión de casos. (PST)</li> <li>• Clasificar el caso como requerimiento o incidente.</li> <li>• Correcta clasificación en el árbol de categorías.</li> <li>• Descripción de la falla clara, específica y completa con los soportes necesarios.</li> <li>• Las solicitudes que impliquen temas de seguridad de la información deben contar con las autorizaciones correspondientes del superior jerárquico.</li> </ul>
11	Solicitud de expediente	Subproceso de Administración de Cartera	Mediante correo electrónico indicando el NIT
16, 37 y 54	<p>Solicitar migración de actos administrativos parametrizados en el SIE Obligación Financiera</p> <p>Solicitar procesamiento de documentos privados como recibos de pago, declaraciones (recaudo en caja, pago electrónico)</p>	PR-IIT-0141 Gestión De La Mesa De Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caso registrado en la herramienta de gestión de casos.</li> <li>• Clasificar el caso como requerimiento o incidente.</li> <li>• Correcta clasificación en el árbol de categorías.</li> <li>• Descripción de la falla clara, específica y completa con los soportes necesarios.</li> <li>• Las solicitudes que impliquen temas de seguridad de la información deben contar con las autorizaciones correspondientes del superior jerárquico.</li> </ul>

16 y 37	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El formato debe estar completamente diligenciado.</li> <li>• Los datos del formato deben estar respaldados por los documentos que soportan la solicitud (si se adjuntaron soportes).</li> </ul>
18 y 39	Formato FT-COT-2155 Solicitud de reproceso de saldo	PR-COT-0116 Reproceso de saldos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe estar completamente diligenciado y se deben anexar los soportes respectivos.</li> </ul>
26 y 46	Expediente	Procedimiento PR-COT-0330 Extinción de obligaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remitir el expediente físico completo y realizar la actualización en el aplicativo correspondiente.</li> <li>• Cumplir los lineamientos vigentes establecidos por el subproceso de Recursos Administrativos para la conformación de expedientes.</li> </ul>
28	Expediente	PR-COT-0269 Inicio del cobro en sede administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remitir el expediente físico completo y con el soporte de las obligaciones normalizadas.</li> <li>• Cumplir los lineamientos vigentes establecidos por el subproceso de Recursos Administrativos para la conformación de expedientes.</li> </ul>
		PR-COT-0270 Mandamiento de Pago	
		PR-COT-0272 Facilidades de Pago	
		PR-COT-0431 Inicio de procesos concursales	
		PR-COT-0326 Investigación de Bienes	
		PR-COT-0327 Decretar Medidas Cautelares	

47	Obligaciones	PR-COT-0269 Cobro Persuasivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obligaciones vigentes que se encuentran en dependencia "Recaudo"</li> </ul>
		PR-COT-0270 Mandamiento de Pago	
58	Autos de ajuste por saldo irreal (F2288)	Subproceso Función Recaudadora	<ul style="list-style-type: none"> <li>La entrega debe ser mensual.</li> <li>Se deben adjuntar los soportes que permitieron la depuración.</li> </ul>
60	Expediente	Subproceso de Administración de Cartera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remitir el expediente físico completo y con el soporte de las obligaciones normalizadas.</li> <li>Cumplir los lineamientos vigentes establecidos por el subproceso de Recursos Administrativos para la conformación de expedientes.</li> </ul>

**8. FORMALIZACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Vigencia		Descripción de la formalización y los cambios
	Desde	Hasta	
1	28/02/2017	12/12/2017	Versión inicial de la modernización del SGCCI
2	13/12/2017	17/01/2022	<p>Se realizaron las siguientes modificaciones:</p> <p>Eliminación de las actividades 24, 25, 26, 51, 52 y 53 del procedimiento versión 1.</p> <p>Ajustes en la redacción de las actividades 23, 27, 44, 48, 49 y 57.</p> <p>Se eliminó el registro "Acta de reunión de los responsables" de la actividad "Revisar auto de ajuste por saldo irreal".</p> <p>Inclusión de la actividad 58. Remitir a contabilidad los autos de ajuste por saldo irreal (F2288) y sus soportes.</p>
3	18/01/2022		Versión 3, que reemplaza lo establecido en la versión 2

			<p>Se generaron ajustes en el documento, relacionados con el nombre del proceso de acuerdo con la nueva estructura de procesos establecida en el considerando de la Resolución 060 del 11 de junio del 2020 y el Código alfabético del mismo en los numerales:</p> <p><b>3. Condiciones Generales</b>, en la(s) página(s) 1 y 2;</p> <p><b>5. Documentos Relacionados</b>, páginas 2 y 3</p> <p><b>7. Diagrama de Flujo:</b></p> <p><b>7.1 Entradas</b>, en las páginas 7 y 8</p> <p><b>7.2 Descripción de actividades</b>, actividades 5, 8, 9, 11, 12, 16, 18, 26, 27, 28, 29, 33, 34, 37, 39, 46, 47, 48, 49, 51, 54, 57, 58, 60 y 61</p> <p><b>7.4. Salidas</b>, en las páginas 21, 22 y 23.</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>
--	--	--	--

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

**9. ANEXOS**

**Anexo 1.**

Los símbolos definidos para los flujogramas de la UAE 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 la cual se declara la prescripción de la acción de cobro
Resolución por la cual se declara la remisión de obligaciones fiscales
Auto de ajuste por saldo irreal