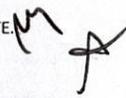


 Departamento del Valle del Cauca Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO/SUBPROCESO	Código: CA-M1-P3
		Versión: 03
		Fecha de aprobación: 05/08/2022
		Página: 1 de 1
Código y versión de la caracterización del Proceso / SubProceso: CA-M4-P3- Versión 6		

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO					
1.1. Código y Nombre del Macroproceso:	M4 - Gestionar los Servicios y Deberes de los Grupos de Interés	1.2. Código y Nombre del Proceso:	M4-P3 Gestión del Recaudo	1.2.1 Tipo de Proceso:	Misional
1.3. Código y Nombre del SubProceso:	Seleccionar	1.4. Líder Proceso/SubProceso Nivel Directivo (Nombre y cargo): NEY HERNANDO MUÑOZ SÁNCHEZ- Gerente Líder del Proceso/SubProceso Nivel Profesional (Nombre y cargo): MONICA ALEXANDRA SARRIA CALERO- Líder de Programa (E)			
1.5. Objetivo del Proceso/SubProceso: Fomentar la cultura tributaria del ciudadano, control a la evasión y elusión tributaria, ejercer las acciones y controles necesarios que permitan la determinación y cobro de los ingresos administrados por el Departamento del Valle del Cauca.					
1.6. Alcance del Proceso/SubProceso: Comprende la administración y control de los ingresos en las etapas de: planeación tributaria, fomento de la cultura tributaria, fiscalización, liquidación, devolución, compensación, discusión, cobro de los impuestos, tasas, y contribuciones de carácter departamental.					
1.7. Políticas de Operación del Proceso/SubProceso:					
Realizar y ejecutar anualmente un plan de trabajo relacionado con las actividades de fiscalización, liquidación y gestión de cobro de los impuestos, tasas, rentas, contribuciones y transferencias a favor del Departamento del Valle del Cauca					
Realizar y ejecutar un programa de cultura tributaria dirigido a los agentes de retención, sujeto pasivo, responsables o declarantes de los tributos departamentales, para generar conciencia sobre la importancia del cumplimiento de las obligaciones tributarias, como un importante instrumento de política fiscal.					
Responder los recursos que se presenten contra los actos administrativos proferidos, dentro de los términos legales.					
Las diferencias de criterio se unificarán a partir de la jurisprudencia, los conceptos de la Dirección de Apoyo Fiscal del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, los conceptos emitidos por el Departamento Administrativo Jurídico, o entidades competentes según la naturaleza del asunto, y a falta de estos o por no compartir dichos conceptos, se resolverán en el Comité Técnico de la Unidad; de las decisiones adoptadas en el Comité, se levantará un acta que será el soporte de las mismas.					
El sustanciador (persona a quien se le asigna un documento, solicitud, expediente o proceso para preparar los actos a que haya lugar hasta la culminación del trámite), es responsable por la revisión, verificación y análisis de la información o documentación y de allegar las pruebas pertinentes y conducentes conforme a las responsabilidades del área de trabajo, así como la custodia de los documentos y expedientes que estén para su gestión.					
Los servidores públicos, permanentemente deben revisar la documentación del proceso que sea de su aplicación y presentar las propuestas para su mejora o actualización.					
La ejecución de las actividades, se realizará de conformidad con las normas vigentes y con la documentación aprobada del proceso por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño					

X

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO/SUBPROCESO				Código: CA-M1-P3	
					Versión: 03	
					Fecha de aprobación: 05/08/2022	
					Página: 1 de 1	
2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PHVA (Etapas: Planear – Hacer – Verificar – Actuar)						
2.1 Entradas (insumos)	2.2 Fuentes de Entradas (Proveedores)	Etapas del ciclo PHVA	2.3. Actividades	2.4 Cargo/Rol Responsable de la ejecución de la actividad	2.5 Salidas (Producto/ Servicio)	2.6 Clientes (Receptores de las salidas (productos/servicios))
Lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional Circular necesidades de recursos físicos, bienes y servicios Plan de Desarrollo Departamental Direccionamiento Estratégico Proyectos de Inversión aprobado	Agencia Nacional de la Contratación Pública Proceso M9-P1 Administrar Bienes y Servicios Generales Proceso M1-P1 Direccional la planificación del Desarrollo Regional e Institucional y el Ordenamiento Departamental	P	Identificar las necesidades de recursos para la operación del proceso	Secretario(a)/Director(a)/Gerente/Líder de Programa	Necesidades de recursos humanos, financieros, físicos, bienes, servicios y tecnológicos identificados	Proceso M9-P1 Administrar Bienes y Servicios Generales
Necesidades de personal	Todos los procesos del MIPG/SGC					M8-P1 Administrar y Desarrollar el Talento Humano M9-P2 Gestión Contractual
Necesidades de TIC						M11-P1 Gestionar los Servicios de TI M11-P2 Gestionar los Sistemas de Información
Política Integral de la Administración del Riesgo en la Administración Central del Departamento del Valle	Comité Coordinador de Control Interno Proceso M1-P3 Administración del MIPG		Identificar el contexto del Proceso	Líder de proceso, Agente de cambio	Contexto del Proceso identificado (DOFA - Formato FO-M1-P3-02)	Proceso M1-P3 Administración del MIPG Organismos de Control
Herramienta Contexto	Proceso M1-P3 Administración del MIPG					Organismo Certificador
Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas	Instrumento para determinar las necesidades y expectativas de las partes interesadas del proceso M4 P3- Gestión del Recaudo		Identificar las necesidades y expectativas de las partes interesadas	Líder de proceso, Agente de cambio	Matriz de identificación de partes interesadas, comprensión de las necesidades y expectativas (Formato FO-M1-P3-36)	Proceso M1-P3 Administración del MIPG M12-P1 Evaluar el SIG Organismo Certificador
Normatividad / Lineamientos	Entidades Gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Municipal		Planificar los cambios que afecten la operación del proceso	Líder de proceso, Agente de cambio	Matriz Planificación de Cambios diligenciada (Formato FO-M1-P3-03)	Proceso M1-P3 Administración del MIPG
Decreto Reforma Administrativa	Asamblea Departamental					Proceso M12-P1 Evaluar el SIG
Resultados auditorías	Proceso M12-P1 Evaluar el SIG Organismo Certificador					Organismos Certificadores



 Departamento del Valle del Cauca Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO/SUBPROCESO				Código: CA-M1-P3
					Versión: 03
					Fecha de aprobación: 05/08/2022
					Página: 1 de 1
Políticas y Normatividad aplicable	Entidades Gubernamentales del orden Nacional, Departamental y Municipal	Planificar la operación del proceso	Secretario(a)/Director(a)/Líder de Programa Líderes de Proceso	Plan de Trabajo anual del Proceso formulado - Formato FO-M1-P3-47	Proceso M1-P3 Administración del MIPG Proceso M12-P1 Evaluar el SIG
Decreto Ordenanza Estructura Organizacional	Asamblea Departamental				
Plan de Desarrollo Departamental	Proceso M1-P1 Direccionar la Planificación Estratégica				
Direcciónamiento Estratégico					
Proyectos de Inversión aprobados	Proceso M7-P1 Administrar el Presupuesto				
Presupuesto aprobado	M9-P1 Gestionar Bienes y Servicios Generales				
Plan anual de adquisiciones	Proceso M1-P3 Administración del MIPG				
Direcciones para la implementación y sostenimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión / Sistema de Gestión de Calidad	Proceso M12-P1 Evaluar el SIG				
Necesidad de fomentar la cultura tributaria en el ciudadano	Objetivo del proceso M4-P3- Gestión del Recaudo	Formular estrategias para generar conciencia sobre la importancia del cumplimiento de las obligaciones tributarias, como un importante instrumento de política fiscal.	Gerente y Subgerente de Fiscalización	Programa de cultura tributaria	Ciudadano y/o contribuyentes
Necesidad de detectar y controlar la evasión, elusión u omisión realizada por los contribuyentes infractores.	Objetivo del proceso M4-P3- Gestión del Recaudo	Establecer criterios, estrategias, procedimientos, políticas y mecanismos homogéneos que permitan alcanzar los objetivos y metas del recaudo.	Gerente y Subgerente de Fiscalización	Programa de Fiscalización	Proceso M4-P3- Gestión del Recaudo Ciudadano y/o Contribuyente
Necesidades de los ciudadanos y/o contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.	Ciudadano y/o Contribuyente Encuestas de satisfacción PQRS recibidas	Formular estrategias que permitan facilitar al ciudadano y/o contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones tributarias	Gerente y Subgerentes	Plan de racionalización de trámites, servicios y OPA	Proceso M4-P1- Servicio al Ciudadano Ciudadano y/o Contribuyente
Necesidad de evitar la evasión fiscal	Objetivo del proceso M4-P3- Gestión del Recaudo	Formular estrategias de sensibilización y socialización de la información que corresponde a la identificación de productos ilegales.	Gerente y Subgerente de Fiscalización	Programa anticorrupción	Proceso M4-P3- Gestión del Recaudo Ciudadano y/o Contribuyente
Direcciones para la disminución de la evasión y elusión	Federación Nacional de Departamentos				
Informe de cartera a favor del Departamento	Objetivo del proceso M4-P3- Gestión del Recaudo	Formular estrategias para la recuperación de la cartera a favor del Departamento	Gerente y Subgerente de Cobranzas	Plan anual de cartera	Proceso M4-P1- Servicio al Ciudadano Ciudadano y/o Contribuyente

Handwritten signature or initials

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO/SUBPROCESO				Código: CA-M1-P3 Versión: 03 Fecha de aprobación: 05/08/2022 Página: 1 de 1
Guía para la administración de riesgos y el diseño de controles en entidades públicas Política Integral de la Administración del Riesgo en la Administración Central del Departamento del Valle Procedimiento para la gestión de riesgos y oportunidades (estratégicos y operativos) de la Gobernación del Valle del Cauca PR-M1-P3-11 Herramienta gestión de riesgos y oportunidades	Departamento Administrativo de la Función Pública Comité Coordinador de Control Interno Proceso M1-P3 Administración del MIPG	H	Identificar, valorar riesgos del proceso y diseñar controles de acuerdo a lo establecido en la Política Integral de la Administración del Riesgo en la Administración Central del Departamento del Valle	Líder de proceso, Agente de cambio	Mapa de riesgos del proceso aprobado FO-M1-P3-01 Mapa de oportunidades aprobado FO-M1-P3-48	Proceso M1-P3 Administración del MIPG Organismos de Control Organismo Certificador
Programa de cultura tributaria	Proceso M4-P3-Gestión del Recaudo		Fortalecer la cultura tributaria	Gerente/ Subgerentes/ Funcionarios y contratistas de la Unidad de Rentas	<ul style="list-style-type: none"> Boletines Informativos. Calendario Tributario. Jornadas de Sensibilizaciones y capacitaciones. Instructivos y tutoriales de uso de plataformas de liquidación. 	Ciudadano y/o contribuyentes Proceso M4-P3-Gestión del Recaudo
Programa de Fiscalización	Proceso M4-P3-Gestión del Recaudo		Realizar la Inspección, vigilancia y control a las Rentas del Departamento.	Subgerente de Fiscalización y funcionarios y contratistas de fiscalización	<ul style="list-style-type: none"> Inpecciones tributarias y contables. Actos administrativos de decisiones, determinación de tributos e imposición de sanciones. 	Ciudadano y/o contribuyentes Proceso M4-P3-Gestión del Recaudo
Plan de racionalización de trámites, servicios y OPA Necesidades del ciudadano y/o Contribuyente Actas del comité técnico	Proceso M4-P1- Servicio al Ciudadano Ciudadano y/o Contribuyente Comité técnico de la Unidad de Rentas		Facilitar al ciudadano y/o contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones tributarias	Gerente/ Subgerentes/ Funcionarios y contratistas de la Unidad de Rentas	<ul style="list-style-type: none"> Liquidación sugerida del Impuesto sobre vehículos automotores. Liquidación de impuesto de registro. Recibo de pago de estampillas. Certificados de Paz y salvo de valorización. Ampliación de los canales de servicio. Modernización de los aplicativos. 	Ciudadano y/o contribuyentes
Solicitudes radicadas relacionadas con el proceso Estatuto tributario Normatividad vigente	Ciudadano y/o contribuyentes Proceso M4-P1- Servicio al Ciudadano		Atender las solicitudes radicadas por los contribuyentes.	Gerente/ Subgerentes/Jefe Oficina Asesora Jurídica Funcionarios y contratistas de la Unidad de Rentas	<ul style="list-style-type: none"> Respuestas a las solicitudes. Actos administrativos que resuelven la solicitud 	Ciudadano y/o contribuyentes Proceso M4-P1- Servicio al Ciudadano
Estatuto tributario Normatividad vigente Programa de fiscalización Plan de trabajo del proceso Plan anual de cartera Directrices de Gestión Documental	Objetivo del proceso M4-P3- Gestión del Recaudo Proceso M9-P3 Gestión Documental		Adelantar gestión de fiscalización, liquidación y cobro de las obligaciones a favor del Departamento.	Gerente/ Subgerentes/Jefe Oficina Asesora Jurídica Funcionarios y contratistas de la Unidad de Rentas	<ul style="list-style-type: none"> Actos administrativos de determinación del cobro Expedientes de procesos tributarios 	Ciudadano y/o contribuyentes Proceso M9-P3 Gestión Documental

Handwritten signature or initials

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO/SUBPROCESO					Código: CA-M1-P3
						Versión: 03
						Fecha de aprobación: 05/08/2022
						Página: 1 de 1
		V				
Análisis indicadores del proceso M4-P3- Gestión del Recaudo	Proceso M4-P3- Gestión del Recaudo		Realizar seguimiento a los indicadores del proceso	Líder de programa, profesional universitario Líder de proceso, Agente de cambio	Seguimiento indicadores del proceso diligenciado (Formato FO-M1-P3-20) Plan de mejoramiento diligenciado (Formato FO-M1-P3-25)	Proceso M1-P3 Administración del MIPG Proceso M1-P3 Administración del MIPG Proceso M12-P1 Evaluar y Mejorar el SIG
Análisis mapa de riesgos y mapa de oportunidades del proceso M4-P3- Gestión del Recaudo			Realizar seguimiento a los controles de los riesgos y las acciones para abordar oportunidades del proceso	Líder de programa, profesional universitario Líder de proceso, Agente de cambio	Seguimiento mapa de riesgos de gestión (Formato FO-M1-P3-01) Seguimiento mapa de oportunidades (Formato FO-M1-P3-48)	Proceso M1-P3 Administración del MIPG Proceso M12-P1 Evaluar y Mejorar el SIG
Matriz Planificación de Cambios diligenciada - (Formato FO-M1-P3-03)			Realizar seguimiento al avance de la implementación de la planificación del cambio	Líder de proceso, Agente de cambio	Acta del proceso firmada (Formato FO-M9-P3-01)	Proceso M4-P3- Gestión del Recaudo Proceso M1-P3 Administración del MIPG Proceso M12-P1 Evaluar y Mejorar el SIG
Acta (Formato FO-M9-P3-01)						Organismo Certificador
Plan de trabajo anual del proceso (Formato FO-M1-P3-47)	Proceso M4-P3- Gestión del Recaudo		Realizar seguimiento a la planificación operacional del proceso	Líder de proceso, Agente de cambio	Seguimiento Plan de trabajo anual del proceso (Formato FO-M1-P3-47)	Proceso M1-P3 Administración del MIPG Proceso M12-P1 Evaluar y Mejorar el SIG
Informes de auditorías	Proceso M12-P1 Evaluar y Mejorar el SIG		Analizar los hallazgos reportados en los informes de auditorías internas/externas y determinar las acciones correctivas o de mejora según corresponda	Líder de proceso, Agente de cambio	Plan de mejoramiento diligenciado y firmado (Formato FO-M1-P3-25)	Proceso M1-P3 Administración del MIPG
Ente Certificador	Informes de auditorías externa					Proceso M12-P1 Evaluar y Mejorar el SIG
PQRSD	Servidores Públicos Ciudadanos					Proceso M1-P3 Administración del MIPG
						Proceso M4-P1- Servicio al Ciudadano
Proceso M4-P1 Servicio al Ciudadano	Procedimiento de PQRS para el tratamiento de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias denuncias y felicitaciones PR-M4-P1-03		Gestionar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitud de Información y Denuncias	Secretario(a)/Director(a)/Gerente/ Líder de Programa Líderes de Proceso	Plan de mejoramiento diligenciado y firmado (Formato FO-M1-P3-25)	Proceso M1-P3 Administración del MIPG Proceso M12-P1 Evaluar y Mejorar el SIG
Encuesta de Satisfacción	Partes interesadas pertinentes del proceso		Analizar los resultados de las encuestas de: satisfacción y seguimiento a necesidades y expectativas	Líder de proceso, Agente de cambio	Informes de: análisis encuestas de satisfacción y seguimiento a necesidades y expectativas firmado Plan de mejoramiento diligenciado y firmado (Formato FO-M1-P3-25)	Proceso M12-P1 Evaluar y Mejorar el SIG Proceso M1-P3 Administración del MIPG Proceso M4-P1- Servicio al Ciudadano



 Departamento del Valle del Cauca Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO/SUBPROCESO					Código: CA-M1-P3
						Versión: 03
						Fecha de aprobación: 05/08/2022
						Página: 1 de 1
Plan de mejoramiento (Formato FO-M1-P3-25)	Proceso M4-P3- Gestión del Recaudo	A	Ejecutar las acciones correctivas y de mejora	Líder de proceso, Agente de cambio	Seguimiento planes de mejoramiento diligenciado (Formato FO-M1-P3-25)	Proceso M1-P3 Administración del MIPG Proceso M12-P1 Evaluar y Mejorar el SIG
PQRSDF	Partes interesadas externas a la entidad					
Productos y/o servicios No Conforme identificados Salidas No Conformes Identificadas	Servidores Públicos		Implementar tratamiento de Salidas No Conformes	Líder de proceso, Agente de cambio	Identificación, registro y tratamiento de las salidas no conformes (Formato FO-M1-P3-28) Acciones correctivas - Plan de mejoramiento diligenciado y firmado (Formato FO-M1-P3-25)	Proceso M1-P3 Administración del MIPG Proceso M12-P1 Evaluar y Mejorar el SIG

3. APOYO - RECURSOS		
Recurso	Descripción	Quién Suministra
Humano	Gerente, Subgerentes, Jefe Oficina Asesora Jurídica, Líder de Programa, Profesionales Especializados y Universitarios, Técnicos, Auxiliares Administrativos y Contratistas.	M8-P1 Administrar y Desarrollar el Talento Humano M9-P2 Gestión Contractual
Físicos y Tecnológicos	Infraestructura física, infraestructura tecnológica, (equipos de cómputo, redes de cómputo, redes de comunicación, intranet, internet, software, etc.).	Proceso M9-P1 Administrar Bienes y Servicios Generales M11-P1 Gestionar los Servicios de TI M11-P2 Gestionar los Sistemas de Información
Ambiente para la operación	Iluminación, ventilación, condiciones de salubridad, ergonomía.	Proceso M9-P1 Administrar Bienes y Servicios Generales

4. A. INFORMACIÓN INTERNA: DOCUMENTOS INTERNOS DE REFERENCIA, RELACIONADOS, ASOCIADOS O DESCRIPTIVOS (Método, Procedimientos, Instructivos, Formatos, Guías, Manuales) (Ver Listado maestro de documentos internos (Vigente) – (Código FO-M1-P3-11))

4.B INFORMACION EXTERNA: DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS O ASOCIADOS AL PROCESO (Ver Listado maestro de documentos externos – (Código FO-M1-P3-12))

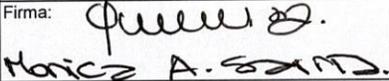
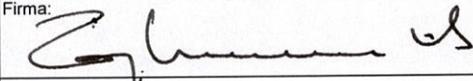
5. REQUISITOS ASOCIADOS O A CUMPLIR		
NORMA	REQUISITO	
Normatividad legal aplicable	Ver normograma del proceso (Código: FO-M1-P3-14)	
MIPG	Nombre de la política que coordina Dimensión: No aplica Política:	Nombre de la política en las que participa: Dimensión: 2, Dirección Estratégico y Planeación Política: Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público
NTC ISO 9001:2015		

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO/SUBPROCESO	Código: CA-M1-P3
		Versión: 03
		Fecha de aprobación: 05/08/2022
		Página: 1 de 1

6. PARÁMETROS DE MEDICIÓN (Ver Hoja de vida del indicador por proceso - Código FO-M1-P3-19)

7. GESTIÓN DE RIESGOS Y PUNTOS DE CONTROL (Ver mapa de riesgos - Código FO-M1-P3-01)

8. CONTROL DE CAMBIOS/LISTA DE VERSIONES		
Versión	Descripción del Cambio	Fecha
1	Ajuste de acuerdo con la norma NTC ISO9001:2015 - MIPG - Proceso de Certificación en Calidad	15/08/2018
2	Se ajustan los productos y controles del proceso y productos de PHVA	23/11/2018
3	Se ajusta en la actualización de procedimientos y fichas técnicas de indicadores	14/11/2019
4	Se ajusta en la actualización de documentos del proceso	6/11/2020
5	Se ajusta en las actividades del ciclo PHVA	11/06/2021
6	Se ajusta las entradas, proveedores, actividades, responsable, salidas y clientes del ciclo PHVA	

ELABORÓ		REVISÓ	APROBO
Nombre: Gineth Marcela Burgos Burgos Monica Alexandra Sarria Calero		Nombre: NEY HERNANDO MUÑOZ SÁNCHEZ	Comité Institucional de Gestión y Desempeño - Acta No.009
Cargo: Profesional Universitario (E.) Líder de Programa (E.)		Cargo: Gerente	
Firma:  Monica A. Sarria		Firma: 	
Fecha: 01/09/2022		Fecha: 01/09/2022	

J