

 FONPRECON Pensiones y Cesantías	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-006
	PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 10
		Página 1 de 19
		Fecha de Aprobación 27/01/2023

PORTADA

A) HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	JUSTIFICACIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	19/01/2009	Lanzamiento procedimiento
2	14/12/2012	Actualización de las categorías de salida no conforme para los procesos misionales y atención al usuario. Los cambios en el documento se presentan en letra cursiva con base en el procedimiento para el control de documentos.
3	19/10/2016	Se incluyen los riesgos de los procesos misionales relacionados con los servicios prestados y su tratamiento. Lo anterior de acuerdo a las recomendaciones emitidas por ICONTEC en su informe de auditoría de renovación 2015/12/01
4	23/11/2017	Se actualiza el procedimiento de acuerdo a las salidas no conformes presentadas en el año 2017. se elimina el concepto de acción preventiva, se modifica el nombre del procedimiento de acuerdo al numeral 8.7 norma ISO 9001:2015. Se actualizan los conceptos de acuerdo a la ISO 9000:2015
5	15/10/2018	Actualización de los riesgos y las fallas de los procesos misionales relacionadas con salidas no conformes
6	22/03/2019	Se incluye en la tabla de salidas no conformes la omisión de incluir beneficiarios o peticionarios en los actos administrativos de reconocimiento o negación de prestaciones económicas por parte del sustanciador.
7	24/05/2019	Se incluye en la tabla de salidas no conformes el riesgo N° 5 del proceso de reconocimiento de prestaciones económicas denominado "Errores u omisiones en actos administrativos notificados"
8	13/02/2020	Actualización de la base legal se incluye la ley 1753 de 2015 artículo 133 integración de sistemas de gestión y el decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
9	25/08/2020	Actualización de los riesgos, causas y controles descritos en el cuadro de clasificación de salidas no conformes numeral 6.7 del procedimiento.
10	27/01/2023	Actualización de los riesgos, y controles descritos en el cuadro de clasificación de salidas no conformes numeral 6.7 del procedimiento

B) REVISIONES Y APROBACIONES DEL DOCUMENTO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Oscar Herrera Isaza	Nombre: German Armando Correa Amado	Nombre: Francisco Álvaro Ramírez
Cargo: Contratista Asesor de Calidad	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Director General
Fecha: 24/01/2023	Fecha: 25/01/2023	Fecha: 27/01/2023

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-006
	PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 10
		Página 2 de 19
		Fecha de Aprobación 27/01/2023

C) LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Nº	NOMBRE Y CARGO
1	Director General.
2	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.
3	Jefe Oficina Asesora Jurídica.
4	Subdirectora de Prestaciones Económicas.
5	Subdirectora Administrativa y Financiera
6	Coordinador Grupo Interno de Bienes y Servicios
7	Coordinador Grupo Interno de Trabajo de Contabilidad.
8	Coordinador Grupo Interno de Trabajo de Tesorería.
9	Coordinador Grupo Interno de Trabajo Gestión Talento Humano.
10	Coordinador Grupo Interno de Trabajo Archivo y Correspondencia
11	Asesor Control Interno.
12	Coordinadora Grupo de Afiliación, Aportes e Historia Laboral.
13	Coordinador Grupo de Cartera
14	Asesor de Calidad.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-006
	PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 10
		Página 3 de 19
		Fecha de Aprobación 27/01/2023

1. OBJETIVO

Establecer las acciones necesarias para el tratamiento de las salidas no conformes identificadas así como el control y verificación de la eficacia de las soluciones propuestas.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la identificación de las salidas no conformes por parte de cualquier colaborador de FONPRECON en especial de los procesos misionales y va hasta verificación de la efectividad de las acciones tomadas.

3. RESPONSABLES

Los responsables de aplicar este procedimiento son: los Jefes de Proceso principalmente los Jefes de los procesos misionales y los funcionarios y contratistas de FONPRECON.

4. BASE LEGAL

- Norma ISO 9001:2015
- Ley 1753 de 2015 artículo 133
- Decreto 1499 de 2017 artículo 2.2.22.3.12
- Resolución 0409 del 10 de agosto de 2018 FONPRECON

5. DEFINICIONES

5.1 SALIDA

Resultado de un proceso

5.2 SALIDAS NO CONFORMES

Es la salida que no cumple un requisito especificado.

5.3 ACCIÓN CORRECTIVA

Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada y evitar que vuelva a ocurrir.

5.4 CORRECCIÓN

Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente, o después de una acción correctiva.

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-006
	PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 10
		Página 4 de 19
		Fecha de Aprobación 27/01/2023

Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

5.6 REPROCESO

Acción tomada toda sobre un producto o servicio no conforme para hacerlo conforme con los requisitos.

5.7 CONCESION

Autorización para utilizar o liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados.

6. POLÍTICAS Y CONDICIONES GENERALES

- 6.1 Los servidores de FONPRECON debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los servicios. Esto se debe aplicar también a los servicios no conformes detectados después de la entrega de los mismos, durante o después de la provisión de los servicios.
- 6.2 Todos los colaboradores de FONPRECON tienen la **responsabilidad**, en el momento de detectar una salida no conforme, de registrarlo en el formato para el tratamiento de no conformidades.
- 6.3 El tratamiento de las salidas no conforme consiste en la aplicación de una acción inmediata o corrección y posterior acción correctiva.
- 6.4 Si procede generar una acción correctiva se debe actuar de acuerdo a lo que establece el procedimiento para el tratamiento de acciones correctivas y de mejora.
- 6.5 Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.
- 6.6 Los Jefes de Proceso involucrados debe conservar la información documentada que: describa la no conformidad; describa las acciones tomadas; describa todos los reprocesos realizados; identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.
- 6.7. En la siguiente página se presenta la tabla de clasificación de salidas no conformes

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-006
	PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 10
		Página 5 de 19
		Fecha de Aprobación 27/01/2023

Afiliación Aportes e Historia Laboral	RIESGO	FALLA
Inoportunidad En los términos de respuesta a las peticiones, afiliaciones, traslados, doble asesoría, y reportes RUAF y RUA. Así como en la devolución de aportes de no vinculados	X	
Inexactitud En la información registrada en el aplicativo de afiliación e historia laboral.	X	
Errores En la devolución y traslado de aportes	X	
Formulario de afiliación diligenciado incompleto		X
Errores de digitación al ingresar la información al sistema.		X
Reconocimiento de Prestaciones Económicas	RIESGO	FALLA
Inexactitud. Liquidación inexacta de las prestaciones económicas.	X	
Reconocimientos inadecuados. Reconocimiento de prestaciones económicas a través de documentos con información inconsistente o inexistente.	X	
Incumplimiento de los términos legales de decisión de las prestaciones económicas, y de las peticiones en general.	X	
Novedades incorrectas inclusión en nómina de pensiones fallecidos o suspensión equivocada a pensionados.	X	
Errores u omisiones en actos administrativos notificados.	X	
Posibilidad de error en la revisión y emisión de bonos.	X	
Posibilidad de desfase en el cálculo actuarial del pasivo pensional de los fondos de reserva, bonos pensionales y afiliados a Fonprecon.	X	
Errores en la digitación de nombres, números de cedula, valores en las resoluciones de prestaciones económicas notificadas y no notificadas		X
No solicitar disponibilidad presupuestal para las prestaciones económicas y emitir actos administrativos y notificarlos		X
Errores en confirmación de afiliación de servidores fallecidos para reconocimiento del auxilio funerario, cesantías e incapacidad		X
Errores en valores en la solicitud de disponibilidad presupuestal para el reconocimiento de prestaciones económicas		X
Pago de prestaciones económicas	RIESGO	FALLA
Pago inadecuado. Posibilidad de efectuar pagos erróneos a beneficiarios o terceros, por mayor o menor valor o pago a persona diferente al beneficiario sin soporte legal.	X	
Inoportunidad. Posibilidad de efectuar pagos de manera inoportuna.	X	

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-006
	PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 10
		Página 6 de 19
		Fecha de Aprobación 27/01/2023

RIESGOS RELACIONADOS CON SERVICIOS EN LOS PROCESOS MISIONALES

Ver página siguiente

ORIGINAL FIRMADO

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-006
	PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 10
		Página 7 de 19
		Fecha de Aprobación 27/01/2023

RIESGOS	CONTROLES	ACCIONES
AFILIACION APORTES E HISTORIA LABORAL		
1. INOPORTUNIDAD En los términos de respuesta a las peticiones, afiliaciones, traslados, doble asesoría, y reportes RUAF y RUA. Así como en la devolución de aportes de no vinculados	1.El líder del proceso genera la información con una semana de antelación al vencimiento con la finalidad de detectar posibles fallas o inconsistencias en el sistema. Se informa al proveedor de tecnología por medio de correo electrónico para que realice el ajuste pertinente basado en acuerdos de servicio contractual. Como evidencia de elevar la petición queda el correo electrónico. 2.El auxiliar administrativo del Grupo, registrará diariamente en un cuadro control en excel, las solicitudes que ingresan y los términos de su respuesta, cuadro que también debe ser diligenciado con los datos de la respuesta por los funcionarios a los que se les asigne la documentación, quienes tendrán la custodia del mismo hasta su correspondiente archivo, el auxiliar reportará al líder del proceso de manera semanal mediante correo electrónico, el estado de las solicitudes, funcionario que deberá verificar lo informado, dando un visto de esta actividad por el mismo medio. 3."El funcionario encargado del proceso de Afiliación, registrará en el cuadro control de afiliación las comunicaciones que se deben enviar a los afiliados, empleadores y administradoras de pensiones por concepto de traslados y afiliaciones, reportando mensualmente al líder del proceso sobre esta actuación a través de correo electrónico, funcionario que deberá verificar lo informado, dando un visto de esta actividad por el mismo medio, el cuadro control debe ser actualizado dentro de los 10 primeros días de cada mes. El control N 2 también aporta en la gestión de este riesgo " 4."El auxiliar administrativo procederá a registrar en un libro radicado los documentos o carpetas de archivo se trasladen o entreguen a otra dependencia dejando detalle de la fecha de entrega con la respectiva firma del servidor que recibe y la fecha del evento. 4.1. El auxiliar administrativo llevará en un cuadro Excel el inventario de archivo de la dependencia y realizará trimestralmente el seguimiento del mismo para lo cual deberá remitir un correo electrónico con el inventario actualizado al líder del proceso quien deberá confirmar y dar el visto bueno con respecto a través del mismo medio. (causa raíz 2) De encontrarse inconsistencias entre los valores contabilizados y las planillas Autoliquidación de Aportes recibidas, el coordinador del proceso verificará el valor realmente recibido en la planilla PILA, de confirmar la diferencia se remitirá correo a las áreas de contabilidad y tesorería, para la revisión a que haya lugar, dejando como evidencia el soporte físico de la planilla, el cual se archivará con el memorando interno que reposa en la dependencia. a. Se remite memorando a tesorería con los terceros y valores a devolver. b. una vez realizadas estas devoluciones por el área de tesorería, debe certificar los pagos realizados (Dos semanas siguientes al radicado de memorando). c. así el área de afiliaciones cruzara que los valores devueltos corresponden los remitidos en el memorando. d. De no ser así se requiere explicación y detalle al área de tesorería a través de memorando. e El funcionario de afiliaciones debe llevar registro dual marcando los valores ya devueltos que soporta el área de tesorería vs el control de Excel por parte del funcionario encargado." 5.El coordinador del grupo de Afiliaciones e Historias Laborales confirma la información o reportes a realizar vs el Numero de archivos generados y cargados para ser enviados, con la finalidad que el tipo y numero de archivos corresponda en número, nombre y fecha. De esta actividad de control se deja pantallazo o reporte de archivos enviados y a través del aplicativo dispuesto por los entes de control dataq que cuenta con el registro. 6 Implementar una alerta o regla en el correo que permita identificar palabras clave como (tutela, petición, entre otras) para que sean priorizadas dentro de la bandeja de entrada y contar directrices claras en el grupo de que cualquier petición sin importar su categorización, debe ser resuelta en un término no mayor a 10 días hábiles.	Riesgo Moderado Requiere plan de tratamiento

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-006
	PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 10
		Página 8 de 19
		Fecha de Aprobación 27/01/2023

RIESGOS		
AFILIACION APORTES E HISTORIA LABORAL	CONTROLES	ACCIONES
2. INEXACTITUD En la información registrada en el aplicativo de afiliación e historia laboral.	1."El profesional encargado de analizar, actualizar y registrar la información dada por los empleadores, verificará durante el respectivo mes que los datos consignados en ella coincidan con el historial que reposa en la entidad, en caso de inconsistencia se requerirá al empleador para que ajuste lo pertinente y remita una nueva información. Los datos debidamente consolidados serán reportados por los funcionarios al líder del proceso mediante correo electrónico quien luego de validar su consistencia dará visto bueno de esta actividad por el mismo medio, y realizará el respectivo cargue al aplicativo. Solamente el coordinador del área de afiliaciones es quien cuenta con el acceso al aplicativo y los roles de modificación y se realiza un reporte informativo de historial laboral. Si ocurren ausencias temporales y definitivas se debe hacer a través de solicitud formal al proveedor. 2."El líder del proceso genera la información con una semana de antelación al vencimiento con la finalidad de detectar posibles fallas o inconsistencias en el sistema. De detectar las inconsistencias o fallas, se informa al proveedor de tecnología por medio de correo electrónico para que realice el ajuste pertinente basado en acuerdos de servicio contractual. Como evidencia de elevar la petición queda el correo electrónico. "2.1. El coordinador de afiliaciones debe establecer que toda información estadística que deba ser reportada a otras dependencias o entes de control y que sea generada por el aplicativo, deberá ser revisada por el líder del proceso previo a su envío, quien deberá manifestar por escrito (correo Electrónico) que la información ha sido revisada y confirmada. a. Se validará la información reportada frente a los movimientos de información registrados en el aplicativo durante el mes que alimentan las estadísticas y se requerida al proveedor a través medios oficiales en caso de detectar errores. b. Las estadísticas se generan mensualmente y son revisadas por el coordinador del grupo como evidencia se desarrollan dos informes de tabla dinámica, el de afiliados cotizantes y no cotizante y así confirmar cifra de afiliados. c para mayor certeza en las cifras se creó el reporte de retiros para confirmar los movimientos en el aplicativo en el mes a reportar." 2.2. La incorporación de períodos cotizados al reporte de historia laboral, estará a cargo únicamente del Líder del Proceso, quien previo a incluir la información verificará de manera dual con el funcionario que atiende la petición, la consistencia de los datos para lo cual se deberá contar con copia de las planillas digitalizadas, certificaciones laborales o formatos CLEBP, quien luego de confirmar la información pondrán el visto bueno en la petición y realizará su inclusión, el reporte de auditoría del aplicativo evidenciará las inclusiones realizadas durante el mes.	Riesgo Moderado Requiere plan de tratamiento

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-006
	PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 10
		Página 9 de 19
		Fecha de Aprobación 27/01/2023

RIESGOS	CONTROLES	ACCIONES
AFILIACION APORTES E HISTORIA LABORAL		
3. ERRORES En la devolución y traslado de aportes	- El funcionario encargado del proceso de devolución de aportes, registrará en un cuadro control los valores recibidos y devueltos detallando el número de la devolución, número de memorando y administradora destino, al mismo tiempo cotejará el valor registrado en las planillas frente a los auxiliares contables, mensualmente y previo al envío de la solicitud de devolución a la Subdirección Administrativa y Financiera, el funcionario encargado enviará un correo electrónico al Líder del Proceso para que con base en este, se efectúe la revisión dual con documentos físicos y confirme el valor a devolver, luego de esta actividad el Líder devolverá el archivo por correo electrónico indicando que los valores a devolver son correctos. - De encontrarse inconsistencias entre los valores contabilizados y las planillas Autoliquidación de Aportes recibidas, el líder del proceso verificará con la sucursal virtual del banco el valor realmente recibido, de confirmar la inconsistencia se remitirá al área encargada para su correspondiente ajuste contable, dejando como evidencia el soporte físico del comprobante bancario, el cual se archivará con el memorando interno que reposa en la dependencia. - La Subdirección de Prestaciones Económicas a través del Grupo de Afiliación Aportes e Historia Laboral revisaran que el acto administrativo se encuentre ajustado a los parámetros definidos en el procedimiento, que los datos incluidos en la liquidación sean consecuentes con los entregados respecto de salarios, IBC, y aportes a devolver - Revisión dual por parte del coordinador de afiliaciones vs profesional encargado del estudio de traslado y generación del expediente . Se revisa : historia laboral , que sea consiste los datos de la liquidación como el afiliado , valores a devolver	Riesgo Moderado Requiere plan de tratamiento

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
 VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-006
	PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 10
		Página 10 de 19
		Fecha de Aprobación 27/01/2023

FALLAS RELACIONADAS CON SERVICIOS EN LOS PROCESOS MISIONALES

FALLAS	
AFILIACION APORTES E HISTORIA LABORAL	CONTROLES
Formulario de afiliación diligenciado incompleto	1. Revisión del formulario diligenciado por parte de la persona asignada 2. Revisión del formulario diligenciado por parte de la Coordinadora de Afiliación antes de la Firma del Director General
Errores de digitación al ingresar la información al sistema.	Revisión dual por parte del Coordinador del Grupo o quien haga sus veces y el funcionario encargado del proceso con el fin de verificar la información incluida en el aplicativo y de los documentos soportes cargados para cada afiliado.

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-006
	PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 10
		Página 11 de 19
		Fecha de Aprobación 27/01/2023

RIESGOS	CONTROLES	ACCIONES
PRESTACIONES ECONOMICAS RELACIONADOS CON SALIDAS NO CONFORMES		
1. INEXATITUD Liquidación inexacta de las prestaciones económicas.	1 "Los sustanciadores solicitarán a través de documento escrito, la liquidación de la prestación a reconocer indicando el tiempo de servicio y la normatividad aplicable, actividad que se realizará cada vez que se reconozca una prestación, El abogado sustanciador debe diligenciar el formato F02-PRO-RPE-012 , donde se registran los datos del cesante y/o beneficiario y tipo de liquidación .Este documento obra de soporte de los datos y conceptos sujetos de ser liquidados. 1.1. El Liquidador deberá verificar la información suministrada por el sustanciador con los documentos obrantes en el expediente, y como consecuencia de esta actividad, deberá registrar en el documento de liquidación la información extraída del expediente, el cual contendrá el visto bueno del sustanciador, documento que servirá de evidencia del control.	Riesgo Moderado Requiere plan de tratamiento
2.RECONOCIMIENTOS INADECUADOS Reconocimiento de prestaciones económicas a través de documentos con información inconsistente o inexistente.	1. "Los sustanciadores una vez recibidos el expediente por reparto deberá confirmar la completitud de los documentos necesarios para el reconocimiento, confirmar que los certificados laborales hayan sido expedidos a través del cetil y contengan la información correcta para la sustanciación de la prestación, en caso de inconsistencia deberán pedir aclaración al empleador. Adicionalmente se debe confirmar la validez de la afiliación con Asofondos y demás documentos aportados para el reconocimiento. De esta actuación se dejará evidencia en el expediente pensional. a. Confirmación de documentos radicados para obtener prestaciones económicas. b. Solicitar certificación de la mesada pensional al auxiliar administrativo documento que debe contar con el vb. del contratista de nómina y el profesional especializado" 1.1. Revisión por pares y por parte del responsable del proceso o quien haga sus veces, de la información entregada al usuario. 1.2. Revisión por el responsable del proceso de los proyectos de actos administrativos y demás documentos antes de su entrega, para firma del subdirector de Prestaciones Económicas.	Riesgo Moderado Requiere plan de tratamiento

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-006
	PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 10
		Página 12 de 19
		Fecha de Aprobación 27/01/2023

RIESGOS PRESTACIONES ECONOMICAS RELACIONADOS CON SALIDAS NO CONFORMES	CONTROLES	ACCIONES
3. INCUMPLIMIENTO De los términos legales de decisión de las prestaciones económicas, y de las peticiones en general.	1. Los sustanciadores deberán dar estricto cumplimiento de los términos establecidos en el procedimiento de sustanciación, para ello deberán registrar en el aplicativo QCD la trazabilidad de la sustanciación, en el evento de no contar con la información necesaria o inconsistencias en las mismas, deberán dejar constancia en el expediente de los requerimientos, o los respectivos autos de suspensión de términos, los cuales servirán de evidencia del control. Cuadro control de términos. 2. Los sustanciadores o el liquidador de la nómina de pensionados, deberán de requerir a los empleadores, afiliados o a los usuarios, dentro de los términos legales de reconocimiento o los derechos de petición, aclaraciones, información adicional, respuesta de fondo, en caso de no recibir respuesta al requerimiento proceder al archivo de la petición, de toda esta actuación se dejará evidencia en el expediente de la prestación, o en el archivo de la Subdirección. 3. "El Auxiliar administrativo o el contratista encargado de registrar y entregar la documentación, relacionará diariamente en libro o planilla radicadora, y los aplicativos de QCD y ORFEO, todos los documentos debidamente escaneados y que se entreguen a los liquidadores y sustanciadores, quienes tendrán la custodia del mismo hasta su correspondiente archivo, actividad que deberá estar registrada en los aplicativos correspondientes, la cual servirá de evidencia del control. Los sustanciadores deben revisar que los documentos soporte correspondan con la solicitud registrada por la auxiliar administrativa o contratista encargada y de encontrar inconsistencias informar por escrito en un término no mayor a dos días para realizar los respectivos ajustes y dar continuidad al trámite sin afectar al usuario final" 4. El Auxiliar administrativo, registrará diariamente en un cuadro control en excel, las solicitudes que ingresan y los términos de su respuesta, a los que se les asigne la documentación, quienes tendrán la custodia del mismo hasta su correspondiente archivo, el auxiliar reportará al líder del proceso de manera semanal mediante correo electrónico, el estado de las solicitudes, funcionario que deberá verificar lo informado, dando un visto de esta actividad por el mismo medio.	Riesgo Moderado Requiere plan de tratamiento

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-006
	PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 10
		Página 13 de 19
		Fecha de Aprobación 27/01/2023

RIESGOS PRESTACIONES ECONOMICAS RELACIONADOS CON SALIDAS NO CONFORMES	CONTROLES	ACCIONES
4. NOVEDADES INCORRECTAS Inclusión en nómina de pensiones fallecidos o suspensión equivocada a pensionados.	1. "El contratista encargado de la elaboración de la nómina de pensionados envía cada día quince, la base de datos de pensionados al área de Atención al Usuario para que se efectúe por parte de esa área la verificación de supervivencias con el Ministerio de Salud y Protección Social en el programa SISPRO, como evidencia se llevará un registro de envío con el correspondiente correo electrónico. "1.1. Se llevará cuadro control de supervivencias para pensionados residentes en el exterior, cada 6 meses, enero y junio, el cual servirá de evidencia. 1.2. Se llevará un control de pago de retroactivos y acatamiento de sentencias elaborado por los encargados de nómina de manera mensual, para evitar novedades incorrectas, y dejando como evidencia el cuadro control. " 2. "El encargado de la elaboración de la nómina de pensionados, efectuará cada vez que lleguen libranzas un cruce de información en el aplicativo de zbox para tener en cuenta dentro de las novedades de nómina, dejando como evidencia el visto bueno en las libranzas. 2.1. Para evitar errores en la inclusión de información se efectuará una revisión por pares, cuando se elabore la nómina de pensionados, dejando como evidencia el correspondiente visto bueno en la nómina física. 2.2. Para evitar errores en las novedades, se establecieron unas alertas de nómina de acuerdo con la parametrización del sistema, sirviendo como evidencia el registro de alertas. 2.3. El funcionario encargado de llevar el control de la correspondencia, deberá llevar igualmente un control de novedades cada vez que llegan, categorizando los correos a través del outlook, dejando como evidencia el respectivo cuadro control.	Riesgo Moderado Requiere plan de tratamiento

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-006
	PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 10
		Página 14 de 19
		Fecha de Aprobación 27/01/2023

RIESGOS PRESTACIONES ECONOMICAS RELACIONADOS CON SALIDAS NO CONFORMES	CONTROLES	ACCIONES
5. ERRORES U OMISIONES En actos administrativos notificados.	Para evitar los errores u omisiones en la información de los actos administrativos de reconocimiento de prestaciones económicas, se deberá llevar un autocontrol por parte del sustanciador, verificando cada vez que proyecte un acto administrativo de reconocimiento la congruencia entre la parte motiva y resolutive del mismo, igualmente se efectuará una revisión por pares del proyecto de resolución, y finalmente un filtro de revisión por parte del superior inmediato, dejando como evidencia el visto bueno de esta actividad dentro del cuerpo de la resolución.	Riesgo Moderado Requiere plan de tratamiento
6. POSIBILIDAD DE ERROR EN LA REVISIÓN Y EMISIÓN DE BONOS.	1. Revisión por pares del abogado sustanciador a la resolución y soportes que fundamentan la expedición del bono respectivo con la finalidad de identificar errores jurídicos, matemáticos, ortográficos y de redacción. 2. Revisión del expediente por parte del Subdirector de Prestaciones Económicas y del proyecto de resolución antes de la firma del Director General, con el fin de identificar inconsistencias en los documentos que hacen parte del expediente, así como en el proyecto de acto administrativo. 3. El Subdirector de Prestaciones Económicas realiza la confrontación de la información laboral en el sistema electrónico de tiempos laborados a través del CETIL.	Riesgo Moderado Requiere plan de tratamiento
7. POSIBILIDAD DE DESFACE EN EL CALCULO ACTUARIAL DEL PASIVO PENSIONAL DE LOS FONDOS DE RESERVA, BONOS PENSIONALES Y AFILIADOS A FONPRECON.	1. El Subdirector de Prestaciones Económicas revisa que las bases de datos sean acordes con los lineamientos técnicos y jurídicos. 2. El Subdirector de Prestaciones Económicas debe verificar que la información que reporta el actuario sea congruente con la información entregada	Riesgo Moderado Requiere plan de tratamiento

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-006
	PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 10
		Página 15 de 19
		Fecha de Aprobación 27/01/2023

FALLAS RELACIONADAS CON SERVICIOS EN EL PROCESO DE PRESTACIONES ECONOMICAS

FALLAS	CONTROLES
RECONOCIMIENTO DE PRESTACIONES ECONOMICAS	
Errores en la digitación de nombres, números de cedula, valores en las resoluciones de prestaciones económicas notificadas y no notificadas	1) Autocontrol por el liquidador o funcionario responsable. 2) Revisión conjunta entre el liquidador y el sustanciador previa a la revisión que efectúa el dueño del proceso. 3) Verificación por parte del responsable del proceso o quien haga las veces, de la información entregada por el funcionario encargado de la liquidación. 4) Revisión por el responsable del proceso de los proyectos de actos administrativos y demás documentos antes de su entrega.
No solicitar disponibilidad presupuestal para las prestaciones económicas y emitir actos administrativos y notificarlos	1) Revisión por el responsable del proceso de los proyectos de actos administrativos y demás documentos antes de su entrega. 2) El sustanciador informara vía correo electrónico, en los primeros 10 días de cada mes al encargado de solicitar PAC, las cesantías y auxilios funerarios susceptibles de pago. El 20 de cada mes, el sustanciador informara vía correo electrónico a quien solicita el PAC si es necesario realizar adición al PAC.
Errores en confirmación de afiliación de servidores fallecidos para reconocimiento del auxilio funerario, cesantías e incapacidad	Consultar con afiliación aportes e historia laboral de la Entidad para verificar si efectivamente el causante está afiliado o no al Fondo en el momento de su fallecimiento, retiro o incapacidad.
Errores en valores en la solicitud de disponibilidad presupuestal para el reconocimiento de prestaciones económicas	Revisión de la solicitud de disponibilidad presupuestal por el funcionario encargado de la liquidación de cesantías, la secretaria y la Subdirectora de Prestaciones Económicas

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-006
	PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 10
		Página 16 de 19
		Fecha de Aprobación 27/01/2023

RIESGOS RELACIONADOS CON SERVICIOS EN LOS PROCESOS MISIONALES

RIESGOS	CONTROLES	ACCIONES
PAGO DE PRESTACIONES ECONOMICAS		
1. PAGO INADECUADO Posibilidad de efectuar pagos erróneos a beneficiarios o terceros, por mayor o menor valor o pago a persona diferente al beneficiario sin soporte legal.	1.Verificación cada vez que se radique un pago en la Tesorería, por parte del servidor encargado de la radicación, que los documentos soportes estén debidamente firmados por los responsables, dejando como evidencia del control un cuadro Excel. Así mismo por parte de gestión contable a fin de mes se informa si se encuentra algún pago pendiente por aplicar. 2.Verificación cada vez que se radique un pago en la Tesorería, por parte del servidor encargado de la radicación, que los documentos soportes estén debidamente firmados por los responsables, dejando como evidencia del control un cuadro Excel. Así mismo por parte de gestión contable a fin de mes se informa si se encuentra algún pago pendiente por aplicar. 3.El servidor que radica la cuenta, verifica cada vez que se allegue una obligación presupuestal, que coincida el valor de la factura, registro presupuestal y obligación, dejando como evidencia del control, la relación de pagos. 4."Cada vez que se realice un pago de entrega de cheques, el funcionario con grado técnico debe efectuar los pagos y de radicación, solicitará el respectivo documento de identidad idóneo, o en caso de autorización, el debido poder o autorización debidamente otorgada, dejando como evidencia del control los mencionados y copia del documento de identidad. 5.El técnico y/o el profesional cada vez que se ingrese información a la sucursal virtual de manera manual o cargue de archivos, se debe realizar una revisión dual para su aprobación, dejando como evidencia el pago exitoso.	Riesgo moderado Plan de tratamiento

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-006
	PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 10
		Página 17 de 19
		Fecha de Aprobación 27/01/2023

RIESGOS	CONTROLES	ACCIONES
PAGO PRESTACIONES ECONOMICAS		
2. INOPORTUNIDAD Posibilidad de efectuar pagos de manera inoportuna.	1. En caso de la falla tecnológica, se deberá informar al área de tecnología de la entidad, y la instrucción pública o privada que genere la falla para ejecutar el respectivo pago, en caso de no superarse la falla y la obligación tenga carácter de urgencia, se procederá a efectuar el pago de manera manual a través de cheque, dejando como evidencia del control, la traza de la comunicación y el correspondiente soporte del giro del cheque. 2. La líder del proceso realiza en forma mensual control de términos para pago de nómina y programación de recursos ante el Ministerio de Hacienda. 3. Los servidores encargados realizan el seguimiento a los procesos de pago en la Plataforma SIIF y sucursales bancarias virtuales con el fin de solicitar apoyo en caso de presentar fallas.	Riesgo moderado Plan de tratamiento

CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
 VERIFIQUE QUE EL ESTADO DE REVISIÓN ES EL CORRECTO ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-006
	PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 10
		Página 18 de 19
		Fecha de Aprobación 27/01/2023

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO Y/O REGISTRO
1	Identificar una salida no conforme tomando como referente los casos identificados en el numeral 6.7 de este procedimiento que aplican a los procesos misionales de afiliación aportes e historia laboral, reconocimiento de prestaciones económicas y pago de prestaciones económicas.	Funcionario o responsable de proceso misional	
2	Ver en el cuadro de control de salidas no conformes por proceso misional las situaciones a presentarse y los controles existentes identificar qué situación se presentó de las identificadas ver numeral 6.7 de este procedimiento	Funcionario o responsable de proceso misional	Cuadro control de salidas no conformes por proceso misional
3	Registrar el salida no conforme en el cuadro de control salidas no conformes en el espacio denominado “Descripción de la situación detectada” indicar la fecha del evento al inicio del cuadro	Funcionario o responsable de proceso misional	Cuadro control de salidas no conformes por proceso misional
4	Notificar al involucrado en el proceso sobre la salida no conforme presentada	Funcionario o responsable de proceso misional	Cuadro control de salidas no conformes por proceso misional
5	Establecer las acciones a seguir, y generar la corrección, reproceso, información al cliente, o acción correctiva y registrar en el espacio designado para tal.” acciones tomadas” en el cuadro mencionado	Funcionario o responsable de proceso misional	Cuadro control de salidas no conformes por proceso misional
6	Registrar la Autoridad Competente que decide la acción a tomar la fecha de decisión y de ejecución real	Funcionario o responsable de proceso misional	Cuadro control de salidas no conformes por proceso misional
7	Si se identifica la necesidad de generar una acción correctiva, por el análisis de causas realizado o la magnitud del evento presentado se inicia la aplicación del procedimiento para el tratamiento de acciones correctivas y de mejora	Funcionario o responsable de proceso misional	Formato acción correctiva

	PROCEDIMIENTO	CODIGO: PRO-GCD-006
	PARA EL CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	VERSIÓN 10
		Página 19 de 19
		Fecha de Aprobación 27/01/2023

8	Se debe consolidar por proceso las salidas no conformes	Funcionario o responsable de proceso	
---	---	--------------------------------------	--

8. CONTROLES EXISTENTES

- Revisión de los servicios en todas las etapas de elaboración de los mismos por parte de los funcionarios y contratistas de los procesos misionales.
- Revisión por pares para el reconocimiento de prestaciones económicas.
- Establecimiento de planes de tratamiento permanentes de acuerdo a la calificación de los riesgos.
- Controles establecidos de acuerdo a los riesgos.

9. FORMATOS Y ANEXOS

- Cuadro control de salidas no conformes por proceso misional
- Formato acción correctiva F01-PRO-GCD-005

ORIGINAL FIRMADO