

**PLANTILLA CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**

**Descripción de formato**

El formato de caracterización del proceso es una herramienta que permite describir de forma clara, ordenada y estandarizada los aspectos fundamentales de un proceso dentro de la organización.

Este documento incluye información como el nombre del proceso, objetivo, alcance, la relación de las actividades clave con sus respectivas entradas y salidas, responsables, proveedores y usuarios, así como la relación de los elementos de gestión del proceso (documentos, indicadores - métricas y riesgos). Su uso facilita la comprensión del funcionamiento del proceso, apoyando la gestión eficiente, el cumplimiento de lineamientos internos y externos, y sirviendo como base para la mejora continua y la trazabilidad operativa.

**1. Información del proceso**

**Nombre del proceso: GESTIÓN DE CONTRIBUCIONES PENSIONALES POR COBRAR**

**Tipo:** Misional

**Responsable:** Gerente de Bonos y Cuotas Partes

**Objetivo:** Realizar la gestión de cobro ordinario de las cuotas partes pensionales, así como las solicitudes de devolución de aportes, mediante el cobro mensual, reiteración, imputación de pagos y escalamiento de títulos, con el fin de mitigar el riesgo de prescripción y contribuir a la financiación de las obligaciones pensionales de FONCEP.

**Alcance:** Inicia con la recepción de la nómina mensual de pensionados y las resoluciones relacionadas con devoluciones de aportes. Incluye la validación, liquidación, generación y seguimiento de cuentas de cobro, así como la gestión de objeciones y aplicación de intereses moratorios. Termina con la verificación de pagos, la actualización de estados de cuenta y la escalación a cobro coactivo cuando sea necesario.

**2. Actividades clave del proceso**

#	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Ciclo PHVA	Responsable	Entrada	Proveedor	Sistema de información de recepción	Salida	Usuario	Sistema de información de entrega
1	Planificar la gestión integral del proceso.	Definir objetivos, recursos y actividades necesarias para ejecutar el proceso, determinando las actividades del plan de acción, Riesgos. Indicadores y metas, documentos del proceso.	Planear	Gerente de bonos y cuotas partes.	<p>Material y recursos asociados a la implementación de MIPG.</p> <p>Manual para el Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional.</p> <p>Manual para la Gestión del Proyecto de Inversión.</p> <p>Manual para la Formulación y Seguimiento del Plan de Acción Institucional.</p> <p>Manual de Gestión de Riesgos - FONCEP.</p> <p>Manual para el Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional.</p> <p>Manual para Administrar la Creación, Actualización y/o Desactivación de los Documentos.</p> <p>Manual para el Análisis de Causas y Formulación de Actividades Preventivas, Correctivas y de Mejora.</p> <p>Manual para la Administración de Suite Visión Empresarial (SVE).</p> <p>Procedimiento para Administrar los Elementos de Planeación y Gestión Institucional.</p> <p>Procedimiento para la Detección y Reporte de Operaciones Inusuales y/u Operaciones Sospechosas.</p> <p>Lineamientos para la Gestión del Conocimiento y la Innovación en FONCEP.</p> <p>Plan de Contingencia Institucional 2024 - FONCEP.</p> <p>Plan de tratamiento de riesgos</p> <p>Plan de acción institucional</p>	<p>Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>Oficina Asesora de planeación.</p> <p>Proceso de Direccionamiento de la planeación y gestión institucional.</p>	<p>Suite Visión Empresarial-SVE (Interno)</p> <p>Correo electrónico (Interno)</p>	<p>Elementos de gestión (Actividades del plan de acción, Riesgos. Indicadores y metas, documento)</p> <p>Listado de necesidades institucionales para los próximos 4 años.</p> <p>Todos los documentos del proceso (Instructivos, Manuales, Formatos, Procedimiento, Políticas...)</p> <p>*Procedimiento de cobro de cuotas partes en etapa pre-jurídica</p> <p>*Procedimiento de imputación de cuotas partes pensionales</p> <p>*Manual del Proceso Cuotas Partes por Cobrar</p> <p>*Manual de Aplicación de Recaudo por Identificar de Cuotas Partes Pensionales por Cobrar</p> <p>*Instructivo Interfaz OPGET Y SISLA Imputación Automática</p> <p>*Instructivo de Pago Referenciado Cuotas Partes</p> <p>*Formato De Registro De Llamadas</p> <p>*Formato Pagos en Exceso</p> <p>*Formato Planilla Envío a Coactivo</p> <p>*Formato Reiterativos de Cobro</p> <p>*Formato De Novedades y Anexos Cuotas Partes Por Cobrar</p> <p>*Formato Consolidado de Cuotas Partes por Cobrar</p> <p>*Instructivo de Imputación de Cuotas Partes</p>	<p>Oficina Asesora de planeación.</p> <p>Proceso de Direccionamiento de la planeación y gestión institucional.</p>	<p>Suite Visión Empresarial-SVE (Interno)</p> <p>Correo electrónico (Interno)</p>

2	<b>Recibir la nómina mensual de pensionados.</b>	Recibir la información de los pensionados que tienen Cuota Parte Pensional y las novedades para cada una de ellas.	Hacer	Gerente de bonos y cuotas partes.	Procedimiento de cobro de cuotas partes en etapa pre-jurídica Manual del Proceso Cuotas Partes por Cobrar  Archivo mensual de nómina de pensionados Resoluciones de reconocimiento de pensión	Gerencia de Bonos y Cuotas Partes Proceso de contribuciones pensionales por cobrar  Gerencia de Pensiones Proceso Gestión de la nómina de pensionados Proceso Gestión de la determinación del derecho pensional	SIDEAF (interno)	Cuotas partes por cobrar identificadas	Proceso Gestión de contribuciones pensionales por cobrar	SIDEAF (interno)
3	<b>Gestionar el cobro de devoluciones de aportes.</b>	Ejecutar el proceso de cobro por concepto de devoluciones de aportes no aplicadas, asegurando la recuperación de los valores adeudados a FONCEP. Esta actividad incluye la revisión y sustanciación de los expedientes enviados por el área de pensiones para identificar los tiempos de servicio y valores correspondientes.	Hacer	Profesional Universitarios	Procedimiento de cobro de persuasivo de devolución de aportes.  ID asignados para devoluciones de aportes	Gerencia de Bonos y Cuotas Partes Proceso de contribuciones pensionales por cobrar  Gerencia de Pensiones Proceso Gestión de la nómina de pensionados Proceso Gestión de la determinación del derecho pensional	SIDEAF (interno)	Excel Bitácora devoluciones de aportes.	Proceso Gestión de contribuciones pensionales por cobrar	Excel Repositorio del proceso
4	<b>Generar cuentas de cobro</b>	Generar cuentas de cobro con los detalles del monto y el período correspondiente.	Hacer	Profesional Universitarios	Cuotas partes por cobrar identificadas  Excel Bitácora devoluciones de aportes.	Proceso Gestión de contribuciones pensionales por cobrar  Excel  Repositorio del proceso	SIDEAF (interno)	Cuentas de cobro emitidas. Archivo plano con cuentas de cobro emitidas.	Gerencia de Bonos y Cuotas Partes Proceso Gestión de contribuciones pensionales por cobrar	SISLA  Excel Repositorio del proceso
5	<b>Remitir cuentas de cobro</b>	Enviar las notificaciones a las entidades deudoras	Hacer	Profesional Universitarios	Cuentas de cobro emitidas. Archivo plano con cuentas de cobro emitidas.	Gerencia de Bonos y Cuotas Partes Proceso Gestión de contribuciones pensionales por cobrar	SISLA  Excel Repositorio del proceso	Oficio de radicación de cuenta de cobro.	Entidad Concurrente	SIDEAF
6	<b>Cargar las cuentas de cobro para recaudo</b>	Cargar las cuentas de cobro para recibir el pago	Hacer	Profesional Universitarios	Cuentas de cobro emitidas. Archivo plano con cuentas de cobro emitidas.	Gerencia de Bonos y Cuotas Partes Proceso Gestión de contribuciones pensionales por cobrar	SISLA  Excel Repositorio del proceso	Archivo plano cargo.	Gerencia de Bonos y Cuotas Partes Proceso Gestión de contribuciones pensionales por cobrar	SISLA  SISCAR  Excel Repositorio del proceso
7	<b>Gestionar las objeciones</b>	Recibir y registrar objeciones de pago en el sistema. Responder a cada objeción en tiempo y forma, proporcionando aclaraciones o ajustes según corresponda.	Hacer	Profesional Universitarios	respuesta a radicación de cuenta de cobro.	Entidad Concurrente	SIDEAF	Respuestas a objeciones.	Entidad Concurrente	SIDEAF

8	<b>Reportar pagos recibidos</b>	Informar y documentar todos los pagos recibidos en los sistemas de registro financiero y contable.	Hacer	Profesional Universitario Área contabilidad	Recaudos recibidos Notas crédito	Tesorería - Subdirección Administrativa y Financiera. Proceso Gestión Financiera	SISLA	Reporte de registro consolidado de pagos.	Tesorería - Subdirección Administrativa y Financiera. Proceso Gestión Financiera	Correo electrónico  Repositorio del proceso
9	<b>Verificar pagos recibidos</b>	Revisar y confirmar la exactitud de los montos y fechas de los pagos recibidos en los registros contables.	Hacer	Profesional Universitarios	Reporte de registro consolidado de pagos.	Tesorería - Subdirección Administrativa y Financiera. Proceso Gestión Financiera	Correo electrónico  Repositorio del proceso	Pagos imputados.	Gerencia de Bonos y Cuotas Partes Proceso Gestión de contribuciones pensionales por cobrar	SISLA
10	<b>Genera estados de cuenta</b>	Emitir estados de cuenta detallados para cada entidad deudora, reflejando los pagos realizados, intereses aplicados, y saldos pendientes.	Hacer	Profesional Universitarios	Pagos imputados.	Gerencia de Bonos y Cuotas Partes Proceso Gestión de contribuciones pensionales por cobrar	SISLA	Certificados de estados de cuenta	Gerencia de Bonos y Cuotas Partes Proceso Gestión de contribuciones pensionales por cobrar	SISLA
11	<b>Gestionar intereses moratorios</b>	En caso de mora, calcular e integrar los intereses de mora en las cuentas de cobro para aquellas entidades con retraso en el pago y notificar a la entidad deudora sobre el nuevo monto total.	Hacer	Profesional Universitarios	Reportes de seguimiento para reiteración de cobro	Proceso Gestión de contribuciones pensionales por cobrar	Correo electrónico  Repositorio del proceso	Cuentas de cobro con actualización de la deuda	Gerencia de Bonos y Cuotas Partes Proceso Gestión de contribuciones pensionales por cobrar	SISLA
12	<b>Notificar reiteración de cobro</b>	Enviar recordatorio de pago a las entidades deudoras a los 30, 60 y 90 días de atraso en el pago.	Hacer	Profesional Universitarios	Reportes de seguimiento para reiteración de cobro	Proceso Gestión de contribuciones pensionales por cobrar	Correo electrónico  Repositorio del proceso	Oficio de reiteración de cobro	Entidad cuotapartista	SIDEAF
13	<b>Realizar acuerdos de pago</b>	Negociar acuerdos de pago en casos especiales en etapa de cobro ordinario antes de escalamiento a cobro coactivo.	Hacer	Profesional Universitarios	Cuentas de cobro con actualización de la deuda  Oficio de reiteración de cobro	Gerencia de Bonos y Cuotas Partes Proceso Gestión de contribuciones pensionales por cobrar	SISLA  SIDEAF	Acuerdo de pago formalizado	Gerencia de Bonos y Cuotas Partes Proceso Gestión de contribuciones pensionales por cobrar	SISLA

14	<b>Estructurar título ejecutivo complejo</b>	Crear el título ejecutivo que documenta la obligación de pago de las entidades, consolidando montos, intereses, y justificación legal.	Hacer	Profesional Universitarios	Expediente del caso Registro de cuentas pendientes	Proceso Gestión de contribuciones pensionales por cobrar	SIDEAF	Borrador del título ejecutivo	Gerencia de Bonos y Cuotas Partes Proceso Gestión de contribuciones pensionales por cobrar	SIDEAF
15	<b>Enviar base de datos para viabilidad</b>	Consolidar y enviar base de datos en Excel con los títulos estructurados para la viabilidad jurídica para inicio de procesos de cobro.	Hacer	Profesional Universitarios	Borrador del título ejecutivo	Proceso Gestión de contribuciones pensionales por cobrar	SIDEAF	Título ejecutivo radicado en carpeta compartida	Subdirección Jurídica Gestión de Jurisdicción Coactiva	SharePoint Carpeta compartida
16	<b>Remitir títulos ejecutivos a cobro coactivo.</b>	Remitir cuentas no pagadas al área jurídica para iniciar acciones legales de cobro coactivo.	Hacer	Profesional Universitarios	Confirmación de viabilidad del título  Expedientes completos	Gestión de Jurisdicción Coactiva  Proceso Gestión de contribuciones pensionales por cobrar	SIDEAF  SharePoint Carpeta compartida	Expedientes remitidos para cobro coactivo	Subdirección Jurídica Gestión de Jurisdicción Coactiva	SIDEAF
17	<b>Monitorear y reportar la ejecución de los elementos de gestión del proceso.</b>	Hacer seguimiento del proceso y reportar sobre los avances y cumplimiento de los objetivos definidos, asegurando que las actividades del plan de acción se ejecuten según lo previsto, los indicadores de desempeño se mantengan dentro de los objetivos, los riesgos se gestionen adecuadamente y la documentación esté actualizada.	Verificar	Gerente de bonos y cuotas partes.	Actividades de plan de acción y elementos de gestión actualizados de acuerdo con las metas de la vigencia. Riesgos del procesos. Reporte de cumplimiento de actividades de plan de acción y metas gerenciadas Modificaciones de los riesgos del proceso (cargadas en SVE), Reporte de materializaciones, constancias de revisión y monitoreo trimestral en SVE	Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	Suite Visión Empresarial-SVE (Interno)  Correo electrónico (Interno)	Reportes de avance y cumplimiento de actividades del plan de acción. Reporte y análisis de mecanismos de seguimiento y evaluación. Reportes de incidentes y control de riesgos. Información consolidada del desempeño trimestral del proceso. Informe de segunda línea de defensa. Bitácoras.	Oficina Asesora de planeación. Proceso de Direccionamiento de la planeación y gestión institucional.	Suite Visión Empresarial-SVE (Interno)  Correo electrónico (Interno)
18	<b>Implementar acciones de mejora.</b>	Identificar e implementar mejoras en el proceso a partir de los reportes y análisis de ejecución.	Actuar	Gerente de bonos y cuotas partes.	Informes de auditorías internas y externas Acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño Informe trimestral de desempeño del proceso	Evaluación Independiente y entes externos.	Suite Visión Empresarial-SVE (Interno)  Correo electrónico (Interno)	Planes de mejoramiento.	Oficina Asesora de planeación. Proceso de Direccionamiento de la planeación y gestión institucional.	Suite Visión Empresarial-SVE (Interno)
19	<b>Actualizar los elementos de gestión del proceso.</b>	Realizar ajustes en los componentes de gestión del proceso, incluyendo actividades, indicadores, riesgos y documentación, para asegurar que estén alineados con los objetivos actuales y las condiciones cambiantes.	Actuar	Gerente de bonos y cuotas partes.	Manual para la formulación, modificación y seguimiento del plan de acción institucional. Manual para el seguimiento y evaluación del desempeño institucional. Manual de gestión de riesgos. Manual para administrar la creación, actualización y desactivación de los documentos de los procesos. Procedimiento para administrar los elementos de planeación y gestión institucional.  Reporte de avance y cumplimiento de actividades. Reporte y análisis de mecanismos de seguimiento y evaluación. Reporte de monitoreo de riesgos. Informe de segunda línea de defensa. Bitácoras Actas de comité primario.  Informes de auditorías y seguimiento.	Oficina Asesora de planeación. Proceso de Direccionamiento de la planeación y gestión institucional.  Gerencia de Bonos y Cuotas partes  Proceso Evaluación Independiente Entes de control	Suite Visión Empresarial-SVE (Interno)  Página web (Interno)	Elementos de gestión actualizados	Oficina Asesora de planeación. Proceso de Direccionamiento de la planeación y gestión institucional.	Suite Visión Empresarial-SVE (Interno)

**3. Elementos de gestión asociados al proceso**

Link SVE detalle del proceso:

[https://sve.foncep.gov.co/calidad/base/presentation?soa=7&\\_sveVrs=1004220250329&&mdl=ind&id=7856562&date=20250513235908&period=0&current=0&initialDateCalendar=20250513000000&os=0C84F654BE009C4E81C3FD56FA25C5A0&baseObject=null](https://sve.foncep.gov.co/calidad/base/presentation?soa=7&_sveVrs=1004220250329&&mdl=ind&id=7856562&date=20250513235908&period=0&current=0&initialDateCalendar=20250513000000&os=0C84F654BE009C4E81C3FD56FA25C5A0&baseObject=null)

Link SVE Documentos:

[https://sve.foncep.gov.co/calidad/doc/searchers?soa=3&mdl=doc&\\_sveVrs=1004220250329&&order\\_field=null&link=1&isViewSavedSearch=false&start=true&\\_ssid=46532&&redirectToSearch=1&clazz=0](https://sve.foncep.gov.co/calidad/doc/searchers?soa=3&mdl=doc&_sveVrs=1004220250329&&order_field=null&link=1&isViewSavedSearch=false&start=true&_ssid=46532&&redirectToSearch=1&clazz=0)

Link SVE Indicadores y Métricas:

[https://sve.foncep.gov.co/calidad/base/presentation?soa=7&\\_sveVrs=1004220250329&&mdl=ind&id=7019591&date=20250513235957&period=0&current=0&initialDateCalendar=20250513000000&os=0C84F654BE009C4E81C3FD56FA25C5A0&baseObject=null](https://sve.foncep.gov.co/calidad/base/presentation?soa=7&_sveVrs=1004220250329&&mdl=ind&id=7019591&date=20250513235957&period=0&current=0&initialDateCalendar=20250513000000&os=0C84F654BE009C4E81C3FD56FA25C5A0&baseObject=null)

Link SVE Riesgos:

[https://sve.foncep.gov.co/calidad/rsk/report?soa=2&mdl=rsk&\\_sveVrs=1004220250329&&link=1&isViewSavedSearch=false&\\_ssid=46535&Mapa%20de%20riesgos-20250513223932](https://sve.foncep.gov.co/calidad/rsk/report?soa=2&mdl=rsk&_sveVrs=1004220250329&&link=1&isViewSavedSearch=false&_ssid=46535&Mapa%20de%20riesgos-20250513223932)

**4. Políticas de gestión y desempeño institucional asociadas al proceso**

Lidera

Participa  
GESTION PRESUPUESTAL Y EFICIENCIA GASTO PUBLICO, RACIONALIZACION DE TRAMITES, GESTION DOCUMENTAL, DEFENSA JURIDICA, SEGUIMIENTO Y EVALUACION EL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

**5. Normatividad asociada al proceso**

Link del Nomograma publicado en página web:

<https://www.foncep.gov.co/transparencia/normativa>

**6. Control de cambios**

Versión	Fecha	Descripción
1	Mayo del 2025	Adopción de un nuevo documento que reemplaza al CRT-MIS-GCC-001 versión 002, con el nombre Caracterización - Gestión de Cobro de Cuotas Partes, asociado al proceso anterior Gestión de Cobro de Cuotas Partes, debido a un cambio estructural y modificación en la codificación. Adicionalmente, se actualizan el formato de caracterización, el nombre del proceso, el objetivo, el alcance y las actividades clave del mismo.

**7. Revisiones y Aprobaciones del documentos**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>David Felipe Giraldo Hincapié Asesor OAP</p> <p>Liliana Barreto Duarte Enlace SPE</p>	<p>Andrea Marcela Rincón Caicedo Subdirectora de Prestaciones Económicas</p> <p>Ivan Enrique Quasth Torres Gerente de Bonos y Cuotas Partes</p>	<p>Andrea Marcela Rincón Caicedo Subdirectora de Prestaciones Económicas</p> <p>Joaquín Manuel Granados Rodríguez Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>