

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 COBRO CARTERA HIPOTECARIA
Tipo:	Misional
Responsable:	Subdirector(a) Jurídico(a)
Objetivo:	Gestionar la recuperación de cartera hipotecaria del FAVIDI mediante estrategias de cobro persuasivo, acuerdos de pago y, en caso de incumplimiento, acciones judiciales, con el fin de garantizar el recaudo de las obligaciones.
Alcance:	Inicia con la circularización de los estados de créditos a los adjudicatarios y comprende la gestión de cobro, acuerdos de pago, seguimiento a compromisos, reanudación de acciones judiciales en caso de incumplimiento y la normalización de las obligaciones. Finaliza con la expedición de paz y salvo y el levantamiento de hipotecas para créditos cancelados.

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.	Planificar	Asesor Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	Material y recursos asociados a la implementación de MIPD. Manual para el Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional. Manual para la Gestión del Proyecto de Inversión. Manual para la Formulación y Seguimiento del Plan de Acción Institucional. Manual de Gestión de Riesgos - FONCEP. Manual para el Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional. Manual para Administrar la Creación, Actualización y/o Desactivación de los Documentos. Manual para el Análisis de Causas y Formulación de Actividades Preventivas, Correctivas y de Mejora. Manual para la Administración de Suite Visión Empresarial (SVE). Procedimiento para Administrar los Elementos de Planeación y Gestión Institucional. Procedimiento para la Detección y Reporte de Operaciones Inusuales y Operaciones Sospechosas. Lineamientos para la Gestión del Conocimiento y la Innovación en FONCEP. Plan de Contingencia Institucional 2024 - FONCEP. Plan de tratamiento de riesgos Plan de acción institucional	Departamento Administrativo de la Función Pública. Oficina Asesora de planeación. Proceso de Dirección y Seguimiento estratégico	Suite Visión Empresarial-SVE. Correo electrónico	Elementos de gestión (Actividades del plan de acción, Riesgos, Indicadores y metas, documento) Listado de necesidades institucionales para los próximos 4 años. Todos los documentos del proceso (Instructivos, Manuales, Formatos, Procedimiento, Políticas...) * Procedimiento certificación de excedentes * Procedimiento Calculo del Deterioro De Cartera Hipotecaria * Procedimiento Cobro de las Obligaciones Hipotecarias * Procedimiento Cancelación de hipotecas y/o pacto de retroventa * Manual de Cartera Hipotecaria * Instructivo de elaboración de reportes * Instructivo de facturación de cartera hipotecaria * Instructivo de solicitud y aplicación de pagos	Oficina Asesora de planeación. Proceso de Dirección y Seguimiento estratégico	Suite Visión Empresarial-SVE (Interno) Correo electrónico (Interno)
2	Realizar la circularización de estados de créditos	Enviar reportes periódicos a los adjudicatarios con el estado actualizado de sus créditos hipotecarios, utilizando la información de cartera debidamente conciliada con el área de tesorería y contabilidad.	Hacer	Profesional Área de recaudo de Cartera y Jurisdicción coactiva	Datos de estado de cuenta de los adjudicatarios	Área de Contabilidad - Subdirección Financiera y Administrativa	SIDEAF	Aviso pre judicial del cobro	Adjudicatario	SIDEAF
3	Gestionar acuerdos de pago	Llevar a cabo negociaciones de plazos y condiciones de pago a través de acuerdo formalizados con los deudores en mora.	Hacer	Profesional Área de recaudo de Cartera y Jurisdicción coactiva	Estado de cuenta del deudor	Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	SIDEAF	Acuerdo de pago numerado y firmado	Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	SIDEAF
4	Realizar el seguimiento a los acuerdos de pago	Realizar el monitoreo del cumplimiento mensual a los acuerdos de pago.	Hacer	Profesional Área de recaudo de Cartera y Jurisdicción coactiva	Acuerdo de pago numerado y firmado por la partes Reporte de pago de los adjudicatarios	Acuerdo de pago numerado y firmado por la partes Área de Tesorería - Subdirección Financiera y Administrativa	Aplicativo de cartera hipotecaria	Base de seguimiento de acuerdos de pago	Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	Aplicativo de cartera hipotecaria Excel
5	Trasladar antecedentes judiciales	Realizar el traslado de los antecedentes para iniciar o retomar acciones judiciales.	Hacer	Profesional Área de recaudo de Cartera y Jurisdicción coactiva	Base de seguimiento de acuerdos de pago	Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	SIDEAF Correo electrónico	Comunicación y soportes del expediente	Proceso Gestión Jurídica	SIDEAF Correo electrónico
6	Reportar información del expediente.	Recopilar y comunicar datos actualizados del expediente de cartera hipotecaria para garantizar trazabilidad y soporte en la gestión de cobro.	Hacer	Profesional Área de recaudo de Cartera y Jurisdicción coactiva	Solicitud de informe judicial	Proceso Gestión Jurídica	SIDEAF	Informe Judicial o pruebas	Proceso Gestión Jurídica	SIDEAF
7	Registrar el pago del adjudicatario	Ingreso de información del aplicativo de cartera hipotecaria.	Hacer	Profesional Área de recaudo de Cartera y Jurisdicción coactiva	Reporte de pago de los adjudicatarios Instructivo de facturación de cartera hipotecaria Instructivo de solicitud y aplicación de pagos	Área Tesorería - Subdirección Financiera y Administrativa Proceso Gestión de Cobro Cartera Hipotecaria	Aplicativo de cartera hipotecaria	Registro del pago en el sistema	Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	Aplicativo de cartera hipotecaria
8	Realizar amortizaciones	Ingresar la información de los pagos realizados por los adjudicatarios en el aplicativo de cartera hipotecaria.	Hacer	Profesional Área de recaudo de Cartera y Jurisdicción coactiva	Registro del pago en el sistema	Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	Aplicativo de cartera hipotecaria	Estado de cuenta actualizado	Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	Aplicativo de cartera hipotecaria
9	Realizar la conciliación de cartera hipotecaria	Comparar registros contables y financieros para asegurar que los pagos y saldos coincidan con el sistema de cartera, ingresando la información del aplicativo de cartera hipotecaria.	Hacer	Profesional Área de recaudo de Cartera y Jurisdicción coactiva	Estado de cuenta actualizado. Instructivo de elaboración de reportes	Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva Proceso Gestión de Cobro Cartera Hipotecaria	Aplicativo de cartera hipotecaria	Reporte de conciliación de cartera	Área de Contabilidad - Subdirección Financiera y Administrativa	Aplicativo de cartera hipotecaria
10	Expedir paz y salvo	Revisar el estado de cuenta para emitir certificación de paz y salvo al adjudicatario, con el fin de que haya cumplido con el pago total de su obligación.	Hacer	Profesional Área de recaudo de Cartera y Jurisdicción coactiva	Solicitud de paz y salvo Procedimiento certificación de excedentes.	Adjudicatario Proceso Gestión de Cobro Cartera Hipotecaria	Aplicativo de cartera hipotecaria	Paz y salvo expedido	Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	Aplicativo de cartera hipotecaria
11	Revisar requisitos para iniciar levantamiento de hipoteca.	Trasladar la comunicación de solicitud de levantamiento de hipoteca a la subdirección jurídica previa revisión de los requisitos, si no se cumplen con los requisitos se emite la comunicación rechazando la solicitud y reiterando requisitos.	Hacer	Profesional Área de recaudo de Cartera y Jurisdicción coactiva	Paz y salvo expedido Solicitud de levantamiento de hipoteca.	Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva Adjudicatario	Aplicativo de cartera hipotecaria SIDEAF	Comunicación de rechazo de solicitud. Comunicación Solicitud de levantamiento de hipoteca trasladada	Adjudicatario Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	SIDEAF
12	Gestionar levantamiento de hipoteca.	Revisar la documentación para iniciar las gestión de levantamiento ante Notarías.	Hacer	Profesional Subdirección Jurídica	Comunicación Solicitud de levantamiento de hipoteca trasladada	Área de recaudo de Cartera y Jurisdicción coactiva	SIDEAF	Oficio con la minuta de cancelación de Hipoteca	Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	SIDEAF
13	Realizar la escrituración del levantamiento de hipoteca	Recibir del mensajero de la notaría la escritura pública de levantamiento de hipoteca, gestionar de inmediato la firma del Director y escanear el documento para su registro en SIDEAF.	Hacer	Profesional Subdirección Jurídica	Escritura pública de levantamiento de hipoteca	Notaría	Correo Físico	Escritura pública de levantamiento de hipoteca firmada y entregada	Notaría	Correo Físico
14	Calcular el deterioro de cartera hipotecaria.	Realizar el documento Excel donde se registra la evaluación de la pérdida de valor de los créditos hipotecarios mediante la aplicación de criterios contables y normativos.	Hacer	Profesional Subdirección Jurídica	Decreto 289 del 2021.	Alcaldía Mayor de Bogotá	Página web	Excel del deterioro calculado	Área Contabilidad Subdirección Financiera y Administrativa	SIDEAF

15	Monitorear y reportar la ejecución de los elementos de gestión del proceso.	Realizar 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	Asesor Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	Actividades de plan de acción y elementos de gestión actualizados de acuerdo con las metas de la vigencia. Riesgos del proceso. Reporte de cumplimiento de actividades de plan de acción y metas gerenciales Modificaciones de los riesgos del proceso (cargadas en SVE). Reporte de materializaciones, constancias de revisión y monitoreo trimestral en SVE	Proceso Gestión de Cobro Cartera Hipotecaria	Suite Visión Empresarial-SVE (Interno) Correo electrónico (Interno) Excel Repositorio del proceso	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 Direcciónamiento estratégico	Suite Visión Empresarial-SVE (Interno) Correo electrónico (Interno)
16	Implementar acciones de mejora.	Identificar e implementar mejoras en el proceso a partir de los reportes y análisis de ejecución.	Actuar	Asesor Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	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	Planes de mejoramiento.	Oficina Asesora de planeación. Proceso de Direcciónamiento estratégico	Suite Visión Empresarial-SVE (Interno)
17	Actualizar los elementos de gestión del proceso.	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	Asesor Área de Cartera y Jurisdicción Coactiva	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 Direcciónamiento estratégico Proceso Evaluación Independiente Entes de control	Suite Visión Empresarial-SVE (Interno) Página web (Interno)	Elementos de gestión actualizados	Oficina Asesora de planeación. Proceso de Direcciónamiento estratégico	Suite Visión Empresarial-SVE (Interno)

3. Elementos de gestión asociados al proceso
Link SVE detalle del proceso

Link SVE Documentos

Link SVE Indicadores y Métricas

Link SVE Riesgos

4. Políticas de gestión y desempeño institucional asociadas al proceso

Lidera

Participa

1. Gestión documental | 2. Gestión presupuestal y eficiencia del gasto público.

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
001	30/09/2018	Creación del documento
002	15/11/2018	Documento actualizado
003	Abril 2025	Se actualizó el proceso de Gestión de Cobro Cartera Hipotecaria, con ajustes en el objetivo y alcance, la modificación de actividades clave y la creación de un diagrama de flujo para mayor claridad en su ejecución. El cambio redefine el enfoque del proceso, pasando de una gestión general del cobro y recaudo a una estrategia estructurada de recuperación de cartera hipotecaria del FAVIDI, mediante cobro persuasivo, acuerdos de pago y acciones judiciales en caso de incumplimiento, garantizando el recaudo de obligaciones. Las actividades clave se reorganizaron para mejorar la trazabilidad y control del proceso. Se incorporaron acciones detalladas en la gestión y seguimiento de acuerdos de pago, traslado de antecedentes judiciales, conciliación de cartera y cálculo del deterioro de cartera hipotecaria, permitiendo una mejor evaluación y recuperación de los créditos. También se optimizó la gestión del levantamiento de hipotecas y la expedición de paz y salvo para créditos cancelados. Estos cambios buscan fortalecer el control del proceso, mejorar la eficiencia en la recuperación de cartera y asegurar la normalización de créditos bajo criterios de calidad, legalidad y oportunidad.

7. Revisiones y Aprobaciones del documentos

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
David Felipe Giraldo Hincapié Asesor OAP Nandy Tatiana Ramírez Arias Enlace SJ	Camilo Ernesto Ojeda Amaya Asesor Área de cartera y jurisdicción coactiva Angelica María Valderrama Muñoz Líder del Proceso Subdirectora Jurídica	Angelica María Valderrama Muñoz Líder del Proceso Subdirectora Jurídica Joaquín Manuel Granados Rodríguez Jefe de la Oficina Asesora de Planeación