



GESTIÓN DE CARTERA

<b>Objetivo:</b>
Gestión eficiente en el recaudo de cartera

<b>Alcance:</b>
Inicia con la generación de estados de cuentas, con la recepción del control de autoliquidación y reporte de cartera y finaliza con el recaudo de la cartera o el envío de la misma a Gestión Judicial.
Inicia con la Gestión de cartera generada con el incumplimiento de las obligaciones de terceros que tienen con la Lotería de Bogotá y finaliza con el procedimiento de recaudos de la cartera, en caso especiales que se dirigen a Gestión Jurídico

<b>Definiciones:</b>
1 <b>Acuerdo de pago:</b> Es un documento de mutuo acuerdo en el que se establecen unas las condiciones mediante las cuales el deudor cancela su deuda.
2 <b>Tabla de amortización:</b> En donde se especifica el periodo y valor de cada una de las cuotas establecidas en el acuerdo de pago.
3 <b>Retenido:</b> Es el distribuidor que esta adeudando el sorteo o que tiene la póliza vencida.
4 <b>Acto Administrativo :</b> Manifestación de la voluntad de la administración, tendiente a producir efectos jurídicos ya sea creando, modificando o extinguiendo derechos para los administrados o en contra de éstos, tiene como presupuestos esenciales su sujeción al orden jurídico y el respeto por las garantías y derechos de los administrados.
5 <b>Notificación Personal :</b> Acto jurídico procesal por el cual se da conocimiento legal a la parte afectada, que se ha deducido una acción judicial en su contra o que se ha dictado una resolución judicial, para que actúe procesalmente en el juicio mediante los actos que la ley pone a su disposición.
6 <b>Debido Proceso:</b> Principio general del derecho, que establece que el Estado tiene la obligación de respetar la totalidad de los derechos que la ley le reconoce a un individuo.

<b>Documentos de soporte:</b>		
CÓDIGO	NOMBRE	ENTIDAD
PRO-310-247-7	Procedimiento Lectura de premios	Lotería de Bogotá
PRO-410-206	Gestión de Ingresos	Lotería de Bogotá
N/A	Memorando Certificación Financiera	Lotería de Bogotá
N/A	Acto administrativos	Lotería de Bogotá

#	Actividad	Descripción: Cómo, Políticas, Criterios de aceptación o rechazo, Instructivos	Registro	Responsable
1		<p>Generación de estado de cuentas. Todos los viernes después del sorteo,</p> <p>El Jefe de la Unidad de Lotería, genera las estado de cuentas a través del aplicativo comercial, alimentando el modulo de cartera y contabilidad. El proceso se realiza de forma automática, con cargue directo.</p>	Factura	Dirección de operación de producto y comercialización
2		<p>Enviar diariamente a través del correo electrónico la información de bancos correspondientes a las consignaciones de los deudores, a cartera y a la jefe de la Unidad Financiera</p>	E-mail Reporte de bancos	Tesorera
3		<p>Incorporar al sistema la información de los deudores (Consignaciones). Del Banco de Occidente, Davivienda, Bogotá y Bancolombia se carga archivo plano al aplicativo.</p>	Archivo plano	Profesional IV Tesorería
4		<p>Realizar la lectura y el cargue de premios enviados por los distribuidores.</p> <p>Ver procedimiento Lectura de premios PRO-410-206</p>	Billetes premios - Aplicativo Comercial	Dirección de operación de producto y comercialización Auxiliar administrativo / Jefe de Unidad
5		<p>Elaborar oficio al distribuidor con diferencias en premios. Unidad de loterías envía copia a cartera, para que se proceda a efectuar cobro por las diferencias presentadas.</p> <p>Ver procedimiento Lectura de premios PRO-410-206</p>	Oficio	Dirección de operación de producto y comercialización Auxiliar administrativo / Jefe de Unidad
6		<p>Analizar sorteo comparando la autoliquidación contra cargue de premios y consignaciones al aplicativo.</p> <p>En el aplicativo comercial se verifica el estado de cuenta del distribuidor.</p> <p>Novedades por diferencias de lo reportado por el distribuidor en la liquidación con lo efectivamente registrado en el sistema.</p> <p><b>Riesgo:</b> Alterar los estados de cuenta registrando consignaciones inesistentes con el fin de beneficiar a un distribuidor en particular, bien porque el funcionario a cargo de la cartera lo quiera hacer o por posible recomendación del distribuidor por ofrecimiento de alguna dafiva.</p> <p><b>Control:</b> Extrica revision de las conciliaciones bancarias donde se refleja banco a banco las consignaciones realmente incluidas en las cuentas de bancos donde los distribuidores consignan el pago de los sorteos en los cuales participan.</p>	Aplicativo de la entidad	Profesional Cartera

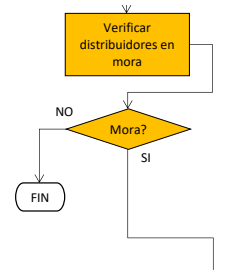
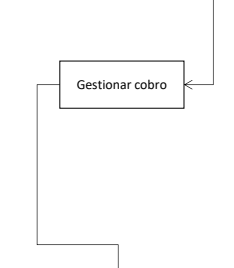
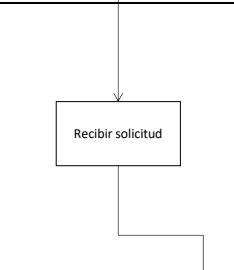
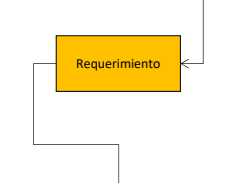

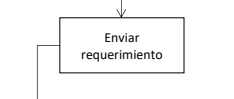
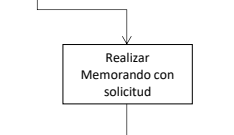
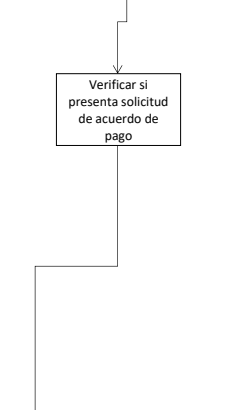


La que más billetes da

GESTIÓN DE CARTERA

7		<p>Informar al distribuidor las diferencias presentadas en cada sorteo.</p> <p>Riesgo: Reportar información diferente a la que registra el extracto generado por el aplicativo generado por la lotería de bogota alterando la realidad de su cuenta la cual podría ser cobrando un valor mayor o favoreciendo al distribuidor.</p> <p>Control: Una vez identificadas las diferencias que representa un distribuidor se le debe remitir el registro de las diferencias observadas de los distribuidores en los diferentes sorteos al igual que el extracto que emite el aplicativo de la lotería de bogota dando la alternativa de que el distribuidor pueda constatar en que consiste las diferencias tanto a favor o en contra de todos de cada uno de los sorteos.</p>	<p>Via correo electrónico Oficio reporte de inconsistencias</p>	<p>Profesional Cartera</p>
8		<p>Enviar cuadro de pólizas actualizado de los distribuidores activos.</p> <p>El funcionario encargado de actualización del cuadro, debe especificar en el correo, a que distribuidor se le aprobó la póliza.</p>	<p>E-mail Cuadro de pólizas</p>	<p>Profesional Jurídica</p>
9		<p>Verificar cuadro de pólizas si esta esta o no vigente, de acuerdo con la información descrita en el cuadro en mención, para reportar en el memorando de retención o despacho de billetería.</p> <p>Los suministra la Secretaría General. Cuando es enviada directamente por el distribuidor se autorizara el despacho de 2 sorteos mientras surte el trámite de aprobación de la misma por parte de la Secretaría General.</p> <p>Riesgo: Despachar la billetería con plena conciencia de que el distribuidor no tiene amparada la billetería que se le va despachar.</p> <p>Control: Confirmar con la persona encargada bien sea funcionario y/o contratista de la Unidad correspondiente (como es actualmente) quienes de los distribuidores presentan polizas vencidas o proximas a vencerse.</p>	<p>Cuadro de Pólizas y/o póliza enviada directamente por el distribuidor</p>	<p>Profesional Cartera</p>
10		<p>Elaborar y firmar memorando de retención de los distribuidores que no hayan cancela el sorteo o que la póliza no se encuentre vigente.</p> <p>Riesgo: Reportar en el memorando de despacho distribuidores que no cumplan con la condicion de tener la poliza vigente o no tener pago el sorteo de referencia para el despacho del sorteo que corresponda.</p> <p>Control: Para generar los despachos de los distribuidores se deben tener en cuenta los siguientes puntos:          1. Tener pago el sorteo de referencia.          2. Confirmar la llegada de los premios anunciados para el sorteo de referencia, en caso que no se encuentren en la entidad como minimo el distribuidor debe enviar la guia identificada con el numero que permita hacerle seguimiento al paquete y relacion de los premios contenidos en dicho paquete a más de hacer el seguimiento de rastreo.          3. Corroborar la informacion con la liquidacion bien sea fisca, emitida por correo, o ultimo caso emitido via whatsapp.          4. Otro tipo de confirmacion que se puede emplear es confirmar con el sistema en el aplicativo de la entidad en el modulo de cartera en la pestaña (pago de premios) donde se despliegan las relaciones de premios leidas y las planillas de premios radicados los que un momento dado nos permiten identificar que ya hayan ingresado a la entidad.          5. Tambien se puede recurrir a la revision fisica de los paquetes que ingresan a la entidad por medio de la transportadora y que se encuentran listos para hacer radicados.</p>	<p>Memorando</p>	<p>Profesional de cartera y Jefe Unidad financiera y Contable</p>
11		<p>Elaboración del memorando de Despacho de billetería una vez hayan pagado o hayan legalizado la póliza, mediante memorando informativo, firmado por la jefe de la unidad</p> <p>Esta parte del procedimiento se repite varias veces reportando que distribuidores han cancelado el sorteo, para que se considere el despacho de billetería.</p> <p>Riesgo: Reportar en el memorando de despacho distribuidores que no cumplan con la condicion de tener la poliza vigente o no tener pago el sorteo de referencia para el despacho del sorteo que corresponda.</p> <p>Control: Para generar los despachos de los distribuidores se deben tener en cuenta los siguientes puntos:          1. Tener pago el sorteo de referencia.          2. Confirmar la llegada de los premios anunciados para el sorteo de referencia, en caso que no se encuentren en la entidad como minimo el distribuidor debe enviar la guia identificada con el numero que permita hacerle seguimiento al paquete y relacion de los premios contenidos en dicho paquete a más de hacer el seguimiento de rastreo.          3. Corroborar la informacion con la liquidacion bien sea fisca, emitida por correo, o ultimo caso emitido via whatsapp.          4. Otro tipo de confirmacion que se puede emplear es confirmar con el sistema en el aplicativo de la entidad en el modulo de cartera en la pestaña (pago de premios) donde se despliegan las relaciones de premios leidas y las planillas de premios radicados los que un momento dado nos permiten identificar que ya hayan ingresado a la entidad.          5. Tambien se puede recurrir a la revision fisica de los paquetes que ingresan a la entidad por medio de la transportadora y que se encuentran listos para hacer radicados.</p>	<p>Memorando</p>	<p>Profesional de cartera y Jefe Unidad financiera y Contable</p>

GESTIÓN DE CARTERA

<p>12</p>		<p>Si se identifican distribuidores que no hayan cancelado 4 sorteos, se informa a Secretaría General, al momento de ocurrencia de la mora, mediante memorando interno, dejando constancia del cobro persuasivo realizado por cartera (correos electrónicos o cualquier información que apoye las actividades realizadas por el profesional de cartera).</p> <p><b>Riesgo:</b> Seguir emitiendo los despachos de los distribuidores aun cuando no cancelen los sorteos y no remiten los premios correspondientes a estos.</p> <p><b>Control:</b> Informar el no pago de los distribuidores a la oficina de direccion de operacion del producto, confirmar el valor real adeudado (consignaciones, premios, promocionales, colillas sorteos extraordinarios si da lugar, etc), posteriormente reportar esta situacion a la alta direccion y seguir las instrucciones pertinentes para el logro de la recuperacion de la cartera.</p>	<p>Memorando</p>	<p>Profesional de cartera y Jefe Unidad financiera y Contable</p>
<p>13</p>		<p>Inicial proceso de declaratoria de incumplimiento. Afectación de garantía y liquidación del contrato atípico si procede (Garantía de cumplimiento a favor de entidades estatales.)</p>	<p>Gestión de cobro Afectación de garantía y liquidación del contrato atípico -si procede (Garantía de cumplimiento a favor de entidades estatales. Garantía de cumplimiento a favor de entidades estatales con régimen privado de contratación . CDT)</p>	<p>Secretario General . - Profesional de Secretaria General.</p>
<p>14</p>		<p>Recibir oficio de la Jefe de la Unidad Financiera y contable. La unidad financiera remitirá oficio a la Secretaría General informando el estado de la deuda del deudor, los saldos adeudados , información de las actividades administrativas adelantadas (cobro persuasivo) para el incido del proceso de cobro.</p> <p>A través del proceso de Administración de Comunicaciones Recibidas y Oficiales</p>	<p>Oficio</p>	<p>Secretario General o quién haga sus veces.</p>
<p>15</p>		<p>Elaborar requerimiento al distribuidor moroso con copia a la aseguradora y/o garante de sus obligaciones. Cómo mínimo debe incluir requerimiento de pago con plazo. La deuda de acuerdo con lo informado por el área comercial.</p> <p>Control y Comunicación inmediata del reporte de financiera al profesional asignado.- Seguimiento al reporte.</p>	<p>Oficio de requerimiento</p>	<p>Profesional de Secretaria General . Este documento se elabora de acuerdo con los tiempos establecidos en el Código de Comercio y condiciones generales de las garantías</p>
<p>16</p>		<p>El funcionario competente deberá revisar los datos los cuales deben coincidir con la información de la Unidad Financiera y el ajuste a la normatividad.</p>	<p>Oficio</p>	<p>Secretario General o quién haga sus veces.</p>
<p>17</p>		<p>A través del proceso de Administración de Comunicaciones Recibidas y Oficiales, se envia el requerimiento al distribuidor</p>	<p>Oficio</p>	<p>Profesional Secretaria General</p>
<p>18</p>		<p>Se solicita a la Unidad Financiera información de pago o de disminución de deuda. Si no tenemos pago se incoa afectación de garantías . si paga se termina el proceso con paz y salvo expedido por la Unidad Financiera.</p>	<p>Memorando</p>	<p>Profesional Secretaria General. Secretario General. Jefe Unidad Financiera y Contable.</p>
<p>19</p>		<p>El distribuidor puede solicitar acuerdo de pago el cual se tramita ante el Subgerente General, revisar estudio de pagos de los sorteos anteriores para mirar su comportamiento. si Solicita acuerdo de pago continua en actividad 20. Si no solicita acuerdo o el acuerdo con es suscrito de acuerdo con los requerimientos de la Lotería de Bogotá continua en actividad 27.</p> <p>Aprobación por parte del Subgerente General de acuerdo con la recomendación financiera y del supervisor del contrato.</p> <p><b>Riesgo:</b> Generar un acuerdo de pago con valores que no correspondan a la realidad del estado de cuenta del distribuidor.</p> <p><b>Control:</b> En el momento de identificar una deuda que vaya ser manejada con un acuerdo de pago debe contar con los siguientes soportes.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Detalle de la deuda.</li> <li>Extracto emitido por la oficina de cartera donde se refleje el saldo adeudado.</li> <li>Libro auxiliar contable donde se observe plenamente el saldo adeudado por el distribuidor el cual debe coincidir exactamente con la informacion registrada por la oficina de cartera.</li> <li>Todos estos documentos debe ser parte integral del acuerdo de pago.</li> </ol>	<p>Estado de cuenta. Acuerdo de pago</p>	<p>Profesional de cartera, Profesional Secretaria General. Secretario General. Jefe Unidad Financiera y Contable. Subgerente General.</p>

GESTIÓN DE CARTERA

20	Solicitar tesorería	Solicitar a Tesorería tabla de amortización del pago	Memorando	Profesional Secretaria General. Secretario General.
21	Elaborar tabla	Elaborar tabla de amortización de conformidad con las condiciones establecidas en el Acuerdo de Pago y enviar a Secretaría General y Cartera	Tabla de amortización	Tesorero
22	Elaborar acuerdo	Elaborar acuerdo de pago con base en la tabla de amortización garantizándolo de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de interno de cartera	Acuerdo de Pago	Profesional Secretaria General y Secretario General
23	Firmar acuerdo de pago	De acuerdo con el Manual de contratación la Subgerencia General suscribe todos los actos relacionados con los distribuidores. El Subgerente suscribe acuerdo de pago con revisión y aprobación de la Secretaria General y la Unidad Financiera	Acuerdo de pago	Subgerente General. Secretario General. Jefe Unidad Financiera
24	Elaborar oficio	Elaborar oficio comunicando al deudor el acuerdo de pago y solicitando las garantías requeridas	Oficio con tabla de amortización y acuerdo de pago	Profesional Secretaria General y Secretario General
25	Enviar al distribuidor	Firmar y enviar al distribuidor con copia del oficio a Cartera y Contabilidad	Oficio con tabla de amortización y acuerdo de pago	Profesional Secretaria General y Secretario General
26	Verificar los pagos	Verificar que el distribuidor efectúe los pagos en las fechas estipuladas en el acuerdo de pago. Riesgo: No hacer seguimiento a los pagos generados en el acuerdo de pago Control: Tener presente las fechas de pago registradas en el acuerdo de pago efectuando el correspondiente seguimiento a ls registros de los pagos tanto en la oficina de cartera y contabilidad (Capital e intereses) en caso de que de lugar.	Aplicativo Comercial	Profesional Cartera
27	Inicia Cobro	Si el distribuidor no cancela se realiza afectación de garantía o se afecta la garantía si el distribuidor no propone acuerdo de pago.	Inicia cobro	Secretaria General
28	Proyectar acto	Si no cumple con el pago se proyecta acto administrativo mediante el cual se liquida el contrato de distribución y se afecta la garantía de acuerdo con lo establecido en la Ley.	Acto Administrativo	Profesional Secretaria General.
29	Revisar y aprobar acto administrativo	Revisar y aprobar al acto administrativo. Control de legalidad y verificación de datos por parte del Secretario General	Acto Administrativo	Secretario General o quien haga sus veces
30	Firmar acto	Revisar, aprobar y firmar acto administrativo mediante el cual se liquida el contrato de distribución y se afecta la garantía.	Acto Administrativo	Sub Gerente General
31	Notificar acto	Notificar el Acto Administrativo al Distribuidor y a la Aseguradora de acuerdo con la ley. En caso de no notificar personalmente se continuará con lo establecido en la ley.	Acto Administrativo	Profesional Secretaria General. Secretario General.
32	Proyectar recurso	Proyectar respuesta al recurso en caso de presentarse	Recurso de Reposición	Profesional de Secretaria General o abogado contratista asignado
33	Revisar y aprobar acto administrativo	Revisar y aprobar el acto administrativo. De acuerdo con la normatividad	Acto Administrativo	Secretario General o quien haga sus veces
34	Firmar acto	Revisar, aprobar y firmar acto administrativo mediante el cual se resuelve recurso. De acuerdo con la normatividad	Acto Administrativo	Sub Gerente General
35	Notificar acto	Notificar el Acto Administrativo al Distribuidor y a la Aseguradora de acuerdo con la ley. En caso de no notificar personalmente se atenderá lo establecido en la Ley	Acto Administrativo	Profesional Secretaria General. Secretario General.
36	Proyectar requerimiento	Proyectar requerimiento de pago	Requerimiento de Pago	Profesional Secretaria General y Secretario General
37	Verificar pago	Verificar si se realizó el pago dentro de los términos de ley	Consignación y/o reporte de pago	Profesional



La que más boleto da

GESTIÓN DE CARTERA

38		Si no se realiza el pago se da inicio al procedimiento de demanda Judicial continúa con el proceso de Demanda Judicial	Poder	Secretario General o quien haga sus veces
----	--	--	-------	---

Relación de registros

CÓDIGO TRD	NOMBRE	FÍSICO	DIGITAL
N/A	Autoliquidación	X	
N/A	Aplicativo		X
N/A	Cuadro de pólizas		X
N/A	Memorando	X	
N/A	Oficio	X	
N/A	Acuerdo de Pago	X	
N/A	Tabla de Amortización	X	
N/A	Oficio	X	
N/A	Garantía	X	
N/A	Acto administrativo	X	

Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
	Versión anterior	9
27/01/2023	Se actualiza el procedimiento al nuevo formato o plantilla. Se fortalecen las descripciones de los controles. Y se actualizan las responsabilidades a los nuevos nombres de las oficinas.	10
23/08/2023	Como parte del proceso de autoevaluación del proceso e implementación del Sistema de Gestión Antisoborno norma ISO37001:2016, se actualiza el procedimiento, incluyendo controles realizados en las actividades.	11

Control de revisión y aprobación

Elaboración	Revisión	Aprobación
<b>Andrés Mauricio Pinzón Rojas</b> Jefe Unidad Financiera y Contable	<b>Oscar Fabián Melo Vargas</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación  <b>Nestor Julian Rodriguez Torres</b> Contratista	<b>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</b>