

24 OCT 16
GPC 0010:16:182

INFORME PARCIAL DE AUDITORIA INTERNA AI JPS N° 11-2016

AREA PRODUCCION Y VENTAS



JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL

Adriana Retana T.

24 OCT. 2016

TEMA:

ESTUDIO SOBRE ADJUDICACIONES Y CANCELACIONES DE CUOTAS DE LOTERÍA

RECIBIDO

R/ *[Handwritten signature]*
24-10-16
10:22

PREPARADO POR:

**LICDA. MARÍA ISABEL QUIRÓS LUNA
PROFESIONAL III**

SUPERVISADO POR:

**MAEAI. JULIO BARBOZA SÁNCHEZ
JEFE ÁREA**

JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL
ADMINISTRACIÓN DE LOTERÍAS

24 OCT 2016

21 DE OCTUBRE DEL 2016

**DIRIGIDO A:
GERENCIA GENERAL**

**COPIA:
PRESIDENCIA
GERENCIA PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN
ADMINISTRACION DE LOTERIAS
DEPARTAMENTO DE VENTAS**

JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL
DEPTO. VENTAS
24 OCT. 2016
Recibido por: *[Handwritten signature]*
Hora: 10:10 Am

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	i
1.1. Antecedentes.....	1
1.2. Objetivo General.	1
1.3. Objetivo Específico.	1
1.4. Alcance del Estudio.....	1
1.5. Metodología empleada.....	2
1.6. Normativa sobre deberes en el trámite de informes de Auditoría.....	2
2. RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	4
2.1. Información General sobre las Agencias del Banco de Costa Rica donde los adjudicatarios de lotería retiran los productos:.....	4
2.2. Cantidad de Billetes de Lotería Nacional, Popular y Tiempos enviadas a las diferentes Provincias versus Cantidad de Billetes Devueltos por no Retiro de los Adjudicatarios de Lotería.	5
2.3. Porcentaje de Billetes de Lotería Nacional, Popular y Tiempos retirados por los Vendedores de Lotería en las diferentes Agencias Bancarias del Banco de Costa Rica versus Porcentaje de Billetes No Retirados:.....	10
3. CONCLUSION.....	14
4. RECOMENDACIONES.....	15

RESUMEN EJECUTIVO

INFORME AI JPS N° 11-2016 *“Estudio sobre Adjudicaciones y Cancelaciones de Cuotas de Lotería”.*

En cumplimiento al Plan Anual de Trabajo para el año 2016, se realizó un estudio sobre las adjudicaciones y cancelaciones de cuotas de lotería.

El objetivo de este estudio es determinar el porcentaje de retiro de cuotas y excedente de loterías, así como el porcentaje de devolución de éstas por parte de los vendedores que no retiran en las diferentes Agencias del Banco de Costa Rica donde distribuyen nuestros productos en todo el país.

El estudio abarcó el primer trimestre del año 2016 (del 1° de enero al 31 de marzo del 2016), enfocado a la distribución de lotería a las diferentes Agencias del Banco de Costa Rica a nivel nacional.

Como resultados del estudio tenemos que la cantidad de billetes de lotería incluyendo “cuota” y “excedente” que se envió a las Agencias Bancarias, durante el primer trimestre del año 2016, en Lotería Nacional fue de 710.640 billetes, cuya devolución por no retiro de lotería por parte de los adjudicatarios fue de un 1,61%; en el caso de Lotería Popular fue de 2.236.000 billetes y su devolución fue de 3,47% y en Lotería Tiempos fue de 76.950 billetes y su devolución fue de un 16,73%.

De conformidad con el análisis realizado por provincia donde se ubican las Agencias Bancarias, se determinó que en Lotería Nacional, las provincias que tienen un mayor porcentaje de no retiro de lotería (devolución) durante el período en estudio son: Guanacaste con un 3,56%, Limón con un 5,08% y Puntarenas con un 2,81%; en Lotería Popular son: Alajuela con un 3,23%, Cartago con un 3,88%, Limón con un 4,82% y Puntarenas con un 4,25% y en Lotería Tiempos son: Alajuela un 3,63%, Cartago un 38,71%, Guanacaste un 23,72%, Puntarenas un 12,88% y San José (Pérez Zeledón) un 33,85%.

Asimismo, el estudio reflejó que por Agencia Bancaria, el mayor porcentaje de devolución de Lotería Nacional se presentó en las Agencias de Liberia (un 4,42%), Santa Cruz (un 3,70%), Limón (un 6,68%), Buenos Aires (un 8%) y Ciudad Neilly (un 5,66%). Para la Lotería Popular, los porcentajes de devolución más altos se presentaron en Alajuela-BCR (un 4,13%), Alajuela-Grecia (un 4,32%), Limón (un 5,91%), Puntarenas BCR (un 4,55%) y Buenos Aires (7,03%) y para el caso de Lotería Tiempos en la mayoría de las Agencias Bancarias, esta devolución supera el 8% y en las Agencias ubicadas en Limón Centro, Siquirres y Buenos Aires de Puntarenas, la institución no envía este tipo de lotería.

Por lo anterior, es criterio de esta Auditoría, que las situaciones detectadas en este estudio relacionadas con los envíos de billetes de lotería (cuota y excedentes) a las diferentes Agencias Bancarias del Banco de Costa Rica y que no son retirados por los adjudicatarios, refleja un riesgo en la colocación de nuestros productos que eventualmente podría comprometer la seguridad económica de la institución si la Administración Activa no toma las medidas correspondiente para subsanar esta situación.

Por lo tanto, esta Auditoría procede a emitir las recomendaciones correspondientes con el objetivo de mejorar el control interno en lo relativo a la distribución de lotería, mediante las Agencias del Banco de Costa Rica donde distribuyen a los vendedores de lotería nuestros productos a nivel nacional.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes.

Como parte de los estudios programados en el Área de Producción y Ventas de la Auditoría Interna de la Junta de Protección Social para el año 2016, relacionados con la actividad de la Auditoría Interna bajo un esquema sistemático y disciplinado, que permita evaluar y mejorar los procesos de control, riesgo y dirección de la Institución, se procedió a realizar un estudio sobre las adjudicaciones y cancelaciones de cuotas de lotería, efectuadas durante el primer trimestre del año 2016 a nivel nacional, incluyendo el envío de billetes de lotería a las agencias del Banco de Costa Rica donde distribuyen nuestras loterías.

1.2. Objetivo General.

Determinar si los criterios de selección para adjudicar las diferentes loterías que comercializa nuestra institución a nivel nacional, obedecen a los parámetros establecidos por Junta Directiva. Asimismo, verificar si el proceso de cancelaciones de cuotas de lotería se efectúa en forma ágil y oportuna.

1.3. Objetivo Específico.

Determinar el porcentaje de retiro de cuotas y excedente de loterías, así como el porcentaje de devolución de éstas por parte de los vendedores que no retiran en las diferentes agencias del Banco de Costa Rica donde distribuyen nuestros productos en todo el país.

1.4. Alcance del Estudio.

Distribución de lotería efectuada en el primer trimestre (de enero a marzo) del año 2016, a nivel nacional mediante las agencias bancarias del Banco de Costa Rica donde distribuyen nuestras loterías.

1.5. Metodología empleada.

Para la realización de este estudio se consideró lo siguiente:

- a) La auditoría se realizó de acuerdo con lo establecido en el Manual sobre Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y los Procedimientos de la Auditoría Interna.
- b) Revisión de la normativa que regula la actividad de loterías:
 - Ley de Loterías N° 7395.
 - Reglamento a la Ley de Loterías N° 7395.
 - Ley General de Control Interno N° 8292.
- c) Análisis sobre el envío de billetes de lotería a las diferentes Agencias del Banco de Costa Rica que distribuyen a nivel nacional nuestros productos, así como el comportamiento de retiro y devolución de las diferentes loterías, por parte de los adjudicatarios.

1.6. Normativa sobre deberes en el trámite de informes de Auditoría.

De conformidad con lo que establece la Contraloría General de la República, se transcriben los artículos N° 36, 37, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno N° 8292, publicada en La Gaceta N° 169 de 04 de setiembre del 2002:

“Artículo 36.- Informes dirigidos a los titulares subordinados

Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

- a) *El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.*

b) *Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.*

c) *El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.*

Artículo 37.- Informes dirigidos al jerarca

Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.

Artículo 38.- Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República

Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa.

El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios..."

2. RESULTADOS DEL ESTUDIO.

2.1. Información General sobre las Agencias del Banco de Costa Rica donde los adjudicatarios de lotería retiran los productos.

- a- La Junta de Protección Social tiene suscrito un convenio con el Banco de Costa Rica para que distribuya a nivel nacional en sus diferentes Agencias Bancarias nuestras loterías preimpresas: Nacional, Popular y Tiempos entre los adjudicatarios de loterías.

- b- Las Agencias Bancarias a las cuales se envía lotería preimpresa se detallan a continuación:
 - ✓ Alajuela, Centro
 - ✓ Alajuela, Grecia
 - ✓ Alajuela, San Carlos
 - ✓ Cartago, Centro
 - ✓ Guanacaste, Liberia
 - ✓ Guanacaste, Nicoya
 - ✓ Guanacaste, Santa Cruz
 - ✓ Limón, Centro
 - ✓ Limón, Siquirres
 - ✓ Puntarenas, Centro
 - ✓ Puntarenas, Buenos Aires
 - ✓ Puntarenas, Ciudad Neilly
 - ✓ San José, Pérez Zeledón

- c- En el primer trimestre del año 2016 (de enero a marzo), se determinó que a 692 adjudicatarios se les envió su “cuota” de lotería y a 469 adjudicatarios se les envió “excedente” (incluye Nacional, Popular y Tiempos), a las agencias bancarias, según los datos institucionales, a continuación el detalle:
- Lotería Nacional 710.640 billetes (como cuota 578.705 billetes y como excedente 131.935 billetes).
 - Lotería Popular 2.236.000 billetes (como cuota 1.259.950 billetes y como excedente 976.050 billetes).
 - Lotería Tiempos 76.950 billetes (como cuota 200 billetes y como excedente 76.750 billetes).
- d- El no retiro de lotería por parte de los adjudicatarios, durante el primer trimestre del año 2016 (enero a marzo) por concepto de cuota y excedente se detalla a continuación:

Tipo de Lotería	Cantidad de Billetes Devueltos de “Cuota”	Cantidad de Billetes Devueltos de “Excedente”	Total
Nacional	10.900	550	11.450
Popular	55.150	22.350	77.500
Tiempos	200	12.675	12.875

2.2. Cantidad de Billetes de Lotería Nacional, Popular y Tiempos enviadas a las diferentes Provincias versus Cantidad de Billetes Devueltos por no Retiro de los Adjudicatarios de Lotería.

De conformidad con la base de datos institucional se presenta un gráfico por tipo de lotería (Nacional, Popular y Tiempos), en los cuales se visualiza por provincia la cantidad de billetes de lotería enviados como cuota y excedentes a las diferentes Agencias del Banco de Costa Rica y la devolución o no retiro de éstos por parte de los adjudicatarios de lotería durante el primer trimestre del año 2016 (de enero a marzo 2016):

LOTERÍA NACIONAL:

Billetes de Lotería Nacional enviados a las Agencias Bancarias en las diferentes Provincias versus Billetes Devueltos o No Retirados (PRIMER TRIMESTRE AÑO 2016)



Asimismo, se determinaron en este estudio los siguientes aspectos:

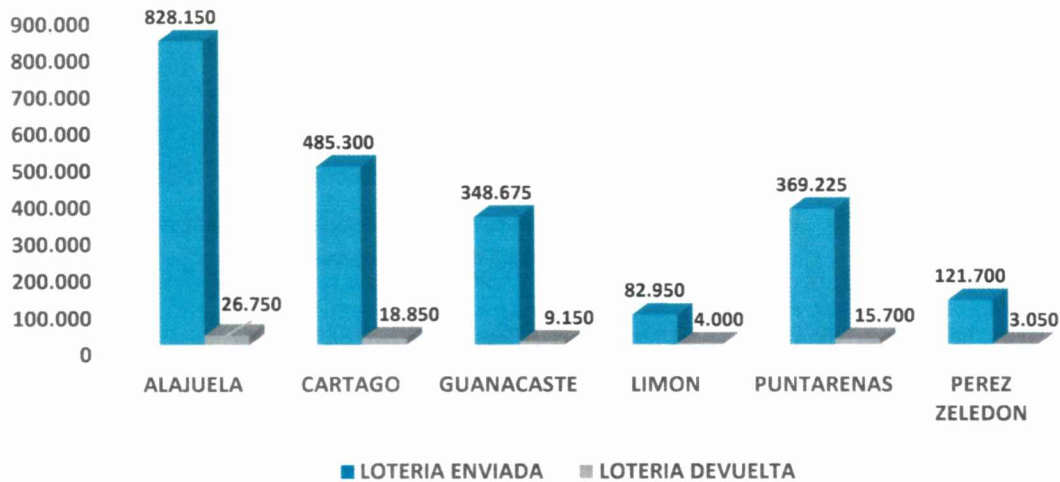
- a) Durante el primer trimestre del año 2016, en promedio el no retiro o devolución de lotería por parte de los adjudicatarios, entre todas las provincias fue de un 2,42%, de conformidad con la siguiente información:

	Alajuela	Cartago	Guanacaste	Limón	Puntarenas	Pérez Zeledón	Total
Lotería Enviada	278.690	150.650	111.550	28.550	110.175	31.025	710.640
Lotería Devuelta	250	2.200	3.975	1.450	3.100	475	11.450
	0.09%	1.46%	3.56%	5.08%	2.81%	1.53%	Promedio 2.42%

- b) Las provincias que tienen un mayor porcentaje de no retiro de lotería (devolución) de la lotería que se les envía a esas agencias bancarias durante el período en estudio son: Guanacaste con un 3,56%; Limón con un 5,08% y Puntarenas con un 2,81%.

LOTERIA POPULAR:

Billetes de Lotería Popular enviados a las Agencias Bancarias en las diferentes Provincias versus Billetes Devueltos o No Retirados (PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2016)



Asimismo, se determinaron en este estudio los siguientes aspectos:

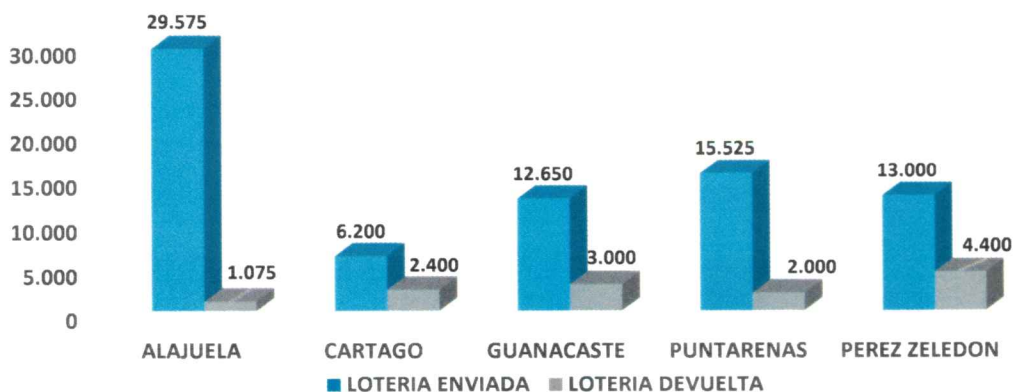
- a) Durante el primer trimestre del año 2016, en promedio el no retiro o devolución de lotería por parte de los adjudicatarios, entre todas las provincias fue de un 3.55%, de conformidad con la siguiente información:

	Alajuela	Cartago	Guanacaste	Limón	Puntarenas	Pérez Zeledón	Total
Lotería Enviada	828.150	485.300	348.675	82.950	369.225	121.700	2.236.000
Lotería Devuelta	26.750	18.850	9.150	4.000	15.700	3.050	77.500
	3.23%	3.88%	2.62%	4.82%	4.25%	2.51%	Promedio 3.55%

- b) Las provincias que tuvieron un mayor porcentaje de no retiro de lotería (devolución) durante el período en estudio son: Alajuela con un 3,23%; Cartago con un 3.88%; Limón con un 4.82% y Puntarenas con un 4.25%.

LOTERIA TIEMPOS:

Billetes de Lotería Tiempos enviados a las Agencias Bancarias en las diferentes Provincias versus Billetes Devueltos o No Retirados (PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2016)



Asimismo, se determinaron en este estudio los siguientes aspectos:

- a) Durante el primer trimestre del año 2016, en promedio el no retiro o devolución de lotería por parte de los adjudicatarios, entre todas las provincias, fue de un 22.56%, de conformidad con la siguiente información:

	Alajuela	Cartago	Guanacaste	Limón	Puntarenas	Pérez Zeledón	Total
Lotería Enviada	29.575	6.200	12.650	0	15.525	13.000	76.950
Lotería Devuelta	1.075	2.400	3.000	0	2.000	4.400	12.875
	3.63%	38.71%	23.72%	0	12.88%	33.85%	Promedio 22.56%

- b) Los porcentajes de devolución o no retiro de lotería por parte de los adjudicatarios, por provincias fueron durante el período de estudio: Alajuela un 3,63%; Cartago un 38,71%; Guanacaste un 23,72%; Puntarenas un 12,88% y San José (Pérez Zeledón) un 33,85%.

Como se puede visualizar de esta información, de las loterías tradicionales, para el período en estudio, la Lotería Nacional es el producto que tiene una mayor colocación en el mercado entre las zonas donde se ubican las Agencias Bancarias y su devolución en promedio se ubica en un 2,42%, posteriormente la Lotería Popular con un 3,55% en promedio de devolución y en último lugar la Lotería Tiempos Preimpresos con un promedio de devolución de 22,56%.

Esta situación denota la existencia de riesgos en la colocación de nuestros productos en el mercado nacional, debido a que si no se toman las medidas correspondientes, la institución podría comprometer su seguridad económica, vulnerando en apariencia el artículo N° 14 de la Ley General de Control Interno N° 8292 que establece:

“Valoración del riesgo. En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- a) Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos.*
- b) Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos.”*

Asimismo, con el artículo N° 2 de la Ley de Loterías N° 7395 que cita:

“La Junta será la única administradora y distribuidora de las loterías, excepto del Juego Crea. La distribución la efectuará, en las condiciones que garanticen mejor su seguridad económica y brinden participación en el negocio al mayor número de personas, de conformidad con los términos de la presente Ley.”

Es importante indicar, que la Gerencia de Producción y Comercialización conjuntamente con el Departamento de Ventas suscribieron el oficio VEN-170-2016 de fecha 13 de marzo, en el cual se realiza una justificación para la suscripción del “Convenio para constituirse en Socio Comercial Corporativo de la Junta de Protección Social” que le permita a la Institución crear más canales de venta y distribución de nuestros productos, con la finalidad de mejorar las ventas así como fortalecer la seguridad económica de la institución, presentando las siguientes razones:

“1. Que el término “podrá”, establecido en el artículo 10 de la ley de loterías, determina que se está ante la potestad discrecional y que por ende, es la Junta a partir de la ponderación de razones de seguridad económica o para evitar la especulación en el precio, la que decide si recurre a estos mecanismos. Dados los motivos que justifican ese mecanismo, se sigue que la venta directa por medio de personas físicas o jurídicas es de carácter temporal. Asimismo, que la persona seleccionada no tiene derecho a una cuota expresamente establecida por ley.

2. Que este artículo, establece entonces que es un sistema fundado en criterios distintos de los que presiden la adjudicación de cuotas. Por el contrario, los mecanismos de venta directa o por medio de Agencias, se fundan no en criterios sociales de ayuda a una parte de la población, sino por el contrario en la necesidad de proteger tanto a la Junta, como el sistema mismo de lotería, el cual podría verse afectado en tanto se produzca especulación en el precio. Consecuentemente, la decisión por esos mecanismos debe tender a mantener el precio de venta oficialmente fijado, así como garantizar la seguridad económica de la Junta. Se sigue, por demás, que al recurrir a esos mecanismos, la Junta establece una relación de naturaleza diferente a la que corre entre ella y los adjudicatarios.

...

4. Que para el caso de las loterías de la Junta de Protección Social, se requiere la incorporación de personas jurídicas interesadas en colocar y distribuir el producto con el propósito de incrementar los niveles de venta, restándole mercado a las loterías ilegales y creando condiciones idóneas para impulsar agresivamente el producto.

5. Que el objetivo y la meta prevista, es lograr la venta de la totalidad de las loterías asignadas a los vendedores que conforman la fuerza de ventas de la JUNTA.” (El subrayado no es del original).

Como se puede visualizar, la situación descrita anteriormente, provoca preocupación por cuanto las ventas de lotería han disminuido y por ende las devoluciones de lotería con el transcurso del tiempo han ido aumentando, pudiendo generar un eventual riesgo a la seguridad económica de la Institución.

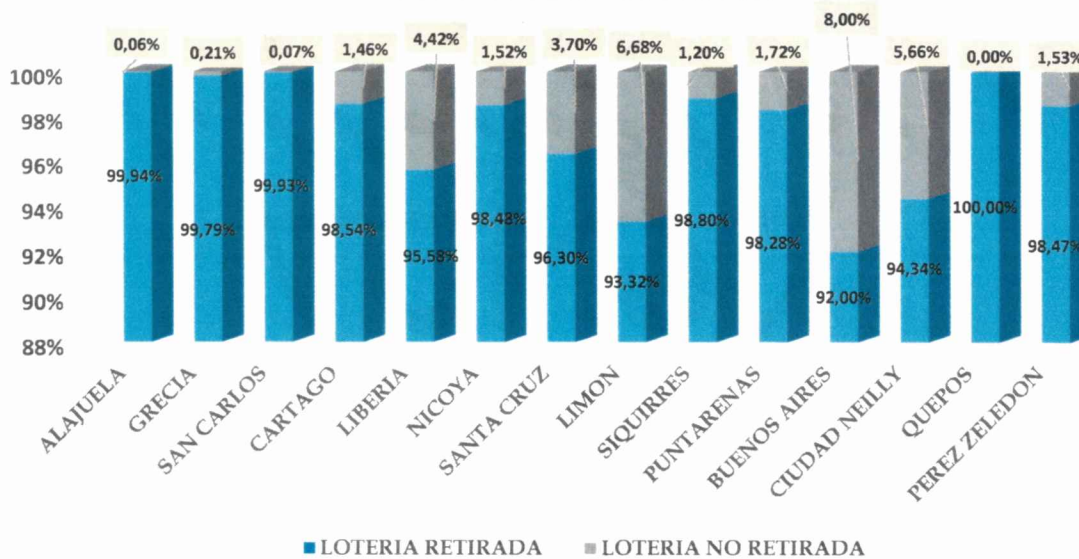
2.3. Porcentaje de Billetes de Lotería Nacional, Popular y Tiempos retirados por los Vendedores de Lotería en las diferentes Agencias Bancarias del Banco de Costa Rica versus Porcentaje de Billetes No Retirados:

Según la base de datos institucional se presenta un gráfico por tipo de lotería (Nacional, Popular y Tiempos), en los cuales se visualiza por agencia bancaria, el porcentaje de billetes de lotería retirados por concepto de “cuota” y por concepto de “excedentes”, así como el porcentaje de devolución de éstos por cuanto los vendedores de lotería no los retiraron, durante el primer trimestre del año 2016 (de enero a marzo 2016), con el objetivo de establecer las zonas donde se ubican las agencias bancarias que presentan un mayor porcentaje de devolución en cada una de las loterías:

LOTERÍA NACIONAL:

Como lo muestra el gráfico, de la totalidad de billetes enviados de Lotería Nacional a las diferentes Agencias del Banco Costa Rica donde distribuyen nuestros productos, se observa que del 100% que se les envió a éstas tiene el siguiente movimiento de no colocación: Liberia (un 4,42%), Santa Cruz (un 3,70%), Limón (un 6,68%), Buenos Aires (un 8%) y Ciudad Neilly (un 5,66%).

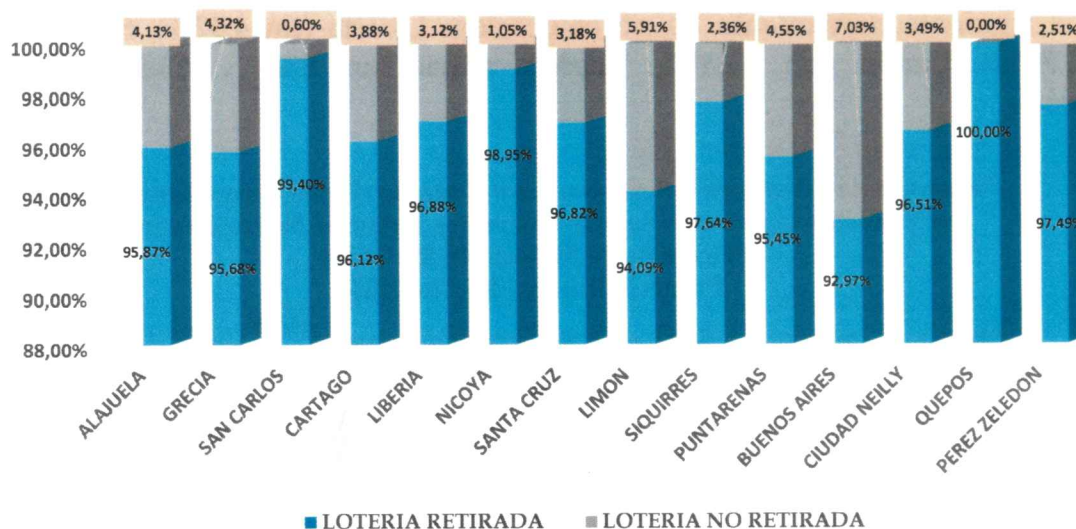
Porcentaje de Billetes de Lotería Nacional Retirado (Cuota y Excedentes) por los Vendedores de Lotería en las Diferentes Agencias Bancarias versus Porcentaje de Billetes No Retirados
 Primer Trimestre del Año 2016



LOTERIA POPULAR:

Asimismo, para el caso de Lotería Popular, el gráfico muestra que de la totalidad de billetes enviados a las diferentes Agencias Bancarias (100%), los porcentajes de devolución o no retiro que superan el 4% durante el período de estudio, se presentaron en las agencias de Alajuela-BCR (un 4,13%), Alajuela-Grecia (un 4,32%), Limón (un 5,91%), Puntarenas BCR (un 4,55%) y Buenos Aires (7,03%).

Porcentaje de Billetes de Lotería Popular retirados (Cuota y Excedente) por los Vendedores de Loterías en las diferentes Agencias Bancarias versus Porcentaje de Billetes no Retirados
Primer Trimestre del Año 2016

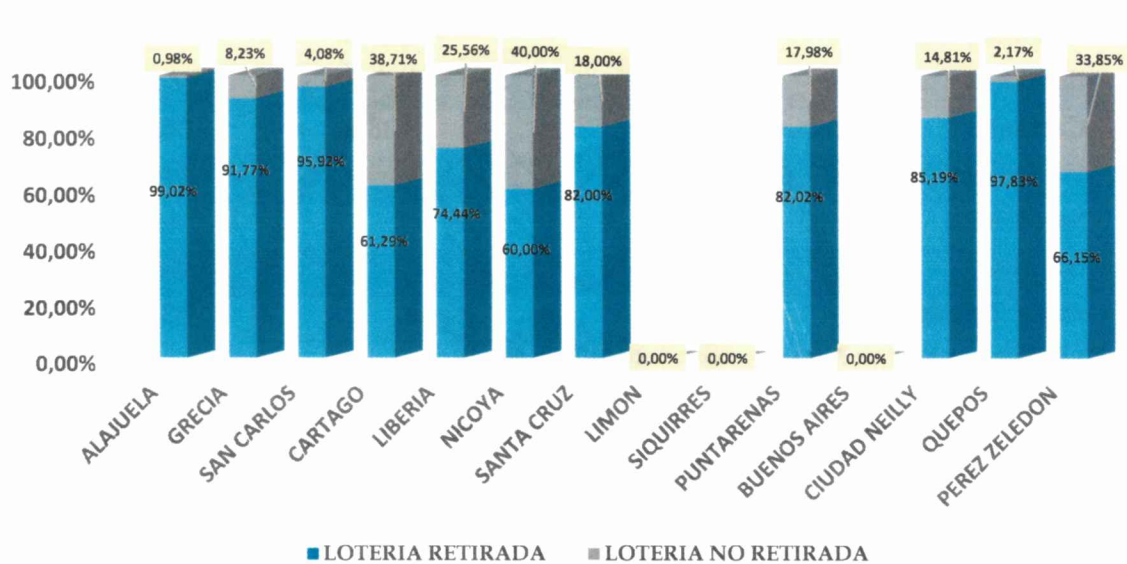


LOTERIA TIEMPOS:

- a) De conformidad con el siguiente gráfico, se observa que en la mayoría de las Agencias Bancarias la devolución de esta lotería en el periodo estudiado supera el 8%, según el siguiente detalle:
- Alajuela, Grecia con un 8,23%.
 - Cartago con un 38,71%.
 - Guanacaste, Liberia con un 25,56%.
 - Guanacaste, Nicoya con un 40%.
 - Guanacaste, Santa Cruz con un 18%.
 - Puntarenas, Centro con un 17,98%.
 - Puntarenas, Ciudad Neilly con un 14,81%.
 - San José, Pérez Zeledón con un 33,85%.

- b) En las Agencias Bancarias de Limón Centro, Siquirres y Buenos Aires de Puntarenas, la institución no envía billetes de Lotería Tiempos.

Porcentaje de Billetes de Lotería Tiempos retirados (Cuotas y Excedentes) por los Adjudicatarios en las diferentes Agencias Bancarias versus Porcentaje de Billetes No Retirados
Primer Trimestre del Año 2016



- c) Otro aspecto a comentar es que la cantidad de lotería enviada a las Agencias Bancarias fue mediante el concepto de "excedente", dado que para el primer trimestre del año 2016 según la base de datos institucional, únicamente enviaron 200 billetes por concepto de "cuota" a la Agencia de Puntarenas Centro, la cual no fue retirada por el adjudicatario a quien se la enviaron.

Dado lo anterior, al analizar cada una de las Agencias Bancarias en lo relacionado con la devolución de lotería por no retiro de parte de los adjudicatarios, tenemos que en el período de estudio (enero a marzo 2016) los porcentajes de devolución superaron el 3% en la mayoría de éstas, según se puede visualizar en el siguiente cuadro comparativo:

AGENCIA BANCARIA	PORCENTAJE LOTERIA NACIONAL	PORCENTAJE LOTERIA POPULAR	PORCENTAJE LOTERÍA TIEMPOS
Liberia	4.42%	3.12%	25.56%
Santa Cruz	3.70%	3.18%	18.00%
Limón	6.68%	5.91%	(*)
Buenos Aires	8.00%	7.03%	(*)
Ciudad Neilly	5.66%	3.49%	14.81%
Alajuela, Central		4.13%	
Grecia		4.32%	8.23%
Cartago		3.88%	38.71%
Puntarenas, Central		4.55%	17.98%
San Carlos			4.08%
Nicoya			40.00%
Pérez Zeledón			33.85%

(*) En Limón y Buenos Aires no envían Lotería Tiempos.

Aspecto que debe ser analizado por la Administración Activa, con la finalidad de mejorar la distribución de las diferentes loterías, de conformidad con lo estipulado en los artículos N° 10 y N° 11 de la Ley de Loterías N° 7395, que indican que la Institución podrá establecer las agencias y los canales de distribución necesarios para administrar y distribuir sus loterías y **que está facultada para distribuirla con base en el criterio de seguridad económica al que se refiere el artículo N° 2 de esta Ley**, para lo cual determinará las zonas geográficas donde deberá venderse esa lotería, con el objetivo de que nuestros productos lleguen a todo el territorio nacional, evitando para esto la especulación de precios y el condicionamiento de la venta de lotería al público consumidor.

3. CONCLUSION.

Una vez realizado el análisis correspondiente sobre los envíos de cuotas y excedente de lotería a las diferentes Agencias del Banco Costa Rica a nivel nacional, así como el comportamiento de retiro y devolución a la Institución de esos envíos por no hacerse efectivo el retiro por parte de los adjudicatarios de lotería, durante el período en estudio, se concluye que al analizar en conjunto la totalidad de los envíos de lotería por tipo de lotería, se observa que las devoluciones en las loterías tradicionales (nacional y popular) en apariencia no afectan considerablemente la

venta de nuestros productos, sin embargo, el análisis realizado por provincia demuestra que hay zonas donde se ubican las agencias del Banco Costa Rica con porcentajes altos de devoluciones o no retiro de envíos, máxime en el caso de la Lotería Tiempos que éstas superan el 10%.

Asimismo, de conformidad con el análisis realizado por Agencia Bancaria, se determinó que en el caso de la Lotería Nacional, las agencias de las provincias de Limón, Puntarenas y Guanacaste, son las que realizaron mayores devoluciones de lotería durante el período de estudio; en el caso de Lotería Popular, las agencias de Alajuela-BCR, Grecia, Limón, Puntarenas-BCR y Buenos Aires presentan una devolución mayor al 4% y en lo relativo a la Lotería Tiempos la venta de este producto, los porcentajes de devolución son altos, aspecto que debe ser analizado por la Administración Activa, con la finalidad de mejorar la distribución de la lotería y la captación de ingresos por venta de lotería.

4. RECOMENDACIONES

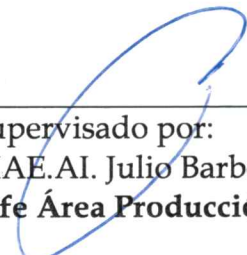
Se recomienda a la Gerencia General valorar lo indicado en este informe, con la finalidad de:

- 1- Realizar ferias de empleo donde se ofrezca nuestros productos (loterías Nacional, Popular, Tiempos e Instantánea) en zonas alejadas del país, sean éstas de la Junta de Protección Social o en coordinación con otras entidades públicas o privadas , esto con el objetivo de ir actualizando el Registro de Elegibles para: Adjudicatarios, Personas físicas, Personas Jurídicas; dando énfasis a zonas alejadas donde no haya una adecuada penetración de mercado de nuestras loterías o bien una alta devolución de las mismas.
- 2- Asignar fondos suficientes para estas ferias de empleo con el objetivo de reforzar las partidas necesarias que brinden contenido económico, con la finalidad de reclutar vendedores de lotería, máxime en zonas donde hay escasez de nuestros productos, claro está solicitando un cronograma de estas actividades a la Gerencia de Operaciones en coordinación con la Gerencia de Producción de Producción y Comercialización.
- 3- Considerar la conveniencia de establecer una política de venta más agresiva de los envíos de Lotería Tiempos a las Agencias Bancarias que realizan altas devoluciones por cuanto en apariencia no existe interés por parte de los adjudicatarios en colocar este producto. Asimismo, realizar una reubicación de esta lotería en otras zonas geográficas donde no llegue este tipo de lotería.

- 4- Optimizar la distribución de las diferentes loterías, adjudicando cuotas de lotería de conformidad con lo que permite la Ley de Loterías N° 7395, en zonas geográficas a nivel nacional en donde se dificulta la adquisición de nuestros productos, para evitar la escasez de los mismos, la especulación de precio y el condicionamiento en la venta de lotería a los consumidores y garantizar la seguridad económica de la institución, máxime que se aproxima la distribución y venta del Sorteo Navideño, el cual es el más importante de la institución.



Realizado por:
Licda. María Isabel Quirós Luna
Profesional III



Supervisado por:
MAE.AI. Julio Barboza Sánchez
Jefe Área Producción y Ventas



Aprobado por:
MBA. Rodrigo Carvajal Mora
Subauditor Interno



ANEXO N° 1
FOTOGRAFIAS SOBRE LA DEVOLUCION DE PAQUETES DE LOTERIA DE
AGENCIAS BANCARIAS

- a) Fiscalización de la destrucción de lotería no vendida en las Agencias Bancarias del día 28/4/2016



Obsérvese la "tula" conteniendo los envíos de lotería no vendida en las Agencias del Banco Costa Rica a nivel nacional.



Obsérvese los paquetes de lotería a ser destruidos en la institución por no retirar los adjudicatarios.



Obsérvese la cantidad de paquetes de lotería a destruir, enviados por las diferentes Agencias Bancarias.



En esta fiscalización, se destruyeron 15.400 billetes de lotería (incluye nacional, popular y tiempos), que no fueron retirados por los adjudicatarios.

b) Fiscalización de la destrucción de lotería no vendida en las Agencias Bancarias del día 26/5/2016



Obsérvese los paquetes con lotería nacional, popular y tiempos, a ser destruidos en la institución por no retirar los adjudicatarios.



En esta fiscalización, se destruyeron 7.800 billetes de lotería (incluye nacional, popular y tiempos), que no fueron retirados por los adjudicatarios.



Obsérvese la destrucción en la guillotina del Departamento de Producción, de los billetes de lotería devueltos por las agencias bancarias.