

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA AI JPS N° 19-2016**

**AUDITORIA INTERNA**

**ÁREA DE SISTEMAS**

**TEMA**

**INFORME FINAL SOBRE LA VERIFICACIÓN DE LOS CONTROLES  
DEFINIDOS EN LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS UTILIZADOS EN EL  
PROCESO DE COMPRA DE EXCEDENTES PARA LA DEVOLUCIÓN DE  
LOTERÍAS IMPRESAS.**

**PREPARADO POR:**

**ING. VIVIANA RIVERA BARRANTES  
PROFESIONAL III**

**FECHA**

**15 DE DICIEMBRE DE 2016**

JPS-GERENCIA GENERAL

**DIRIGIDO A:**

**GERENCIA GENERAL**

19 DIC 2016 AM 11:38

**COPIA**

**PLATAFORMA DE SERVICIO AL CLIENTE  
DEPARTAMENTO TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN**

## Tabla de Contenido

RESUMEN EJECUTIVO.....	i
<b>1. INTRODUCCION.....</b>	<b>1</b>
1.1 Origen.....	1
1.2 Objetivo General .....	1
1.3 Alcance .....	1
1.4 Limitaciones.....	1
1.5 Metodología.....	1
1.6. Normativa sobre deberes en el trámite de Informes de Auditoría para la Administración Activa y la Auditoría Interna, de conformidad con lo que establece la Contraloría General de la República. ....	2
<b>2. RESULTADO DEL ESTUDIO .....</b>	<b>4</b>
2.1. Verificación del cumplimiento de la Circular P.S.C.-124-2016.....	4
2.2. La leyenda escrita en los recibos generados de la compra de excedentes, es incorrecta .....	8
2.3. Incumplimiento del 5% permitido de manera manual en los recibos.....	11
2.4. Los acuerdos del porcentaje de devolución no se están cumpliendo.....	13
2.5. Las Actas para la Devolución de Lotería de las zonas de Puntarenas y Pérez Zeledón, no se encuentran independientes a San José.....	15
2.6 La cantidad de recibos ingresados en el acta concuerda con la registrada en la base de datos.....	17
2.7 Errores generados en la carga de datos, de la información enviada por las Cooperativas para la compra de excedentes. ....	18
2.8 Revisión de la información ingresada a través de los archivos de cooperativas generados antes de la compra. ....	20
2.9 Reporte de sobrantes de la Administración, versus Auditoría y registros de base de datos. ....	22
2.10 Verificación de la última transacción por sorteo, contra la última hora de transacción del acta. ....	23
2.11 Las fracciones recibidas por medio del código de barras, están excediendo la cantidad máxima de intercambio de series entre los adjudicatarios. ....	24
2.12 Ingreso del detalle de la lotería escaneada mediante código de barras con cédula que no corresponde al código de cajero. ....	25
<b>3. CONCLUSIÓN.....</b>	<b>27</b>
<b>4. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>29</b>
<b>5. OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN .....</b>	<b>30</b>
<b>ANEXO N° 1 .....</b>	<b>32</b>

## Índice de Cuadros

	<b>Página</b>
<b>CUADRO N° 1.</b> Verificación del cumplimiento de los datos en la cinta de la sumadora utilizada por los cajeros contra la circular P.S.C.-124-2016	4
<b>CUADRO N° 2.</b> Ejemplo de la cinta de la sumadora, sorteo N° 6140, cajero 95 del señor Fulvio Castro	6
<b>CUADRO N° 3.</b> Ejemplo de la cinta de la sumadora, sorteo N° 6139, cajero 8 de la señora Arleth Arias	6
<b>CUADRO N° 4.</b> Recibos de la compra de excedente, con Leyenda del porcentaje de devolución impresa incorrectamente	8
<b>Cuadro N° 5.</b> Simbología utilizada para el detalle de la leyenda indicada en el recibo	10
<b>CUADRO N° 6.</b> Incumplimiento con el porcentaje manual permitido	12
<b>CUADRO N° 7.</b> Incumplimiento con el acuerdo del porcentaje de devolución	14
<b>CUADRO N° 8.</b> Cantidad de Recibos de Base de Datos por Sorteo, versus Cantidad de Recibos del Acta correspondiente a la Compra de Excedentes	17
<b>CUADRO N° 9.</b> Cambio de estado del adjudicatario Luis Enrique González Herrera	18
<b>CUADRO N° 10.</b> Cantidad de registros de las Cooperativas	20
<b>CUADRO N° 11.</b> Cantidad de recibos sobrantes por sorteo	22
<b>CUADRO N° 12.</b> Hora de última transacción del acta y del último recibo generado en el sistema	23
<b>CUADRO N° 13.</b> Transacciones con exceso del porcentaje de intercambio de series	24
<b>CUADRO N° 14.</b> Sorteo N° 4398 de la Lotería Nacional, registro de datos con el código TG de la funcionaria Tania González García, y con el usuario L0800880440 de la funcionaria Marys Jobani Rizo Paiz	26
<b>CUADRO N° 15.</b> Sorteo N° 6139 de la Lotería Popular, registro de datos con el código KG de la funcionaria Karen Gómez Granados, y con el usuario L0110370820 de la funcionaria Roxana María Salazar Carmona	26

## RESUMEN EJECUTIVO

### **Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 19-2016 “Informe sobre la Verificación de los controles definidos en los sistemas informáticos utilizados en el proceso de compra de excedentes para la devolución de loterías impresas”**

En cumplimiento al Plan Anual de Trabajo para el año 2016, se realizó un estudio sobre la verificación de los controles definidos en los sistemas informáticos utilizados en el proceso de compra de excedentes para la devolución de loterías impresas.

El objetivo general del presente estudio consistió en verificar la integridad de la información capturada mediante los lectores de código de barras, utilizados en el proceso de la compra de excedentes, así como la emisión de los recibos.

Al momento de realizar este estudio, se determinó que los datos en la cinta de la sumadora utilizada por los cajeros, incumple con la Circular P.S.C.-124-2016, la cual especifica la forma en como la cantidad de fracciones debe ser incluida.

Por otro lado, la leyenda escrita en los recibos generados en la compra de excedentes, donde se les recuerda a los adjudicatarios los porcentajes autorizados para la devolución de lotería, mediante acuerdo JD-332-2016 serían para los martes un 50%, para los viernes un 40% y para los domingos un 45%, no fue actualizada para algunos sorteos.

En relación con las Actas para la Devolución de Lotería de la Junta de Protección Social son generadas en Oficinas Centrales, y manualmente ingresan información de la compra de excedentes de las zonas de Pérez Zeledón y Puntarenas, razón por la que la Plataforma de Servicio al Cliente, por medio de la solicitud N° 1093-2016 del 5 de julio del 2016, solicitó la separación de las actas para cada lugar, sin embargo el Departamento de Tecnología de la Información aún no ha resuelto esto, situación que genera dependencia de dichas zonas, pudiendo conllevar a que se ingrese erróneamente información, cuando los sistemas instituciones deben ser capaces de solventar las necesidades del usuario.

Dentro del proceso de verificación que se llevó a cabo, entre la cantidad de registros ingresados en la base de datos contra la cantidad de recibos indicados en cada acta de los sorteos en estudio, se observó que los mismos son concordantes. Previo a realizarse la compra de excedentes, se carga el archivo plano que envían de lotería, la cédula, la serie, la cantidad de enteros, y la emisión, no obstante para la cooperativa “Cocovelot R.L.”, del sorteo N° 6141 de la Lotería Popular, se

presentó error en el adjudicatario Luis Enrique González Herrera con cédula N° 104750681, cuya descripción citaba *“el adjudicatario no existe o está inactivo”*, error que se dio dado a que el estado del adjudicatario desde el 30 de junio del 2016 indica *“Cancelado”*, situación que ha ocasionado que funcionarios de la institución sin que medie una autorización escrita lo activen, incumpliendo con el oficio GG.1898-2016 dirigido a la Administración de Loterías, donde recomiendan *“...no renovar la prórroga de convenio de venta directa de lotería suscritos al amparo del artículo 10, de la Ley de Loterías No. 7395, correspondiente al mes de Julio 2016...”*.

Ante lo anterior, se consultó al Departamento de Tecnología de la Información, quienes son las personas que poseen la opción de Cambio de Estado de un Adjudicatario, comprobándose que hay cajeros con dicho acceso, generando un riesgo institucional.

Asimismo, con respecto a la cantidad de registros de vendedores de las Cooperativas que se cargan antes de la compra de excedentes contra la información extraída de la Base de Datos, se comparó ambos datos y reflejan concordancia. Caso similar sucede con los sobrantes que se dan en la compra de excedentes, al realizar la revisión de las cantidades totales entre el reporte de la Administración, el de Auditoría y los registros de la base de datos, estos fueron exactos.

Por otro parte, se observó que la hora de la última transacción impresa en el acta de compra de excedentes contra la hora de la última transacción registrada en la base de datos en algunos casos no concuerda, esto debido a que no se tomó la hora de las diferencias detectadas.

En lo que concierne a las fracciones recibidas por medio del código de barras, se comprobó que se están excediendo el 10% de la cantidad máxima de intercambio de otras series, porcentaje que fue probado por Junta Directiva mediante acta n° 45-2015, al darse este incumplimiento ha ocasionado que la Institución se haya visto perjudicada económicamente, al permitirse devolver más lotería de la que debía.

En cuanto al detalle de la lotería escaneada mediante código de barras, se detectó que se registró la información con una cédula de identidad que no corresponde con el código de ese cajero, no quedando claro quien fue la persona responsable de escanear esta lotería en el proceso de compra de excedentes, por lo que las transacciones almacenadas deben ser íntegras, resguardando siempre la seguridad de los datos.

## **1. INTRODUCCION**

### **1.1 Origen**

El presente estudio especial se realizó como parte del Plan Anual de Trabajo del Área de Sistemas de la Auditoría Interna de la Junta de Protección Social, para el año 2016.

### **1.2 Objetivo General**

Verificar la integridad de la información capturada mediante los lectores de código de barras, utilizados en el proceso de la compra de excedentes, así como la emisión de los recibos.

### **1.3 Alcance**

El presente estudio contempló un análisis del 100% de los recibos emitidos del 17 de julio al 12 de agosto del 2016 durante el proceso de compra excedentes, comprendidos del sorteo de Lotería Nacional N° 4398 al N° 4401 y del sorteo de Lotería Popular N° 6138 al N° 6145.

### **1.4 Limitaciones**

Se solicitó información del Sistema de Compra de Excedentes, al Departamento de Tecnología de la Información, sin embargo a la fecha de elaboración de este informe, la siguiente documentación no fue entregada, a pesar de haberse solicitado nuevamente en la comunicación de resultados del Informe Parcial N° 13-2016 realizado el 26 de octubre:

- Estructura de Tablas.
- Modelo Entidad - Relación.
- Script de consulta del detalle de recibos anulados.

### **1.5 Metodología**

Se efectuaron consultas a:

- Jefe de la Plataforma de Servicio al Cliente.
- Personal de la Plataforma de Servicio al Cliente.
- Se tomaron en cuenta los procedimientos del sistema de Compra de Excedentes suministrados por el Jefe del Departamento de la Plataforma de Servicio al Cliente.
- Ley General de Control Interno N° 8292, artículos N° s 8, 10 y 12.
- Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE), apartado 4.3.
- Reglamento Orgánico de la Junta de Protección Social, artículo N° 17.
- Las actividades fueron realizadas de acuerdo con la normativa aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna.

**1.6. Normativa sobre deberes en el trámite de Informes de Auditoría para la Administración Activa y la Auditoría Interna, de conformidad con lo que establece la Contraloría General de la República.**

De conformidad con lo requerido por 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 4 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. RESULTADO DEL ESTUDIO**

**2.1. Verificación del cumplimiento de la Circular P.S.C.-124-2016**

Esta Auditoría realizó una revisión a la información impresa en la cinta de la sumadora utilizada por los cajeros, para comprobar que efectivamente se cumpla con lo indicado en la Circular P.S.C.-124-2016, la cual define el método en cómo se deben ingresar las cantidades por fracciones.

Por lo que, se procedió a solicitarle al Departamento de la Plataforma de Servicio al Cliente, las cintas de la sumadora de los cajeros, tomándose una muestra de 6 sorteos y para cada uno de ellos 5 cajeros, comprobándose que algunos funcionarios no cumplen con lo definido en dicha circular, como se muestra a continuación:

**CUADRO N° 1.**

**Verificación del cumplimiento de los datos en la cinta de la sumadora utilizada por los cajeros contra la circular P.S.C.-124-2016**

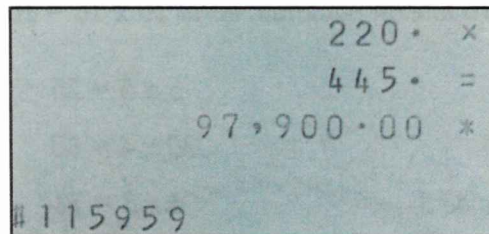
Sorteo	# Cajero	Nombre Cajero	¿Cumple con P.S.C.-124-2016?
4398	14	David Navarro	No
4398	48	Rolando Gutiérrez	No
4398	74	Kattia Valderrama	No
4398	25	José Jiménez	No
4398	129	Ricardo Mena	Sí
6138	21	Ileana Fallas	No

Sorteo	# Cajero	Nombre Cajero	¿Cumple con P.S.C.-124-2016?
6138	33	Luis Carlos Vargas	No
6138	35	Inés Delgado	Sí
6138	117	Patricia Siles Alfaro	No
6138	145	Steve Villaplana	No
6139	8	Arleth Arias	No
6139	27	Karen Gómez	Sí
6139	40	Maritza García	Sí
6139	47	Rodrigo Herrera	No
6139	79	Roxana Salazar	No
4399	14	David Navarro	No
4399	24	Jorge Cerdas	No
4399	60	Geannina Hidalgo	No
4399	74	Kattia Valderrama	No
4399	145	Steve Villaplana	Sí
6140	60	Geannina Hidalgo	Sí
6140	62	Tania González	Sí
6140	95	Fulvio Castro	No
6140	105	Hazel Vargas	Sí
6140	111	Vesalio Coto	No
6144	8	Arleth Arias	Sí
6144	54	Victor Campos	No
6144	61	Darney Rivera	Sí
6144	130	(No indica nombre)	No
6144	140	Farlen Mora	No

F.I.: Cinta de la sumadora utilizada por los cajeros

**CUADRO N° 2.**

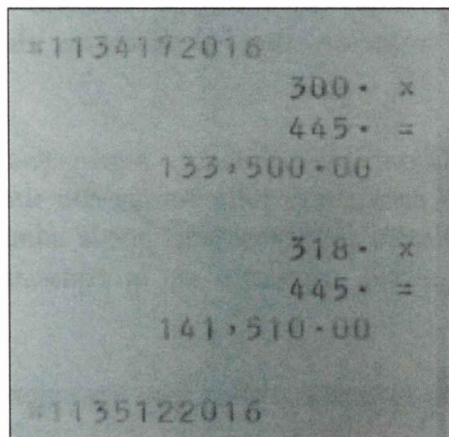
**Ejemplo de la cinta de la sumadora, sorteo N° 6140 realizado el 27 de julio del 2016, del cajero N° 95 del señor Fulvio Castro**



F.I.: Extracto de la cinta de la sumadora utilizada por el Cajero Fulvio Castro

**CUADRO N° 3.**

**Ejemplo de la cinta de la sumadora, sorteo N° 6139 realizado el 27 de julio del 2016, cajero N° 8 de la señora Arleth Arias**



F.I.: Extracto de la cinta de la sumadora utilizada por la Cajera Arleth Arias

La Circular P.S.C.-124-2016 del 7 de abril de 2016, emitida por el Encargado de la Plataforma de Servicio al Cliente, dirigida al Personal de cajeros de la Compra de Excedentes, indica:

*“... se requiere que en dicha cinta, deben quedar de la manera más clara y de forma detallada todas las operaciones ejecutadas por cada uno, donde este documento será su papel de trabajo ante cualquier situación posterior que se presente por alguna diferencia detectada.*”

*Entonces dicha cinta debe realizarse siguiendo la línea de acción para todos los cajeros y que deberán respetarse en adelante.*

*1. Deben realizarse todos los cálculos aritméticos uno por uno.  
Ejemplo 10 entero de 10 lotería nacional, sería  $10 \times 10 = 100$*

<i>5 tiras de 5</i>	<i><math>5 \times 5 = 25</math></i>
<i>20 tiras de 4</i>	<i><math>20 \times 4 = 80</math></i>
<i>8 fracciones de 3</i>	<i><math>8 \times 3 = 24</math></i>
<i>15 fracciones de 2</i>	<i><math>15 \times 2 = 30</math></i>
<i>10 fracciones de 1</i>	<i><math>10 \times 1 = 10</math></i>
<i>Total</i>	<i>269..."</i>

De acuerdo con las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), en relación con el Sistema de Control Interno (SCI), menciona:

*"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para contar con un SCI, conformado por una serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos organizacionales...."*

Como puede observarse, lo anterior refleja que los cajeros anotan directamente la cantidad de fracciones en la cinta sumadora y la multiplican por el precio, sin respetar la instrucción emitida en dicha circular.

Por lo tanto, el no realizarse correctamente la inclusión de los datos en la cinta eventualmente ocasionaría que ante el reclamo de un cliente, no se logre comprobar la cantidad de fracciones devueltas, ocasionando que el sistema de control interno se vea vulnerado.

**2.2. La leyenda escrita en los recibos generados de la compra de excedentes, es incorrecta**

De los sorteos en estudio, se tomó una muestra de seis de ellos, y para cada uno, un mínimo de dos recibos, fueran impresos o de reimpresión, a través de la consola de aplicaciones del sistema, con el fin de verificar si la leyenda escrita en la parte inferior de ellos cumple o no con el porcentaje de devolución establecido.

A continuación, se presenta un cuadro con una muestra de los recibos, donde se verifica según el sorteo, cuáles cumplen o no con la leyenda del porcentaje de devolución:

**CUADRO N° 4.**

**Recibos de la compra de excedente, con Leyenda del porcentaje de devolución impresa incorrectamente**

Lotería	Sorteo	Recibos	Sello cajero	Cajero	¿Cumple?	Símbolo <sup>1</sup>	Símbolo <sup>2</sup>
Nacional	4398	111235-2016	16	Eileen Karina Arce Araya	Sí	◆	
		110712-2016	129	Ricardo Mena Morales			
		110124-2016	74	Kattia Valderrama Castellón			
Popular	6138	112886-2016	138	María Fonseca Hernández	No	⊗	◆
		112793-2016	62	Tania González García	Sí	◆	
		112625-2016	117	Patricia Siles Alfaro			
		111544-2016	55	Victor Solís Salazar			
Popular	6139	114239-2016	61	Darney Rivera Alvarez	Sí	◆	
		113116-2016	8	Arleth Yuliana Arias Segura			
		113760-2016	47	Rodrigo Herrera Fernández	No	⊗	◆
		112529-2016	117	Patricia Siles Alfaro	No	⊗	◆
		113008-2016	79	Roxana Salazar Carmona	No	⊗	◆
Nacional	4399	114479-2016	24	Jorge Cerdas García	No	⊗	◆
		114553-2016	24	Jorge Cerdas García			
		114587-2016	24	Jorge Cerdas García			

<sup>1</sup> El cuadro N° 5, cita la Leyenda que fue impresa en el recibo.

<sup>2</sup> El cuadro N° 5, cita la Leyenda que debía estar impresa en el recibo.

Lotería	Sorteo	Recibos	Sello cajero	Cajero	¿Cumple?	Símbolo <sup>1</sup>	Símbolo <sup>2</sup>
Popular	6140	116606-2016	62	Tania González García	Sí	♦	
		116199-2016	95	Fulvio Castro Vega			
		116874-2016	105	Hazel Vargas Villalobos			
Popular	6141	117349-2016	33	Luis Carlos Vargas Morales	Sí	♦	
		117577-2016	47	Rodrigo Herrera Fernández	No	⊗	♦
		117910-2016	18	Geovanny Sáenz Calderón			
		118384-2016	47	Rodrigo Herrera Fernández			
Nacional	4400	119426-2016	47	Rodrigo Herrera Fernández	No	⊗	♦
		119201-2016	81	José Alberto Palma Mora			
		119517-2016	95	Fulvio Castro Vega			
		118943-2016	23	Jairo Arce Esquivel			
		118770-2016	95	Fulvio Castro Vega			
Popular	6142	120918-2016	100	Ana Nazarena Loría Jiménez	No	♦	⊗
		121162-2016	81	José Alberto Palma Mora			
		120935-2016	100	Ana Nazarena Loría Jiménez			
Popular	6143	121527-2016	141	Vladimir Mancia Solano	No	♦	⊗
		121362-2016	141	Vladimir Mancia Solano			
Nacional	4401	123742-2016	111	Vesalio Coto Mora	Sí	⊗	
		122819-2016	111	Vesalio Coto Mora			
		123091-2016	18	Geovanny Sáenz Calderón			
		123456-2016	111	Vesalio Coto Mora			
		122699-2016	62	Tania González García			
Popular	6144	125282-2016	54	Victor Campos Miranda	Sí	⊗	
		125172-2016	54	Victor Campos Miranda			
		124989-2016	54	Victor Campos Miranda			
Popular	6145	125505-2016	9	Carlos Alberto Rivas Espinoza	Sí	⊗	

F.I.: Recibos de la Compra de Excedentes

**CUADRO N° 5.**

**Simbología utilizada para el detalle de la leyenda indicada en el recibo**

Simbología	Detalle de la Leyenda indicada en el recibo
◆	La leyenda indica "Se recuerda que los porcentajes autorizados de devolución a partir del 28 de mayo 2016 serán de 50% para martes, un 40% para viernes y un 45% para domingos. Según acuerdo JD-332-2016".
⊗	El porcentaje de devolución a partir del martes 2 de agosto, según acuerdo de Junta Directa JD-SJD-768-2016, es de un 60%.  La leyenda indica "Según JD-485-2016, se autoriza un porcentaje de devolución de 60% en los sorteos de Lotería Popular y Nacional a partir del 02 de agosto 2016, por un periodo de tres meses. Se mantiene el 10% de intercambio de series.

F.I.: Recibos de la Compra de Excedentes

De acuerdo con las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), en el Apartado 5.6 sobre la Calidad de la Información, se menciona:

*"5.6 Calidad de la información*

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.*

*Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.*

*5.6.1 Confiabilidad*

*La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente."*

El Reglamento Orgánico de la Junta de Protección Social de San José, en el artículo N° 17 sobre las responsabilidades del Departamento de Informática señala en lo que interesa:

“ ...

*b) Efectuar la planificación necesaria para el desarrollo, la creación y el mantenimiento de dichos sistemas, conforme a las políticas y las prioridades establecidas por la administración superior.*

...”

De la situación expuesta, de la muestra se obtuvo que un 49% de los recibos de la compra de excedentes, no cumple con lo establecido en dicho acuerdo. Es decir, el porcentaje de devolución para los adjudicatarios debió ser según la fecha del sorteo un 40%, 45% ó 50%, y no el 60% como se indicó en la leyenda de los recibos.

Evidentemente, al no mostrarse en los recibos emitidos en la compra de excedentes la información correcta, provoca que la misma no sea confiable, lo que haría incurrir a los adjudicatarios en errores, creando una imagen inadecuada ante estos. Por consiguiente, el jefe del Departamento de la Plataforma de Servicio al Cliente, al ser el responsable del sistema de la compra de excedentes debe velar para que la información desplegada en los mismos sea la adecuada conforme a las necesidades institucionales, evitando que la información brindada a los usuarios externos contenga errores, mismos que deben vigilar que todo recibo tanto de impresión como de reimpresión sea generado de la manera correcta, libre de confusiones.

### **2.3. Incumplimiento del 5% permitido de manera manual en los recibos.**

Mediante prueba realizada el 29 de julio del 2016, en compañía de la señorita “*Saray Barboza Porras*”, cajera de la Plataforma de Servicio al Cliente, se procedió a realizar ésta en la pantalla de la Compra de Excedente, mediante la captura del código de barra, con el fin de verificar el cumplimiento del 5 por ciento permitido de manera manual mediante circular P.S.C.-209-2016, comprobándose que el sistema no valida dicho límite.

El anexo N° 1 muestra el comprobante de recibo N° 117561-2016 de la compra de excedentes, para la Lotería Popular del Sorteo N° 6141, del adjudicatario Guillermo Sancho Ugalde con cédula de identidad N° 202360749, el cual indica que retiró 2.000 fracciones y devolvió 292 fracciones, de las cuales, por medio del código de barras se leyeron 210 fracciones y se ingresaron manualmente 82 fracciones, sobrepasándose un 23% de lo permitido (es decir  $82 \div 292 = 28\% - 5\% = 23\%$ ).



Por otro lado, en la consulta realizada en la base de datos, se comprobó que para los sorteos en estudio, 385 recibos generados por los cajeros sobrepasaron el 5% permitido, a continuación se detalla una muestra de los mismos:

**CUADRO N° 6.**

**Incumplimiento con el porcentaje manual permitido**

Cajero	Sorteo	N° Doc	Fecha	%
Emilia María Orozco Alvarado	4398	110916	17-07-2016	11.429
Fulvio Castro Vega	4398	111322	17-07-2016	12.121
Emilia María Orozco Alvarado	4398	111229	17-07-2016	14.773
George Alessandro Fernandez Zúñiga	4398	111445	17-07-2016	30.000
Saray Barboza Porras	6140	116015	27-07-2016	8.304
Emilia María Orozco Alvarado	6140	116302	27-07-2016	8.000
Saray Barboza Porras	6140	116427	27-07-2016	10.256
Saray Barboza Porras	6140	116087	27-07-2016	17.073
Víctor Solís Salazar	6140	116525	27-07-2016	8.824
Saray Barboza Porras	6140	115829	27-07-2016	8.000
Saray Barboza Porras	6140	116779	27-07-2016	11.111
Marcela Chinchilla Guevara	6140	115857	27-07-2016	20.000
Víctor Solís Salazar	6140	115847	27-07-2016	17.500
Vesalio Coto Mora	6140	116434	27-07-2016	15.385
Emilia María Orozco Alvarado	6140	115885	27-07-2016	85.500
Tania González García	6140	116738	27-07-2016	60.400
Vesalio Coto Mora	6140	116212	27-07-2016	10.000
Emilia María Orozco Alvarado	6140	115804	27-07-2016	8.571
Saray Barboza Porras	6140	116682	27-07-2016	16.887
Saray Barboza Porras	6140	116106	27-07-2016	14.286
Saray Barboza Porras	6140	116974	27-07-2016	9.178
Steve Villaplana Sánchez	6141	117807	29-07-2016	22.500
Emilia María Orozco Alvarado	6141	117136	29-07-2016	9.000
Víctor Solís Salazar	6141	118307	29-07-2016	11.250
Víctor Solís Salazar	6141	118433	29-07-2016	10.000
Luis Enrique Chacón Barahona	6141	117211	29-07-2016	10.000
Rodrigo Herrera Fernández	6141	118049	29-07-2016	11.250
Henry Sanabria Madrigal	6141	117844	29-07-2016	9.474
Víctor Solís Salazar	6141	118338	29-07-2016	9.375
Steve Villaplana Sánchez	6141	117807	29-07-2016	22.500
Emilia María Orozco Alvarado	6141	117136	29-07-2016	9.000
Víctor Solís Salazar	6141	118307	29-07-2016	11.250

F.I.: Recibos de la compra de excedentes

Por medio de la circular P.S.C.-209-2016 realizada el 12 de mayo de 2016, dirigida a los Colaboradores de cajas (compra de excedentes), se mencionó:

*“Cuando se les asigna la función de “pistolear”, deben pistolear el 100% de la lotería que reciben sin excepción, a menos que se giren instrucciones a nivel superior para dejar de hacerlo. A los funcionarios que realicen esta función, se les recuerda que deben enviar junto con la lotería el voucher color verde; además, se incluye si la cantidad es incorrecta, se permite de forma manual un máximo de un 5% del total de la cuenta.”*(El subrayado y la negrita no son del original)

De acuerdo con las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) en el Apartado 5.2 sobre Flexibilidad de los Sistemas de Información, cita:

*“Los sistemas de información deben ser lo suficientemente flexibles, de modo que sean susceptibles de modificaciones que permitan dar respuesta oportuna a necesidades cambiantes de la institución.”*

Como se comprobó, existen casos donde el sistema no validó el porcentaje manual acordado, irrespetándose la circular girada por el Encargado, Plataforma de Servicio al Cliente, en apariencia, esto evidencia que no existió coordinación con el Departamento de Tecnología de la Información, siendo fundamental cuando se emite instrucciones que involucran al sistema informático.

Lo anterior, ocasiona que el porcentaje de devolución manual se incrementara sin que existieran controles que garanticen un adecuado uso de los recursos que se están utilizando, razón por la cual se devolvió más fracciones de las permitidas, conllevando a que se propiciaran pérdidas para la Institución.

#### **2.4. Los acuerdos del porcentaje de devolución no se están cumpliendo.**

Esta Auditoría realizó una revisión en la base de datos “jps\_real” con el fin de verificar si el porcentaje de devolución para la Compra de Excedentes cumple con los acuerdos de Junta Directiva, observándose que existen registros que excedieron el respectivo porcentaje, por lo que se procedió a consultar cada acta por sorteo, para comprobar si existió autorización por parte de la Administración para que se permitiera dichos incrementos, comprobándose que para el sorteo de Lotería Popular N° 6139, se excedieron seis cuentas, de las cuales la Administración autorizó dos cuentas con exceso en el porcentaje de devolución, quedando incumplidas cuatro de ellas. A continuación se muestra:

**CUADRO N° 7.**

**Incumplimiento con el acuerdo del porcentaje de devolución**

Lotería	Sorteo N°	Acta N°	Cant. de Cuentas en Base Datos	Observación del Acta	Cant. de Registros No Autorizados
Pop	6139	54-2016	6	Se recibieron 2 cuentas que superan el porcentaje establecido con autorización del Gerente de Operaciones a.i. Sr. Claudio Madrigal.	4

F.I.: Base de Datos Institucional, 01-09-2016

El Acta N° 10-2016 de la Sesión Ordinaria del 30 de marzo del 2016, del acuerdo JD-332, pactó:

*“Se autorizan los siguientes porcentajes máximos de devolución para la Lotería Nacional y Popular de la siguiente manera:*

- ❖ *Sorteos de los días martes: 50%*
- ❖ *Sorteos de los días viernes: 40%*
- ❖ *Sorteos de los días domingos: 45%”*

Por medio de la Circular P.S.C.-0131-2016, la Plataforma de Servicio al Cliente S.J., comunica a los Adjudicatarios de Lotería, Cooperativas, Socios Comerciales que:

*“... según acuerdo de Junta Directa JD-SJD-768-2016, a partir del martes 02 de agosto y por un periodo de tres meses, el porcentaje de devolución de lotería (nacional y popular) será de un 60% (sesenta por ciento) para los tres días de devolución semanal.”*

El Acta N° 05-2016 de la Sesión Ordinaria del 15 de febrero de 2016, mencionó:

*“...  
Atendiendo a lo sucedido, se solicita amablemente autorizar a la Administración Activa, para que en los casos en que se vea amenazado el inicio del sorteo por altos volúmenes de devolución no previsibles, se pueda interrumpir el control de series con posterior informe a la Junta Directiva de lo respectivo.”*

Como puede observarse de la muestra de sorteos, se determinó que en tres de ellos existen casos donde no se respetó el porcentaje de devolución autorizado por la Junta Directiva, incumplándose las instrucciones, por lo que en apariencia, esto evidencia una debilidad, en los controles definidos a nivel de los Sistemas Informáticos utilizados en el proceso de compra de excedentes, como en la coordinación entre las Dependencias de la Plataforma de Servicio al Cliente.

Lo anterior, podría ocasionar que los vendedores al enterarse de lo sucedido señalen lo ocasionado como desigualdad, ya que a muchos de ellos se les obligaba a respetar el porcentaje, debido a que todos fueron informados mediante Circular, situación que sería preocupante para la Institución, porque su imagen podría verse afectada. Por lo que, es importante que existan controles internos que dejen la evidencia necesaria, de las autorizaciones del incremento de los porcentajes de devolución.

#### **2.5. Las Actas para la Devolución de Lotería de las zonas de Puntarenas y Pérez Zeledón, no se encuentran independientes a San José.**

Al verificar las actas entregadas por parte de la Administración Activa a esta dependencia después de cada compra de excedentes realizada, se comprobó que el acta de San José incluye las zonas de Pérez Zeledón, y Puntarenas, es decir, las mismas, no se encuentran separadas.

Por medio de la solicitud N° 1093-2016, del 5 de julio del 2016, la Plataforma de Servicio al Cliente solicitó:

*“FAVOR GENERAR LA SEPARACION DE LAS ACTAS PARA CADA SEDE (PUNTARENAS, PEREZ ZELEDON Y OFICINAS CENTRALES).*

*ASI MISMO, QUE EN EL APARTADO DE OBSERVACIONES SE AMPLIE EL ESPACIO, DE TAL MANERA, QUE PERMITA INCLUIR MAS INFORMACION”*

Para lo cual el Departamento de Tecnología de la Información, respondió:

*“LA JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL NO TIENE SUCURSALES, DEBIDO A ESTO, LAS MISMAS RESPONDEN A UNA SOLA ENTIDAD QUIEN CIERRA UNA ÚNICA AGENCIA.*

*EL VISITAR OTROS LUGARES REFERENTES PARA RECIBIR LA COMPRA DE EXCEDENTES, ES UN PROCESO ADICIONAL QUE PROPUSO LA ADMINISTRACIÓN, POR ENDE, EL ACTA NO SE RECOMIENDA SEPARARLA, ESO SÍ, SE PUEDE GENERAR UN REPORTE A PARTE PARA QUE PUEDAN VER LO QUE NECESITAN AL RESPECTO, NO COMO UN CIERRE SINO UN REPORTE PARA ADJUNTAR AL CIERRE, DONDE LA ADMINISTRACIÓN PARAMETRICE QUIENES VAN A FUNCIONAR EN OTROS PUNTOS DE RECEPCIÓN”*

A pesar de que la Institución no posee Sucursales, la Administración continúa recibiendo lotería en el proceso de la Compra de Excedentes de las zonas Puntarenas y Pérez Zeledón, sin embargo, las Actas para la Devolución de Lotería de la Junta de Protección Social son generadas en Oficinas Centrales, mostrando información de otras zonas en las observaciones siendo ésta ingresada manualmente, teniendo eventualmente como consecuencia lo siguiente:

- Las Actas de Oficinas Centrales, indican que la Lotería es fiscalizada y destruida en el lugar, cuando en realidad la información no es correcta, ya que existe lotería que está siendo destruida en las zonas de Pérez Zeledón y Puntarenas.
- En observaciones de las Actas, la Administración de forma manual indica la cantidad de fracciones y recibos que fueron generados en dichos lugares, pudiendo ocasionar que algún dato sea digitado erróneamente.
- Para lograr hacer el cierre de las Actas se requiere de la información de las compras de excedentes de otras zonas, creando dependencia y trayendo como eventuales riesgos, a continuación se señalan algunos:
  - Que exista un fallo en la comunicación,
  - Que dependan de un medio telefónico personal,
  - Que dependan de una red telefónica (Datacard, Wifi, otro),
  - Que no se pueda cerrar en San José, hasta que en los otros lugares se finalice.

A raíz de lo anterior, es que surge la importancia de que la Institución debe tomar las medidas pertinentes a fin de corregir la situación presentada, de lo contrario podría conllevar a que la misma no tenga credibilidad, ya que con una mala digitación podría distorsionar los datos con información incorrecta, los sistemas deben ser lo suficientemente capaces de soportar cualquier cambio que a nivel administrativo se desee realizar.

## 2.6 La cantidad de recibos ingresados en el acta concuerda con la registrada en la base de datos.

Al verificar la cantidad de registros ingresados en la base de datos contra la cantidad de recibos indicados en cada acta de los sorteos en estudio, se observó que los mismos concuerdan. Seguidamente se detalla:

### CUADRO N° 8.

#### Cantidad de Recibos de Base de Datos por Sorteo, versus Cantidad de Recibos del Acta correspondiente a la Compra de Excedentes

Lotería	Fecha	Sorteo	Cant. recibos	Sobrantes	Faltantes	Acta	Cant. recibos
Nacional	17/07/2016	4398	1247	3	1	27-2016	1250
Nacional	24/07/2016	4399	1293	3	3	28-2016	1296
Nacional	31/07/2016	4400	1263	9	5	29-2016	1272
Nacional	07/08/2016	4401	1283	12	4	30-2016	1295
Popular	19/07/2016	6138	1299	4	2	53-2016	1303
Popular	22/07/2016	6139	1285	2	1	54-2016	1287
Popular	27/07/2016	6140	1236	5	3	55-2016	1241
Popular	29/07/2016	6141	1300	7	4	56-2016	1307
Popular	02/08/2016	6142	1268	6	6	57-2016	1274
Popular	05/08/2016	6143	1230	6	2	58-2016	1236
Popular	09/08/2016	6144	1340	3	2	59-2016	1343
Popular	12/08/2016	6145	1293	4	1	60-2016	1297

F.I.: Actas de la Compra de Excedentes, Base de Datos "jps\_real"

En la revisión efectuada a los registros de base de datos relacionados con la compra de excedentes contra la información generada en dicha acta, se comprobó que los datos concuerdan correctamente.

## 2.7 Errores generados en la carga de datos, de la información enviada por las Cooperativas para la compra de excedentes.

En la carga de datos de la cooperativa “Cocovelot R.L.”, del día 29 de julio de 2016 para el sorteo N° 6141 de la Lotería Popular, se presentó error en el adjudicatario Luis Enrique González Herrera con cédula N° 104750681, cuya descripción citaba “el adjudicatario no existe o está inactivo”.

Al consultar la cédula del adjudicatarios se observó que el señor González posee el estado “Cancelado” desde el 30 de junio del 2016, datos de la base de datos “jps\_real”, en la tabla “dbo.L12ARC”.

En la verificación realizada a la base de datos en la tabla “dbo.L12ARC\_HR”, se determinó que se ha estado activando al adjudicatario, a continuación se indica el usuario que ha realizado los movimientos, la fecha y el cambio de estado:

### CUADRO N° 9.

#### Cambio de estado del adjudicatario Luis Enrique González Herrera

Usuario Registra	Nombre	Fecha	Cambio Estado
L0113250427	Steve Villaplana Sanchez	30/06/2016 08:27:20.740 AM	A
L0204210709	Odilse Loría Solano	12/07/2016 02:41:05.563 PM	C
L0204210709	Odilse Loría Solano	12/07/2016 02:42:07.823 PM	A
L0204210709	Odilse Loría Solano	15/07/2016 01:41:17.503 PM	C
L0204210709	Odilse Loría Solano	15/07/2016 01:41:59.083 PM	A
L0502000900	Maritza Muñoz Ramírez	19/07/2016 11:40:36.900 AM	C
L0502000900	Maritza Muñoz Ramírez	19/07/2016 11:42:35.616 AM	A
L0204210709	Odilse Loría Solano	22/07/2016 11:37:27.816 AM	C
L0106900282	Juan Mora Ureña	22/07/2016 07:25:21.570 PM	A

F.I.: Base de Datos “jps\_real”

Según oficio GG.1898-2016 del pasado 28 de junio del 2016, dirigido a la Administración de Loterías, se citó:

*“... esta Gerencia General avala la recomendación emitida en el sentido de no renovar la prórroga de convenio de venta directa de lotería suscritos al amparo del artículo 10, de la Ley de Loterías No. 7395, correspondiente al mes de Julio 2016...” (Lo subrayado no es del original)*

El artículo N° 10 de la Ley de Loterías N° 7395, menciona:

*“La Junta podrá establecer las agencias y los canales de distribución necesarios para administrar y distribuir sus loterías, e incluirá la venta directa al público, por medio de personas físicas o jurídicas en general, cuando por razones de seguridad económica o para evitar la especulación en precio, lo determine; asimismo, también procurará la presencia, en todo el país, de las loterías a los precios oficiales. En el caso de las personas físicas que realicen dicha venta, deberán aportar al Fomuvél, de conformidad con lo indicado en el artículo 26 de esta Ley.*

*(Así reformado por el artículo 28 de la ley Autorización para el cambio de nombre de la Junta de Protección Social y establecimiento de la distribución de rentas de las loterías nacionales N° 8718 del 17 de febrero de 2009)”*

Como puede notarse, la cooperativa “Cocovelot R.L.” entregó lotería al adjudicatario Luis Enrique González Herrera, y en la carga de datos que realiza la Junta de Protección Social previo a la compra de excedentes, se presentó error por estar el adjudicatario inactivo, no obstante, en la revisión efectuada al histórico del cambio de estado, se comprobó que éste se ha estado activando en diferentes momentos, sin que en apariencia medie una autorización escrita para realizar dicho movimiento, lo que conllevó a que no se respetara la instrucción emitida por el señor Julio Canales Guillén Gerente General a.i..

Por otro lado, se solicitó al Departamento de Tecnología de la Información, la lista de los funcionarios que poseen la opción para poder cambiar el estado de un adjudicatario, comprobándose que existen 42 personas que tienen acceso a esa función, en su mayoría son cajeros, lo cual es riesgoso, ya que pueden hacer modificaciones sin la autorización del superior, y sin conocerse la razón por la cual al adjudicatario se le canceló la cuota.



Por lo anterior eventualmente ocasionaría, que al no existir una autorización donde se justifique la activación del vendedor, se estaría quedando en evidencia hacia el mismo vendedor que la Institución incumplió con el oficio GG-1898-2016 de no renovar la prórroga de convenio de venta directa.

## 2.8 Revisión de la información ingresada a través de los archivos de cooperativas generados antes de la compra.

Se comparó los datos, según la cantidad por sorteo y cooperativa de cada archivo entregado por la Plataforma de Servicios antes de la Compra de Excedentes, contra la información extraída de la Base de Datos. Reflejándose lo siguiente:

**CUADRO N° 10.**

### Cantidad de registros de las Cooperativas

Sorteo	Cooperativa	Cantidad Base Datos	Cantidad Archivo
6138	COOPELOT	295	295
6138	COOPECIVEL	72	72
6138	COCOVELOT	152	152
6138	COOPEPACOVELOT	44	44
<b>Subtotal</b>			
6139	COOPELOT	295	295
6139	COOPECIVEL	72	72
6139	COCOVELOT	152	152
6139	COOPEPACOVELOT	46	46
<b>Subtotal</b>			
4399	COOPELOT	689	689
4399	COOPECIVEL	76	76
4399	COCOVELOT	170	170
4399	COOPEPACOVELOT	52	52
<b>Subtotal</b>			
6140	COOPELOT	295	295
6140	COOPECIVEL	74	74
6140	COCOVELOT	151	151
6140	COOPEPACOVELOT	46	46
<b>Subtotal</b>			
6141	COOPELOT	298	298
6141	COOPECIVEL	73	73

Sorteo	Cooperativa	Cantidad Base Datos	Cantidad Archivo
6141	COCOVELOT	152	152
6141	COOPEPACOVELOT	47	47
4400	COOPELOT	721	721
4400	COOPECIVEL	80	80
4400	COCOVELOT	168	168
4400	COOPEPACOVELOT	53	53
6142	COOPELOT	283	283
6142	COOPECIVEL	70	70
6142	COCOVELOT	148	148
6142	COOPEPACOVELOT	45	45
6143	COOPELOT	288	288
6143	COOPECIVEL	70	70
6143	COCOVELOT	152	152
6143	COOPEPACOVELOT	46	46
4401	COOPELOT	696	696
4401	COOPECIVEL	78	78
4401	COCOVELOT	162	162
4401	COOPEPACOVELOT	54	54
6144	COOPELOT	291	291
6144	COOPECIVEL	78	78
6144	COCOVELOT	157	157
6144	COOPEPACOVELOT	46	46
6145	COOPELOT	296	296
6145	COOPECIVEL	78	78
6145	COCOVELOT	160	160
6145	COOPEPACOVELOT	48	48

F.I.: Archivos enviados por los adjudicatarios, y Base de Datos "jps\_real"

Al respecto, el cuadro anterior, indica que la información que está siendo cargada por medio de archivo plano, contra los registros de base de datos, es concordante para cada sorteo según el alcance del estudio.

## 2.9 Reporte de sobrantes de la Administración, versus Auditoría y registros de base de datos.

Con el fin de verificar la cantidad total de sobrantes que se generan en la compra de excedentes, se extrajo los datos de los reportes que entrega la Administración, de los papeles de trabajo que utilizó la Auditoría, inclusive de los registros de la base de datos. Por lo que, con base en dicha información, se comprobó para cada sorteo lo siguiente:

### CUADRO N° 11.

#### Cantidad de recibos sobrantes por sorteo

Sorteo	Cantidad Auditoría	Cantidad Administración	Cantidad Base Datos
4398	3	3	3
4399	3	3	3
4400	9	9	9
4401	12	12	12
6138	3	4 *	4 *
6139	2	2	2
6140	5	5	5
6141	7	7	7
6142	6	6	6
6143	6	6	6
6144	3	3	3
6145	4	4	4

F.I.: Compra de Excedentes, papeles de trabajo de la Auditoría, Base de Datos "jps\_real", oficinas de la Administración

\* Pertenece a un sobrante del cajero Vladimir Mancía, el cual se encontraba en la zona de Puntarenas

Con base en lo previo, es importante mencionar que las cantidades totales de los sobrantes entre la información de la Auditoría Interna, de la Administración y de la base de datos, concuerda correctamente.

## 2.10 Verificación de la última transacción por sorteo, contra la última hora de transacción del acta.

Para la Lotería Nacional se consultaron los sorteos N° s: 4398, 4399, 4400, 4401, y para la Lotería Popular los sorteos N°s: 6138, 6139, 6140, 6141, 6142, 6143, 6144, 6145, los cuales tienen la siguiente última hora de registro (la última hora generada correspondería a un sobrante, faltante o transacción generada).

### CUADRO N° 12

#### Hora de última transacción del acta y del último recibo generado en el sistema

Tipo Lotería	Sorteo N°	Documento	Fecha Registro	Acta	Hora Última Transacción
Nacional	4399	1155692016	24/07/2016 07:00:31 p.m.	28-2016	06:58:37 p.m.
Nacional	4400	4542016	31/07/2016 07:10:45 p.m.	29-2016	7:13:34 p.m. Sobrante
Nacional	4401	1238802016	07/08/2016 07:30:41 p.m.	30-2016	07:28:28 p.m.
Popular	6138	1128862016	19/07/2016 07:07:26 p.m.	53-2016	07:04:55 p.m.
Popular	6139	4292016	22/07/2016 07:01:08 p.m.	54-2016	07:01:07 p.m.
Popular	6144	1254192016	09/08/2016 07:14:55 p.m.	59-2016	07:10:36 p. m.

F.I.: Base de Datos "jps\_real", Acta de la Compra de Excedentes

El día 26 de octubre se consultó la página Web <http://www.informatica-hoy.com.ar/aprender-informatica/Como-debe-ser-un-sistema-de-informacion.php>, la cual hace una breve explicación mencionando que los sistemas de información deben ser:

***“Flexibles:*** un adecuado sistema de información deberá ser maleable y ofrecer gran cantidad de opciones para la administración y evaluación de los datos.

***Específicos:*** El sistema debe ser capaz de adecuarse a cada situación y sector de la empresa. ***Actualizables:*** El sistema no sólo debe afrontar los cambios en los negocios surgidos desde las demandas del mercado, sino también ofrecer la posibilidad de cambios a medida que el personal se capacite.

***Poderosos:*** Deberá brindar la herramientas adecuadas para realizar evaluaciones analíticas de las oportunidades y resultados posibles de las mismas en la práctica de futuros negocios.”

Lo anterior, muestra que la hora de la última transacción impresa en el Acta de Destrucción no concuerda para los siguientes sorteos: N° s: 4399, 4400, 4401, 6138,

6139 y 6144, con la hora del último recibo almacenado en la Base de Datos, esto debido a que la Administración Activa toma como última transacción la hora del último recibo impreso por los cajeros, sin considerar los sobrantes o faltantes generados para dichas compras de excedentes.

Esto ocasiona que exista diferencia entre ambas datos cuando hay diferencias (faltantes y sobrantes), además actualmente el dato impreso en el acta es digitado por el responsable del Departamento de Tesorería, siendo más confiable que el acta de compra de excedentes obtenga la hora del último recibo almacenado en la base de datos, tomando en cuenta para esto las diferencias detectadas si es del caso.

### 2.11 Las fracciones recibidas por medio del código de barras, están excediendo la cantidad máxima de intercambio de series entre los adjudicatarios.

Por medio del Informe Parcial AI JPS N° 13-2016 del 26 de octubre de este año sobre este mismo tema de estudio, se mencionó en el apartado "2.1 Inconsistencia en el registro de la Lotería escaneada" del estado de resultados, que hubo exceso en la Cantidad de Intercambio de Series del Sorteo N° 6141, por lo que, se procedió a consultar otros sorteos, con el fin de determinar si habían más casos similares.

Por consiguiente, en la revisión efectuada a los sorteos en estudio se comprobó que existen transacciones, donde el registro de la base de datos indica que se excedió más del 10% permitido para otras series, de las cuales se extrajo una muestra de las que no cumple:

#### CUADRO N° 13.

##### Transacciones con exceso del porcentaje de intercambio de series

Transacción	Lotería	Sorteo N°	Retirado	Devuelto	Devuelto otras series	Permitido	Exceso
2013290016	Popular	6145	1000	480	110	100	10
2013290501	Popular	6145	1000	254	135	100	35
2013285405	Popular	6144	1000	487	110	100	10
2013285675	Popular	6144	1000	432	118	100	18
2013285970	Popular	6144	1000	465	135	100	35
2013280716	Popular	6143	1000	250	110	100	10
2013280787	Popular	6143	1000	230	170	100	70
2013275309	Popular	6142	1000	480	120	100	20
2013275924	Popular	6142	500	140	60	50	10

Transacción	Lotería	Sorteo N°	Retirado	Devuelto	Devuelto otras series	Permitido	Exceso
2013276163	Popular	6142	1000	315	282	100	182
2013276330	Popular	6142	1000	210	260	100	160
2013270721	Popular	6141	500	90	100	50	50
2013271175	Popular	6141	1000	5	375	100	275
2013271214	Popular	6141	1000	15	355	100	255
<b>Total Exceso Fracciones</b>							<b>1140</b>
<b>Monto Total</b>							<b>€507.300</b>

F.I.: Base de Datos "jps\_real"

El Acta N° 45-2015 de la Sesión Ordinaria del 14 de diciembre del 2015, en acuerdo JD-947 citó:

"...

b) *Se aprueba el intercambio de series en el 10%.*"

Lo anterior, nos indica que el sistema de control utilizado en el proceso de compra de excedentes no dio las alertas correspondientes a los cajeros, para informarles que se estaban excediendo el 10% de intercambio de series autorizado por la Junta Directiva, causando con esto una posible pérdida para la institución al aceptarles más fracciones de otras series a los adjudicatarios.

Como puede observarse en el cuadro supra, se extrajo una muestra de 14 Transacciones que presentan exceso en el porcentaje de intercambio de series de un total de 41 registros con diferencias, esto ocasiona que al no respetarse dicho porcentaje de devolución, la Institución se viera perjudicada económicamente, ya que los datos de la muestra suman un total de €507.300 por permitirse más lotería de la debida.

## **2.12 Ingreso del detalle de la lotería escaneada mediante código de barras con cédula que no corresponde al código de cajero.**

Se verificó el detalle de la lotería escaneada mediante código de barras, con el fin de conocer si la información registrada por el cajero, es concordante con el código de cajero y el número de cédula de este. Comprobándose, que existen diferencias en los datos almacenados, ya que se detectó que en un mismo sorteo para un adjudicatario, quedó registrada la información con una cédula de identidad que no corresponde con el código de cajero, a continuación se muestra:

- Sorteo N° 4398 de la Lotería Nacional, al adjudicatario con cédula N° 401400616, se le registró información con el usuario L0800880440 perteneciente a la funcionaria Marys Jobani Rizo Paiz, en la cual se almacenó información con el código "TG" en apariencia de la funcionaria Tania González García.

**CUADRO N° 14.**

**Sorteo 4398 de la Lotería Nacional, registro de datos con el código TG de la funcionaria Tania González García, y con el usuario L0800880440 de la funcionaria Marys Jobani Rizo Paiz**

Emisión	Serie	Número	Cantidad devuelto	Usuario Registra	Fecha Registra	Código
2	586	3	1	L0800880440	17/07/2016 06:36:13.003 PM	TG
2	586	5	4	L0800880440	17/07/2016 06:40:06.993 PM	TG
2	586	6	3	L0800880440	17/07/2016 06:37:29.170 PM	TG

F.I.: Base de Datos "jps\_real"

- Para el sorteo N° 6139 de la Lotería Popular, al adjudicatario con cédula N° 206390137, se le registró información con el usuario L0110370820 perteneciente a la funcionaria Roxana María Salazar Carmona, no obstante en el código se almacenó el dato "KG", de la funcionaria Karen Gómez Granados.

**CUADRO N° 15.**

**Sorteo 6139 de la Lotería Popular, registro de datos con el código KG de la funcionaria Karen Gómez Granados, y con el usuario L0110370820 de la funcionaria Roxana María Salazar Carmona**

Emisión	Serie	Número	Cantidad devuelto	Usuario Registra	Fecha Registra	Código
1	514	53	10	L0110370820	22/07/2016 06:07:47 p. m.	KG
1	514	17	10	L0110370820	22/07/2016 06:09:35 p. m.	KG
1	514	54	10	L0110370820	22/07/2016 06:07:46 p. m.	KG
1	514	55	10	L0110370820	22/07/2016 06:07:45 p. m.	KG
2	519	2	10	L0110370820	22/07/2016 06:08:48 p. m.	KG
2	519	54	10	L0110370820	22/07/2016 06:08:11 p. m.	KG

F.I.: Base de Datos "jps\_real"

El Jefe de la Plataforma de Servicio al Cliente, señaló que:

*“Le informo que el sistema Solo permite un recibo o boucher por persona, una persona después de haber devuelto puedo pasar donde 10 cajeros diferentes y el Sistema No le va a permitir realizar una segunda devolución.*

*No se especifica en el manual.”*

Expuesto lo anterior, se evidencia que el sistema informático permitió que se almacenará en las tablas de base de datos, información errónea, dado que combinó datos de los cajeros (números de cédula y códigos de cajero), lo cual afectaría en el momento de realizar consultas, además los registros de base de datos deben ser seguros, y confiables, que no presenten errores, siendo responsabilidad del Departamento de Tecnología de la Información, velar por la seguridad que se le brinde a los usuarios por información correcta y exacta al usuario.

### 3. CONCLUSIÓN

Después de haberse realizado el análisis correspondiente, se concluye lo siguiente:

- a) En relación a los datos que se ingresan en la cinta de la sumadora utilizada por los cajeros, estos anotan directamente la cantidad de fracciones y la multiplican por el precio, irrespetando la instrucción emitida en la Circular P.S.C.-124-2016.
- b) La leyenda que se incorporó en los recibos de la compra de excedentes, no concordó con el porcentaje de devolución establecido, según la fecha del sorteo debía ser un 40% o 45%, no obstante el porcentaje indicado en la muestra revisada decían 60%.
- c) El sistema informático utilizado en el proceso de compra de excedentes, no dio las alertas necesarias a los cajeros, para respetar el 5% de la lotería ingresada manualmente en la recepción de lotería, incumpliendo lo definido en la circular P.S.C.-209-2016 realizada el 12 de mayo de 2016.
- d) Se irrespeto el acuerdo JD-332 del Acta N° 10-2016 de la Sesión Ordinaria del 30 de marzo del 2016, donde se autorizaron los siguientes porcentajes de devolución de loterías, para los días martes un 50%, los viernes un 40% y los domingos un 45%, ya que en el sorteo N° 6139 se aceptó más de esto, sin que en apariencia haya evidencia por parte de la Administración de la respectiva autorización.



- e) El acta para la devolución de lotería de la compra de excedentes se realiza en oficinas centrales, y no se encuentra separada de las zonas de Puntarenas y Pérez Zeledón, a pesar de que la Plataforma de Servicio al Cliente realizó la solicitud N° 1093-2016 del 5 de julio del 2016 al Departamento de Tecnología de la Información.
- f) La cantidad de recibos de la base de datos por sorteo versus la cantidad de recibos del acta correspondiente a la compra de excedentes, concuerdan correctamente.
- g) En la carga de datos de la Cooperativa “Cocovelot R.L” para el sorteo N° 6141 del 29 de julio del 2016 de la Lotería Popular, se generó un error en el adjudicatario Luis Enrique González Herrera con cédula N° 104750681, el cual citaba *“el adjudicatario no existe o está inactivo”*, observándose a través de la consulta de adjudicatarios que posee el estado *“Cancelado”* desde el 30 de junio del 2016, sin embargo para diferentes sorteos se ha estado activando sin que medie una autorización para realizarlo, a pesar de que a través del oficio GG.1898 del 28 de junio del 2016 la Gerencia General menciona *“... no renovar la prórroga de convenio de venta directa de lotería suscritos al amparo del artículo 10, de la Ley de Loterías No. 7395”*.
- h) Se comprobó por medio del reporte de la compra de excedentes, que existen cajeros que poseen la opción de cambios de estado de un adjudicatario, generando un riesgo para la institución, ya que se logró determinar que en el proceso de compra de excedentes, se activó un adjudicatario, irrespetándose las instrucciones emitidas por la Gerencia.
- i) La información que envían las cooperativas, incluye la cantidad de enteros para cada sorteo, la cual es cargada por medio de un archivo plano al sistema institucional, antes de que inicie el proceso de la compra de excedentes, datos que fueron comparados contra la información extraída de la Base de Datos, dando un resultado satisfactorio.
- j) Se revisaron las cantidades totales de los sobrantes que se generaron en el proceso de compra de excedentes, entre el reporte suministrado por la Administración Activa, el dato de la Auditoría Interna y la información de la base de datos, dando un resultado conforme.

- k) El acta de la compra de excedentes incluye la última hora de transacción por sorteo, sin embargo, esta hora es ingresada manualmente, conllevando a un posible error, y en algunos casos esta hora no concuerda con la hora del último recibo que se generó por diferencias detectadas (sobrantes o faltantes).
- l) El 10% del intercambio de series definido en el Acuerdo JD-947 no está siendo respetado, existen casos donde dicho porcentaje fue excedido, conllevando a una posible pérdida.

#### **4. RECOMENDACIONES**

**Al señor, Julio Canales Guillén, Gerente General a.i.**

4.1. Girar instrucciones al Jefe del Departamento de Tecnología de la Información para que:

4.1.1. Corrija los reportes de las reimpresiones de los comprobantes de recibos, a fin de que la leyenda que se despliegue sea según los porcentajes de devolución definidos por la Junta Directiva para cada sorteo, asimismo proveer las herramientas necesarias para que el usuario dueño del módulo pueda modificar dichas leyendas en cualquier momento paramétricamente. *(Ver apartado 2.2 de este informe).*

4.1.2. Modifique el sistema informático, que se utiliza en el proceso de compra de excedentes para que en la pantalla para la captura del código de barra, alerte a los cajeros sobre el porcentaje manual permitido para las devoluciones de lotería. *(Ver apartado 2.3 de este informe).*

4.1.3. Se respete el porcentaje de devolución de la compra de excedentes, acordado por Junta Directiva, y si es por autorización expresa de la Gerencia quede registrado mediante un código de autorización del supervisor del proceso de la compra de excedentes en el momento de emitir el recibo. *(Ver apartado 2.4 de este informe).*

4.1.4. Separar las actas de la compra de excedentes de las zonas Pérez Zeledón, Puntarenas y San José. *(Ver apartado 2.5 de este informe).*

- 4.1.5. Verifique los sistemas para que las fracciones que son recibidas mediante código de barras, no exceda la cantidad máxima de intercambio de series entre los adjudicatarios. *(Ver apartado 2.11 de este informe).*
- 4.1.6. Corrija los sistemas informáticos, de tal manera que se registre correctamente la cédula y el código del cajero del funcionario que ingresó la información. *(Ver apartado 2.12 de este informe).*
- 4.2. Girar instrucciones al jefe de la Plataforma de Servicio al Cliente para que:
- 4.2.1. Verifique que los datos incorporados en la cinta de la sumadora cumpla con la Circular emitida P.S.C.-124-2016. *(Ver apartado 2.1 de este informe).*
- 4.2.2. Verifique que cuando se requiera activar un adjudicatario, sea porque efectivamente cumplió con los acuerdos establecidos según contrato, en cuyo caso, si se presentan errores en los logs, sobre el estado de un adjudicatario, sea autorizado por medio de la jefatura correspondiente. *(Ver apartado 2.7 de este informe).*
- 4.2.3. Verifique los accesos del sistema informático que tienen los cajeros, para que no realicen labores que no le competen, en este caso el cambio de estado para un adjudicatario. *(Ver apartado 2.7 de este informe).*
- 4.2.4. Coordinar con el Departamento de Tecnología de la Información, a fin de que la hora de la última transacción, que se despliegue el acta de compra de excedentes, la tome directamente de la Base de Datos del último recibo impreso. *(Ver apartado 2.10 de este informe).*
- 4.2.5. Defina un procedimiento donde quede evidencia de la autorización por parte de la Gerencia para la aprobación de un cambio en el porcentaje de devolución.

## 5. OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

Al ser las 10:48 a.m. del día 15 de diciembre del 2016, se llevó a cabo la comunicación de resultados del presente Informe de Auditoría Interna. Dicha comunicación fue realizada al señor Julio Canales Guillén, Gerente General a.i., por la señora Viviana Rivera Barrantes y el señor José Alberto Wong Carrión.

Sobre esta comunicación de resultados, no se tuvieron observaciones u objeciones sobre las recomendaciones que forman parte del informe en cita.



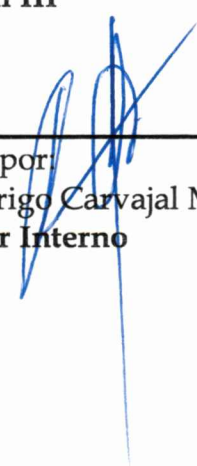
---

Realizado por:  
Licda. Viviana Rivera Barrantes, MAP  
**Profesional III**



---

Revisado por:  
Lic. José Alberto Wong Carrión  
**Jefe de Área**



---

Aprobado por:  
MBA. Rodrigo Carvajal Mora  
**Subauditor Interno**



ANEXO N° 1

Recibo del Comprobante de la Compra de Excedentes  
Transacción N° 2013271211, Sorteo N° 6141

Departamento de Tesorería  
JPS OFICINAS CENTRALES  
Sección de Ingresos  
Fecha: Julio/29/2016 6:13 PM  
Trans. N° 2013271211  
COMPROBANTE  
COMPRA DE EXCEDENTE  
Adj. SANCHO UGALDE  
GUILLERMO  
Céd. 202360749  
Lotería Popular  
Sorteo N° 6141  
Doc. N° 117561-2016  
Lotería Retirada: 2000  
Disp. Recibir Cuota: 800  
Disp. Recibir Exced.: 0  
E S M T C  
1 672 C 1000  
2 672 C 1000  
Valor/Fracción: ¢445.00  
Fracciones: 292  
"DOSCIENTOS NOVENTA"  
"Y DOS"  
Valido por:  
¢129,940.00  
"CIENTO VEINTINUEVE MIL NOVECIP  
"ENTOS CUARENTA CON 00 CENTIMO"  
Fondo Mutual: ¢1,460.00  
Firma Cajero  
Saray Barboza Porras  
Cod. Cajero: F3  
SELLO 110  
SE RECUERDA QUE LOS  
PORCENTAJES AUTORIZADOS  
DE DEVOLUCION A PARTIR DEL  
28 DE MAYO 2016 SERAN DE  
50% PARA MARTES, UN 40%  
PARA VIERNES Y UN 45% PARA  
DOMINGOS.  
SEGUN ACUERDO JD-332-2016  
Recibido Conforme/205550203  
HUGO FRANCISCO BARBOZA ARAY  
Original: Cliente  
Rosada: Auditoría  
Verde: Tesorería

Lotería Retirada

Fracciones

Código de Cajero

Sello de Cajero