



**INFORME DE AUDITORIA INTERNA AI JPS N°04-2012**

**TEMA:**

**ARQUEO A LOS VALORES DE CAJA PAGADORA DE PREMIOS A PÚBLICO N° 2 EN LA SUCURSAL CARTAGO**

**ELABORADO POR:**

**BACH. FLORICEL MIRANDA FLORES  
PROFESIONAL II**

**LIC. JOSE WONG CARRION  
JEFE DE ÁREA**

**FECHA:**

**23 DE MARZO DE 2012**

**DIRIGIDO A:**

**SUBGERENCIA FINANCIERA-ADMINISTRATIVA**

**COPIA**

**DIRECCIÓN FINANCIERA CONTABLE  
SUCURSAL CARTAGO**



JUNTA DE PROTECCION SOCIAL  
SUB GERENCIA F. A.

23 MAR. 2012

Leonor M 1:54pm.

**RECIBIDO**

*Recibido*  
*[Signature]*  
26-3-12

*[Signature]*  
25 MAR 2012 13:58

DE FINANCIERA RECIBI



## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>i</b>
<b>1. INTRODUCCION</b>	<b>1</b>
1.1 Origen de la Auditoría	1
1.2 Objetivo general	1
1.3 Período comprendido	1
1.4 Alcance del estudio	1
1.5 Metodología empleada	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. RESULTADOS DEL ESTUDIO</b>	<b>4</b>
2.1 Arqueo a los valores de la Caja Pagadora de Premios Sucursal Cartago	4
2.2 Transacciones presentadas al cambio por la señora Mariela Orozco Araya, cédula N° 3-0433-0695	4
2.3 Transacción N° 1200107607-Lotería con sello y firma	6
2.4 Transacción N° 1200107425-Lotería con doble sello	6
2.5 Transacción N° 1200107570-Lotería sin sello ni firma	7
2.6 Transacción N° 1200108069-Lotería presentada al cambio por la señora Isabel Cristina Artavia Loría, con cédula N° 3-0335-0306	7
2.7 Transacciones por lotería presentada al cambio por el señor Roberto Vega Camacho, cédula N° 9-0095-0657	8
2.8 Convenio celebrado entre la Junta y el Banco de Costa Rica, para la Sucursal de Cartago	9
2.9 Supervisión a las labores realizadas por los cajeros de la Sucursal Cartago	10
<b>3. CONCLUSION</b>	<b>11</b>
<b>4. RECOMENDACIONES</b>	<b>12</b>



## RESUMEN EJECUTIVO

### INFORME AI JPS N° 04-2012

#### **“ARQUEO A LOS VALORES DE CAJA PAGADORA DE PREMIOS A PÚBLICO N° 2 A CARGO DE BREYTHNER ARRIETA CÉSPEDES, EN LA SUCURSAL CARTAGO”**

El 21 de febrero del 2012, se realizó un arqueo a los valores de la Caja Pagadora de Premios N° 2, la cual para invalidar la lotería usa la máquina perforadora N° 20, a cargo del señor Breythner Arrieta Céspedes, ubicada en la Sucursal Cartago, cuyo resultado fue razonable en cuanto a sus valores, no obstante, se observaron situaciones que no están acorde a las directrices y procedimientos emanados mediante circulares y el convenio por servicios de cambio de premios a adjudicatarios, celebrado entre la Junta de Protección Social, Sucursal Cartago y el Banco de Costa Rica, para la oficina ubicada en dicha Sucursal, entre ellas tenemos:

- 1- Lotería sin sello ni firma.
- 2- Lotería con sello de una cliente y firma aparente de otra persona.
- 3- Lotería que presentó dos sellos diferentes.
- 4- Personas de público que presentan gran cantidad de lotería al cambio de premios.

Por lo tanto, se recomienda realizar estudios que conlleven a subsanar estas debilidades de control, así como hacer recordatorios a los cajeros para que cumplan con los procedimientos establecidos en el proceso de pago de premios. Asimismo se recomienda, se realicen visitas y evaluaciones al servicio que presta la entidad bancaria ubicada en esa Sucursal, en cumplimiento de lo estipulado en el convenio de servicios antes indicado.





## **1. INTRODUCCION**

### **1.1 Origen de la Auditoría**

El estudio corresponde al programa de trabajo del Área de Producción y Ventas de la Auditoría Interna para el período 2012.

### **1.2 Objetivo general**

Determinar el cumplimiento de los procedimientos por parte de los cajeros a la hora de realizar el pago de premios al público en la Sucursal de Cartago.

### **1.3 Período comprendido**

El período de revisión comprende el 21 de febrero del 2012 al cambio de premios hecho por el señor Breythner Arrieta Céspedes, en la Sucursal de Cartago.

### **1.4 Alcance del estudio**

El estudio se realizará a los procedimientos seguidos por el señor Breythner Arrieta Céspedes en el cambio de premios en la Sucursal de Cartago.

### **1.5 Metodología empleada**

1. Arqueo a los valores de la Caja Pagadora de Premios a Público N° 2, a cargo del señor Breythner Arrieta Céspedes, en la Sucursal de Cartago.
2. Recopilación y revisión de documentos relacionados con procedimientos y requisitos sobre la lotería premiada presentada para el cambio de premios.
3. Revisión del Convenio de Servicios entre la Junta de Protección Social y el Banco de Costa Rica para la Sucursal JPS en Cartago.
4. Recopilación de Informes de Cambio de Premios Histórico del Sistema computarizado de la Junta de Protección Social.



## **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 el recordatorio enviado vía correo electrónico el 17 de marzo del 2003, por parte del Centro de Relaciones para el Fortalecimiento del Control y la Fiscalización Superiores de la Contraloría General de la República, se transcriben los artículos N°s 36, 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 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.*

*El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable.*

...

*Igualmente, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna, sin perjuicio de las responsabilidades que les puedan ser imputadas civil y penalmente."*



## 2. RESULTADOS DEL ESTUDIO

### 2.1 Arqueo a los valores de la Caja Pagadora de Premios Sucursal Cartago

El 21 de febrero del 2012, esta Auditoría Interna procedió a efectuar un arqueo a los valores de efectivo y lotería que tenía en custodia el señor Breythner Arrieta Céspedes, cédula N° 3-0416-0112, Caja N° 2 ubicada en la Sucursal de Cartago, la cual estaba compuesta de la siguiente manera:

Estado de Caja	Monto Parcial €	Monto Total €
Vales de de Cajero (efectivo)	6.165.000,00	
Más: Venta de Progol y Pega Millones	2.200,00	
Pago de Premio por Transferencia	2.400.000,00	
<b>Total monto a comprobar</b>		<b>8.567.200,00</b>
Efectivo en caja	266.510,00	
<b>Total transacciones</b>		
Premios pagados en efectivo	8.300.690,00	
<b>Total monto verificado</b>	<b>8.567.200,00</b>	
<b>Total igual al monto a comprobar</b>		<b>8.567.200,00</b>

En el arqueo realizado en la Caja Pagadora de Premios a Público antes indicada, se obtuvo un resultado conforme en valores de efectivo y lotería cambiada, conforme al efectivo recibido de la Caja General de esa Sucursal. No obstante, se tiene las siguientes situaciones presentadas:

### 2.2 Transacciones presentadas al cambio por la señora Mariela Orozco Araya, cédula N° 3-0433-0695

La señora Mariela Orozco Araya, con cédula N° 3-0433-0695, presentó las siguientes transacciones el 21 de febrero, 2012 ante la Caja Pagadora de Premios a Público N° 2 a cargo del señor Breythner Arrieta Céspedes, en la Sucursal de Cartago:

Transacción N°	Monto	Fecha	Hora
1200107425	€ 1.088.500	21/02/2012	09:24
1200107570	253.700	21/02/2012	09:32
1200107607	1.896.900	21/02/2012	09:56
1200108623	23.600	21/02/2012	12:24
<b>Total</b>	<b>€ 3.262.700</b>	<b>21/02/2012</b>	





Es pertinente indicar que, la señora Orozco Araya, no es vendedora de loterías, en ninguna de las modalidades que tiene la Junta de Protección Social, esto de acuerdo al Sistema de Loterías Institucional. No obstante, para ser esta persona de público presenta al cambio de premios una cantidad muy elevada, lo cual hace presumir que actúa a favor de un posible vendedor de loterías, esto por la cantidad de lotería que presenta al cambio. También, es necesario agregar que la lotería revisada presenta, en lugar de la firma, un sello con su nombre y número de cédula como endoso de la misma.

En complemento a lo anterior, se consultó, en el sistema informático de la Junta de Protección Social, el Módulo Cambio de Premios-Histórico, observándose que del 1° al 29 de febrero, 2012, la señora Orozco Araya, presentó al cambio lotería premiada por un monto de treinta y dos millones ciento nueve mil cuatrocientos colones (**₡32,109.400**).

Con respecto al uso del sello en sustitución de la firma se le consultó, mediante entrevista, al señor Guillermo Vindas Rodríguez, Subjefe de la Sección de Cajas de la Institución, en lo que interesa:

***“2- ¿El sello que se estampa en la lotería y que identifica a la persona que la presenta al cambio es de uso exclusivo de vendedores de lotería?”***

Su respuesta fue:

***“Sí”***

También se le consultó

***3- ¿Existe alguna normativa que regule este aspecto?”***

Respondiendo:

***“Existen circulares donde se indica que la lotería debe sellarse. El manual de Procedimientos, se indica que la misma debe ser sellada o firmada por la persona que la presenta.”***

Sería importante que para un mejor control interno sobre el pago de premios de la Sucursal de Cartago se considere lo expuesto por el señor Vindas Rodríguez, formulando directrices sobre el uso de sellos como endosos de la lotería que se presenta en ventanilla para hacer efectivo el premio.





### 2.3 Transacción N° 1200107607–Lotería con sello y firma

En la transacción N° 1200107607, siendo beneficiaria la señora Mariela Orozco Araya, con cédula N° 3-0433-0695, se observó el entero de Lotería Nacional N° 4173 del 19 de febrero del 2012, serie 741, número 52, emisión 2ª con sello de la citada señora y con una firma y número de cédula, el cual al ser consultado en el Sistema de Información del Tribunal Supremo de Elecciones le corresponde al señor Eliecer Antonio Gómez Vega, situación que, eventualmente, podría generar dudas en cuanto a la legitimidad de posesión de dicha lotería y lo usual es que el cliente firme la lotería premiada al momento de presentarla en ventanilla. Lo anterior, incumple lo estipulado en la Circular T-SC-009-2010 y en Circular T-SC-003-2010, las que indican en lo que interesa:

Circular T-SC-009-2010

“ ...

○ *Revisar que la firma que traen las fracciones, coincida con la firma de la cédula de identidad.”*

Circular T-SC-003-2010

“ ...

✚ *Verificar que todas las fracciones estén debidamente firmadas.*

✚ *Otro aspecto importante es revisar que el nombre y el número de cédula sea de la persona que cambia los premios.”*

### 2.4 Transacción N° 1200107425–Lotería con doble sello

En la transacción N° 1200107425, siendo beneficiaria la señora Mariela Orozco Araya, con cédula N° 3-0433-0695, se tiene:

- a) Las fracciones de la 1 a la 5 de la serie 066, número 93, emisión 2ª del sorteo de Lotería Nacional N° 4173 del 19 de febrero del 2012, presentan doble sello uno que le corresponde a la señora Orozco Araya y el otro se lee “María de los Ángeles Machado Ramírez, cédula 3-215-518, Teléfono 2592-4333”, situación que incumple lo señalado en la Circular T-SC-009-2010 y en Circular T-SC-003-2010 antes transcritas.



- b) Las fracciones 6 y 7, serie 178, número 73, emisión 2ª del sorteo antes citado están sin firma y sin sello, lo cual incumple los procedimientos referente a la invalidación de la lotería por medio de la firma de la persona que se presenta en ventanilla a realizar el cobro del premio de la lotería, establecido en la Circular T-SC-08-2009, Circular T-SC-009-2010 y en Circular T-SC-003-2010 las que indican en lo que interesa:

Circular T-SC-08-2009

*“Es importante indicarle al cliente que debe de invalidar todas las fracciones de las diferentes lotería, con la firma y número de cédula.”*

Circular T-SC-009-2010

“ ...

○ *Revisar que la firma que traen las fracciones, coincida con la firma de la cédula de identidad.”*

Circular T-SC-003-2010

“ ...

✚ *Otro aspecto importante es revisar que el nombre y el número de cédula sea de la persona que cambia los premios.”*

## **2.5 Transacción N° 1200107570–Lotería sin sello ni firma**

En la transacción N° 1200107570 las fracciones de la 6 y 8 de la serie 741, número 10, emisión 2ª del sorteo de Lotería Nacional N° 4173 del 19 de febrero del 2012, no tenían ni firma ni sello, incumpléndose procedimientos establecidos en la Circular T-SC-08-2009, Circular T-SC-009-2010 y en Circular T-SC-003-2010, transcritos anteriormente.

## **2.6 Transacción N° 1200108069–Lotería presentada al cambio por la señora Isabel Cristina Artavia Loría, con cédula N° 3-0335-0306**

Mediante la transacción N° 1200108069 siendo beneficiaria la señora Isabel Cristina Artavia Loría, con cédula N° 3-0335-0306, se hizo efectivo el cambio de premios





por un monto de ochocientos sesenta y ocho mil seiscientos colones (¢868.600,00), justificados con gran cantidad de Lotería Instantánea, así como de sorteos de Lotería Nacional y Popular, siendo que en apariencia esta persona cambia premios de un posible vendedor de loterías dada la cantidad de lotería que presenta al cambio, esto por cuanto es una situación atípica en el cambio de premios de público.

Adicionalmente, se revisó el módulo de Cambio de Premios-Histórico- del sistema informático de la Junta de Protección Social, observándose que la señora Artavia Loría, presentó al cambio gran cantidad de lotería premiada, siendo que en enero del 2012 presentó las siguientes transacciones:

Transacción N°	Monto	Fecha
1200000758	¢ 1,436.400	2/01/2012
1200016481	1,044.550	5/01/2012
1200020256	389.650	6/01/2012
1200030011	1,134.700	10/01/2012
1200030224	161.800	
1200039158	853.200	13/01/2012
1200045985	727.300	17/01/2012
1200045985	150.700	
1200052489	528.300	20/01/2012
1200064211	1,458.800	26/01/2012
1200064381	634.200	
1200071730	822.200	31/01/2012
<b>Total</b>	<b>¢ 9,341.800</b>	

Asimismo, la señora Artavia Loría, presentó al cambio de premios del 1° al 29 de febrero, 2012 un total de seis millones doscientos cincuenta y dos mil cuatrocientos colones (¢6,252.400), según consulta realizada al sistema informático, Módulo Cambio de Premios-Histórico.

## 2.7 Transacciones por Lotería presentada al cambio por el señor Roberto Vega Camacho, cédula 9-0095-0657

La situación citada en los puntos 2.2 y 2.6 de este informe, aunado al caso que se expone a continuación del señor Roberto Vega Camacho, cédula N° 9-0095-0657, que de acuerdo a información extraída del sistema informático Módulo Pago de Premios-Histórico, presentó al cambio de premios, gran cantidad de lotería, según las siguientes transacciones:





Transacción N°	Monto	Fecha
1200074708	¢ 781.400	1/02/2012
1200074820	96.000	
1200081510	677.600	6/02/2012
1200086618	1,380.000	8/02/2012
1200086719	78.400	
1200100396	1,516.800	16/02/2012
1200105024	390.600	20/02/2012
1200110983	1,042.600	22/02/2012
1200121709	1,687.300	29/02/2012
1200121799	163.300	
<b>Total</b>	<b>¢7,814.000</b>	

También, del 2 de agosto al 31 de diciembre del 2010, según el Sistema Histórico, el señor Vega Camacho, presentó al cambio de premios, lotería por un monto de cuatro millones doscientos treinta y cinco mil seiscientos colones (¢ 4,235.600). Igualmente, el 4 de enero del 2012, según transacción N° 1200012978, presentó al cambio lotería premiada por tres millones setecientos seis mil colones (¢3.706.000),. situaciones que en apariencia, no están acorde con lo estipulado en el convenio por servicios de cambio de premios a adjudicatarios, celebrado entre la Junta, Sucursal Cartago y el Banco de Costa Rica, para la oficina ubicada en dicha Sucursal; en la siguiente cláusula que cita:

**“EL PAGO DE LOTERIAS PREMIADAS  
PRIMERA:**

*El Banco asignará dos cajeros y posiblemente un plataformista en la sucursal de la JUNTA, en caso de no cubrir la carga de trabajo deberá asignar a un tercer funcionario para cumplir con las funciones que se detallan, para que atienda todos los días el cambio de premios a adjudicatarios, vendedores de lotería, entrega de lotería, recibo de depósitos por venta de lotería a adjudicatarios y atención en la plataforma de los ganadores de premios directos.” (El subrayado no corresponde al original).*

**2.8 Cláusulas del Convenio celebrado entre la Junta y el Banco de Costa Rica para la Sucursal Cartago.**

Adicionalmente, con el fin de constatar y evaluar el servicio brindado por la Agencia del Banco de Costa Rica, ubicada en la Sucursal de Cartago, es importante



tener presente lo estipulado en las Cláusulas Sexta y Trigésima Octava del Convenio de Servicios celebrado entre la Junta de Protección Social y dicha Agencia Bancaria, que en lo conducente citan:

**“SEXTA:**

La JUNTA llevará acabo el pago de premios al público dentro de la Sucursal Cartago por lo que dentro de estas instalaciones, el Banco cambiará únicamente premios a los adjudicatarios.

*Estos no eximen al Banco del cambio de premios al público en las otras ventanillas de las Agencias del BANCO ubicadas en la provincia de Cartago, para las cuales sigue rigiendo el convenio de servicios. (El subrayado no corresponde al original).*

**TRIGÉSIMA OCTAVA:**

La JUNTA evaluará el servicio de Pago de Premios, de manera periódica según se considere pertinente.

*Asimismo, la Sucursal de Cartago de la JUNTA, supervisara constantemente las operaciones de cada cajero pagador de premios, realizando arqueos, visitas, reuniones, charlas, seminarios y otros que permitan brindar un mejor servicio de calidad y exigencia en el servicio al cliente.*

## **2.9 Supervisión a las labores realizadas por los cajeros de la Sucursal Cartago.**

Es importante que el Administrador de la Sucursal Cartago, efectúe una supervisión adecuada de los cajeros pagadores de premios, con la finalidad de que las labores de pago de premios se apeguen a los procedimientos establecidos, asimismo, para que esa jefatura cumpla debidamente con lo instituido en el artículo N° 44, incisos 1 y 5 del Reglamento Autónomo de Organización y Servicio de la Junta de Protección Social, asimismo, con lo establecido en el artículo N° 12 de la Ley General de Control Interno N° 8292, que en lo que interesa dicen:





### ***“Reglamento Autónomo de Organización y Servicio de la Junta de Protección Social***

*Artículo 44. – Además de los deberes y obligaciones contemplados en el artículo anterior, y en otros del presente Reglamento, los jefes de departamento, de sección o de oficina, tendrán las siguientes obligaciones:*

- 1) *Supervisar y asesorar diligentemente al personal que esté a su cargo, en el desempeño de sus labores.*
- 5) *Velar porque todos los servidores lleven al día y en debida forma la labor que se les tiene asignada.”*

### ***“Ley General de Control Interno N° 8292***

#### ***1. Deberes del jerarca y los titulares subordinados***

*Artículo 12. – Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:*

- a) *Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*
- b) *Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.”*

### **3. CONCLUSION**

El resultado del arqueo efectuado el 21 de febrero del 2012, a los valores de la Caja Pagadora de Premios a Público N° 2, que utiliza la máquina con perforación N° 20 para invalidar la lotería, ubicada en la Sucursal Cartago, a cargo del señor Breythner Arieta Céspedes, fue razonable en valores, no obstante se observó:

1. Lotería sin sello ni firma.
2. Lotería con sello de una cliente y firma aparente de otra persona.
3. Lotería que presentó dos sellos diferentes.
4. Personas de público que presentan gran cantidad de lotería al cambio de premios.





Estas situaciones incumplen, con procedimientos establecidos mediante directrices emitidas por la Administración de la Institución, asimismo, dichas situaciones no están acorde con lo estipulado en el convenio por servicios de cambio de premios a adjudicatarios, celebrado entre Sucursal Cartago de la Junta de Protección Social y el Banco de Costa Rica, para la oficina ubicada en dicha sucursal

#### 4. RECOMENDACIONES

A la señora Vanessa Cambronerero Cerdas, Subgerente Financiera - Administrativa.

1. Girar instrucciones al señor Raúl Vargas Montenegro, para que supervise adecuadamente las labores que realizan los cajeros designados en la Sucursal de Cartago, según lo establecido en el artículo N° 44, incisos 1 y 5 del Reglamento Autónomo de Organización y Servicio de la Junta de Protección Social, asimismo, con lo establecido en el artículo N° 12 de la Ley General de Control Interno N° 8292 y de acuerdo a circulares o instrucciones dictadas por nuestra Institución en el pago de premios.
2. Realizar un estudio de tiempos y movimientos en las cajas de pago de premios de la Sucursal Cartago, a fin de determinar si la cantidad de cajeros destacados en la misma es adecuada ya que, en apariencia, esa sucursal tiene la capacidad de recibir y cambiar los premios correspondientes a la lotería que presentan personas como las citadas en los puntos N° 2.2, N° 2.6 y N° 2.7 de este informe. Asimismo, analizar si esta situación genera un efecto negativo en la atención de público que se presenta en esa sucursal.
3. Asimismo, en tanto se realiza el estudio de las cuentas presentadas al cambio en las condiciones señaladas en los puntos N° 2.2, N° 2.6 y N° 2.7 de este informe, estas cuentas sean debidamente autorizadas por el Administrador de la Sucursal, señor Raúl Vargas Montenegro, además designar un día específico (por ejemplo el día que se considere de menor afluencia de público), para su atención en el cambio de premios, solicitándoles la presentación de la lotería en forma ordenada y detallada en un documento similar al que presentan los vendedores denominado "*Detalle de premios cambiados a vendedores*" (listín).



4. Se realice un análisis con el fin de tomar las medidas adecuadas y se dicten las directrices pertinentes, en relación con la presentación de firma y/o sello (endoso) en la lotería premiada y presentada al cambio en las cajas de público de la Sucursal Cartago.
5. Se realice una inspección en la Agencia del Banco de Costa ubicada en la Sucursal Cartago, con el propósito de verificar, si la misma está cumpliendo adecuadamente con el cambio de premios de acuerdo a lo estipulado en el Convenio entre la Junta y el Banco de Costa Rica; asimismo, se deje constancia y se le remita, a esta Auditoría, una copia.

Al señor Raúl Vargas Montenegro, Encargado Sucursal de Cartago.

6. Girar notas recordatorias a los cajeros de atención al público de la Sucursal de Cartago, indicándoles que deben solicitar a los clientes que las fracciones y enteros de lotería estén debidamente firmados y con su respectivo número de cédula, asimismo, cuando se anota una sola firma, ésta debe abarcar todo el entero de lotería o se debe registrar varias firmas con la finalidad de cubrir todas las fracciones presentadas al cambio de premios, siendo que de no cumplir con la normativa atinente y procedimientos establecidos podrían, eventualmente, hacerse acreedores a sanciones disciplinarias, según la normativa vigente emitida por la Administración Activa.

Realizado por:  
Bach. Floricel Miranda Flores  
**Profesional II**

Realizado por:  
Lic. José Wong Carrión  
**Jefe de Área**

Revisado por:  
MAEAI. Julio Barboza Sánchez  
**Jefe Área Producción y Ventas**



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