

SEGUIMIENTO INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA
Período 2017

Nombre institución: JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL

N° Informe AI JPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión Informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
01-2017	Control interno, diferencias presentadas en el Área de Almacenamiento y Envío y cajas despachadoras de lotería al público		Girar las instrucciones pertinentes a la Gerencia de Operaciones para:	11/01/2017	Gerencia General	19/01/2017	Julio Canales Guillén							
		<p>2.1 Diferencias determinadas por la Auditoría Interna de la Junta de Protección Social en el área de Almacenamiento y envío y Cajas Despachadoras de Lotería al Público en los años 2014, 2015 y 2016.</p> <p>Esta Auditoría ha emitido memorandos sobre arcos efectuados en la Bóveda de Almacenamiento y Envío y Cajas Despachadoras de Loterías, en los cuales se determinaron diferencias (faltantes y sobrantes) donde se han venido formulando advertencias con la finalidad de alertar a la Administración y así fortalecer el Control Interno de esas áreas sobre los riesgos que se están materializando en el despacho de loterías, esto para que se tomen las medidas correctivas y evitar la ocurrencia de futuras diferencias, en las siguientes áreas con sus debilidades y memorandos:</p> <p>2.1.1 Área de Cajeros.</p> <p>La Auditoría ha realizado arcos en el área de Almacenamiento y Envío y en el Despacho de Lotería a los valores que manejan los cajeros del área de Plataforma de Servicios, en los cuales ha determinado entregas de lotería con cantidades incorrectas lo que ha dado origen a diferencias.</p> <p>2.1.2 Área de Bóveda de Almacenamiento y Envío.</p> <p>Se determinó que en el Área de Bóveda de Almacenamiento y Envío se presentan diferencias de las cuales, en algunos casos, no se ha podido encontrar el origen de estas, así mismo, se observó que se ha entregado, equivocadamente, lotería de más para su destrucción</p>	<p>4.1 Revisar el Sistema de Control Interno de Almacenamiento y Envío, incorporando las mejoras necesarias a fin de subsanar las debilidades del mismo, para lo cual se tomen en consideración las advertencias emitidas por esta Auditoría mediante memorandos y notas. Además se adiciona, como componente permanente un Sistema de Valoración de Riesgos (SEVR), dejando por escrito los procedimientos instaurados, asimismo se haga del conocimiento de instancias o personal que la requieran para la ejecución de su gestión.</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	<p>Oficios: GG-GO-ALO-499-2017, GG-GO-291-2017, GG-GO-332-2017, GG-GO-429-2017.</p> <p>Se realizó la valoración de riesgos, según se indica en el oficio GG-GO-ALO-499-2017, en el cual se adjunta la misma. En el punto 4. de la nota N° GG-GO-332-2017 del 31 de agosto del 2017, emitida por el señor Claudio Madrigal Guzmán, Coordinador y Supervisor, Gerencia de Operaciones, se expone que se han realizado reuniones con el personal sobre el control interno, así como un reforzamiento de lo analizado, además, en el punto 6. se indicó que el responsable de la implementación de las mejoras del control interno en el Departamento Administración de Loterías, lo es el señor Raúl Vargas Montenegro. En el punto 7. se señaló que se están elaborando planes de contingencia del Departamento, en los cuales se incluirá lo recomendado, agregan en este punto que se realizó la solicitud N° 2455 para compra de dispositivos de acceso de seguridad.</p>	N/A
		<p>2.2 Ausencia de una bitácora en el sistema de loterías que determine los responsables de las ventas al público, a las cooperativas y Socios Comerciales de las diferentes loterías que distribuye nuestra Institución a nivel Nacional.</p> <p>El 11 de noviembre del 2016 se llevó a cabo, en Almacenamiento y Envío, la liquidación y destrucción de la lotería no vendida correspondiente al sorteo de Lotería Tiempos N° 2778 del 11 de noviembre del 2016, en donde se presentó el faltante de 200 billetes de Lotería Tiempos [Ver Anexo N° 2], no determinándose la causa o su origen, razón por la cual se le estableció la cuenta a cobrar al señor Greivin Calvo Gutiérrez, como responsable de la Bóveda de Almacenamiento y Envío.</p> <p>Por otra parte, en Memorando N° 106-2016 del 5 de agosto del 2016, se informó sobre una situación de duplicidad en el registro del Sistema de Loterías de algunos paquetes de lotería, por lo que se advirtió a la Gerencia de Operaciones remitir a esta Auditoría un informe de las causas que ocasionaron la misma. Debido a esto se remitió adjunto al oficio GG-3636-2016 del 14 de diciembre del 2016, el oficio GG-TI-1136-2016, en el cual indica el señor Ronald Ortiz Méndez, Jefe del Departamento de Tecnologías de Información, que no se precisa quien origina la duplicidad por cuanto a este momento solo se tiene una "bitácora referente"; también indicado en oficio GG-TI-139-2016 remitido a esta Auditoría, convirtiéndose esto en una debilidad de control interno, aspecto que denota vulnerabilidad y un alto riesgo de materialización de hechos que ponen en entredicho la transparencia y buena imagen de la Institución, por lo cual se debe poner especial y urgente atención en esta área y solucionar la situación de violación de Control Interno la cual no deja evidencia del origen de duplicidad en registros de lotería.</p>	<p>4.3 Solicitar a Tecnologías de Información la implementación, de forma inmediata, de las pistas de auditoría, en todos los procesos transaccionales en los que medie la aprobación para poder darle seguimiento a las diferencias del área de Almacenamiento y Envío y Cajas Despachadoras de Público.</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente cumplida		Parcialmente cumplida	<p>Mediante el oficio JPS-GG-TI 0662-2018 de fecha 21 de agosto del 2018, remitida a la Gerencia de Producción y Comercialización y a la Gerencia Administrativa Financiera, se indica que no se logró determinar con exactitud los requerimientos necesarios para implementar la recomendación, por cuanto a pesar de que se realizaron reuniones personalizadas con cada uno de los contactos establecidos por las dependencias que remitieron información para aclarar el detalle requerido, a la fecha aún no han remitido la información solicitada, no obstante, lo anterior realizaron un análisis de la información recolectada y se determinó un total de 920 horas requeridas para implementar dicha recomendación, por lo que se procedió a presupuestar recursos para el año 2019, para estos propósitos.</p>	Departamento de Tecnologías de la Información
		<p>2.3 Debilidad de Control Interno determinado por esta Auditoría en los documentos que se envían a las Agencias Bancarias de todo el país por venta de las diferentes Loterías que produce nuestra Institución.</p> <p>En la verificación de los documentos que amparan los envíos de loterías a las diferentes Agencias del Banco de Costa Rica, se determinó, durante la realización de un arqueo efectuado en la Bóveda de Almacenamiento y Envío sobre el sorteo de Lotería Nacional N° 4420 del 18 de diciembre del 2016, una incongruencia en las cantidades descritas en el Acta de Envío N° 8122016 remitida a la Agencia Bancaria de Ciudad Neilly y la cantidad física enviada</p>	<p>4.4 Establecer la cuenta por cobrar al responsable de la diferencia de 62.5 billetes de lotería navideña del sorteo N° 4420 del 18 de diciembre del 2016 en el envío N° 812-2016 remitido a la Agencia Bancaria de Ciudad Neilly, y determinar si competen responsabilidades e informar a esta Auditoría sobre la situación presentada.</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	<p>GG-GAF-DCP-1196-2017</p> <p>Banco de Costa Rica realizó el pago correspondiente al monto del faltante de 62.5 billetes de Lotería Navideña N° 4420, mediante la nota de crédito N° 14323146 de la cuenta N° 147727-7.</p>	N/A
		<p>En nota AI-662 del 6 de setiembre del 2016, remitida a Gerencia de Operaciones y a Gerencia Administrativa Financiera, se tocó el tema los riesgos que representa tanto para el recurso humano como para los valores que allí se custodian, todos los desechos que se guardan en el área, emitiéndose advertencias en el sentido de desechar y limpiar esta zona, además de otras. Si bien es cierto se ha hecho limpieza y desechado algunos artículos, aún quedan artículos que están obsoletos o que están dañados, donde eventualmente esos espacios pueden ser adecuados para colocar lotería ya sea empacada o lotería en espera para pensarse a la venta, despejando un poco este lugar y brindar un poco de comodidad para la ejecución de labores afines al área de despacho de lotería</p>	<p>4.5 Ordenar lo necesario para concluir con el traslado de artículos (máquinas, locker y otros) artículos en mal estado u obsoletos, igualmente, se ordene el traslado de artículos pertenecientes a otras unidades, esto para que en el área de Almacenamiento y Envío hayan solamente artículos y equipo que competan a la misma, con la finalidad de mejorar el control dado el valor económico que representa la lotería que se custodia en el citado lugar.</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	<p>En inspección ocular realizada el 21 de setiembre en el área de Almacenamiento y Envío, se observó el área sólo con equipo que le corresponde a ésta.</p>	N/A
		<p>2.5. Accesos autorizados en forma verbal por parte del señor Raúl Vargas Montenegro, jefe del Departamento de Loterías, Ingreso a la Bóveda del Área de Almacenamiento y Envío.</p> <p>Esta Auditoría pudo comprobar que los señores José Calderón Hernández, Farlen Mora Quirós, Luis Rodríguez Araya y el señor Ricardo Siles Barboza, todos ellos funcionarios del Departamento de Loterías están autorizados para ingresar a la Bóveda, siendo que los martes en el lapso de la mañana, el señor Siles Barboza, suple al señor Calvo Gutiérrez.</p> <p>Además, están autorizados para recibir lotería e ingresar a la Bóveda de Almacenamiento y Envío, supervisados por el encargado de la bóveda o en su ausencia es el señor Calderón Hernández. Asimismo, si por alguna causa el señor Calvo Gutiérrez se ausenta, alguno de los funcionarios citados lo sustituye, esta autorización se giró por parte del señor Raúl Vargas Montenegro, jefe del Departamento Administración de Loterías en forma verbal y no hay un documento que la avale, a lo cual se le agrega la debilidad de Control Interno de la ausencia de conocimiento por parte de estos funcionarios de un manual de procedimientos para ejecutar esas funciones.</p>	<p>4.6 Ordenar lo correspondiente para que cuando se autorice al personal para realizar labores específicas diferentes a las asignadas se hagan debidamente por escrito con el debido rango de responsabilidad según las labores a ejecutar.</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	<p>En el informe de Auditoría JPS N° 06-2018 sobre el seguimiento de recomendaciones del área de Producción y Ventas, se da por cumplida esta recomendación.</p>	N/A
		<p>2.5.1. Póliza de Fidelidad Individual</p> <p>El señor Ricardo Siles Barboza, no cuenta con el seguro de Fidelidad Individual</p>	<p>4.7 Realizar una revisión que determine cuales funcionarios requieren el seguro de Fidelidad Individual para desempeñarse en el área de Almacenamiento y Envío y en caso de carecer de ella realizar las gestiones pertinentes para que adquieran la misma.</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	<p>En el informe de Auditoría JPS N° 06-2018 sobre el seguimiento de recomendaciones del área de Producción y Ventas, se da por cumplida esta recomendación.</p>	N/A
		<p>La supervisión del área de empaque de la lotería enviada a las agencias bancarias, le corresponde al señor Greivin Calvo Gutiérrez, Encargado de Almacenamiento y Envío, sin embargo, debido a las múltiples labores que debe ejecutar el señor Calvo Gutiérrez, no le es posible efectuar esta labor de forma correcta, razón por la cual las labores de empaque no cuentan con una supervisión adecuada.</p>	<p>4.8 Girar instrucciones para dar cumplimiento a la supervisión en el área de Almacenamiento y Envío, según lo establecido en la Ley General de Control Interno N° 8292, en las Normas de control interno para el Sector Público y en el Reglamento Autónomo de Organización y Servicio de la Junta de Protección Social. Así mismo se le provea de los instrumentos y personal necesario para el buen desempeño de las funciones, dado que en esta área se mueve hacia el mercado meta el producto de la Institución.</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	<p>En el informe de Auditoría JPS N° 06-2018 sobre el seguimiento de recomendaciones del área de Producción y Ventas, se da por cumplida esta recomendación.</p>	N/A
		<p>La Administración (Plataforma de Servicios y la Administración de Loterías) realizan la destrucción de la lotería no vendida por Almacenamiento y Envío, la cual conlleva el proceso de revisión del físico contra lo anotado en las respectivas actas de destrucción, siendo que el mismo se ejecuta sobre un mueble ubicado en el pasillo frente a la bóveda y con acceso al pasillo donde se encuentran las cajas de despacho de lotería mediante una ventanilla</p>	<p>4.9 Analizar la conveniencia de cambiar el sitio donde se realiza la verificación de la lotería no vendida por otro que brinde mayor seguridad, dado el alto riesgo inherente que esta lotería tiene, ya que se encuentra vigente y cuenta con todas las calidades para, eventualmente, ser presentada al cambio de premios, en caso de que algún billete saliera favorecido en el sorteo correspondiente.</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	<p>En consulta realizada el 21 de setiembre del 2018 al encargado del área de Almacenamiento y Envío indicó a esta Auditoría que el personal del Banco de Costa Rica retira las bulas con lotería para las agencias bancarias en el pasillo ubicado en la entrada de esta área, por lo que no ingresan al área donde se efectúa el conteo de la lotería no vendida.</p>	N/A
			<p>4.10. Se gestione de manera urgente los recursos económicos necesarios para dotar de cámaras de seguridad al Área de Almacenamiento y Envío, así como el equipo de respaldo pertinente; con el fin de fortalecer el control y resguardo de los valores que allí se trasiegan; dada la materialización de riesgo en la pérdida de billetes de lotería.</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	<p>Mediante el oficio GG-GO-ALO-846-2017, se indica que ya se han colocado 12 cámaras en el área de Almacenamiento y Envío.</p>	N/A

N° Informe AI JPS	Nombre informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
06-2017	Revisión del aporte transferido por la Junta de Protección Social y los vendedores de lotería al Fondo de Jubilaciones y Pensiones	<p>2.1.1. Requerimientos iniciales, manuales técnico y de usuario para la determinación de la relación de venta semanal.</p> <p>Para determinar la forma en que se plantearon los requerimientos del módulo de pensiones, específicamente en lo referente al cálculo de la relación de venta semanal, se solicitó al Departamento de Tecnologías de Información el detalle de los requerimientos establecidos por los usuarios de este sistema, no obstante, esta información no fue suministrada, alegando en el oficio GG-TI-811-2016 del 26 de setiembre de 2016, que los usuarios por medio de las mesas de ayuda planteaban las necesidades de implementación.</p> <p>La ausencia del detalle de requerimientos para la implementación del módulo de pensiones impide determinar si éste opera conforme con lo solicitado por el usuario, y por ende no se pueden delimitar las responsabilidades correspondientes ante deficiencias que eventualmente se presenten durante la marcha. Esta situación se presenta por cuanto el Departamento de Tecnologías de Información no se apega a lo dispuesto en la normativa vigente.</p> <p>Con el fin de poder verificar el adecuado funcionamiento del módulo de pensiones, también se requirió a Tecnologías de Información una copia de los manuales técnico y de usuario. En el oficio GG-TI-811-2016, el Departamento de Tecnologías de Información manifestó que estos manuales no fueron elaborados por el ingeniero encargado del desarrollo del módulo debido a la alta demanda de servicios y solicitudes, así como las limitaciones de recurso humano.</p>	<p>4.1. Ordenar al Departamento de Tecnologías de la Información la elaboración de los manuales de usuario y técnico del módulo de pensiones, para aquellos procesos que debe mantener la JPS, y establecer un plazo perentorio para su entrega. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 2.1.1. de este informe.</p>	09/02/2017	Gerencia General	14/02/2017	Julio Canales Guillén					Cumplida	<p>Oficio GG-466-2017 del 21-02-17, la Gerencia General giró instrucciones a Tecnologías de Información.</p> <p>Oficio GG-TI-177-2017 del 08-03-17, se informa sobre el funcionario asignado para realizar la labor.</p> <p>Oficio GG-824-2017 del 21-02-17, la Gerencia General acusa recibo del funcionario asignado para realizar la labor.</p> <p>Oficio GG-TI-408-2017 del 05-07-2017, se remite a la Gerencia el Manual de Usuario y la Gerencia lo remite con GG-1967-2017 del 19-07-2017.</p> <p>En oficio GG-2064-2017 del 31-07-17 se informa que el manual fue remitido a los usuarios.</p> <p>En oficio GG-TI-672-2017 del 27-07-17 se remite a la Gerencia General el manual técnico.</p> <p>Se da por cumplida dado que presentaron los manuales solicitados.</p>	N/A
		<p>El registro de las ventas semanales en el módulo utilizado por la JPS no es consistente para todos los adjudicatarios; de igual manera, los montos no son incluidos en forma uniforme; y para el cálculo de la proporcionalidad de cotización se consideran meses en los que el adjudicatario no cotizó. Además, no hay concordancia entre los giros efectuados mensualmente al fondo y lo que se registra en las relaciones semanales por parte de la Unidad de Servicio Depósitos y Entrega de Lotería. Estos aspectos afectan en forma directa la determinación del monto de la pensión que se le debe asignar a cada adjudicatario, debido a una mala interpretación de la normativa que se debe aplicar.</p> <p>Cabe anotar que cuando se hizo la revisión de los datos del adjudicatario directo, se observó además que la cuota se le canceló el 23 de mayo de 2016 y ese mismo día efectuó un retiro de 43 paquetes de Lotería Instantánea del juego LO26. Por una sana práctica de control, los funcionarios encargados de tramitar las renuncias en el Departamento de Administración de Loterías deben hacer una revisión del estado de los últimos retiros de lotería del adjudicatario, de forma que la renuncia se pueda hacer efectiva hasta que devuelva cualquier lotería pendiente de venta; así como bloquear la posibilidad de efectuar retiros a partir del recibo de la solicitud de renuncia.</p> <p>2.3. Funciones realizadas por la Unidad de Servicio Depósitos y Entrega de Lotería.</p> <p>Como parte de las funciones asignadas a la Unidad de Servicio Depósitos y Entrega de Lotería, la cual depende directamente de la Gerencia de Operaciones, se tiene el manejo del módulo de pensiones de la consola de aplicaciones corporativas, el cual se alimenta de las ventas efectivas por sorteo de cada adjudicatario, para determinar la relación de venta semanal por cada cotizante al fondo de pensiones.</p>	<p>4.2. Gestionar ante la Junta Directiva la modificación del artículo N° 28 del Reglamento General del Fondo de Jubilaciones y Pensiones de los Vendedores de Lotería, de manera que sea FOMUVEL como administrador del fondo, el responsable de mantener la información para determinar las relaciones de venta semanal y calcular el dato de la proporcionalidad de cotización. Para el traslado de funciones se deben implementar medidas específicas para:</p> <p>a. El suministro a FOMUVEL de la información acumulada que respalda las relaciones de venta semanal de cada vendedor de lotería calculadas por la JPS hasta el momento del traslado, con las medidas de seguridad necesarias para evitar pérdidas o modificación de la información.</p> <p>b. Establecer las necesidades de información por parte de FOMUVEL, para garantizar el registro de la venta efectiva de lotería semanal por adjudicatario en forma consistente, a partir del traslado de funciones, lo cual debería restringirse al desglose del monto de las ventas efectivas por sorteo de lotería o juego de Lotería Instantánea por adjudicatario.</p> <p>c. Gestionar y aprobar los ajustes en los procedimientos internos, derivados del traslado de las funciones.</p> <p>Sobre el particular, véase lo señalado en los puntos 2.1.2. y 2.3. de este informe.</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente cumplida	Delegado al Sr. Luis Gustavo Mena según GG-0467-2017	Parcialmente cumplida	No se ha efectuada el traslado total de funciones a FOMUVEL, al respecto ver nota JPS-AI-572-2018 del 27 de julio de 2018. Además los procedimientos se elaboraron pero no se encuentran aprobados por la Gerencia.	Luis Gustavo Mena según GG-0467-2017
		<p>2.2. Remisión a FOMUVEL de la proporcionalidad de la cotización.</p> <p>En caso de que un adjudicatario socio de cooperativa tramite su solicitud de pensión, y previamente ha efectuado retiros de Lotería Instantánea de un juego que en ese momento se encuentra a la venta, en apego a lo dispuesto en el reglamento, la Unidad de Servicio Depósitos y Entrega de Lotería de la Gerencia de Operaciones no brinda la información de la proporcionalidad de cotización hasta que se registre el monto por la venta de dicho juego. En tanto que, para los adjudicatarios directos aunque en la relación semanal de venta se han incluido los retiros de Lotería Instantánea, el monto por el 1% para la pensión en la actualidad se transfiere a FOMUVEL con posterioridad a la recepción de las devoluciones.</p>	<p>4.3. Gestionar ante la Junta Directiva la inclusión en el Reglamento General del Fondo de Jubilaciones y Pensiones de los Vendedores de Lotería de un mecanismo de excepción, para que el traslado del aporte a los adjudicatarios de Lotería Instantánea que tramitan su renuncia por pensión se realice con mayor celeridad, en procura de que puedan recibir el beneficio oportunamente. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 2.2. de este informe.</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	<p>Acuerdo ID-212, Acta 08-2017 de la Sesión Ordinaria del 06 de marzo de 2017.</p> <p>El acuerdo ID-212 fue publicado en La Gaceta N° 139 del 21 de julio de 2017.</p> <p>Se da por cumplida la recomendación, ello por cuanto se realizaron todas las gestiones que corresponden.</p>	N/A
		<p>2.4. Documentación justificante de las transferencias a FOMUVEL.</p> <p>Por solicitud de FOMUVEL, a partir del periodo 2015 uno de los productos que deben suministrar los auditores externos contratados por la JPS para la emisión del dictamen de los estados financieros es una certificación de propósito especial, la cual permite verificar la exactitud de los montos transferidos mensualmente por aporte al fondo de pensiones.</p> <p>En la sección 15 "Especificaciones Técnicas" de la Contratación Directa N° 2016-CD-000267-PROV 01 "Contratación de servicios profesionales en auditoría externa para el dictamen de los estados financieros de la JPS para el periodo 2016 conforme a las normas internacionales de información financiera NIIF", como parte de los productos que incluye el estudio, se cita:</p> <p>"Certificación de propósito especial de los aportes girados mensualmente al Fondo Mutuo y de Beneficio Social para los Vendedores de Lotería (FOMUVEL) por parte de la JPS, por concepto de las aportaciones al Fondo de Jubilaciones y Pensiones de los Vendedores de Lotería, es equivalente al monto retenido a los vendedores de lotería y girado a FOMUVEL, por concepto del 1% de las ventas de lotería. Esto de conformidad con lo establecido en el artículo 22 de la Ley 8718, para el periodo comprendido entre enero y diciembre del 2016."</p> <p>En aplicación de la norma de control interno ya citada en este apartado, sobre la calidad de la información, la certificación es omisa en cuanto a reflejar la base de los cálculos, que está dada por las ventas por sorteo o juego a precio al público; lo que le generaría un valor agregado a este documento, en cumplimiento de los principios de rendición de cuentas y de transparencia, que debe cumplir la administración pública.</p>	<p>4.4. Solicitar anualmente en el cartel de contratación de la auditoría externa anual que la certificación de propósito especial incluya los datos relativos a ventas, totales por sorteo o juego a precio al público, las ventas a personas jurídicas, las ventas al público y las ventas a personas físicas, para que cualquier usuario de la información pueda calcular el monto del 1% del aporte al fondo de pensiones. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 2.4. de este informe.</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	<p>Oficio GG-468-2017 del 21-02-17, la Gerencia General giró instrucciones al Departamento Contable Presupuestario, para cumplir la recomendación.</p> <p>Oficio GG-GAF-DCP-0351-2017 del 21-03-17, el Departamento Contable Presupuestario indica que cumplirá con lo recomendado.</p> <p>Se revisaron las especificaciones técnicas del cartel de contratación de la Auditoría Externa 2017 y si contiene lo recomendado.</p> <p>QUEDA BAJO RESPONSABILIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN ACTIVA EL CUMPLIMIENTO EN AUDITORÍAS POSTERIORES.</p> <p>Se da por cumplida la recomendación, ello por cuanto se realizaron todas las gestiones que corresponden.</p>	N/A
		<p>2.1.2. Registro de la venta semanal.</p> <p>Se realizó una entrevista al consultor contratado en el periodo 2010 por la institución para la elaboración del informe actuarial para la creación y reglamentación del fondo, señor Luis Guillermo Fernández Valverde. Respecto de la relación de venta semanal manifestó lo siguiente:</p> <p>... Debe haber concordancia entre los giros efectuados por transferencias al fondo mensualmente por adjudicatario y las semanas para las que se calcula la relación, para lograr un mejor control entre los giros efectuados y las relaciones calculadas. Si el mes no concluye en semana completa, la sugerencia es que el giro de los recursos del sorteo o sorteos que quedan pendientes para completar el cálculo de la relación semanal se realice en el mes siguiente.</p>	<p>4.5. Hacer las modificaciones necesarias a los procedimientos para que haya concordancia entre los montos transferidos al fondo mensualmente y las semanas para las que se calcula la relación de venta, de forma tal que si un mes no concluye en semana de venta completa, el giro del sorteo o sorteos que quedan pendientes para completar el cálculo de la relación semanal se realice en el mes siguiente; para así lograr un mejor control entre los giros efectuados y las relaciones calculadas. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 2.1.2. de este informe.</p>		Gerencia de Operaciones	14/02/2017	Claudio Madrigal Guzmán			Cumplida	N/A Depende del trabajo de campo de la Auditoría Interna	Parcialmente cumplida	<p>Oficio GG-465-2017 del 21-02-17, la Gerencia General da la orden de cumplir la recomendación.</p> <p>Oficio GG-GO-091-2017 del 27-02-17, Gerencia de Operaciones acoge recomendaciones y adjunta acuerdos de reunión efectuada con FOMUVEL.</p> <p>Oficio GG-748-2017 del 22-03-17, la Gerencia General solicita plazos más razonables para cumplir recomendación.</p> <p>Oficio GG-GO-313-2017 del 22-08-17, Gerencia de Operaciones indica que a partir del 01 de agosto los giros corresponden a semanas completas.</p> <p>Mediante correo electrónico del 22-12-2017 se consultó a la Gerencia de Operaciones el estado de la recomendación. Manifestaron que los procedimientos no han sido aprobados por la Gerencia General, dado que el Departamento de Planificación les indicó que los manuales deben contemplarse con la nueva estructura organizacional y serán aprobados cuando se cuenten con todos los manuales de la Gerencia Comercial.</p> <p>Comentarios: La recomendación se encuentra parcialmente cumplida, ello debido a que falta verificar en físico el cumplimiento de esta recomendación y revisar los ajustes en los procedimientos.</p>	N/A Depende del trabajo de campo de la Auditoría Interna
		<p>Por una sana práctica de control, los funcionarios encargados de tramitar las renuncias en el Departamento de Administración de Loterías deben hacer una revisión del estado de los últimos retiros de lotería del adjudicatario, de forma que la renuncia se pueda hacer efectiva hasta que devuelva cualquier lotería pendiente de venta; así como bloquear la posibilidad de efectuar retiros a partir del recibo de la solicitud de renuncia.</p>	<p>4.6. Definir e implementar mecanismos de control para que los funcionarios del Departamento de Administración de Loterías encargados de tramitar las renuncias a la cuota de los adjudicatarios que inician su trámite de pensión, hagan una revisión del estado de los últimos retiros de lotería del adjudicatario, de tal forma que la renuncia se acepte siempre y cuando no tenga lotería para la venta. Sobre el particular, véase lo señalado en el párrafo final del punto 2.1.2. de este informe.</p>		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán					Cumplida	Se emitió instrucción específica.	N/A

N° Informe AI JPS	Nombre informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General														
		<p>2.4. Documentación justificante de las transferencias a FOMUVEL.</p> <p>El reporte denominado "Resumen de Retención 1% por Loterías" muestra el total de fracciones o tickets vendidos por sorteo o juego y por tipo de lotería, el total de venta en colones con el descuento aplicado del 1%, el total de venta en colones según el precio de venta al público y el 1% de retención sobre el total de venta en colones.</p> <p>El reporte generado omite información en cuanto a las ventas totales por sorteo o juego, el monto en ventas de personas jurídicas que no está sujeto al 1%, el monto en ventas directas en caso de que hubieren y el monto del giro lo define como una retención, cuando en la realidad lo que se da es un aporte por parte de la JPS.</p> <p>Esta Auditoría Interna reconoce el esfuerzo realizado por la Unidad de Servicio Depósitos y Entrega de Lotería para generar en forma automatizada la información para determinar el monto por transferir a FOMUVEL del 1% de aporte para el fondo de pensiones. Sin embargo, la información mostrada debe complementarse con datos que permitan determinar la exactitud del monto de la transferencia y que puedan utilizarse para el mantenimiento de estadísticas propias de la administración del régimen de pensiones.</p>	<p>4.7. Ejecutar acciones específicas para que la información justificante de la transferencia del 1% del aporte al fondo de pensiones en el reporte denominado "Resumen de Retención 1% por Loterías" contenga el detalle del monto total de ventas por sorteo o juego de Lotería Instantánea, las ventas a personas jurídicas, ventas al público en caso de que hubieren y el monto sujeto al pago del aporte, para brindar información suficiente a cualquier usuario interesado. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 2.4. de este informe.</p>		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán					Cumplida	<p>Oficio GG-465-2017 del 21-02-17, la Gerencia General da la orden de cumplir la recomendación.</p> <p>Oficio GG-748-2017 del 22-03-17, la Gerencia General solicita platos más razonables para cumplir recomendación.</p> <p>Oficio GG-GO-313-2017, Gerencia de Operaciones indicó que ya se realizaron los ajustes a los reportes.</p> <p>Se da por cumplida la recomendación, ello por cuanto se realizaron todas las gestiones que corresponden.</p>	N/A														
		<p>2.5. Registro contable de la cuenta por pagar a FOMUVEL.</p> <p>El registro contable de la obligación por pagar por el 1% de las ventas, que se transfiriere a FOMUVEL para el fondo de jubilaciones y pensiones de los vendedores de lotería, es registrado por la JPS en la cuenta de pasivo "2.1.1.03.01.02.1.30". Mensualmente lo usual es la elaboración de dos asientos de diario: el registro de acuerdo con las ventas realizadas (cargo a gasto y crédito al pasivo) y la contabilización del pago de la transferencia a FOMUVEL (cargo a pasivo y crédito a Bancos).</p> <p>El saldo contable del mayor general es conciliado con el saldo auxiliar por el Departamento Contable Presupuestario, con el siguiente desglose:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saldo de periodo anterior. • Diferencia entre lo registrado en meses anteriores y cancelado en el mes. • 1% de aporte registrado en el mes (ventas de los meses actual y siguiente). <p>Del análisis efectuado a las conciliaciones elaboradas de enero de 2014 a junio de 2016, bajo la descripción "saldo del periodo anterior" las conciliaciones presentan un monto de \$12.651.708,15 (doce millones seiscientos cincuenta y un mil setecientos ocho colones con 15/100 décimos de colones de 2014, determinándose en dicho monto en enero de 2014 en la...</p>	<p>4.8. Implementar acciones específicas con el fin de que el Departamento Contable Presupuestario mantenga un control auxiliar contable de la cuenta de pasivo correspondiente a la obligación por pagar por el 1% de las ventas, que se transfiriere a FOMUVEL para el fondo de jubilaciones y pensiones de los vendedores de lotería que detalle el monto del 1% de las ventas por cada sorteo de lotería o juego de Lotería Instantánea y los descargos correspondientes por el pago, o cualquier otra metodología que permita determinar con exactitud la forma en que se compone la deuda. Así mismo, solicitar la elaboración de una conciliación efectiva y útil que permita establecer el monto exacto del pasivo mensualmente y, en la eventualidad de que se establezcan diferencias entre el mayor auxiliar y la cuenta de mayor general se determine el origen de éstas y elaboren los asientos de corrección procedentes. Sobre el particular, véase lo señalado en el punto 2.5. de este informe.</p>		Gerencia Administrativa Financiera	14/02/2017	Gina Ramírez Mora			Parcialmente cumplida	<p>JPS-GG-GAF-1209-2018 Mediante correo del 10 de agosto se remite actualización de la recomendación, en este momento continúa pendiente la respuesta de la JPS-GG-GAF-DCP-0742-2018 por parte del Departamento de Tecnologías de la Información, por lo que la solicitud No. 789-2016 continúa pendiente de ser atendida. El 22 de octubre mediante correo electrónico se realizó la consulta para ver si tenía respuesta la nota y mediante el oficio JPS-GG-TI-0827-2018 indican que el analista está trabajando en el desarrollo de la misma y en estos días convoca al usuario para comunicar los avances.</p>	<p>Oficio GG-465-2017 del 21-02-17, la Gerencia General da la orden de cumplir la recomendación.</p> <p>Oficio GG-GAF-DCP-0411-2017, el Departamento Contable Presupuestario remite el cronograma.</p> <p>Oficio GG-GAF-382-2017, la Gerencia Administrativa Financiera solicita la atención de la recomendación.</p> <p>Oficio GG-GAF-655-2017, se remite bitácora de gestiones realizadas.</p> <p>Oficio GG-TI-1015-2017 del 20-11-2017, se remiten acciones ejecutadas por TI para el cumplimiento.</p> <p>La recomendación se encuentra parcialmente cumplida, ello por cuanto los controles de auxiliares contables no están debidamente actualizados.</p> <p>Acciones para dar cumplimiento: Control auxiliar contable debidamente actualizado.</p>	Gerencia Administrativa Financiera															
07-2017	Verificación de las armas, municiones e implementos básicos utilizados por la Unidad de Seguridad de la Junta de Protección Social	<p>2.1. Diferencia en los resultados de la toma física de inventario de municiones.</p> <p>La Unidad de Seguridad de nuestra Institución cuenta con una bodega denominada "Armería" para la custodia de las armas y municiones, dicha bodega se encuentra ubicada en el sótano del Edificio Central Institucional, en la carrera 11 y calle 17 de febrero de 2017 una foto</p> <p>Cuadro N° 1</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descripción</th> <th>Inventario Inicial al 18/11/2016</th> <th>Toma Física al 17/02/2017</th> <th>Diferencias</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Municiones Calibre 9 mm</td> <td>2.842</td> <td>2.832</td> <td>-10</td> </tr> <tr> <td>Municiones Calibre 12 mm</td> <td>2.413</td> <td>2.411</td> <td>-2</td> </tr> <tr> <td>Municiones Calibre 38 mm</td> <td>2.333</td> <td>2.333</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>T: Toma Física de inventario del 17 de febrero de 2017</p>	Descripción	Inventario Inicial al 18/11/2016	Toma Física al 17/02/2017	Diferencias	Municiones Calibre 9 mm	2.842	2.832	-10	Municiones Calibre 12 mm	2.413	2.411	-2	Municiones Calibre 38 mm	2.333	2.333	0	<p>4.1. Efectuar las gestiones correspondientes para recuperar los recursos públicos, dada las diferencias presentadas en el inventario de municiones calibre 9 mm y calibre 12 mm, según toma física del inventario (Ver comentarios del punto 2.1. del estudio).</p>	05/04/2017	Gerencia Administrativa Financiera	06/04/2017	Gina Ramírez Mora			Cumplida	<p>Correo electrónico 30-08-2017 (Cobro de municiones), Factura CxC 1461 Alfredo Sanabria, Deducción Planilla 28-06-2017 y Compr Planilla Alfredo Sanabria Jun 2017</p> <p>Según indicó la señora Mayra Barrantes Rojas, funcionaria del Departamento Contable Presupuestario, el cobro por las diferencias presentadas en el inventario de municiones calibre 9 mm y calibre 12 mm.</p> <p>Asimismo, mediante correo electrónico del 30 de agosto de los corrientes, la funcionaria Barrantes Rojas nos remitió copia de la factura N° 1461 del 01 de junio de 2017, elaborada para proceder con el cobro de las municiones mencionadas.</p> <p>Por otra parte, se verificó en los sistemas institucionales la deducción al señor Alfredo Sanabria Chaves, funcionario de la Unidad de Seguridad, observándose que en el mes de junio de 2017, se realizó el cobro de la factura citada en el párrafo anterior, quedando así cumplida la recomendación de cita.</p>	N/A
Descripción	Inventario Inicial al 18/11/2016	Toma Física al 17/02/2017	Diferencias																									
Municiones Calibre 9 mm	2.842	2.832	-10																									
Municiones Calibre 12 mm	2.413	2.411	-2																									
Municiones Calibre 38 mm	2.333	2.333	0																									
		<p>Cabe señalar que, en entrevista realizada a la señorita Andrea Chinchilla Jiménez, encargada de la Unidad de Seguridad, se le consultó sobre la frecuencia con que se realizan los inventarios de municiones, señalando la señorita Chinchilla Jiménez lo siguiente:</p> <p>"Únicamente se toman cuando van a realizar prácticas, durante mi administración no se han realizado prácticas."</p> <p>Lo anterior denota que del último inventario realizado al 17 de febrero de 2017 se determinaron dos faltantes, como se muestra en el cuadro N° 1, el primer faltante de 10 municiones calibre 9 mm y de segundo de 2 municiones calibre 12 mm.</p>	<p>4.2. Efectuar tomas de inventario periódicos en las municiones que se encuentran bajo la responsabilidad de la Unidad de Seguridad, para ello se debe definir la regularidad de los inventarios a realizar (Ver comentarios del punto 2.1. del estudio).</p>		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora			Cumplida	<p>JPS-GG-GAF-1209-2018 Mediante el oficio JPS-GG-GAF-430-2018 enviado a la Auditoría Interna, copia del oficio JPS-GG-GAF-SA-5-034-2018, de la Unidad de Seguridad en el que se adjunta el inventario de armas y municiones, con corte al mes de abril, realizado por la Encargada de dicha Unidad, Andrea Chinchilla Jiménez, no obstante se remite el oficio JPS-GG-GAF-1193-2018 a la Unidad de Seguridad, recordándole que es su responsabilidad, efectuar el inventario de las armas y municiones o delegar está a un funcionario que no tenga dentro de sus funciones la custodia de las mismas, con copia a la Auditoría</p>	<p>Según el último inventario del 13 de julio de 2018, brindado por el señor Alfredo Sanabria Chaves, y conversación del 24 de setiembre de 2018 mantenida con el señor Sanabria Chaves, se mantiene el estado de la recomendación como parcialmente cumplida, ello debido a que el inventario fue realizado por el funcionario el señor Alfredo Sanabria Chaves, mismo colaborador que custodia tanto las armas como las municiones.</p> <p>Acciones para dar cumplimiento: Se dará por cumplida la recomendación hasta que el inventario sea realizado por otro funcionario y no el mismo que custodia las armas y las municiones.</p>	Gerencia Administrativa Financiera															
		<p>2.2.2. Almacenamiento de 30 armas de fuego 9 mm en el Archivo Central Institucional.</p> <p>Del inventario de armas realizado el 15 de febrero de 2017 se visualizó que 30 de las 58 pistolas 9 mm, mencionadas en el cuadro N° 2 denominado "Detalle de Armas Institucionales", no se encuentran custodiadas en la "Armería", sino que se encuentran ubicadas en unos archivos móviles ubicados en el Archivo Central Institucional.</p>	<p>4.3. Dado que la Junta de Protección Social cuenta con una "Armería Institucional" y que está a su vez dispone de dos muebles con dispositivos para emplear combinaciones de seguridad, se acondicione y resguarden todas las armas con que cuenta la Institución en dicho lugar.</p> <p>En caso de ser considerado inadecuado el bodegaje en la "Armería Institucional", acondicionar un lugar dentro de la Institución para almacenar el equipo en mención y no seguir utilizando los archivos móviles ubicados en el Archivo Central Institucional (Ver comentarios del punto 2.2.2. del estudio).</p>		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora			Cumplida	<p>Oficio GG-GAF-520-2017</p> <p>Según el oficio de referencia la recomendación se encuentra cumplida, ello debido a que actualmente se custodian todas las armas en los muebles de seguridad de la Armería Institucional.</p> <p>Sobre el particular, está Auditoría Interna verificó que efectivamente se estuviesen almacenados las armas de fuego en los muebles con dispositivos para emplear combinaciones de seguridad.</p>	N/A																
		<p>2.2.3. Armamento inscrito a nombre de la Junta de Protección Social que no se encuentra físicamente.</p> <p>Se compararon las dos certificaciones extendidas al 03 de febrero de 2017, por el Departamento de Control de Armas y Explosivos del Ministerio de Seguridad Pública, contra el inventario físico de armas realizado el 15 de febrero de 2017, obteniendo como resultado que 6 armas registradas a nombre de la Junta de Protección Social no se encuentran físicamente en la Institución.</p> <p>Sobre el particular, se procedió a dar seguimiento en los documentos existentes, a las series de las armas detalladas anteriormente, determinándose lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Según nota DP-989 del 20 de junio de 2006 emitida en aquel entonces por el Departamento de Proveeduría de la Junta de Protección Social, dirigida al Departamento de Contabilidad y Presupuesto, se informa que el rifle calibre 22 marca Remington serie 2011108 fue donado a la Proveeduría Nacional; no obstante, esta Auditoría Interna observa que el arma de cita continúa apareciendo inscrita a nombre de la Junta de Protección Social según certificaciones del 03 de febrero de 2017 extendidas Departamento de Control de Armas y Explosivos del Ministerio de Seguridad Pública. 	<p>4.4. Efectuar las gestiones que correspondan para que la Proveeduría Nacional registre ante el Departamento de Control de Armas y Explosivos del Ministerio de Seguridad el rifle calibre 22 marca Remington serie 2011108, arma que fue donada por la Institución, según se indicó en la nota DP-989 del 20 de junio de 2006, y que aún continúa apareciendo a nombre de la Junta de Protección Social ante el mencionado Ministerio (Ver comentarios del punto 2.2.3. del estudio).</p>		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora			Parcialmente cumplida	<p>JPS-GG-GAF-1209-2018 Mediante el oficio JPS-GG-GAF-430-2018 enviado a la Auditoría Interna, se informó de las gestiones realizadas por la Unidad de Seguridad, ante la Proveeduría Nacional para que procedieran a realizar la inscripción del Rifle citado. Sin embargo mediante el oficio DS-CO-0841-2017, suscrito por el señor Denis Parra Mesa, jefe del departamento de servicios del Ministerio de Hacienda, señala "no es posible para este Departamento realizar la inscripción solicitada..." Mediante el oficio JPS-GG-GAF-1194-2018 con copia a la Auditoría se gira la instrucción para que de forma inmediata la Unidad de Seguridad proceda a presentar la denuncia ante el OIJ y en Armas y explosivos en los siguientes términos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Que el rifle calibre 22 marca Remington serie 2011108, fue donada por la Institución a la Proveeduría Nacional. 2. Que mediante el oficio GG-1220-2017 la Gerencia General, solicitó al Ministerio de Hacienda realizar la inscripción del rifle Remington serie número 2011108 ante el departamento de Armas y Explosivos del Ministerio de Seguridad Pública. 3. Que el del Ministerio de Hacienda, mediante el oficio DS-CO-0841-2017, suscrito por el señor Denis Parra Mesa, jefe del departamento de Servicios del Ministerio de Hacienda, señala "no es posible para este Departamento realizar la inscripción solicitada, en vista de que no existe constancia de que la misma haya ingresado como activo del Ministerio de Hacienda". <p>Con el fin de librar a la Institución de futuras responsabilidades de orden administrativo y penal.</p>	<p>Según el oficio JPS-GG-GAF-DCP-0891-2018 del 01 de agosto de 2018, emitido por el Departamento Contable Presupuestario, la recomendación se encuentra parcialmente cumplida; no obstante, no se indica la fecha de finalización de cumplimiento, ya que depende de gestiones por entes externos.</p> <p>Acciones para dar cumplimiento: se dará por cumplida la recomendación hasta que ya no aparezca inscrito, a nombre de la Junta de Protección Social, ante el Departamento de Armas y Explosivos del Ministerio de Seguridad el rifle calibre 22 marca Remington serie 2011108.</p>	Gerencia Administrativa Financiera															
		<p>2.3 No utilización del 100% de los implementos básicos facilitados a los Oficiales de Seguridad.</p> <p>Como parte del estudio esta Auditoría Interna verificó la utilización de los implementos básicos por parte de los Oficiales de Seguridad de nuestra institución.</p> <p>De la comprobación efectuada los días 16 y 22 de febrero de 2017 a los Oficiales de Seguridad, se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <p>2.3.1. Al momento de la verificación los funcionarios Claudio Aron Castro Hidalgo y Alain Gerardo Mata Zúñiga no portaban el carné institucional; referente al uso obligatorio del mencionado documento el Departamento de Desarrollo del Talento Humano emitió la Circular DTH-07-2015 del 08 de mayo de 2015, dentro de la cual transcribe los puntos N° 1 y 2 de las NORMAS INTERNAS PARA REGULACIÓN Y EL USO DEL CARNÉ DE IDENTIFICACIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL.</p>	<p>4.5. Instruir a los Oficiales de Seguridad de la obligatoriedad de portar el carné institucional, con el propósito de cumplir con las circulares DA-07-2011 del 10 de marzo de 2011 y DTH-07-2015 del 08 de mayo de 2015 (Ver comentarios del punto 2.3.1. del estudio).</p>		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora			Cumplida	<p>Oficio GG-GAF-520-2017</p> <p>Según el oficio de referencia la recomendación se encuentra parcialmente cumplida; no obstante, según nota GG-GAF-SA-S-123-2017 del 15 de junio de 2017 (incluida como adjunto al oficio GG-GAF-520-2017) se indica que el Oficial de Seguridad Aron Castro Hidalgo, incluido en la lista no ha firmado el documento donde se comunica la obligatoriedad de portar el carné institucional debido a que el mismo se encuentra con permiso sin goce de salario por seis meses, por lo que eventualmente estaría regresando en el mes de Noviembre de 2017.</p>	N/A																

N° Informe AI JPS	Nombre informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General																															
		2.3.2. Referente al uso de carné de portación de armas extendido por Ministerio de Seguridad Pública se observó que los señores Mauricio Mora Herrera y Geiner Rosales Leal, ambos funcionarios de la Unidad de Seguridad, no contaban con dicho documento al día, puesto que los mismos habían vencido desde el 06 y el 17 de febrero de 2017 respectivamente. Sobre el particular, se visualizó en el libro de control denominado "Bitácora de Supervisores" y el "Control de Entrega de Equipos a Oficiales J.P.S.", ambos controles de la Unidad de Seguridad, que los funcionarios Mora Herrera y Rosales Leal utilizaron armas de fuego teniendo vencido el carné que los acredita para portar dicho equipo	4.6. Realizar las gestiones en forma oportuna para contar con los permisos de portación de armas de los Oficiales de Seguridad y de situaciones como la presentada en el punto 2.3.2. del presente informe no se vuelvan a suscitarse (Ver comentarios del punto 2.3.2. del estudio).		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora					Cumplida	Oficio GG-GAF-520-2017 Según el oficio de referencia la recomendación se encuentra cumplida, dado que actualmente todos los funcionarios de la Unidad de Seguridad cuentan con el carné de portación de armas al día y las gestiones de renovación se estarán ejecutando con 6 meses de anticipación. Referente a este tema se solicitó a la Unidad de Seguridad el control sobre los carnés de portación de armas.	N/A																															
		Referente a este tema, se consultó verbalmente el 22 de febrero de 2017 al señor Gabriel Vargas Pacheco, Psicólogo de la Institución, sobre cuál es el tiempo que tarda la Junta de Protección Social en aplicar las pruebas psicológicas para la obtención de permiso de portación de armas de fuego, señalando el señor Vargas Pacheco que los tiempos aproximados en dichos trámites es de semana y media, tiempo que incluye la confección del informe y la inclusión al sistema CONTROLPAS del Ministerio de Seguridad Pública; no obstante, nos indicó el señor Vargas Pacheco que por asuntos laborales y de incompatibilidad con el sistema CONTROLPAS, la inclusión de la información correspondiente a los señores Mora Herrera y Rosales Leal ha tardado aproximadamente las tres semanas hábiles, ocasionando que los funcionarios citados no tengan vigente sus acreditaciones para portar armas.	4.7. Girar instrucciones a la Unidad de Seguridad de la Institución, para que no se presenten nuevamente casos en que los Oficiales de Seguridad no posean el carné de portación de armas al día, por lo que dicha Unidad deberá establecer los controles internos pertinentes para evitar situaciones como la mencionada, por cuanto, ante un evento no deseado, podría comprometerse nuestra institución ante instancias judiciales (Ver comentarios del punto 2.3.2. del estudio).		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora					Cumplida	Oficio GG-GAF-520-2017 Según el oficio de referencia la recomendación se encuentra cumplida, dado que actualmente todos los funcionarios de la Unidad de Seguridad cuentan con el carné de portación de armas al día y las gestiones de renovación se estarán ejecutando con 6 meses de anticipación. Referente a este tema se solicitó a la Unidad de Seguridad el control sobre los carnés de portación de armas.	N/A																															
			4.8. Instruir a la Unidad de Seguridad y al Departamento de Desarrollo del Talento Humano, específicamente al Psicólogo de la Institución, para que desarrollen mejores técnicas de comunicación en situaciones donde no se pueda concretar el proceso para la obtención del carné de portación de armas de fuego, con la finalidad de que los Oficiales de Seguridad puedan contar con toda la información en tiempo y forma para revalidar los permisos citados (Ver comentarios del punto 2.3.2. del estudio).		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora					Cumplida	Oficio GG-GAF-520-2017 Según el oficio de referencia la recomendación se encuentra cumplida, dado que actualmente todos los funcionarios de la Unidad de Seguridad cuentan con el carné de portación de armas al día y las gestiones de renovación se estarán ejecutando con 6 meses de anticipación. Referente a este tema se solicitó a la Unidad de Seguridad el control sobre los carnés de portación de armas.	N/A																															
		2.3.3. En cuanto al uso del uniforme oficial, zapatos de seguridad, chaleco, grilletas (esposas) y radio de comunicación, se determinó que 8 funcionarios no utilizaban el 100% de los implementos facilitados por la institución	4.9. Elaborar directrices necesarias de obligatoriedad en el uso de los implementos de seguridad facilitados por la Institución, a excepción de aquellos casos debidamente calificados, con la finalidad de resguardar la integridad física de los Oficiales de Seguridad y de aprovechar los recursos públicos al máximo. Cabe señalar que, las citadas directrices deberán ser aprobadas por la Gerencia Administrativa Financiera y comunicadas a los funcionarios de la Unidad de Seguridad del Departamento de Servicios Administrativos (Ver comentarios del punto 2.3.3. del estudio).		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora					Cumplida	Oficio GG-GAF-SA-5-152-2017 Según el oficio de referencia la recomendación se encuentra cumplida, ello por cuanto se le comunicó a todo el personal de la Unidad de Seguridad sobre la obligatoriedad de utilizar los implementos de seguridad facilitados por la Institución.	N/A																															
			4.10. Implantar rutinas de control para verificar en forma periódica la utilización de los implementos básicos de seguridad, carné de portación de armas de fuego y carné institucional, dejando evidencia de la comprobación efectuada (Ver comentarios del punto 2.3.3. del estudio).		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora					Cumplida	Oficio GG-GAF-SA-5-152-2017 Según el oficio de referencia la recomendación se encuentra cumplida, ello por cuanto se le comunicó a todo el personal de la Unidad de Seguridad sobre que en forma diaria se estaría comprobando el uso de los implementos.	N/A																															
09-2017	Informe de control interno sobre el tratamiento de las diferencias que se presentan en el Área de Almacenamiento y Envío del Departamento de Administración de Loterías	2.2 Sobre la diferencia de 4.000 billetes de Lotería Popular sorteos N° 6209 y N° 6210, detectada el día 25 de abril del 2017 y repuesta el día 26 de abril del 2017, se tiene lo siguiente: El señor Greivin Calvo Gutiérrez, Encargado de la Bóveda de Almacenamiento y Envío del Departamento Administración de Loterías, realizó el 25 de abril del presente año, un arqueo, donde determinó el faltante de 2.000 billetes del sorteo de Lotería Popular N° 6209 y 2.000 billetes del sorteo Lotería Popular N° 6210 del 3 y 5 de mayo del 2017 respectivamente. "Martes, 25 de abril de 2017" <table border="1"><thead><tr><th></th><th>POPULAR</th><th>6209</th><th>6210</th></tr></thead><tbody><tr><td>BOVEDA</td><td>47.287</td><td>47.287</td><td></td></tr><tr><td>PROVEDAS</td><td>1.300</td><td>1.300</td><td></td></tr><tr><td>AUTOMADORA</td><td>400</td><td>400</td><td></td></tr><tr><td>BLANCA</td><td>1.300</td><td>1.300</td><td></td></tr><tr><td>RESPONSABLE</td><td>388.747</td><td>388.747</td><td></td></tr><tr><td>VENTAS DEL DIA</td><td>24.200</td><td>24.200</td><td></td></tr><tr><td></td><td>-2000</td><td>-2000</td><td></td></tr></tbody></table> Estos 2000 son los que entregó de más a la Cooperativa" (sic) (El resultado y subrayado no es del original) De acuerdo al resultado del arqueo realizado por el señor Calvo Gutiérrez, aparentemente se infringió el Reglamento Autónomo de Organización y Servicio de la Junta de Protección Social en su artículo N° 43, inciso b), por cuanto entregó de más lotería que no contaba con sustento económico ni comprobantes por parte de la Cooperativa antes señalada		POPULAR	6209	6210	BOVEDA	47.287	47.287		PROVEDAS	1.300	1.300		AUTOMADORA	400	400		BLANCA	1.300	1.300		RESPONSABLE	388.747	388.747		VENTAS DEL DIA	24.200	24.200			-2000	-2000		1- Valorar si existen responsabilidades por el debilitamiento del control interno al no actuarse con esmero y cuidado al momento de despachar lotería por parte del encargado de la Bóveda de Almacenamiento y Envío.	16/06/2017	Gerencia General	22/06/2017	Julio Canales Guillén				Cumplida	GG-2567-2017 Se señaló que al no darse un daño efectivo, no se consideró necesario establecer una cuenta por cobrar, como tampoco se consideró pertinente la apertura de un procedimiento administrativo disciplinario.	N/A
	POPULAR	6209	6210																																										
BOVEDA	47.287	47.287																																											
PROVEDAS	1.300	1.300																																											
AUTOMADORA	400	400																																											
BLANCA	1.300	1.300																																											
RESPONSABLE	388.747	388.747																																											
VENTAS DEL DIA	24.200	24.200																																											
	-2000	-2000																																											
		2.5 Funciones del encargado de la Unidad de Almacenamiento y Envío. Como parte de las funciones del encargado de la Unidad de Almacenamiento y Envío, que en este caso, es el señor Greivin Calvo Gutiérrez, se establece lo siguiente: "..." 10. Se hace cargo o responde por los faltantes generados en la bóveda." Donde, aparentemente, se incumplen el manual de procedimientos y funciones establecidas para la ejecución de funciones por el encargado de la Unidad de Almacenamiento y Envío, del Departamento Administración de Loterías.	2- Valorar responsabilidades por el aparente incumplimiento del manual de Procedimientos de la Unidad de Almacenamiento y Envío, referente a los faltantes y por lo cual no se estableció la Cuenta por Cobrar como debió hacerse en su momento y en protección de los recursos públicos que administra nuestra institución.		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	GG-2567-2017 Se señaló que al no darse un daño efectivo, no se consideró necesario establecer una cuenta por cobrar, como tampoco se consideró pertinente la apertura de un procedimiento administrativo disciplinario.	N/A																															
		En el caso ocurrido, se presentó una situación de naturaleza excepcional, mediante la cual se materializó un riesgo del proceso, y por lo tanto debió informarse inmediatamente al superior jerárquico para hacer un análisis y determinar la necesidad de replantear las actividades de control establecido, como parte del componente de seguimiento del sistema de control interno.	3- Girar instrucciones de forma inmediata para que toda lotería que no sea despachada por los cajeros de la Plataforma de Servicios, (cajeros despachadores de Lotería), sea debidamente entulada; incorporando a su vez el respectivo marchamo; o bien, si la lotería no requiere ser entulada se utilicen bolsas de seguridad correctamente identificadas al destinatario, para que el área de seguridad firme que toda lotería que sale por el sótano de la Institución esté debidamente cerrada con bolsa o tula, esto con la finalidad de fortalecer el control interno y por ende el resguardo de los valores institucionales.		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Se coordinó mediante oficios N° GG-GO-ALO-650-2017; N° GG-GO-291-2017, N° GG-GO-ALO-731-2017, GG-GO-332-2017GG-GO-429-2017. Se indicó se atendería a la mayor brevedad esta recomendación. Se coordinó con la Jefatura del Departamento de Producción el traslado de este hacia la Unidad de Almacenamiento y Envío 3 cobertores para el cumplimiento de lo recomendado.	N/A																															
11-2017	Manual de procedimientos en la preparación de las loterías para las Agencias Bancarias, Cooperativas de Lotería y Coopealanza en la Unidad de Almacenamiento y Envío del Departamento Administración de Loterías	2.1 Funcionarios de la Unidad de Almacenamiento y Envío del Departamento de Administración de Loterías propiamente en la función de preparación de las loterías que se distribuyen o envían a las Agencias Bancarias, Sucursales de Coopealanza y Cooperativas de vendedores desconocen el manual de procedimientos de esa unidad y además se encuentra desactualizado.	4.1 Valorar de acuerdo a los aspectos aquí mencionados, si la Jefatura del Departamento de Administración de Loterías, tiene responsabilidades por no mantener, perfeccionar y evaluar el control interno en la Unidad de Almacenamiento y Envío.	25/08/2017	Gerencia General	29/08/2017	Julio Canales Guillén					Cumplida	De conformidad con el oficio GG-3568-2017 de fecha 19/12/2017, suscrito por el señor Julio Canales Guillén, Gerente General a.i, comunica al señor Rodrigo Carvajal Mora, Subauditor Interno, que en razón de que se han realizado una cantidad importante de acciones enfocadas al reforzamiento del control interno en la Unidad de Almacenamiento y Envío y que dichas acciones han sido verificadas por la Gerencia General, la recomendación que plantea la Auditoría, sea "valorar" el establecimiento de eventuales responsabilidades a la Jefatura de Administración de Loterías por presuntamente no mantener, perfeccionar y evaluar el control interno en la Unidad de Almacenamiento y Envío, no se considera por parte de esta Gerencia General desde ningún punto de vista necesario el establecimiento de responsabilidades que se recomienda, por lo que salvo mejor criterio, se procederá al archivo de las presentes diligencias.	N/A																															
		2.2 Debilidades determinadas por la Auditoría Interna del procedimiento informal en la preparación de las loterías que se distribuyen a la Agencias Bancarias, Sucursales de Coopealanza y Cooperativas de vendedores de loterías en la Unidad de Almacenamiento y Envío.	4.2 Dar una solución oportuna a los riesgos mencionados por la Auditoría Interna relacionados con las seguridades y fortalecimiento del control interno en esta área de trabajo, descritos en el Anexo N° 10.		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente cumplida	JPS-GG-GO-608-2018 Mediante oficio JPS-GG-GO-ALO-289-2018, se le solicita al Departamento de Servicios Administrativos indique el estado en que se encuentran la atención de varios oficios, uno de ellos mencionaba la instalación de la puerta de seguridad. Con el procedimiento 2017CD-000197-0015600001, se está contratando un sistema de servicio para el control de acceso a la Unidad de Almacenamiento y Envío. Con el oficio JPS-GG-GO-590-2018, se le solicita al señor Raúl Vargas, encargado del Departamento de Administración de Loterías, indique el estado en que se encuentra la atención de esta recomendación	Parcialmente cumplida	Mediante el Oficio GG-GO 429 de fecha 13/11/2017, el señor Claudio Madrigal Guzmán, Gerente de Operaciones a.i., le comunica al señor Julio Canales Guillén, Gerente General a.i., una serie de acciones enfocadas al fortalecimiento del control interno con la finalidad de disminuir el riesgo existente en la Unidad de Almacenamiento y Envío. Sin embargo, está pendiente de colocar la puerta de seguridad en la bóveda de Almacenamiento y Envío, dotar de extintores el interior de dicha bóveda y el manual de procedimientos aún no ha sido aprobado por la Gerencia General.	GO- Gerencia de Operaciones																															
		2.3 Ausencia de acciones correctivas por parte de la administración activa en la preparación de envíos a las Agencias Bancarias, sucursales de Coopealanza, Cooperativas de vendedores de lotería y venta al detalle de loterías en la Unidad de Almacenamiento y Envío del Departamento Administración de Loterías	4.3 Valorar la reubicación del proceso de preparación y empaquetado de envíos de loterías a las Agencias Bancarias, sucursales de Coopealanza y entrega de lotería a las Cooperativas de vendedores de loterías que se realiza en la Unidad de Almacenamiento y Envío al área de Colección y Clasificación del Departamento de Producción, con el objetivo de mantener y perfeccionar el control interno en esta función. Posteriormente al traslado de dicha función, se debe confeccionar el manual de procedimientos de esta función, utilizando las normas de calidad establecidas en el Departamento de Producción.		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente cumplida	JPS-GG-GO-608-2018 Mediante oficio JPS-GG-GO-ALO-374-2018, se le consulta al señor Miguel Valverde acerca de la cantidad de personal que se requiere para la labor de empaquetado. Con el oficio JPS-GG-GO-ALO-373-2018, se le solicita a la señora Elyn León encargada del Departamento de Producción que se requiere por parte de ese Departamento para atender el traslado del empaquetado, así como analizar el cumplimiento de la misma. Con el oficio JPS-GG-GO-590-2018, se le solicita al señor Raúl Vargas, encargado del Departamento de Administración de Loterías, indique el estado en que se encuentra la atención de esta recomendación	Pendiente	El proceso de preparación y empaquetado de envíos de loterías a las Agencias Bancarias, sucursales de Coopealanza y entrega de lotería a las Cooperativas de vendedores de lotería aún se realiza en el área de Almacenamiento y Envío.	GO- Gerencia de Operaciones																															

N° Informe AI JPS	Nombre informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
			4.4 Implementada la recomendación 4.3, debe establecerse y aplicarse los componentes funcionales de control interno a saber: <input type="checkbox"/> Adecuado ambiente de control <input type="checkbox"/> Establecimiento de todas las actividades de control <input type="checkbox"/> Valoración de riesgos <input type="checkbox"/> Seguimiento de las actividades <input type="checkbox"/> Sistema de información adecuado.		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente	Según JPS-GG-GO-608-2018	Pendiente	AI no implementarse la recomendación 4.3 no se cumple con esta recomendación.	GO- Gerencia de Operaciones
			4.5 Solicitar a la Jefatura del Departamento de Administración de Loterías, lo siguiente: 4.5.1 Actualizar el manual de procedimientos del Departamento especialmente las funciones que se desarrollan en la Unidad de Almacenamiento y Envío, por cuanto el manual que está en funcionamiento data del año 2013. Una vez actualizado debe hacerse del conocimiento del personal que labora en esta área, así como aquellos que la refuerzan en épocas de mayor trabajo.		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente cumplida	JPS-GG-GO-608-2018 Con el oficio JPS-GG-GO-590-2018, se le solicita al señor Raul Vargas, encargado del Departamento de Administración de Loterías, indique el estado en que se encuentra la atención de esta recomendación	Parcialmente cumplida	A la fecha de este seguimiento los manuales de procedimientos del Departamento Administración de Loterías aún no han sido aprobados por la Gerencia General	GO- Gerencia de Operaciones
			4.5.2 Implementar en los sistemas informáticos utilizados por los funcionarios de la Unidad de Almacenamiento y Envío, un recordatorio o cuadro de diálogo que aparezca en la pantalla, lo cual permitirá acceder el manual de procedimientos de esta área, para que el mismo sea de conocimiento de los funcionarios que laboran en esta área y a la vez sea consultado, con el objetivo de verificar que las funciones se realicen de conformidad con los procedimientos establecidos y aprobados por la Administración Activa.		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente cumplida	JPS-GG-GO-608-2018 Con el oficio JPS-GG-GO-590-2018, se le solicita al señor Raul Vargas, encargado del Departamento de Administración de Loterías, indique el estado en que se encuentra la atención de esta recomendación	Parcialmente cumplida	A la fecha de este seguimiento no se ha creado la opción para que se despliegue en los sistemas automatizados los procedimientos de la Unidad de Almacenamiento y Envío para los funcionarios de esa área, por cuanto dichos manuales aún no han sido aprobados por la Gerencia General.	GO- Gerencia de Operaciones
			4.5.3 Girar instrucciones al Jefe del Departamento de Administración de Loterías, para que realice una supervisión constante en esa área de mayor riesgo.		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	En el informe de Auditoría JPS Nº 06-2018 sobre el seguimiento de recomendaciones del área de Producción y Ventas, se da por cumplida esta recomendación.	N/A
			4.5.4 Coordinar con el Departamento Desarrollo de Talento Humano, una capacitación a todo el personal del Departamento de Administración de Loterías especialmente a la Unidad de Almacenamiento y Envío, relacionada con: <input type="checkbox"/> Ambiente de Control. <input type="checkbox"/> Cultura de control interno y el compromiso del superior y subordinados en el fortalecimiento del sistema de control interno. <input type="checkbox"/> La razón de ser del Control Interno <input type="checkbox"/> Ética institucional <input type="checkbox"/> Marco regulatorio del empleado público.		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente cumplida	JPS-GG-GO-608-2018 Con el oficio JPS-GG-GO-590-2018, se le solicita al señor Raul Vargas, encargado del Departamento de Administración de Loterías, indique el estado en que se encuentra la atención de esta recomendación	Parcialmente cumplida	Los funcionarios del Departamento Administración de Loterías recibieron una capacitación sobre control interno los días 5 y 12 de setiembre del 2018, impartida por los enlaces del sistema de control interno, establecidos por la Administración Activa. Asimismo, mediante el oficio JPS-GG-GO-ALO 139-2018 de fecha 6 de abril del 2018, solicita al Departamento de Talento Humano, las capacitaciones solicitadas mediante el oficio GG-GO-ALO-753-2017 y mediante el oficio JPS-GG-GO-ALO-298-18 de fecha 14 de agosto del 2018, le solicitan a la Asesoría Jurídica una charla sobre el marco regulatorio del empleado público, no obstante, aún no se han dado esas capacitaciones.	GO- Gerencia de Operaciones
12-2017	Verificación de políticas, procedimientos y estándares definidos por el Departamento de Tecnologías de la Información relacionado con la gestión de la base de datos institucional	2.1.1. Error en la redacción en una política Según revisión efectuada al "Manual Políticas de Administración Tecnologías de Información de Junta Protección Social", se determinó que la Política I, referente a la Seguridad de la Información, en el apartado 4.3.5 Gestión de aplicaciones, contiene un error en el texto, específicamente en la página N° 18, de donde se extrae: "El ambiente de producción es utilizado exclusivamente por el personal autorizado de desarrollo de sistemas." Precisamente el ambiente de producción, al contrario de lo que dicta la política mencionada, es donde se llevan a cabo las operaciones normales del procesamiento de datos producto del movimiento transaccional realizado por los usuarios de los sistemas, en tanto que en el ambiente de desarrollo, es en donde los profesionales en informática efectúan sus desarrollos y modificaciones y así lo aclaran las Normas técnicas para la gestión y control de las tecnologías de información emitido por la Contraloría General de la República, en el glosario: "Ambiente de producción Conjunto de componentes de hardware y software donde se efectúan los procesos normales de procesamiento de datos, con sistemas e información reales. Ambiente de desarrollo Conjunto de componentes de hardware y software donde se efectúan los procesos de construcción, mantenimiento (ajustes, cambios y correcciones) y pruebas de sistemas de información." Si bien es cierto, que el Departamento de Tecnologías de la Información, tiene el ambiente de nuevas ve el de producción debidamente separados, es innegable que la política este.	4.1 Corregir el texto señalado en la Política I del Manual Políticas de Administración tecnologías de información de Junta de Protección Social, en el apartado 4.3.5 referente a la Seguridad de la información, página 18, de tal manera que se aclare la diferencia entre las labores correspondientes al ambiente de producción y al ambiente de desarrollo. (Hallazgo N° 2.1.1)	24/08/2017	Gerencia General	06/09/2017	Julio Canales Guillén			Parcialmente cumplida		Parcialmente cumplida	Por medio de correo electrónico del día 28 de junio de 2018, el señor Ronald Ortiz, Jefe del Departamento de Tecnología de la Información, adjuntó un archivo, el cual ante las preguntas emitidas por esta Auditoría indicó: "Manual de Políticas de Administración Tecnologías de Información de Junta Protección Social, mismo que fue aprobado por nuestra Junta Directiva según acuerdo JD-001, correspondiente al artículo II, inciso 3) de la sesión ordinaria No. 01, celebrada el 14 enero 2014 y comunicado por la Gerencia General mediante oficio G 0107-2014 del 17 enero 2014." En razón de que el documento aprobado es del año 2014, se mantiene el estado de la Recomendación, debido a que no se ha tramitado la modificación a la política.	Departamento Tecnologías de la Información
		2.1.2 Ausencia de un Encargado de Seguridad El señor Jairo Cruz Sibaja, funcionario del Departamento de Tecnologías de la Información, encargado de la base de datos, en entrevista realizada el 28 de setiembre del 2016, indicó que dicha unidad administrativa, no cuenta con un funcionario Encargado de Seguridad. La política I, referente a la Seguridad de la Información, en el apartado 4.3.1 Gestión de identidad de accesos, en la página 13 cita: ". El Encargado de Seguridad del Departamento de Tecnologías de Información debe registrar y monitorear los accesos a los sistemas de JUNTA PROTECCIÓN SOCIAL, a fin de detectar el uso indebido de los accesos suministrados a los usuarios. Así mismo deberá entregar un reporte con los usuarios y accesos otorgados al personal de los departamentos de JUNTA PROTECCIÓN SOCIAL cada mes." Por lo tanto, al no haber un encargado de seguridad, no se están generando los informes mensuales correspondientes a la labor de monitoreo de los accesos lo cual puede traer como consecuencia la inobservancia de accesos no permitidos o usos indebidos de accesos previamente suministrados.	4.2 En vista de que a la fecha el Departamento de Tecnologías de la Información, no tiene un Encargado de Seguridad, esta Auditoría recomienda que se designe a un funcionario de ese departamento, para que lleve a cabo las labores que se consideren de mayor relevancia en dicho puesto, con la finalidad de mejorar el control interno institucional. (Hallazgo N° 2.1.2)		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Mediante nota GG-TI-920-2017, el Jefe del Departamento de Tecnologías de la información, indicó que el Sr. Jairo Cruz fue asignado como encargado de seguridad.	N/A
		2.1.4. Concientización a los funcionarios en materia de seguridad informática A la fecha de este informe, no se ha lanzado una campaña de concientización en materia de seguridad a los funcionarios de la Junta de Protección Social. La política I, referente a la Seguridad de la Información, se creó con el siguiente propósito: "PROPOSITO Determinar los lineamientos que definen y dan soporte al sistema de gestión de seguridad de la información de la Junta de Protección Social (JUNTA PROTECCIÓN SOCIAL), con el objetivo de proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información." En vista de lo anterior, en el apartado 4.3.10 Gestión de activos de comunicación, en la página 21, se estipuló lo siguiente: "El Departamento de Tecnologías de Información deberá capacitar a los funcionarios al menos una vez al año respecto a las políticas de seguridad de la información." Para capacitar a los funcionarios de la institución en materia de seguridad, el Departamento de Tecnologías de la Información, por medio del señor Steve Calvo Cruz, está realizando una campaña de concientización, la cual será difundida por medio del correo electrónico y boletines que se desplegarán al iniciar la sesión en los equipos, para lanzar la campaña se requiere de la autorización de la jefatura de dicho departamento, sin embargo, a la fecha, la campaña no ha sido iniciada. Es indeseable que el personal de la Junta de Protección Social, conozca y tenga presente las	4.3 Poner en práctica, la campaña de concientización en materia de seguridad, llevada a cabo por el señor Steve Calvo Cruz (asesor externo), de tal manera que los funcionarios de la Junta de Protección Social estén actualizados con los temas de seguridad informática. (Hallazgo N° 2.1.4).		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Mediante nota GG-TI-920-2017, el Jefe del Departamento de Tecnologías de la información, indicó que en oficio GG-TI-0678-2017, se le solicitó al encargado del Departamento de Comunicación el inicio de la campaña en el mes de enero. La señora Margarita Barahona envió a partir de enero, por medio del correo institucional, temas tales como: Uso del correo, Cómo protegerse de botnet, Cómo protegerse de un ataque phishing, Qué es Ransomware, Qué es un troyano entre otros.	N/A

N° Informe AI IPS	Nombre informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
		<p>2.1.5. Política para el manejo de la información histórica</p> <p>Según revisión del Manual de Políticas de Administración Tecnologías de Información y entrevista al señor Jairo Cruz del 28 de setiembre del 2016, se constató que el Departamento de Tecnologías de la Información, no tiene una política para el manejo de datos históricos. La práctica utilizada por dicha unidad, consiste en que un asesor externo, (en este caso Joaquín Casaw) lleva a cabo respaldos de base de datos y limpia los datos que no se necesitan.</p> <p>Tener una política del manejo de datos históricos ordenaría la forma de cómo se debe manejar esa información, así mismo, los funcionarios o personal externo encargados de hacer dicha labor tendrán la metodología clara para proceder de forma correcta con el tipo de datos citados.</p> <p>Los datos históricos almacenados en una base de datos, consumen gran cantidad de almacenamiento y el uso que se le da a los mismos puede ser mínimo y en algunos casos nulo, lo que eventualmente demandarían un mayor tiempo de acceso a los datos que realmente están en uso.</p>	<p>4.4 Agregar al Manual de Políticas de Administración Tecnologías de Información, una política referente al manejo de datos históricos, con la finalidad de que sirva de guía para las personas encargadas de realizar la manipulación de los datos históricos. (Hallazgo N° 2.1.5)</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	<p>Por medio de correo electrónico del día 28 de junio de 2018, el señor Ronald Ortiz, Jefe del Departamento de Tecnología de la Información, adjuntó un archivo, el cual ante las preguntas emitidas por esta Auditoría indicó: "Manual de Políticas de Administración Tecnologías de Información de Junta Protección Social, mismo que fue aprobado por nuestra Junta Directiva según acuerdo JD-001, correspondiente al artículo II, inciso 3) de la sesión ordinaria No. 01, celebrada el 14 enero 2014 y comunicado por la Gerencia General mediante oficio G 0107-2014 del 17 enero 2014."</p> <p>En razón de que el documento aprobado es del periodo 2014, y aún no han cumplido, dicha recomendación se mantiene pendiente.</p> <p>Por otro lado, mediante notas GG-TI-1138-2017 y GG-TI-1139-2017, el Departamento de Tecnologías de la Información envía nota a unidades administrativas; sin embargo, a la fecha, en el archivo de notas recibidas en la Auditoría Interna, no se encontró evidencia de las respuestas a los mismos.</p>	Departamento Tecnologías de la Información
		<p>2.1.3. Encriptación de la información</p> <p>Según entrevista al señor Jairo Cruz, ya citada, no se cuenta con un programa que encripte información confidencial.</p> <p>La política I, referente a la Seguridad de la Información, en el apartado 4.3.7 Gestión de activos de la información, en la página 20 cita:</p> <p>"Todo computador o equipo que contenga información confidencial, deberá contar con un programa de encriptación o cifrado de los datos para el almacenamiento de la información."</p> <p>En este caso, el nivel de riesgo para la institución va en forma proporcional al tipo de información que se almacene en los equipos de los usuarios, de igual forma, la importancia de la información definirá si requiere ser encriptada para minimizar el riesgo institucional.</p>	<p>4.5 Implementar un programa de encriptado para aquella información que se considere de alto valor o amerite un grado mayor de seguridad, de tal manera que se cumpla con la política respectiva. Para cumplir con esto, es necesario que el Departamento de Tecnologías de la Información coordine con el dueño del proceso qué información es considerada crítica y por consiguiente debe ser encriptada. (Hallazgo N° 2.1.3).</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	<p>El 22 de agosto del 2018, en la información enviada por el señor Alexander Lizano del Departamento de Tecnología de la Información, mencionó:</p> <p>"... se encuentra en proceso de adquisición la renovación licencia del Motor Sybase 16 SAP para Adaptive Server Platform Edition..."</p> <p>Dado lo anterior, la recomendación se mantiene pendiente.</p>	Departamento Tecnologías de la Información
		<p>2.1.6. Evaluación de los contratos de servicios profesionales constituidos en el área de TI.</p> <p>El Departamento de Tecnologías de la Información, no está generando informes relacionados con la calidad de los servicios prestados por terceros al finalizar los contratos o al renovarlos.</p> <p>En la consultoría llevada a cabo por la empresa Deloitte & Touche S.A. mediante Licitación Abreviada N° 2011 LA-00024-PROV y la cual consistió en un Alineamiento e implementación de la normativa emitida por la Contraloría General de la República de tecnologías de información, en la página 715 y subsiguientes, emite una "Guía de Seguimiento a Contratos de Proveedores" la cual incluye indicadores de cumplimiento de los contratos, asimismo, en las páginas de la 712 a la 715, anexo formularios para llevar a cabo la revisión citada.</p> <p>Sobre el mismo tema las Normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información, en la norma 4.6 Administración de servicios prestados por terceros inciso e.) cita:</p> <p>"Asignar a un responsable con las competencias necesarias que evalúe periódicamente la calidad y cumplimiento oportuno de los servicios contratados"</p> <p>Las políticas fueron creadas como normas fundamentales que deben regir aspectos de seguridad, calidad del servicio, control y monitoreo de los temas relacionados con las tecnologías de la información aplicadas en la Junta de Protección Social, si éstas no se cumplen, se estaría ante falta de controles que minimicen el riesgo, desmejora en los procesos relacionados con los sistemas de información, así como en la implantación de aquellas medidas necesarias para garantizar la seguridad de la información y el mejoramiento en los procesos.</p>	<p>4.6 Cumplir con lo indicado en la Norma 4.6 Administración de servicios prestados por terceros de las Normas Técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de la información, en donde se indica que debe asignarse a un responsable que evalúe periódicamente la calidad y cumplimiento oportuno de los servicios contratados, de igual forma aplicar las guías de seguimientos a contratos con proveedores, recomendadas por la empresa Deloitte & Touche S.A., según Licitación Abreviada N° 2011LA-00024-PROV, promovida por el Departamento de Tecnologías de la Información. (Hallazgo N° 2.1.6).</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	<p>Por medio de correo electrónico del día 28 de junio de 2018, el señor Ronald Ortiz, Jefe del Departamento de Tecnología de la Información, adjuntó un archivo, el cual ante las preguntas emitidas por esta Auditoría indicó:</p> <p>"5. Existe algún funcionario de TI que evalúe periódicamente la calidad y el cumplimiento de los servicios contratados, así como las guías de seguimiento a contratos con proveedores por la empresa Deloitte & Touche S.A. (Licitación Abreviada N° 2011LA-00024-PROV).</p> <p>Los diferentes encargados de proceso del Dpto. de TI, los cuales tienen a su cargo los respectivos contratos de proveedores, según se detalla:</p> <p>Mediante oficio GG-TI-0915-2017 se giran instrucciones a los encargados de procesos y de contratos con terceros para que preparen y suministren los respectivos informes de seguimiento.</p> <p>• Sr. Jairo Cruz (Contrato de mantenimiento de equipo de cómputo IPL, Contrato mantenimiento Base de Datos)</p> <p>• Sr. Ronald Gutierrez (Contrato de mantenimiento de sistemas de Loterías y Sistema Integrado Financiero Contable Talento Humano, Recursos Materiales)</p> <p>• Los demás contratos críticos para la atención de la continuidad de la plataforma tecnológica Institucional, (Mantenimiento de Centro de Datos, UPS, Equipo de Telecomunicaciones, etc) a la fecha, por razones ajenas a nuestro control, se encuentran vencidos, y estamos a la espera de la aprobación de uso de recursos para la correspondiente y urgente contratación"</p> <p>Mediante oficio GG-TI-915-2017 el señor Ronald Ortiz Méndez, Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información, giró las instrucciones a los encargados de procesos de contratos con terceros para que apliquen la recomendación y suministren los respectivos informes. En el archivo de notas recibidas en la Auditoría Interna no se encontró evidencia de dichos informes, así tampoco se obtuvo documentación sobre la aplicación de las guías de seguimientos a contratos con proveedores.</p>	Departamento Tecnologías de la Información
		<p>2.2. Comprobación de los estándares de nomenclatura aplicados a los objetos de la base de datos</p> <p>2.2.1. Nomenclatura en el nombre de las tablas</p> <p>Se determinó, que el Departamento de Tecnologías de la Información, no aplica el modelo de estándar de desarrollo y creación de base de datos, en lo que respecta a la nomenclatura en la creación del nombre de las tablas.</p> <p>2.2.2. Estándar para la creación de columnas o campos.</p> <p>Se revisaron los nombres de los campos o columnas de las tablas de base de datos creadas entre julio del 2015 a diciembre del 2016, determinándose que ninguno de ellos cumple con el estándar definido por el Departamento de Tecnologías de la Información.</p> <p>2.2.3. Creación de procedimientos almacenados.</p> <p>Se determinó que existen procedimientos almacenados en la base de datos institucional, que no guardan el estándar definido por el Departamento de Tecnologías de la Información.</p> <p>2.2.4. Creación de trigger.</p> <p>Los triggers son pequeños programas que se asocian con tablas y se almacenan en la base de datos. Estos tienen como función principal, alertar a los programadores sobre restricciones o actividades especiales, a la hora de intentar agregar, borrar o actualizar información en una base de datos.</p> <p>2.3. Comprobación de la política relacionada con la gestión de acceso a los sistemas de información, bases de datos y servidores</p> <p>Esta Auditoría al revisar la seguridad de los accesos a los servidores, determinó que si un mismo usuario ingresa a un servidor de desarrollo y a un servidor de producción simultáneamente, la información de ambos servidores interactúa, cuando lo correcto sería que cada servidor trabaje en forma independiente.</p>	<p>4.7 Que emita una circular a los funcionarios del Departamento de Tecnologías de la Información, indicándoles la obligatoriedad de usar los estándares para el desarrollo de sistemas, en los siguientes procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la nomenclatura en la creación del nombre de las tablas (Hallazgo 2.2.1). • En la creación de columnas o campos de las tablas de la base de datos (Hallazgo 2.2.2). • En la creación de procedimientos almacenados (Hallazgo 2.2.3). • En la creación de triggers (Hallazgo 2.2.4). <p>Estos mismos estándares deben ser comunicados entre el personal que se contrata externamente para el desarrollo o mantenimiento de sistemas.</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Cumplida		<p>Se emitió nota GG-TI-0916-2017 del 27 de octubre del 2017 al encargado del proceso de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas de Información, para que se vele por el cumplimiento de los estándares de nomenclatura.</p>	N/A	
		<p>2.3. Cheques en blanco con la firma de la Tesorera de Junta Directiva.</p> <p>En la visita que se efectuó el 17 de marzo del 2017, se comprobó que, tres formularios de cheques fueron firmados por la señora Rosario Gamboa Sanabria, Tesorera de Junta Directiva, sin contener el monto ni el beneficiario, los cuales corresponden a la cuenta corriente del Banco de Costa Rica N° 028-000936-1, donde la Asociación administra los recursos que recibe de la Junta de Protección Social, incumpliendo con la Norma N° 9, del Manual de Normas de Control Interno para los Sujetos Privados que Custodien o Administren, por Cualquier Título, Fondos Públicos, sobre la Protección de Activos y Registros</p>	<p>4.1.3 Solicitarle al Tesorero(a), de Junta Directiva, no firmar cheques en blanco de la cuenta corriente del Banco de Costa Rica N° 028-000936-1, donde la Asociación administra los recursos que recibe de la Junta de Protección Social. (Punto N° 2.3. de Resultados del estudio)</p>		Gerencia de Desarrollo Social		Julio Canales Guillén			Cumplida		Cumplida	Oficio JPS-GG-GDS-FRT-123-2018 del 9 de abril, dirigido a la Auditoría Interna	N/A
		<p>2.4. Control sobre los cheques en blanco.</p> <p>En el seguimiento efectuado a la Asociación, se constató que los cheques en blanco (Chequeras), de la cuenta corriente del Banco de Costa Rica N° 028-000936-1, no estaban custodiados en las instalaciones de la Asociación, esto debido a que, aparentemente la señora Rosario Gamboa Sanabria, Tesorera de Junta Directiva, los custodia en su casa de habitación, además, se determinó que, la Asociación carece de un control sobre los cheques en blanco, donde quede evidencia de los cheques en existencia y los entregados a la Tesorera, encargada de los pagos, en el periodo objeto a estudio.</p>	<p>4.1.4 Implementar los controles internos correspondientes para que el recibo y entrega de los cheques en blanco que solicita la Asociación al Banco, donde administra sus recursos, quede debidamente documentado. Asimismo, analizar si es conveniente que los cheques en blanco sean custodiados fuera de las instalaciones de la Asociación. (Punto N° 2.4. de Resultados del estudio)</p>		Gerencia de Desarrollo Social		Julio Canales Guillén			Cumplida		Cumplida	Oficio JPS-GG-GDS-FRT-123-2018 del 9 de abril, dirigido a la Auditoría Interna	N/A
15-2017	Verificación de las transferencias de recursos efectuadas por la Junta de Protección Social a la Asociación Persona Adulto Mayor de Tucurrique (ASPAMATU)	<p>2.1. Lista de Beneficiarios</p> <p>En la lista de beneficiarios presentada por la Asociación, ante el Departamento de Gestión Social, se incluyó a la señora Miriam Brenes Alvarado, como beneficiaria activa, sin embargo, dicha beneficiaria se había retirado aproximadamente desde el mes de octubre del año 2016, esto según lo indicado por la señora Magdalena Araya Brenes, en entrevista realizada el 23 de marzo del 2017.</p>	<p>4.1. Solicitarle a la Junta Directiva de la Asociación Persona Adulto Mayor de Tucurrique (ASPAMATU), lo siguiente:</p> <p>4.1.1 Cumplir con la cláusula Sexta, del Convenio suscrito con la Institución, de manera que, cualquier documentación e información que requiera la Institución sea presentada de forma precisa, clara y confiable, como es el caso de la lista de beneficiarios donde se deben incluir únicamente las personas que son atendidas en el Centro. (Punto N° 2.1. de Resultados del estudio).</p>	15/12/2017	Gerencia de Desarrollo Social	19/12/2017	Julio Canales Guillén			Cumplida		Cumplida	Oficio JPS-GG-GDS-FRT-123-2018 del 9 de abril, dirigido a la Auditoría Interna	N/A

N° Informe AI JPS	Nombre informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
		2.5. Cheques girados a favor de la Tesorera de Junta Directiva. La Asociación está emitiendo cheques a nombre de la señora Rosario Gamboa Sanabria (Tesorera de la Asociación), por un monto de C1.457.126.00, para realizar pagos de la ASPAMATU.	4.1.5 Los cheques deben girarse a nombre de la persona física o jurídica que se indica en la factura autorizada, salvo que tengan una nota formal del beneficiario donde éste autorice que el pago se realice a nombre de una tercera persona, lo anterior de conformidad con el Convenio suscrito entre la ASPAMATU y la Junta de Protección Social. (Punto N° 2.5. de Resultados del estudio)		Gerencia de Desarrollo Social		Julio Canales Guillén					Cumplida	Oficio JPS-GG-GDS-FRT-123-2018 del 9 de abril, dirigido a la Auditoría Interna	N/A
		2.6. Uso de la orden de compra. En la adquisición de bienes y servicios que realiza la Asociación, no se está utilizando la orden de compra para la totalidad de transacciones, además, en algunas compras efectuadas dichas órdenes carecen de la firma de la persona encargada de autorizarlas y/o revisarlas, debilitando el control interno, además de incumplir con la norma N° 6 Asignación de Responsabilidades, del Manual de Normas de Control Interno para Sujetos Privados que Administren Fondos Públicos	4.1.6 Se tomen las medidas de control interno que correspondan con el propósito de que, la orden de compra sea un documento obligatorio para toda adquisición de bienes y servicios que lleve a cabo la Asociación, además, debe mostrar las firmas de "autorizado y revisado". (Punto N° 2.6. de Resultados del estudio)		Gerencia de Desarrollo Social		Julio Canales Guillén					Cumplida	Oficio JPS-GG-GDS-FRT-123-2018 del 9 de abril, dirigido a la Auditoría Interna	N/A
		2.7. Control sobre las mercaderías. En la Asociación se implementó un control sobre los alimentos y suministros de limpieza que se adquieren, a través de un formulario donde se registran las entradas y salidas de mercadería, anotando datos sobre los artículos que ingresan, la fecha, cantidad, el número de factura, fecha salida, el saldo y es firmado por el funcionario responsable de llevar dicho control, además es revisado por la señora Tatiana Garita Umaña, Coordinadora del Centro.	4.1.7 Solicitar a las personas encargadas de hacer los registros en el formulario de entradas y salidas de mercadería, registrar el 100% de las facturas por compras de bienes y servicios que efectúe la Asociación, además, toda factura que se cancele debe evidenciar que la mercadería ingresó satisfactoriamente. (Punto N° 2.7. de Resultados del estudio).		Gerencia de Desarrollo Social		Julio Canales Guillén					Cumplida	Oficio JPS-GG-GDS-FRT-123-2018 del 9 de abril, dirigido a la Auditoría Interna	N/A
		Al verificar los registros de las facturas, en el control de entradas y salidas de mercaderías, se determinó que, no se están registrando el total de facturas por compras de mercaderías (alimentos, carne y suministros de limpieza), algunas facturas no muestran la firma de recibido de la mercadería, además, no se observó en los documentos archivados en el año 2017, evidencia de que, por parte de algún Miembro de Junta Directiva o de la Fiscalía, supervisan aleatoriamente la exactitud de los registros y saldos de mercaderías, además que, los formularios no están prenumerados.	4.1.8 Designar a un Miembro de Junta Directiva, que no esté involucrado en el proceso de pago, para que en conjunto con el Fiscal, supervisen que el total de facturas por compra de bienes y servicios sean registradas en el formulario de entradas y salidas de mercadería, además que, selectivamente verifiquen los saldos de productos que detalla el citado formulario con las existencias en bodega y que al menos una vez al mes informen a esa Junta Directiva sobre la fiscalización ejecutada y resultados obtenidos. (Punto N° 2.7. de Resultados del estudio).		Gerencia de Desarrollo Social		Julio Canales Guillén					Cumplida	Oficio JPS-GG-GDS-FRT-123-2018 del 9 de abril, dirigido a la Auditoría Interna	N/A
		2.8. Auxiliar de mobiliario y equipo. La Asociación no tiene un auxiliar de mobiliario y equipo, donde se detallan aspectos contables como: placa de control de activo, fecha de adquisición, costo de adquisición, depreciación acumulada, valor en libros, ubicación, entre otros, situación que genera no poder conciliar el saldo del auxiliar con la cuenta del Libro Mayor General, incumpliendo con el párrafo primero, de la cláusula Tercera, del citado convenio	4.1.9 Los formularios de entradas y salidas de mercaderías que se requieren, para el control de los productos que adquiere la Asociación para su consumo se deben prenumerar, lo anterior con el propósito de fortalecer el citado control interno. (Punto N° 2.7. de Resultados del estudio).		Gerencia de Desarrollo Social		Julio Canales Guillén					Cumplida	Oficio JPS-GG-GDS-FRT-123-2018 del 9 de abril, dirigido a la Auditoría Interna	N/A
			4.1.10. Implementar el uso de un auxiliar de un mobiliario y equipo, donde se detallan aspectos contables como: fecha de adquisición, costo de adquisición, depreciación acumulada, valor en libros, ubicación, placa de control de activo. Este auxiliar debe conciliar con la cuenta del Libro Mayor General. (Punto N° 2.8. de Resultados del estudio).		Gerencia de Desarrollo Social		Julio Canales Guillén					Cumplida	Oficio JPS-GG-GDS-FRT-123-2018 del 9 de abril, dirigido a la Auditoría Interna	N/A
			4.2 Se presente por escrito a la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos, con copia a esta Auditoría Interna, en un plazo de 30 días calendario después de recibido el presente informe, un cronograma detallado para el cumplimiento de las citadas recomendaciones, el cual debe ser aprobado por la Junta Directiva de la Asociación.		Gerencia de Desarrollo Social		Julio Canales Guillén					Cumplida	Oficio JPS-GG-GDS-FRT-120-2018, del 5 de abril del 2018, dirigido al señor Julio Canales Guillén, Gerente Desarrollo Social.	N/A
			4.3 Que los resultados de este informe sean expuestos ante la Asamblea General de Socios y se nos remita copia del Acta en donde se evidencie este acto.		Gerencia de Desarrollo Social		Julio Canales Guillén					Cumplida	Oficio JPS-GG-GDS-FRT-199-2018 del 5/06/ 2018, dirigido a la Auditoría Interna	N/A
			4.4 Girar instrucciones a la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos, verificar el cumplimiento de las recomendaciones giradas a la Asociación Persona Adulto Mayor de Tururrique (ASPAMATU), en el presente informe.		Gerencia de Desarrollo Social		Julio Canales Guillén					Cumplida	Se giró Oficio GG-GDS-02-2018 y GG-GDS-15-2018 de la Gerencia de Desarrollo Social, del 09 y 12 de enero de 2018, respectivamente (ver oficios en el servidor de la Auditoría Interna E-CERI-CET1-DI02- E-CERI-CET1-D2 Oficio GG-GDS-02-2018.tif), Fiscalización de Recursos respondió con nota GDS-FRT-22-2018	N/A
16-2017	Estudio sobre los procedimientos aplicados en la elaboración, análisis y seguimiento de las conciliaciones bancarias	2.1. Seguimiento de los procesos que se ejecutan para elaborar las conciliaciones bancarias y los reclamos administrativos por movimientos en las cuentas corrientes sin corresponder. A- Procesos que se ejecutan para elaborar las Conciliaciones Bancarias Al realizar el seguimiento de los procesos que se ejecutan para elaborar las conciliaciones bancarias e informes, se observó que el "Manual de Tareas de la Sección Control y Registro Contable", elaborado y aplicado por el Departamento Contable fue aprobado por la Gerencia General con el oficio G-3453 del 23 de noviembre del 2009; no obstante, se determinó que este se encuentra desactualizado, debido a que la descripción de las operaciones que se ejecutan, no se encuentran en concordancia con las funciones establecidas en el Reglamento Orgánico y la Estructura Orgánica aprobada por Mideplan en el oficio DM-434 del 16 de julio del 2012. Así mismo, se observó que algunas de las operaciones no se detallan en forma clara, o en la actualidad no se están llevando a cabo o bien son llevadas a cabo por diferentes dependencias, las cuales como se indicó, no se encuentran acordes con la estructura institucional (Ver anexo N° 3). B- Proceso sobre los reclamos administrativos por movimientos en las cuentas corrientes sin corresponder. El proceso de los reclamos de movimientos en las cuentas corrientes sin corresponder, se encuentra dentro del Procedimiento denominado "Gestión de los Débitos Pendientes", el cual presenta como responsable al Departamento de Tesorería. Sobre el referido proceso es importante indicar que, este fue aprobado en su totalidad por la:	1- Que las Gerencias de Área responsables actualicen los Manuales de Funciones y Tareas; que intervienen en la elaboración de las "Conciliaciones Bancarias" y "Reclamos Administrativos"; los cuales deben ser concordantes y ajustados con la Estructura Organizativa que opere efectivamente en la Junta de Protección Social, estableciéndose en ellos de forma clara cada una de las funciones y responsabilidades que le corresponden a cada una de las dependencias y a los colaboradores que las ejecutan. (Punto 2.1 de resultados del estudio).	15/12/2017	Gerencia General	19/12/2017	Julio Canales Guillén			Parcialmente cumplida	JPS-GG-GAF-1209-2018 Como complemento se indica que los manuales mediante el oficio JPS-GG-2154-2018 fueron aprobados por la Gerencia General. Para poder finalizar esta recomendación se requiere que el Departamento de Tesorería desarrolle los cambios en la siguiente recomendación, se encuentran ligadas por el tema de los reclamos administrativos.	Parcialmente cumplida	En el oficio JPS-GG-GAF 128 -2018, la Gerencia Administrativa indica que remitió los manuales de procedimientos de sus áreas adscritas, para su revisión y posterior aprobación. El Departamento de Planificación indica en el oficio PI 286 del 24/07/2018, que no se recomienda la aprobación de los Manuales de Análisis y Confección de las Conciliaciones Bancarias, dado que carecen de los aspectos metodológicos. El señor Francisco Castro de la Gerencia Administrativa Financiera, indicó mediante correo electrónico recibido el 26/09/2018, lo siguiente: "Con respecto a esta recomendación se indica que el manual de las conciliaciones bancarias denominado "Concilia los estados de cuentas bancarios versus el auxiliar contable de bancos" fue recomendado para su aprobación por parte de Planificación Institucional mediante el oficio JPS-PI-288-2018 del 24 de julio del 2018, de esta forma se está en la espera de que la Gerencia General realice su aprobación. Y en relación al Manual de Procedimientos de los Reclamos Administrativos, "Con respecto al tema de los reclamos administrativos, no hay progiamente un manual de procedimientos, lo que se elaboró fue la disposición administrativa aprobada por la Gerencia General. Esto debido a que esta no es una labor rutinaria, sino que va a depender del momento en que se genere una situación que amerite plantear un reclamo administrativo".	Gerencia Administrativa Financiera
		2.2. Políticas y Directrices emitidas por la Administración Activa en torno al manejo del efectivo institucional. A- Políticas: Mediante el oficio G2306 del 07/08/2009, se logró determinar que el señor Julio Canales Guillén, Gerente General a.i, le informó al señor Rafael Oviedo Chacón, exdirector Financiero Contable que acaba recibido y tomaba nota del oficio N° DFC-0430 del 05 de agosto del 2009; así mismo, que contaba con el aval de esa Gerencia General para que se pusiera en práctica la "Política Institucional", sobre Notas de Débito, Notas de Crédito y Depósitos Bancarios pendientes de registro en el Módulo de Movimientos Bancarios y que se muestran en las Conciliaciones Bancarias emitidas mensualmente por el Departamento de Contabilidad". Al respecto, y de conformidad con el seguimiento del proceso de elaboración de las conciliaciones bancarias realizado en la primera semana del mes de mayo del 2017, se logró determinar que: 1- Las Políticas N° 1, 2 y 3. Se incorporan dentro del Proceso de elaboración de las conciliaciones bancarias. 2- Las Políticas N° 4, 5, 6, 7 y 8. Se encuentran contempladas dentro de los Procedimientos denominados "Elaboración de las Conciliaciones Bancarias" de la Unidad de Pago de Premios y el procedimiento "Monitoreo de Cuentas Bancarias" de la Unidad de Programación y Control del Departamento de Tesorería; los cuales como se indicó se encuentran en proceso de actualización y aprobación por parte de la Gerencia General.	2- Tomar las medidas que correspondan para que las políticas, directrices y disposiciones con las que se cuentan en la actualidad, relacionadas con la elaboración, análisis, seguimiento de las conciliaciones bancarias y reclamos por movimientos bancarios sin corresponder se encuentren debidamente actualizadas y aprobadas por la autoridad que le corresponde según lo establecido en el Reglamento Orgánico y estructura actual que se encuentra vigente. (Punto 2.2 de resultados del estudio).		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente cumplida	JPS-GG-GAF-1209-2018 En lo referente a esta recomendación esta Gerencia de área remitió el oficio JPS-GG-GAF-1052-2018 al Departamento de Tesorería para que externen la respuesta. Mediante oficio JPS-GG-GAF-T-272-2018 se indica por parte de Tesorería que para el 15 de noviembre de 2018 se espera realizar los primeros avances al manual de funciones y tareas.	Parcialmente cumplida	Oficios: JPS-GG-0454 del 07 febrero 2018 La Administración coordinó reunión para este tema. Mediante oficio JPS-GG-GAF-355 del 04 de abril de 2018, la Gerencia Administrativa Financiera, le informa a la Gerencia General, lo siguiente: "Se remitió la Propuesta de a Disposición Administrativa actualizada para su aprobación a la Gerencia General. Mediante correo electrónico recibido el 26/09/2018, el señor Francisco Castro de la Gerencia Administrativa Financiera indicó: "En lo referente a esta recomendación esta Gerencia de área remitió el oficio JPS-GG-GAF-647-2018 al Departamento de Tesorería para que realice lo propuesto en la nota JPS-GG-GAF-T-169-2018, y que presente el cronograma de cumplimiento para realizar el manual de tareas y funciones. Se remitirá una nueva instrucción al Departamento de Tesorería para que brinden respuesta.	Gerencia Administrativa Financiera
		2.3. Proceso de la conciliación bancaria mediante el sistema desarrollado por el Departamento de Tecnologías de Información. La Auditoría Interna durante los días 2, 4 y 5 de mayo del 2017, procedió a verificar en coordinación con el señor Fernando Solano Solano, de la Unidad de Bienes Patrimoniales, adscrita al Departamento Contable Presupuestario, el proceso de la conciliación bancaria de la cuenta corriente N° 147727-7 del Banco de Costa Rica, con corte al 30 de abril del 2017, con el fin de determinar si el sistema automatizado desarrollado está llevando a cabo la elaboración completa de las conciliaciones bancarias y la emisión de los informes respectivos; lográndose determinar en este proceso que:	3- Que el Departamento de Tecnologías de Información atienda a la mayor brevedad la solicitud de servicio N° 1346, con fecha 21/05/2015, con el fin de corregir las inconsistencias presentados en el sistema automatizado para la elaboración completa de las conciliaciones bancarias e informes respectivos, considerando para ello cada uno de los aspectos que se detallan en la mencionada solicitud de servicio y los aspectos que se comentan en los hallazgos N° 2.3 y 2.4 del presente estudio (Puntos 2.3 y 2.4 del presente estudio).		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	En el oficio del Departamento de Contabilidad y Presupuesto No. JPS-GG-GAF-DCP-0654-2018 del 24 de mayo de 2018, se documenta que todas las inconsistencias fueron subsanadas, salvo la relativa a las reversiones que realiza el Banco. No obstante, de conformidad con la disposición emitida en el oficio GG-GAF-852 queda solventado el problema de las inconsistencias presentadas con el banco por las reversiones.	N/A
		1- La Unidad de Bienes Patrimoniales encargada de la elaboración de las mencionadas conciliaciones bancarias, lleva a cabo como primer paso de este proceso la elaboración de las conciliaciones bancarias en forma manual en una hoja de excel, de conformidad con las operaciones documentadas en el denominado "Manual de Tareas de la Sección Control y Registro Contable"; que se mencionó en el punto 2.1 del presente estudio.	4- Que el Departamento de Tecnologías de Información elabore en forma inmediata el Manual de Usuario para el sistema automatizado de elaboración de las conciliaciones bancarias e informes respectivos (Puntos 2.3 y 2.4 del presente estudio).		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	En oficio del Departamento de Tecnologías de Información JPS-GG-TI-0786-2018 del 26 de setiembre de 2018, se le remite a las Gerencias de Operaciones y Financiera el Manual de Usuario.	N/A
		2- El citado Manual de Tareas, se encuentra desactualizado por cuanto en este se indica que la información base para obtener los movimientos bancarios se obtiene de la aplicación del Sistema de Información Administrativa Financiera desarrollado por SOIN; no obstante, actualmente se utiliza la Consola de Aplicaciones Corporativas.	5- Se analice si procede al establecimiento de responsabilidades a los funcionarios de la Junta de Protección Social que participan en el proceso del desarrollo, prueba y recepción del sistema automatizado para la elaboración de las conciliaciones bancarias e informes, por cuanto se debe proceder a destinar recursos públicos para su corrección, dadas las inconsistencias que se presentan. (Puntos 2.3 y 2.4 del presente estudio).		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Cumplida	JPS-GG-GAF-1209-2018 Mediante el oficio JPS-GG-GAF-1071-2018 se remitió la investigación preliminar a la Gerencia General, para que resuelva lo correspondiente, por lo que a partir de ese momento esta Gerencia Administrativa Financiera cumple con lo recomendado, mediante el oficio JPS-GG-2365 la Gerencia General remite a la Auditoría lo referido con esta investigación, dándole por cumplida.	Parcialmente cumplida	Mediante correo electrónico recibido el 26/09/2018, por parte del señor Francisco Castro de la Gerencia Administrativa Financiera, indicó: "En este momento con respecto a esta recomendación fue realizada la investigación preliminar de si procede o no el establecimiento de responsabilidades, la misma se está revisando por lo Gerente Administrativo Financiera, posterior a su revisión se remitirá a la Gerencia General para que avale la resolución del caso"	Gerencia Administrativa Financiera
		3- El proceso automatizado se lleva a cabo una vez que se finaliza el proceso manual de las conciliaciones bancarias. Lo anterior por cuanto el citado sistema automatizado no es capaz de elaborar las conciliaciones bancarias y la emisión de los informes respectivos en forma completa, dado que:												

N° Informe AI JPS	Nombre informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General	
		2.5. Seguimiento de los Reclamos Administrativos y gestiones realizadas ante las entidades bancarias para atenderlos: Por medio de correo electrónico recibido el 24/03/2017 del señor Olman Brenes Brenes, jefe del Departamento Contable Presupuestario, se obtuvo el auxiliar de la cuenta 1.2.3.98.99.02 (Créditos varios con el sector público interno a largo plazo), el cual presenta cuatro reclamos administrativos, por documentos pendientes de aplicar por parte de las entidades bancarias. Es preciso aclarar que los reclamos administrativos no sólo abarcan los movimientos mal aplicados en la cuenta corriente N° 203128-0, de pago de premios, cuya responsabilidad recae efectivamente a la Unidad de Pago de Premios, adscrita a la Gerencia de Operaciones; sino también a las otras cuentas bancarias que se manejan en la institución; tales como las N° 147727-7, 208927-0 y 104300-5; cuya responsabilidad de control y seguimiento recae en el Departamento de Tesorería, adscrito a la Gerencia Administrativa Financiera, por tanto la responsabilidad de seguimiento de los cobros administrativos dado el origen y utilización de las cuentas corrientes no deberían recaer a futuro solamente en la Unidad de Pago de Premios. Y en relación con los reclamos administrativos de noviembre 2007, enero 2009, agosto 2010 y octubre 2011, sobre los cuales se indica que la entidad bancaria enviaría a finales del mes de mayo del año en curso la respuesta definitiva sobre la resolución de los reclamos, es preciso indicar que en consulta realizada en la Unidad de Pago de Premios el 13/06/2017, se indicó a	6- Empezar las acciones que correspondan para resolver a la mayor brevedad, los diferentes reclamos administrativos que datan de hace casi diez años; los cuales según el oficio GG-GO-PP-0590 del 23 de mayo del 2017, de la Unidad de Pago de Premios de la Gerencia de Operaciones, a finales del mes de mayo del año en curso, se obtendrá por parte de la entidad bancaria la respuesta definitiva para su resolución, pero que a la fecha de presente estudio no han sido resueltas (Punto 2.5 del presente estudio).		Gerencia General		Julio Canales Guillén				Parcialmente cumplida	Parcialmente cumplida	Mediante el oficio JPS-GG- GAF-T-076-2018, el Depto. Tesorería indica que "... El día 15 de febrero fue realizada dicha reunión, a raíz de la cual se generó el oficio JPS-GG-0628-2018, suscrito por la Gerencia General en donde se le está solicitando al Banco puntual respuesta sobre los reclamos administrativos remitidos en su momento. ... Por lo que se está a la espera de la respuesta al oficio JPS-GG-0628-2018, suscrito por la Gerencia General remitido al Banco. Al 25/09/2018, aún se encuentra pendiente la resolución de dichos reclamos.	Gerencia Administrativa Financiera	
		2.6. Remisión de las conciliaciones bancarias a los entes externos. En cuanto a la información y fechas de remisión de los oficios citados, se logra observar que: 1- Los saldos de las cuentas bancarias no en todos los casos fueron remitidos por la Gerencia General a la Autoridad Presupuestaria y al Banco Central de Costa Rica, dentro de los plazos establecidos en el artículo N° 36 de la Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público N° 6955, dado que para los meses de setiembre y diciembre 2016 se remitieron posterior a los 15 días naturales después de obtenido el Balance del Banco. 2- El Departamento Contable Presupuestario incluyó en el SICNET las conciliaciones bancarias dentro del plazo de 15 días naturales después de finalizado el mes, no obstante, se observó que para los meses de noviembre 2016 a febrero 2017 la información no se entregó en forma física dentro de dicho plazo. El incumplimiento del artículo N° 36 de la Ley para el Equilibrio Financiero, podría ocasionar que la Institución se vea expuesta a que la Contraloría General de la República no de trámite a los presupuestos y sus modificaciones	7- Tomar las medidas que correspondan para que: 7.1 El seguimiento de los reclamos administrativos recaigan en la Unidad Administrativa que le corresponda según la responsabilidad de seguimiento asignada de cada cuenta corriente; con el fin de que no recaiga solo en la Unidad de Pago de Premios, adscrita a la Gerencia de Operaciones; dado que esta Unidad sólo tiene asignado el seguimiento de la cuenta de pago de premios N° 203128-0 (Punto 2.5 del presente estudio).		Gerencia General		Julio Canales Guillén				Cumplida	Cumplida	En el oficio JPS-GG- 0939, la Gerencia General le indica a la Gerencia Administrativa ai y Gerencia de Operaciones, lo siguiente: "Al respecto mediante oficio JPS-GG-0454-2018 se solicitó a la Gerencia Administrativa Financiera el descargo de excepción de la recomendación; entre otros, sin embargo posterior revisión de lo recomendado ésta Gerencia General define formalmente a la Unidad de Pago de Premios como responsable de dar seguimiento a los reclamos administrativos de la cuenta corriente N° 203128-0 y al Departamento de Tesorería como responsable de dar seguimiento a los reclamos administrativos de las otras cuentas bancarias que se manejan en la institución; tales como las N° 147727-7, 208927-0 y 104300-5".	N/A	
		Respecto a las fechas de registro contable y fechas de transacción mencionado en el anterior punto G), se obtuvo que la Unidad de Programación y Control, en el momento de incluir en el Módulo de Movimientos Bancarios los movimientos bancarios, lo realiza con base en la información de la Página del "BCR empresas", diariamente la primera hora del día y actualizada cada dos horas), por medio de una importación del archivo al mencionado Módulo de Movimientos Bancarios; no obstante, la Unidad de Programación, en el momento de hacer la importación de la mencionada información toma los movimientos contenidos en la columna por "Fecha de transacción" y no por fecha de registro como lo muestra el BCR en el Estado Bancario, por lo tanto estos movimientos quedan en la Conciliación Bancaria como documentos "Sin Acreditar".	7.2 Se cumple con la remisión de la información dentro de las fechas establecidas en el artículo N° 36 de la Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público N° 6955 y el artículo N° 5 y 6 de los "Procedimientos de las directrices generales de política presupuestaria, salarial, empleo, inversión y endeudamiento para entidades públicas, ministerios y órganos desconcentrados, según corresponda, cubiertos por el ámbito de la autoridad presupuestaria", señalado en el Decreto Ejecutivo N° 38916-H (Punto 2.6 del presente estudio).		Gerencia General		Julio Canales Guillén				Cumplida	Cumplida	Mediante el oficio GG-GAF-DCP 0049-2018, el Depto. Contable Presupuestario, indica que se atiende en tiempo y forma el requerimiento, así como la inclusión en el SICNET. En oficio GG-GAF-497 del 7/04/2018, remitida al Departamento de Tesorería, indica: "Una vez valorada la opción propuesta en su oficio JPS-GG-1133-2018, se instruye para que la remisión de los oficios de los "Saldos Conciliados" a la Autoridad Presupuestaria y los "Saldos de Inversiones y Cuentas Corrientes" al Banco Central de Costa Rica sea en forma más expedita, y se incorporen las firmas de esta Gerencia Administrativa Financiera junto con la de la Gerencia General, a partir del mes de mayo de 2018". Se revisó el oficio GG-GAF JPS-GG-GAF-1008-2018 y efectivamente se corroboró que se encuentra firmado por la Gerencia Administrativa y Gerencia en conjunto; además, se corroboró que la remisión se encontraba dentro de los tiempos establecidos.	N/A	
		2.4. Ajustes realizados en el proceso de la elaboración de las Conciliaciones Bancarias. Esta Auditoría tuvo conocimiento que el Departamento de Tesorería solicita al encargado de las conciliaciones bancarias del Departamento Contable Presupuestario, realizar ajustes correspondientes a las "Reversiones de movimientos", que realiza la entidad bancaria por errores tales como en el: monto, número de cuenta y número de cédula del depositante. Al respecto es preciso indicar que, en el caso de un error en el monto, se ha presentado que la entidad bancaria realiza el ajuste utilizando el mismo número de voucher, y no en todos los casos lo comunica al Departamento de Tesorería. En este escenario si el Departamento de Tesorería ya hubiera hecho la carga diaria de los movimientos bancarios, el sistema automatizado no tiene como relacionarlos, mostrándose al cierre de mes como un documento pendiente de registro, sin poderse determinar el origen del mismo, dado que estos movimientos no son reflejados en el estado de cuenta del Banco en forma mensual. Al quedar dentro de la conciliación bancaria dicho movimiento como "Notas de Crédito pendiente de registrar", y solicitarle al Banco el motivo por el cual lo reversó, eventualmente no lo podría indicar ya que lo reversaron del sistema de la entidad bancaria y por lo tanto ya no se contempla en el saldo del estado bancario, sin haber dejado constancia del ajuste realizado.	8.1 Se analiza la pertinencia de que, en el Módulo de Movimientos Bancarios, los movimientos sean afectados conforme la fecha de registro que utiliza la entidad bancaria, de forma que en las conciliaciones bancarias no se reflejen los documentos "Sin Acreditar". (Punto 2.3 del presente estudio).		Gerencia Administrativa Financiera	19/12/2017	Gina Ramírez Mora				Cumplida	Cumplida	De conformidad con las gestiones realizadas mediante los oficios GG-GAF 693, 723 y 852 del año 2018, la recomendación queda como cumplida.	N/A	
		Hallazgo 1: Debilidad en la base de registro utilizada. En la liquidación presupuestaria del periodo 2016 se refleja en la subpartida "Venta de lotería y otros juegos de azar" un monto de C208,458,347,034.00 (doscientos ocho mil cuatrocientos cincuenta y ocho millones trescientos cuarenta y siete mil treinta y cuatro colones con 00/100) y en el estado de resultados del mismo periodo en Venta de Bienes y Servicios, por la venta de loterías, se tiene un registro de C207,677,385,721.00 (Doscientos siete mil seiscientos setenta y siete millones trescientos ochenta y cinco mil setecientos veintidós mil colones con 00/100). La diferencia se presenta principalmente debido a que en el sistema presupuestario las ventas se dan por ejecutadas con la liquidación del sorteo y la contabilidad afecta el ingreso según la venta diaria de cada producto.	8.2 Coordinar con el Banco de Costa Rica y cualquier otra entidad bancaria, para que se elimine la práctica de reversiones de movimientos mediante anulaciones de la transacción por errores en el monto, número de cuenta, número de cédula del depositante u otros, de forma que se proceda a utilizar un nuevo número de voucher o generar otra transacción de reversión, con el fin de evitar sus efectos al elaborar las conciliaciones bancarias, dado que se dificulta el proceso para relacionar los movimientos que en forma previa el Departamento de Tesorería había registrado en el módulo de movimientos bancarios, y que en caso de no lograrse que se elimine esa práctica, solicitar a la entidad bancaria que informe cuando realiza las reversiones, para que se tomen las medidas internas que minimicen los efectos, y que sea el Departamento de Tesorería el encargado de efectuar los ajustes en los Sistemas Institucionales, con el visto bueno de la jefatura de ese Departamento (Punto 2.4 del presente estudio).		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora					Cumplida	De conformidad con las gestiones realizadas mediante los oficios GG-GAF 693, 723 y 852 del año 2018, la recomendación queda como cumplida.	N/A	
17-2017	Auditoría financiera a la subpartida de ingresos "Venta de lotería y otros juegos de azar"	Hallazgo 2: Debilidad en la formulación del presupuesto ordinario. En el periodo 2016 se presentaron diferencias relevantes entre el presupuesto por venta de loterías y las cifras alcanzadas al final del periodo. En el siguiente cuadro se compara el presupuesto ordinario y la venta real para cada una de las loterías que la institución tiene en el mercado nacional:	La Administración Activa utiliza la base de devengado para el registro de las transacciones contables y las presupuestarias, por lo que debe uniformar el momento en que se dan por percibidos los ingresos, lo que propiciará la eliminación de las diferencias que se presentan en la actualidad.	18/12/2017	Gerencia General	19/12/2017	Julio Canales Guillén				Pendiente	Pendiente	JPS-GG-GAF-1209-2018 Mediante correo el 10 de agosto de 2018 se indica: "Sin embargo, con respecto a esta recomendación se remitieron consultas a la Contraloría General de la República y a la Contabilidad Nacional del Ministerio de Hacienda; con la finalidad de que externen el criterio en cuanto al registro de los ingresos. Se mantiene a la espera de la contestación por parte de los dos entes externos. Además, se remite copia de las consultas realizadas con respecto a esta recomendación." Posterior luego el oficio DFOE-SOC-0989 de la Contraloría General de la República, se esta esperando la respuesta por parte de la Contabilidad Nacional, después se realizaría el cronograma de cumplimiento de esta recomendación.	Acciones para dar cumplimiento: Variación en la metodología de registro. Tiene que darse una instrucción de la Gerencia Administrativa Financiera y se verifica el informe de ejecución presupuestaria y el estado de resultados para determinar que no hayan diferencias.	Gerencia Administrativa Financiera
		Hallazgo 3: Debilidades en la programación de venta de Lotería Instantánea. Como parte del análisis realizado se le solicitó al Departamento de Mercadeo la proyección mensual del ingreso ajustado 2016 para todas las loterías, logrando comparar las Loterías Nacional, Popular, Tiempos, Nuevos Tiempos y Lotto debido a que por su naturaleza son sorteos específicos y se cuenta con una programación anual de los mismos; no obstante, la distribución elaborada para la Lotería Instantánea se hizo proporcionalmente durante los meses del año 2016, situación que no permitió contar con un punto de comparación real, omitiendo la cantidad de juegos en el mercado, según el cronograma de ventas emitido por el mismo Departamento de Mercadeo, para hacer la distribución proyectada más ajustada a la realidad considerando el comportamiento histórico con que se cuenta.	Realizar las coordinaciones necesarias con las unidades involucradas en el proceso de formulación de ingresos para que las estimaciones de ingresos de Lotería Tiempos, Lotería Instantánea y Lotería Nuevos Tiempos sean más próximas a la percepción de los recursos y que las variaciones, en caso de requerirse, respondan a cambios internos o externos debidamente justificados, para cumplir con la norma 2.2.6.a) de las Normas Técnicas sobre Presupuesto vigentes.		Gerencia General		Julio Canales Guillén				Cumplida	Cumplida	Oficio: JPS-GG-GPC-MER-IDP-030-2018, se da por aceptada la recomendación. Al-170-2018 se indica que es responsabilidad de la Gerencia General y la GPC considerar lo recomendado en la formulación de futuros presupuestos.	N/A	
		Hallazgo 4: Debilidades en la disposición de los manuales técnico y de usuario de los módulos de Liquidaciones y Presupuesto. El Departamento de Tecnologías de Información no suministró los manuales técnicos de los módulos de liquidaciones y presupuesto, contando únicamente con la versión original del manual de usuario de este último módulo.	Girar instrucciones al Departamento de Tecnologías de Información y dar el seguimiento respectivo, para que se elaboren y/o actualicen los manuales técnicos y de usuario de los módulos de liquidaciones y presupuesto. Una vez actualizados y aprobados, los manuales de usuario deben ser puestos a disposición de los departamentos respectivos.		Gerencia General		Julio Canales Guillén				Pendiente	Pendiente	El día 24-09-18 se consultó al Departamento de Tecnologías de Información sobre la elaboración de estos manuales. El señor Gibeth Quasada manifestó que se encontraban en proceso de envío a la Gerencia General de Manual de Usuario y el manual técnico se tiene pendiente. Se deja en estado pendiente porque no se tiene ninguna comunicación formal a la fecha del seguimiento.	Departamento Tecnologías de la Información	

N° Informe AI JPS	Nombre informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
		Hallazgo 5: Debilidades determinadas en los accesos otorgados al módulo de presupuesto. Se analizaron 21 elementos determinados como muestra del total de 176 funcionarios que tuvieron o tienen accesos al módulo de presupuesto, determinando que existen diferencias en accesos u opciones brindadas entre: • Cargos iguales y funciones similares. • Cargos diferentes y funciones iguales.	a. Definir en forma conjunta, el Departamento de Tecnologías de Información y el Departamento Contable Presupuestario, los parámetros para la estandarización de perfiles, roles, accesos u opciones del módulo de presupuesto, con base en las responsabilidades y funciones de cada cargo. b. Girar instrucciones y dar el seguimiento respectivo para que el Departamento de Tecnologías de Información, actualice los accesos u opciones al módulo de presupuesto de acuerdo con los perfiles establecidos.		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente cumplida		Parcialmente cumplida	Oficio JPS-GAF-DCP-0471-2018 Falta que Tecnologías de Información haga la actualización según perfiles establecidos por Contabilidad Acciones para dar cumplimiento: Documento donde conste la definición de parámetros y actualización de accesos. Se debe hacer una revisión selectiva de los perfiles en el módulo de presupuesto para verificar la aplicación.	Departamento Tecnologías de la Información
		Hallazgo 1: Debilidad en la base de registro utilizada. En la liquidación presupuestaria del periodo 2016 se refleja en la subpartida "Venta de lotería y otros juegos de azar" un monto de c208,458,347.034.00 (doscientos ocho mil cuatrocientos cincuenta y ocho millones trescientos cuarenta y siete mil treinta y cuatro colones con 00/100) y en el estado de resultados del mismo periodo en Venta de Bienes y Servicios, por la venta de loterías, se tiene un registro de c207,677,385,721.00 (Doscientos siete mil seiscientos setenta y siete millones trescientos ochenta y cinco mil setecientos veintidós mil colones con 00/100). La diferencia se presenta principalmente debido a que en el sistema presupuestario las ventas se dan por ejecutadas con la liquidación del sorteo y la contabilidad afecta el ingreso según la venta diaria de cada producto.	Asunto 1: Ajustes manuales a la ejecución de ingresos. Como una buena medida de control interno se sugiere a la Administración Activa incluir la autorización del encargado de la Unidad de Presupuesto a los ajustes manuales de las liquidaciones de sorteos, ya sea por medio de una instrucción donde se deje evidencia de la naturaleza y el monto del ajuste o, con una modificación en el módulo de Presupuesto, de manera que una vez incorporado el ajuste, se tenga que efectuar la validación. La condición presentada se puede analizar cuando el Departamento Contable Presupuestario defina la forma en que unificará el momento de registro de los ingresos en los sistemas contable y presupuestario (Hallazgo N° 1 de este informe).		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Se realizó instrucción específica de la jefatura del Departamento Contable Presupuestario a la jefatura de Presupuesto.	N/A
		Se determinó que el señor Carlos Artavia Prada, cédula de identidad N° 1.0759-0860, siendo canal autorizado fue incorporado como usuario al módulo de Presupuesto Institucional; no obstante, el mencionado acceso fue bloqueado del sistema por lo cual no pudo hacer uso del mismo.	Asunto 2: Accesos de terceras personas al módulo de Presupuesto. Con la finalidad de no debilitar los controles internos establecidos por la Administración Activa, se sugiere girar instrucciones al Departamento Tecnologías de Información, para que situaciones como la presentada con el señor Artavia Prada no se vuelvan a suscitarse.		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente Cumplida	JPS-GG-GAF-1209-2018 Se remitió al Departamento Contable Presupuestario la nota JPS-GG-GAF-1181-2018 para que se mantenga un mejor control a la hora de habilitar a funcionarios en el módulo de presupuesto, además se le instruye para que realicen la solicitud de servicio al Departamento de Tecnologías de la Información de forma que exista un bloqueo en el sistema de Presupuesto.	Pendiente	No se ha generado la instrucción específica al Departamento de Tecnologías de Información para que situaciones como la evidenciada no se vuelvan a presentar.	Gerencia Administrativa Financiera
18-2017	Estudio sobre la presentación de las declaraciones juradas a la Contraloría General de la República	2.1. Del Seguimiento de Recomendaciones (Hallazgo N°01) Se determinó que, para el proceso de declaraciones juradas, no se cuenta con un manual de procedimientos para la ejecución de estas labores	Girar instrucciones al colaborador designado como encargado (a) del Departamento de Desarrollo de Talento Humano, y verificar que: 4.1. Realice y presente, para la aprobación respectiva ante las instancias correspondientes, el Manual de Procedimientos de Declaraciones Juradas (ver comentario del punto 2.1. del presente estudio).	19/12/2017	Gerencia Administrativa Financiera	21/12/2017	Gina Ramírez Mora			Parcialmente cumplida	JPS-GG-GAF-1209-2018 Mediante el oficio JPS-GG-GAF-330-2018 con copia a la Auditoría Interna se informo sobre el seguimiento a la recomendación. Mediante el oficio JPS-GG-GAF-DTH-1750-2018, señala que se procederá a realizar los ajustes al Manual de declaraciones durante el segundo semestre de 2018 y se remitirá a la Gerencia General para su aprobación. Se procederá a remitir copia de este oficio a la Auditoría Interna.	Parcialmente cumplida	Según oficio GG-GAF-DTH-590-2018 del 20/03/2018, se informa de trámites realizados; sin embargo, en el archivo de notas recibidas en la Auditoría Interna no se encontró evidencia de la respuesta de la Administración sobre el cumplimiento de esta recomendación.	Gerencia Administrativa Financiera
		2.2. Declarante en la Contraloría de Servicios (Hallazgo N°02). El titular del cargo de Contralor de Servicios fue ascendido interinamente al puesto a plazo fijo a Gerente de Área, razón por la cual el Departamento de Desarrollo de Talento Humano, el 9 de enero 2017, publicó el concurso interno CI-002-2017 para asignar el cargo de Profesional 3 en Contraloría de Servicios, código 221, sin embargo, fue hasta el 7 de noviembre que se le comunicó al señor Cliffer Rodríguez Barrios su nombramiento temporal en ese puesto, no informándose al colaborador seleccionado, que debe rendir una declaración jurada de bienes ante la Contraloría General de la República, una vez transcurran seis meses del nombramiento.	4.2. En lo que corresponde al actual Contralor de Servicios, dado que está nombrado desde el 8 de noviembre del año en curso, en el tiempo que corresponde, proceder a realizar el registro de información en el Módulo de Declaraciones Juradas de la Contraloría General de la República e informarle que debe realizar la declaración correspondiente (ver comentario del punto 2.2. del presente estudio).		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora					Cumplida	Se verificó en el Módulo de Declaraciones Juradas y el titular de la Contraloría de Servicios de la Junta de Protección Social se encuentra inscrito como declarante	N/A
		Se consultó vía correo electrónico al señor Rodríguez Barrios, si había recibido alguna instrucción de parte del Departamento de Desarrollo de Talento Humano, indicando el 18 de diciembre lo siguiente: "De acuerdo con su correo vía electrónica, le informo que no he sido notificado.	4.3. Incorporar en los concursos que se tramitan, eventualmente en el apartado de "Otros puntos importantes de considerar" y, en los casos que correspondan; un punto que indique que el funcionario debe realizar el proceso de declaraciones juradas ante la Contraloría General de la República; para ello se deberá tener bien identificados los cargos que ameritan realizar dicho proceso (ver comentario del punto 2.2. del presente estudio).		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora			Parcialmente cumplida	Mediante el oficio JPS-GG-GAF-1197-2018 con copia a la Auditoría, se instruye al departamento de Talento Humano para que proceda con lo indicado en la recomendación	Pendiente	Lo recomendado no se incluyó en el concurso interno CI-033-2018 publicado en el correo institucional, con fecha 8/8/18, para el puesto en propiedad del jefe de Departamento de Producción, código presupuestario N° 145. La Gerencia de área no lo considera necesario pues cuentan con un funcionario encargado de coordinar las declaraciones de bienes.	Gerencia Administrativa Financiera
		2.3. Funcionarios de la Administración de Camposantos (Hallazgo N°03) 2.3.1. Caso del señor Luis Redondo Escalante. Debido al cierre de las sucursales, se realizó una redistribución del personal que laboraba en ellas, es así como el señor Milton Vargas Mora, anterior Gerente General, mediante el oficio GG-4860-2015 del 28 de diciembre del 2015, definió que: "...F. Sr. Luis Redondo con su plaza en propiedad pasa a la Administración de Cementerios. (...) La jefatura de la Administración de Cementerios la asume directamente el Gerente de Desarrollo Social." (El resultado no es del original) 2.3.3. Caso del señor Rolando Rodríguez Aguirre, Profesional 1A en Administración Generalista En el caso del señor Rodríguez Aguirre, Profesional 1A en Administración Generalista, en primera instancia se visualizó en los formularios enviados por parte de la Gerencia de Desarrollo Social al Departamento de Desarrollo de Talento Humano, que en el apartado del nombre de la jefatura a cargo, se anotó al señor Julio Canales Guillén, obviándose que el señor Luis Redondo Escalante está destacado en dicha Administración, por lo que, en apariencia, el señor Canales sería la persona con la cual el señor Rodríguez Aguirre debería realizar las coordinaciones de trabajo. De conformidad con la información recabada mediante el formulario remitido al Departamento de Desarrollo de Talento Humano, asarantamente al señor Rolando Rodríguez Aguirre no le	4.4. Analizar el caso del señor Luis Redondo Escalante y de proceder, realizarle la inclusión como declarante en el Módulo de Declaraciones Juradas de la Contraloría General de la República, lo anterior de conformidad con las funciones asignadas en la Administración de Camposantos, asimismo, se realice la exclusión del sistema ya citado, al señor Rolando Rodríguez Aguirre, por cuanto a la fecha se encuentra como declarante activo, no obstante de conformidad con la información recabada por el Departamento de Desarrollo de Talento Humano, a través del formulario de control, a la fecha no realiza labores que ameriten dicho control. (ver comentario del punto 2.3.1 y 2.3.3 del presente estudio)		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora			Parcialmente cumplida	Mediante el oficio JPS-GG-GAF-DTH-1750-2018, indica que: "se procederá a concluir el estudio de declarantes en la Administración de Camposantos durante el segundo semestre del 2018 se remite copia a la Auditoría Interna	Pendiente	Al 25/09/2018, se hizo verificación en el Módulo de Declaraciones Juradas, no hay cumplimiento de esta recomendación. La Administración ha girado notas relacionadas con el tema, sin finiquitarlo: JPS-GG-GAF-DTH-1076-2018 (18/05/18) a Gerencia de Desarrollo Social y JPS-GG-GDS-220-2018 del (25/06/2018) a Talento Humano.	Gerencia Administrativa Financiera
		2.5. Estandarización en el ingreso de datos (Hallazgo N°05) 2.5.2. Al consultar la opción de "Movimientos", en donde el encargado del Departamento de Desarrollo de Talento Humano registra los movimientos que tienen las personas sujetas a declaración. En dicha opción se deben ingresar, entre otros, los siguientes campos: "Autoridad", "Número de Acuerdo" y "Número de oficio", determinándose que no existe un estándar en el ingreso de esos datos, por cuanto son distintos entre los declarantes	4.5. Se uniforme la práctica de registro de ingreso de datos al sistema de declaraciones juradas y considerando para tales efectos la siguiente información: Autoridad: nombre de la instancia que emite el nombramiento de la persona (Consejo de Gobierno, Gerencia General, Junta Directiva u otro). Número de acuerdo: número de acuerdo de Junta Directiva, nota u oficio de Gerencia General, acuerdo de Consejo de Gobierno, donde se indica que determinada persona ha sido seleccionada para ocupar un cargo en específico. Número de oficio: oficio del Departamento de Desarrollo de Talento Humano donde se le comunica a la persona que debe realizar la declaración jurada de bienes ante la Contraloría General de la República (ver comentario del punto 2.5. del presente estudio).		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora					Cumplida	Se verificaron mejoras en el Registro de información en el Módulo de Declaraciones Juradas de la Contraloría General de la República .	N/A
		2.6. Movimientos registrados en el Sistema de Declaraciones Juradas. (Hallazgos N° 6) 2.6.1. Caso de la señora Mary Valverde Vargas. En cuanto a la consulta efectuada a la pestaña de "Movimientos" realizados por el Departamento de Desarrollo de Talento Humano, correspondientes a la colaboradora Valverde Vargas, se muestra en lo que compete, lo siguiente:	Declaraciones que se 1.6.2, 2.6.3.1.		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora					Cumplida	Se verificaron mejoras en el Registro de información en el Módulo de Declaraciones Juradas de la Contraloría General de la República. Ver oficios GG-GAF-083-2018 del 26/01/2018	N/A

N° Informe AI JPS	Nombre informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
		<p>2.10. Nueva estructura organizacional Institucional.</p> <p>Mediante oficio DM-343-2017 del 29 de mayo de 2017, emitido por el Ministerio de Planificación y Política Económica, aprobó para esta Junta de Protección Social, una nueva estructura organizativa, la cual empezó a regir a partir del momento de su comunicación. En la misma se plantean variaciones en algunas unidades administrativas, situación que a la vez afectará el recurso humano que en la actualidad tiene a cargo dichas unidades, y a quienes, a futuro, ejerzan los puestos de mando.</p> <p>Considerando lo antes indicado, eventualmente se afectaría el listado actual que mantiene la Institución como declarantes en el Módulo de Declaraciones Juradas de la Contraloría General de la República, razón por la cual, una vez que la nueva estructura se consolide, es necesario realizar una valoración del recurso humano a cargo de las unidades administrativas que sufrirán alguna variación, lo anterior con la finalidad de determinar qué colaboradores deben realizar las declaraciones juradas de bienes de conformidad con la nueva estructura y quienes ya no deben realizar ese requerimiento.</p>	<p>4.7. Una vez que se consolide la nueva estructura orgánica de la Junta de Protección Social, aprobada por el Ministerio de Planificación y Política Económica y que se establezcan las variaciones en el recurso humano que atenderán las nuevas unidades, proceder a realizar un análisis para determinar quienes tendrán o no, bajo su responsabilidad, procesos que están tipificados dentro de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito que los hace declarantes ante la Contraloría General de la República (ver comentario del punto 2.10. del presente estudio).</p>		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora			Pendiente	Pendiente	Pendiente	La misma queda pendiente hasta tanto no se implemente en la Junta de Protección Social la nueva Estructura Orgánica.	N/A
20-2017	Informe de control interno sobre las especificaciones técnicas del papel de seguridad adquirido mediante la Licitación Pública N° 2013-LN-00003-PROV	<p>2.1 En el punto II "ESPECIFICACIONES TÉCNICAS" de la licitación de cita supra, señala lo siguiente:</p> <p>"A) REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL PAPEL DE SEGURIDAD PARA LAS MUESTRAS Y PARA LOS PEDIDOS.</p> <p>El oferente, como requisito de admisibilidad, deberá presentar certificación de laboratorio que acredite que el papel de seguridad ofrecido para las muestras y los pedidos cumple con las características técnicas.</p> <p>Por tal razón y para comprobar que el papel de seguridad utilizado en la producción de sorteos cumpla con las especificaciones establecidas en el cartel licitatorio, se realizó una selección de muestras, las cuales se enviaron al Laboratorio de Servicios Analíticos de la Universidad de Costa Rica para que efectuaran el análisis correspondiente.</p> <p>De acuerdo con el resultado del análisis realizado a las muestras de papel de seguridad seleccionadas, establecido en el "Informe de Análisis N° 233-17" del 29 de noviembre del 2017, se cumple con todas las especificaciones, excepto con la prueba de "Humedad" (Se adjunta resultado de las pruebas realizadas, ver anexo). No obstante, el laboratorio hace la siguiente salvedad:</p> <p>"*Los valores podrían verse alterados porque la muestra al ingresar no cuenta con sello."</p>	<p>Girar instrucciones a la Gerencia de Producción y Comercialización para que la próxima vez que se envíen muestras de papel de seguridad al Laboratorio de Servicios Analíticos de la Universidad de Costa Rica, se tomen las previsiones necesarias para que las mismas sean debidamente empacadas, con la finalidad de que no exista la posibilidad de alteraciones en los resultados de los análisis.</p>	20/12/2017	Gerencia General	21/12/2017	Julio Canales Guillén				Cumplida	Se emitió los oficios: GG-GPC-PRD-005-2018 y GG-GPC-048-2018	Se indica que se tomaron en consideración medidas para el empacado de las muestras de papel de seguridad según el recurso disponible, para futuros análisis será reforzado el proceso para evitar alteraciones en los resultados.	N/A
21-2017	Estudio sobre la determinación de utilidades en los productos electrónicos	<p>2.1.1. Manuales de Procedimientos:</p> <p>Los manuales de procedimientos analizados fueron los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento "Cierre Diario y semanal Gtech" de la Unidad Control de Ingresos e Inversiones del Departamento de Tesorería. Procedimiento "Validación lotería electrónica Gtech" de la Unidad de Pago de Premios de la Gerencia de Operaciones. Procedimiento "Registro de Costos y Distribución de Gastos Institucionales" de la Unidad de Costos del Departamento Contable Presupuestario. <p>Es importante mencionar que, referente a los manuales de procedimientos del Departamento de Sorteos la señora Shirley Chavarria Mathiew, encargada del mencionado departamento, nos indicó que dicha dependencia no cuenta con un procedimiento para la carga de datos del Plan de Premios para las loterías electrónicas aprobado por la Gerencia General.</p> <p>Cabe señalar que, todos los manuales se encontraban aprobados mediante el oficio G.278 del 07 de febrero de 2014, de la Gerencia General. No obstante, al verificar si los mismos se encuentran actualizados de conformidad con las labores que se ejecutan hoy en día, se determinó que el procedimiento del registro presupuestario de la Unidad de Presupuesto del Departamento Contable Presupuestario, no se ajusta a las actividades desarrolladas en la actualidad.</p>	<p>4.1. Confeccionar, aprobar y comunicar el Manual de Procedimientos para el Departamento de Sorteos, relacionado con la carga de datos del Plan de Premios para las loterías electrónicas, en cumplimiento con el inciso c del punto 1.4 "Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI" del capítulo I "NORMAS GENERALES" de las Normas de control interno para el Sector Público N° R-CO-9-2009 (N-2-2009-CO-DFOE) (Ver comentarios del punto 2.1.1. del estudio).</p>	20/12/2017	Gerencia General	21/12/2017	Julio Canales Guillén			Parcialmente Cumplida	JPS-GG-GPC-747-2018 Los manuales de Sorteos, se enviaron a la Gerencia General, para la aprobación mediante oficio JPS-GG-GO-ALO-458-2018	Parcialmente cumplida	Según oficio N° JPS-GG-0956-2018 del 06 de abril de 2018, la Gerencia General señaló que la recomendación estará siendo cumplida al finalizar el tercer trimestre de 2018.	GPC Gerencia Producción y Comercialización
		<p>El procedimiento del registro presupuestario de la Unidad de Presupuesto del Departamento Contable Presupuestario.</p> <p>Procedimiento de registro contable de la Unidad de Contabilidad General del Departamento Contable Presupuestario.</p> <p>Es importante mencionar que, referente a los manuales de procedimientos del Departamento de Sorteos la señora Shirley Chavarria Mathiew, encargada del mencionado departamento, nos indicó que dicha dependencia no cuenta con un procedimiento para la carga de datos del Plan de Premios para las loterías electrónicas aprobado por la Gerencia General.</p> <p>Cabe señalar que, todos los manuales se encontraban aprobados mediante el oficio G.278 del 07 de febrero de 2014, de la Gerencia General. No obstante, al verificar si los mismos se encuentran actualizados de conformidad con las labores que se ejecutan hoy en día, se determinó que el procedimiento del registro presupuestario de la Unidad de Presupuesto del Departamento Contable Presupuestario, no se ajusta a las actividades desarrolladas en la actualidad.</p>	<p>4.2. Actualizar, aprobar y comunicar el Manual de Procedimientos del registro presupuestario de la Unidad de Presupuesto del Departamento Contable Presupuestario, ello con el propósito de no incumplir con lo establecido en el punto 1.4 "Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI" del capítulo I "NORMAS GENERALES" de las Normas de control interno para el Sector Público N° R-CO-9-2009 (N-2-2009-CO-DFOE) (Ver comentarios del punto 2.1.1. del estudio).</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente cumplida	JPS-GG-GAF-1209-2018 Mediante el oficio DCP-0036-2018 indica Actualmente se está trabajando ya que con la reorganización parcial aprobada en acuerdo ID-1281 del 23 de diciembre del 2017 (MIDEPLAN oficio DM-343-17 del 29 de mayo del 2017); con la finalidad de implementar la reorganización parcial autorizada por la Junta Directiva; en acompañamiento con el departamento de Planificación Institucional, se están revisando y ajustando los manuales de procedimientos de conformidad con los mapeos de procesos de la Unidad de Presupuesto. Por lo que se está a la espera que se informe de la aprobación de los Manuales de Procedimientos de conformidad a los mapeos de procesos ajustados a la implementación de la reorganización parcial 2017. De manera que con este comunicado se estaría cumpliendo con la recomendación del punto 4.2. Mediante correo el 24 de octubre de 2018 se le instruye al Departamento Contable Presupuestario para que indique en cuál de los manuales de procedimientos aprobados se encuentra lo atinente a esta recomendación.	Pendiente	Según oficio JPS-GG-0956-2018 del 06 de abril de 2018, la Gerencia General señaló que la recomendación estará siendo cumplida al finalizar el primer semestre de 2018.	Gerencia Administrativa Financiera
		<p>2.1.2. Manuales de Tareas:</p> <p>Referente a los manuales de tareas de las unidades o dependencias administrativas involucradas en el proceso de determinación de las utilidades de los juegos electrónicos, es importante mencionar que estos fueron solicitados mediante correos electrónicos del 26 de julio y 09 de agosto de 2017; no obstante, los mismos no fueron remitidos a la Auditoría Interna.</p> <p>Debido a ello se le consultó vía correo electrónico el 08 de noviembre de 2017, al señor Marco Bustamante Ugaldé, Jefe de Planificación Institucional, sobre la existencia y actualización de los manuales de cita, manifestando mediante correo institucional recibido el 09 de noviembre del 2017, que su dependencia ha participado en la revisión de los manuales de procedimientos, pero no en manuales de tareas. Asimismo, sugirió que se le consultara en la Gerencia General sobre la existencia de un registro de aprobaciones.</p>	<p>4.3. Efectuar las gestiones que correspondan ante la Asesoría Jurídica de la Institución, para poder contar con el criterio sobre la aprobación de los manuales de tareas, a fin de no incumplir con los puntos N°s 1.4 "Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI" del capítulo I "NORMAS GENERALES" y 4.1 del capítulo IV "NORMAS SOBRE ACTIVIDADES DE CONTROL" de las Normas de control interno para el Sector Público N° R-CO-9-2009 (N-2-2009-CO-DFOE) (Ver comentarios del punto 2.1.2. del estudio).</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Según oficio JPS-GG-0956-2018 del 06 de abril de 2018, de la Gerencia General, ya se cuenta con el criterio de la Asesoría Jurídica sobre la aprobación de los manuales de tareas.	N/A
		<p>Respecto al control de aprobación de los Manuales de Tareas se le consultó vía correo electrónico del día 13 de noviembre del 2017 a la señora Laura Araya Arias, Asistente de Gerencia, indicando la señora Araya que actualmente no existe dicho control de aprobación para los manuales mencionados.</p> <p>Cabe señalar que, hoy en día la Institución cuenta con manuales de tareas confeccionados del Departamento Contable Presupuestario y Unidad de Pago de Premios; no obstante, los mismos no han sido aprobados por la Gerencia General.</p> <p>Sobre el particular, el 12 de diciembre de los corrientes se le consultó verbalmente (vía telefónica) a la señora Araya Arias la razón por la cual no se han aprobado los Manuales de Tareas confeccionados a la fecha, señalando que se encuentran a la espera de una consulta que se realizó a la Asesoría Jurídica de la Institución, sobre la viabilidad de aprobación de los manuales por parte de la Gerencia de Área, en lugar de la gerencia como lo establece el reglamento orgánico en su artículo 13, inciso n).</p>	<p>4.4. En el momento con que se cuente con el criterio de la Asesoría Jurídica mencionado en la recomendación N° 4.3. del presente informe, reanализar, ajustar (si es del caso), aprobar y comunicar los manuales de tareas confeccionados por el Departamento Contable Presupuestario y la Unidad de Pago de Premios, los cuales no han sido aprobados por esa Gerencia General o la Gerencia de Área a la cual le corresponda. Asimismo, confeccionar, aprobar y comunicar aquellos manuales de tareas de las Unidades Administrativas que no se tengan y que contribuyen en la determinación de las utilidades de los productos electrónicos, en cumplimiento con los puntos N°s 1.4 "Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI" del capítulo I "NORMAS GENERALES" y 4.1 del capítulo IV "NORMAS SOBRE ACTIVIDADES DE CONTROL" de las Normas de control interno para el Sector Público N° R-CO-9-2009 (N-2-2009-CO-DFOE) (Ver comentarios del punto 2.1.2. del estudio).</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente cumplida	JPS-GG-GAF-1209-2018 Antes se requiere que los manuales de procedimientos sean impresos y firmados por la Gerencia General, que según la nota JPS-GG-2154-2018 indica: "Al respecto esta Gerencia General acepta la propuesta dada y a su vez aprueba el contenido de los aspectos metodológicos de los manuales de procedimientos que así lo cumplen según el Anexo No. 1 antes citado. Se copia de este oficio a las áreas respectivas para que esperen la instrucción respectiva para proceder con la impresión y firmas de los manuales de procedimientos aprobados". Posterior a la aprobación de los manuales de procedimientos, mediante el oficio JPS-GG-0956-2018 la Gerencia General, indica que está a la espera del Manual de Organización que debe ser realizado por Planificación Institucional, esto una vez se culmine la reorganización administrativa. Una vez realizado lo anterior, mediante la instrucción de la Gerencia General, esta Gerencia de área le solicitaría al Departamento Contable Presupuestario los manuales de tareas.	Pendiente	Según oficio JPS-GG-0956-2018 del 06 de abril de 2018, la Gerencia General señaló que la recomendación tuvo que estar siendo cumplida al finalizar el tercer trimestre de 2018; no obstante, según correo electrónico del 29 de agosto de 2018, enviado por el señor Rodrigo Fernández Cedeño, aún no se han finalizado los manuales de tareas y funciones, por cuanto no se estarán analizando hasta finalizar con la aprobación y comunicación de los manuales de procedimientos, ello debido a la nueva reorganización.	Gerencia Administrativa Financiera

N° Informe AI JPS	Nombre informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
		<p>2.2. Verificación de la información recibida de la empresa contratada.</p> <p>Con el propósito de observar la validación que realiza la Institución de los datos recibidos del Consorcio GTECH – BOLDT GARMING correspondientes a las ventas y pago de premios por los juegos electrónicos (Lotto y Nuevos Tiempos), se efectuaron varias visitas a las Unidades de Ingresos e Inversiones y Pago de Premios, con el propósito de visualizar la aplicación y validación de la información.</p> <p>Cabe señalar, que el presente estudio tiene como alcance el período 2016; no obstante, la revisión del proceso sobre la validación de la información del Consorcio GTECH – BOLDT GARMING debió realizarse utilizando operaciones del período actual (2017), por cuanto la finalidad era verificar la aplicación en los sistemas Institucionales de los cierres diarios y la liquidación semanal de las operaciones de pago de premios y venta diaria, aspecto que no era factible llevar a cabo con las operaciones correspondientes al año 2016, debido a que las mismas ya se habían ejecutado.</p> <p>La comprobación de la información es realizada mediante la extracción (consulta) de los datos del sistema G-Tech (acceso o portal de la contratada) confrontados con cada una de las dependencias, obteniendo un resultado razonable del proceso.</p> <p>Referente a la comparación antes mencionada, no se observó que el funcionario o los funcionarios que llevan a cabo el cierre del pago de premios ejecuten un proceso de verificación y comprobación del reporte que es generado por el sistema de la empresa proveedora, accediendo a otro módulo del mismo sistema donde pueda visualizarse un detalle de las transacciones de pago de premios; adicionalmente, tampoco se visualizó la realización de una comprobación de los cálculos aritméticos de los generos obtenidos del sistema (Formación y 2.3.1. Cambio de premios sin comprobantes originales).</p>	<p>4.5. Instruir y dar seguimiento con la Unidad que corresponda, para determinar si se presenta incompatibilidad en las funciones (consulta y validación de los premios pagados), con el propósito de aprovechar al máximo el recurso humano y buscar con ello una eventual simplificación de funciones (Ver comentarios del punto 2.2. del estudio).</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Según oficios GG-GO-PP-054-2018, JPS-GG-GPC-238-2018 y GG-GPC-054-2018, se indicó por parte de la Unidad de Pago de Premios que no existe incompatibilidad en la función. Asimismo, el Consorcio G-Tech señaló que no es posible establecer ambas funciones en un solo usuario.	N/A
		<p>Como prueba de Auditoría, se tramitó con el puesto de lotería de la Asociación Solidarista de los Empleados de la Junta de Protección Social, terminal móvil N° 1013R000, el cambio de un premio con una copia de un boleto ganador (N° 2094-044360962-113606), permitiendo la realización de la citada transacción.</p> <p>Sobre el particular, se logró corroborar que la terminal móvil al momento de validar la apuesta, no brindó una alerta o mensaje de que el boleto ganador no podía ser cambiado a través del punto de venta, por cuanto contaba con más de treinta días naturales posteriores a la realización del sorteo.</p> <p>Respecto a los controles establecidos internamente en la institución, se determinó que en la Licitación Pública N° 2011LN00000-PROV Desarrollo y Operación Lotería Electrónica en Costa Rica, Apartado N° XV de Responsabilidades del Contratista del punto N°s 8 y 9, estableció lo siguiente:</p> <p>"8. Los boletos ganadores de los boletos reimprimos no podrán ser cambiados por la red de ventas del Contratista únicamente por la Junta.</p> <p>9. Los boletos ganadores que no hayan sido cambiados treinta días naturales posterior a la realización del sorteo, únicamente podrán ser cambiados en la Junta, salvo los que por su cuantía, según lo determina la Junta, estarán exento de esta restricción." (El subrayado es nuestro)</p>	<p>4.6. Comunicar a las Unidades Administrativas que correspondan, para que valoren, ante una eventual renovación, los puntos N° s 8 y 9 de la Licitación Pública N° 2011LN00000-PROV Desarrollo y Operación Lotería Electrónica en Costa Rica, Apartado N° XV de Responsabilidades del Contratista, a fin de no incumplir con los controles establecidos (Ver comentarios del punto 2.3.1. del estudio).</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Según oficios JPS-GG-0956-2018 y GG-GPC-054-2018, se indica que el Consorcio G-Tech presentó un recurso de revocatoria donde objeta los puntos mencionados en los puntos N°s 8 y 9 de la Licitación Pública N° 2011LN-0000-PROV	N/A
		<p>2.3.2. Custodia de vouchers de pago y tickets ganadores</p> <p>Referente a la custodia de los vouchers de pago y tickets ganadores, el 06 de noviembre de 2017, el señor Jeremy Aguilar Ruiz, vendedor del puesto de venta de la Asociación Solidarista de Empleados de la Junta de Protección Social, manifestó verbalmente que los boletos ganadores no se conservan, ya que indica que los mismos una vez validados y cancelados no se pueden volver a pagar.</p> <p>Sobre el particular, es conveniente indicar que en el punto N° 5 denominado "RECOMENDACIONES" del Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 04-2016 "Verificación de la Seguridad e Integridad de las Aplicaciones Informáticas, Bases de Datos, Conectividad y Otros Aspectos Relacionados con la Comercialización de la Lotería Electrónica Adjudicada al Consorcio Gtech-Bold Gaming", del 04 de abril del 2016, se emitieron dos recomendaciones relacionadas con la custodia de los citados documentos, a saber:</p> <p>"5. RECOMENDACIONES</p> <p>Al señor Julio Canales Guillén, Gerente General a.i.</p> <p>... k. Comunicar a los responsables de los puntos de ventas que conserven y resguarden los vouchers de pago por el período de tiempo que establezca la Junta de Protección Social como razonable. (Referencia hallazgo N°21 del apartado 2.6)</p> <p>l. Comunicar a los responsables de los puntos de ventas que conserven y resguarden los tickets ganadores por el período de tiempo que establezca la Junta de Protección Social como razonable. (Referencia hallazgo N°22 del apartado 2.6)"</p>	<p>4.7. Dar cumplimiento a las recomendaciones emitidas en el informe de Auditoría Interna N° AI 04-2016 "Verificación de la Seguridad e Integridad de las Aplicaciones Informáticas, Bases de Datos, Conectividad y Otros Aspectos Relacionados con la Comercialización de la Lotería Electrónica Adjudicada al Consorcio Gtech-Bold Gaming", del 04 de abril del 2016, ello con la finalidad de no debilitar los Sistemas de Control Interno (Ver comentarios del punto 2.3.2. del estudio).</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén		Pendiente	Pendiente		Pendiente	Este Informe aun presenta recomendaciones pendientes.	N/A
		<p>2.3.3. Atención de sugerencias, consultas, denuncias, reclamos y quejas.</p> <p>Esta Auditoría Interna comprobó la existencia de 2 casos de denuncias donde se presentaron anomalías en el pago de premios, específicamente con los señores María del Carmen Fernández Cordero y Geovanny González Guzmán, determinando lo siguiente:</p> <p>¶ Según nota GG-GO-PP 1403 del 23 de noviembre de 2017, la Unidad de Pago de Premios le indicó a la Unidad Verificadora sobre casos de clientes que manifestaron haber resultado ganadores de premios de un sorteo y que al momento de hacer efectivos los mismos, en el punto de venta indicaron que el premio ya había sido cambiado.</p> <p>¶ En oficios GG-GO-PP-465 y GG-GO-PP-510, del 21 de abril y 02 de mayo de 2017 respectivamente, la Unidad de Pago de Premios le comunicó al Consorcio Gtech-Bold Gaming de los reclamos presentados por citados clientes.</p> <p>Es importante mencionar, que los reclamos mencionados fueron presentados ante la Contraloría de Servicios de la Institución, según reporte de quejas N°s 106 y 110 del 06 y 07 de marzo respectivamente, las cuales al cierre del presente informe aún se encuentran pendientes de resolver, ello por cuanto el Consorcio Gtech-Bold Gaming señala que requiere de los datos personales de los clientes para finiquitar el reclamo.</p>	<p>4.8. Valorar el procedimiento utilizado para la atención de reclamos o quejas, con el propósito de evitar situaciones como la expuesta en el punto 2.3.3. denominado "Atención de sugerencias, consultas, denuncias y reclamos o quejas" (Ver comentarios del punto 2.3.3. del estudio).</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente cumplida	JPS-GG-GO-608-2018 Mediante oficio JPS-GG-GPC-271-2018, se le solicita al señor Carlos Cantero Trejos, jefe de la Unidad de Pago de Premios que en atención a la recomendación emitida por la Auditoría Interna suministre el detalle de los ganadores éste ya fue cumplido.	Parcialmente cumplida	Según oficios JPS-GG-GO-PP-842-2018, JPS-GG-GO-317-2018 y JPS-GG-1674-2018, se incluyó en los Manuales de procedimientos para la atención de reclamos o quejas, que se debe dar a conocer los nombres de los denunciados de productos electrónicos.	GO- Gerencia de Operaciones
		<p>¶ Según nota GG-GO-PP 1403 del 23 de noviembre de 2017, la Unidad de Pago de Premios le indicó a la Unidad Verificadora sobre casos de clientes que manifestaron haber resultado ganadores de premios de un sorteo y que al momento de hacer efectivos los mismos, en el punto de venta indicaron que el premio ya había sido cambiado.</p> <p>¶ En oficios GG-GO-PP-465 y GG-GO-PP-510, del 21 de abril y 02 de mayo de 2017 respectivamente, la Unidad de Pago de Premios le comunicó al Consorcio Gtech-Bold Gaming de los reclamos presentados por citados clientes.</p> <p>Es importante mencionar, que los reclamos mencionados fueron presentados ante la Contraloría de Servicios de la Institución, según reporte de quejas N°s 106 y 110 del 06 y 07 de marzo respectivamente, las cuales al cierre del presente informe aún se encuentran pendientes de resolver, ello por cuanto el Consorcio Gtech-Bold Gaming señala que requiere de los datos personales de los clientes para finiquitar el reclamo.</p>	<p>4.9. Dado que en la actualidad se cuenta con casos pendientes de resolver, por parte de la Contraloría de Servicios de la Junta de Protección Social, por el concepto de reclamos por premios no cancelados de lotería electrónica, se proceda a dar cumplimiento del artículo N° 43 de la "Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios N° 9158" (Ver comentarios del punto 2.3.3. del estudio).</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente cumplida	JPS-GG-GO-608-2018 Mediante oficio JPS-GG-GPC-271-2018, se le solicita al señor Carlos Cantero Trejos, jefe de la Unidad de Pago de Premios que en atención a la recomendación emitida por la Auditoría Interna suministre el detalle de los ganadores éste ya fue cumplido.	Parcialmente cumplida	Según oficio JPS-GG-0956-2018, de la Gerencia General, la recomendación estará siendo cumplida dentro del segundo semestre 2018.	GO- Gerencia de Operaciones
		<p>2.4.1. Comisiones y retenciones por la venta de loterías electrónicas.</p> <p>Referente al registro de las comisiones sobre ventas de las loterías electrónicas y de las retenciones (2%) sobre las comisiones por venta, se determinó que estos están siendo asentados hasta el momento en que se recibe el pago por parte del Consorcio GTECH – BOLDT GARMING, mismo que se efectúa semanalmente (liquidaciones), utilizando a nivel contable para estos dos elementos la base de efectivo para el registro de las operaciones.</p> <p>Sobre el particular, se analizaron los registros de las ventas de los productos electrónicos de la semana del 25 de abril al 01 de mayo del 2016, visualizando que en ninguno de asientos contables diarios, se hace el registro correspondiente de las comisiones (12.79% sobre las ventas) y de las retenciones (2% sobre las comisiones), y no es hasta el 04 de mayo de 2016, cuando se registran contablemente los mencionados rubros dejando en el mes de mayo 2016, movimientos correspondientes a abril del mismo año.</p> <p>Se registró la suma de C134.279.498.52 (Ciento treinta y cuatro millones doscientos setenta y nueve mil cuatrocientos noventa y ocho colones con 52/100) por comisiones y C2.685.589.9711 (Dos millones seiscientos ochenta y cinco mil quinientos ochenta y nueve colones con 97/100) por retención del impuesto sobre la renta en mayo 2016, que corresponden al mes de abril del mismo período.</p>	<p>4.10. Se instruyan a las Unidades involucradas en la atención de sugerencias, consultas, denuncias y reclamos o quejas, para que en casos futuros se cumplan con los plazos establecidos según se indica en los artículos N° 43 de la "Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios N° 9158" y N° 6 de Ley de Regulación del Derecho de Petición N° 9097 (Ver comentarios del punto 2.3.3. del estudio).</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente cumplida	JPS-GG-GO-608-2018 Mediante oficio JPS-GG-GO-531-2018, del 26 de setiembre de 2018, se remiten los manuales de procedimientos ajustados para aprobación de la Gerencia General.	Parcialmente cumplida	Según oficios JPS-GG-PP-842-2018, JPS-GG-GO-317-2018 y JPS-GG-1674-2018, se incluyó en los Manuales de procedimientos para la atención de reclamos o quejas, que se debe dar a conocer los nombres de los denunciados de productos electrónicos.	GO- Gerencia de Operaciones
		<p>2.4.1. Comisiones y retenciones por la venta de loterías electrónicas.</p> <p>Referente al registro de las comisiones sobre ventas de las loterías electrónicas y de las retenciones (2%) sobre las comisiones por venta, se determinó que estos están siendo asentados hasta el momento en que se recibe el pago por parte del Consorcio GTECH – BOLDT GARMING, mismo que se efectúa semanalmente (liquidaciones), utilizando a nivel contable para estos dos elementos la base de efectivo para el registro de las operaciones.</p> <p>Sobre el particular, se analizaron los registros de las ventas de los productos electrónicos de la semana del 25 de abril al 01 de mayo del 2016, visualizando que en ninguno de asientos contables diarios, se hace el registro correspondiente de las comisiones (12.79% sobre las ventas) y de las retenciones (2% sobre las comisiones), y no es hasta el 04 de mayo de 2016, cuando se registran contablemente los mencionados rubros dejando en el mes de mayo 2016, movimientos correspondientes a abril del mismo año.</p> <p>Se registró la suma de C134.279.498.52 (Ciento treinta y cuatro millones doscientos setenta y nueve mil cuatrocientos noventa y ocho colones con 52/100) por comisiones y C2.685.589.9711 (Dos millones seiscientos ochenta y cinco mil quinientos ochenta y nueve colones con 97/100) por retención del impuesto sobre la renta en mayo 2016, que corresponden al mes de abril del mismo período.</p>	<p>4.11. Girar instrucciones y dar seguimiento para que el Departamento Contable Presupuestario, efectúe los asientos contables de las comisiones sobre ventas de las loterías electrónicas y las retenciones sobre las comisiones por venta diariamente, y no esperar hasta la liquidación semanal para realizar registros de los rubros mencionados, en cumplimiento con lo establecido en el punto N° 8 del Decreto Ejecutivo N° 34460-H del 14 de febrero de 2008, referente a los Principios de Contabilidad Aplicables al Sector Público Costarricense (Ver comentarios del punto 2.4.1. del estudio).</p>	21/12/2017	Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora			Parcialmente cumplida	JPS-GG-GAF-1209-2018 Para esta recomendación todavía se mantienen pendientes las dos solicitudes de servicio, el 24 de octubre de 2018 mediante correo electrónico el Departamento de Tecnologías de Información nos indica que las mismas están asignadas al desarrollador Jairo Garita, se coordinará con el Departamento Contable Presupuestario que le brinden el seguimiento al desarrollo de las solicitudes.	Parcialmente cumplida	Según oficio JPS-GG-0956-2018, de la Gerencia General, para dar cumplimiento a esta recomendación requiere finiquitar la mesa de ayuda N° 277-278 del 01 de febrero de 2018, razón por la cual esta recomendación se encuentra en proceso de cumplimiento.	Gerencia Administrativa Financiera

N° Informe AI JPS	Nombre informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
		<p>2.4.2. Diferencias entre reportes y registros contables.</p> <p>Como parte de los procedimientos aplicados por esta Auditoría Interna en el presente estudio, se comprobaron los saldos contables de la bolsa para el pago de premios Lotto, reserva para el pago de premios Lotto, la provisión para el pago de premios de los Nuevos Tiempos y el fondo para el pago de premios de los Nuevos Tiempos, contra la información presentada en los reportes del Sistema de Liquidaciones y la información extraída (consulta) de los Sistemas de GTech, resultando lo siguiente:</p> <p>A- Lotería Lotto:</p> <p>Al comparar los saldos correspondientes a la bolsa de pago de premios del Juego Lotto N° 1614, entre los 3 documentos mencionados anteriormente, se determinaron diferencias entre sí.</p> <p>Asimismo, se visualizó que la información mostrada en la liquidación de Lotería, extraída del Sistema de Liquidaciones, no corresponde con el reporte oficial emitido del Sistema GTech denominado "Informe de cálculo de premios"</p> <p>Dadas las diferencias presentadas entre los diferentes documentos mencionados, se amplió el análisis del sorteo N° 1614 a los siguientes juegos:</p> <p>¶ Juego Lotto N° 1584: correspondiente al primer sorteo del año 2016, con el propósito de verificar si al inicio de ese periodo existía alguna discrepancia, observando que no se tiene concordancia entre los reportes.</p>	<p>4.12. Analizar los criterios utilizados en la clasificación del rubro "Provisiones y reservas técnicas" incluida en la cuenta contable "Pasivos Corrientes", ello para no incumplir con lo establecido en la Norma Internacional de Contabilidad N° 1 en su párrafo 69 (Ver comentarios del punto 2.4.2. del estudio).</p>		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora			Cumplida	JPS-GG-GAF-1209-2018 Mediante correo electrónico del 2 de julio del 2018 el Departamento Contable Presupuestario remite la solicitud de servicio 285-2018 e indica que la misma ya fue atendida por el Departamento de Tecnologías de la Información, por lo que la recomendación se encuentra cumplida.	Parcialmente cumplida	Según oficio JPS-GG-0956-2018, de la Gerencia General, para dar cumplimiento a esta recomendación requieren finalizar la mesa de ayuda N° 285 del 02 de febrero de 2018, razón por la cual está recomendación se encuentra en proceso de cumplimiento.	Gerencia Administrativa Financiera
		<p>¶ Juego Lotto N° 1685: último sorteo del año 2016, donde se visualizó que continuaba la diferencia entre la Liquidación de la Lotería, el listado emitido por el Consorcio GTech y el Mayor General del Departamento Contable Presupuestario.</p> <p>¶ Juego Lotto N° 1770: sorteo del 28 de octubre de 2017, permitió comprobar que aún al periodo 2017 persisten las diferencias entre los reportes mencionados.</p> <p>Concuerne al registro contable, específicamente respecto a los pasivos correspondientes a la bolsa de premios del juego Lotto, estos son clasificados como "Pasivos Corrientes" y forman parte del rubro "Provisiones y reservas técnicas" en el Estado de Situación Financiera.</p> <p>No obstante, es importante señalar que la Norma Internacional de Contabilidad N° 1 en su párrafo 69, establece los criterios de la Institución durante el mes de agosto de 2016, y como depósitos bancarios fueron empleados para retirar la Lotería Nacional y Popular que comercializa la Institución. Lo anterior, con la finalidad de determinar si son las mismas que se presentan a retirar las cuotas de Lotería Nacional y Popular asignadas, o bien lo hace una persona autorizada.</p> <p>B- Lotería Nuevos Tiempos:</p> <p>Referente a los sorteos de Nuevos Tiempos, esta Auditoría verificó el registro del sorteo N° 15133, comprobando la provisión para el pago de premios de la lotería de cita, obteniendo un resultado razonable.</p> <p>Asimismo, se comprobó el registro del fondo para premios adicionales del juego N° 15133 de Lotería Nuevos Tiempos</p> <p>En virtud de la diferencia mostrada de c1.117.040,00 (Un millón ciento diecisiete mil cuarenta</p>	<p>4.13. Conciliar y ajustar, en caso que sea necesario, los registros contables contra los reportes del Sistema de Liquidaciones y la información extraída (consulta) de los Sistemas de GTech, a fin de que la información contenida en cada uno de ellos sea información confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones, tal y como lo establece la Norma 5.6 denominada "Calidad de la información" del capítulo V NORMAS SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN de las de las Normas de control interno para el Sector Público N° R-CO-9-2009 (N-2-2009-CO-DFOE) (Ver comentarios de los incisos A y B del punto 2.4.2. del estudio).</p>		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramirez Mora			Cumplida	JPS-GG-GAF-1209-2018 Mediante correo electrónico del 2 de julio del 2018 el Departamento Contable Presupuestario remite la solicitud de servicio 276-2018 e indica que la misma ya fue atendida por el Departamento de Tecnologías de la Información, por lo que la recomendación se encuentra cumplida.	Parcialmente cumplida	Según oficio JPS-GG-0956-2018, de la Gerencia General, para dar cumplimiento a esta recomendación requieren finalizar la mesa de ayuda N° 276 del 01 de febrero de 2018, razón por la cual está recomendación se encuentra en proceso de cumplimiento.	Gerencia Administrativa Financiera
22-2017	Estudio sobre los controles para determinar a los adjudicatarios son quienes venden y devuelven sus cuotas de lotería	<p>2.1. Retiro de las cuotas de loterías por parte de los adjudicatarios.</p> <p>... se concluye que, en apariencia se está cumpliendo (de acuerdo a lo expuesto en este punto N° 2.1) con lo dispuesto en la Ley de Loterías N° 7395 y el Reglamento a la Ley de Loterías (Decreto N° 28529-MTSS-AMP).</p> <p>2.2. Depositantes de recursos para el retiro de las cuotas de lotería.</p> <p>Dentro del estudio, se realizó un análisis a la totalidad de las personas que realizaron depósitos de fondos en las cuentas corrientes de la Institución durante el mes de agosto de 2016, y cuyos depósitos bancarios fueron empleados para retirar la Lotería Nacional y Popular que comercializa la Institución. Lo anterior, con la finalidad de determinar si son las mismas que se presentan a retirar las cuotas de Lotería Nacional y Popular asignadas, o bien lo hace una persona autorizada.</p> <p>De dicho estudio se determinó que:</p> <p>1- Se detectaron adjudicatarios de cuotas que depositan fondos en las cuentas corrientes de la Institución y realizan el retiro de las cuotas asignadas para su comercialización, ...</p> <p>2- Se comprobó que personas que son adjudicatarios de cuota de lotería ejecutan de forma recurrente el depósito de fondos para grupos desde 2 (dos) hasta 67 (sesenta y siete) vendedores de lotería, ...</p> <p>3- Adjudicatarios que se reportan en los sistemas de la Junta de Protección Social con cuotas canceladas y que realizan de manera continua el depósito para retiro de lotería a grupos de 2 (dos) hasta 16 (dieciséis) personas que cuentan con cuotas adjudicadas, ...</p> <p>4- Se presentan personas que no figuran como adjudicatarios en los Sistemas de la Institución, las cuales depositan de manera repetitiva recursos para la compra de las diferentes loterías en las cuentas corrientes de la Junta de Protección Social, para grupos de 2 (dos) hasta 13 (trece) vendedores de lotería:</p> <p>La anterior, evidencia que la persona que lleva a cabo el depósito de fondos en las cuentas corrientes de la Junta de Protección Social para retirar las cuotas asignadas, no siempre es la misma que realiza el retiro de la lotería, dado que se observó el uso de depósitos bancarios realizados por personas diferentes al adjudicatario u persona autorizada.</p> <p>...</p> <p>2.3. Devolución de la lotería no vendida.</p> <p>Con la finalidad de verificar el nivel de colocación de las cuotas de lotería que son entregadas a los adjudicatarios, se llevó a cabo una verificación de la devolución de las diferentes loterías considerando las series y números entregados a cada adjudicatario y la devolución realizada por los mismos.</p> <p>Las situaciones determinadas en el periodo en estudio indican que:</p> <p>1- Se presentan devoluciones respecto al retiro por cantidades mayores de lotería de la autorizada por la Junta Directiva de la Institución del 60% (sesenta por ciento).</p> <p>2- Se presentaron intercambios de series por porcentajes mayores al 10% de la lotería retirada.</p>	<p>Con el propósito de obtener seguridad de que la persona a la cual se adjudicó la cuota de lotería, la comercialice en el área que reportó como su zona de venta, y con la finalidad de asegurar que las loterías se distribuyan de conformidad como lo pretende la Junta de Protección Social, instruir y dar seguimiento para que:</p> <p>4.1. Se ejecuten las acciones que sean requeridas de forma que se lleve a cabo un seguimiento periódico de las cuotas de lotería que son otorgadas y se deje constancia de esta labor (ver comentarios de los incisos 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 y 2.5 de resultados del estudio).</p>	21/12/2017	Gerencia General	22/12/2017	Julio Canales Guillén			Parcialmente Cumplida	JPS-GG-GPC-747-2018 Observaciones del Depto. de Adm. de Loterías al 16-10-2018: Se creó la mesa de servicio #1406 y de lo respectivo se informó mediante el oficio JPS-GG-GO-ALO-CNI-841-2018. El viernes 19-10-2018 la señorita Saray Barboza P., dándole seguimiento a la mesa de servicio #1406, visitó a la señorita Marisa Aguilar, Analista que tiene a cargo el desarrollo de dicha mesa de servicio, evacuándole dudas a dicha compañera, ésta le indicó que están en proceso de culminar dicha solicitud.	Parcialmente cumplida	Oficios GG-GPC-048-2018, JPS-GG-0515-2018, JPS-GPC-241-2018, JPS-GG-GO-CNI-2018	GPC Gerencia Producción y Comercialización
		<p>4- Se presentan personas que no figuran como adjudicatarios en los Sistemas de la Institución, las cuales depositan de manera repetitiva recursos para la compra de las diferentes loterías en las cuentas corrientes de la Junta de Protección Social, para grupos de 2 (dos) hasta 13 (trece) vendedores de lotería:</p> <p>La anterior, evidencia que la persona que lleva a cabo el depósito de fondos en las cuentas corrientes de la Junta de Protección Social para retirar las cuotas asignadas, no siempre es la misma que realiza el retiro de la lotería, dado que se observó el uso de depósitos bancarios realizados por personas diferentes al adjudicatario u persona autorizada.</p> <p>...</p> <p>2.3. Devolución de la lotería no vendida.</p> <p>Con la finalidad de verificar el nivel de colocación de las cuotas de lotería que son entregadas a los adjudicatarios, se llevó a cabo una verificación de la devolución de las diferentes loterías considerando las series y números entregados a cada adjudicatario y la devolución realizada por los mismos.</p> <p>Las situaciones determinadas en el periodo en estudio indican que:</p> <p>1- Se presentan devoluciones respecto al retiro por cantidades mayores de lotería de la autorizada por la Junta Directiva de la Institución del 60% (sesenta por ciento).</p> <p>2- Se presentaron intercambios de series por porcentajes mayores al 10% de la lotería retirada.</p>	<p>4.2. Se utilice la información contenida en los sistemas institucionales respecto al retiro de cuotas (sorteos, series, números, emisiones), devolución de las loterías por los vendedores en el proceso de compra de excedentes (sorteo, cantidad devuelta, series, números y emisiones) e información sobre el pago de premios (lugar de cambio, series, números y emisiones), la cual sirva de insumo para llevar a cabo las inspecciones de campo que se ejecuten (ver comentarios de los incisos 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 y 2.5 de resultados del estudio).</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente Cumplida	JPS-GG-GPC-747-2018 Observaciones del Depto. de Adm. de Loterías al 16-10-2018: Se creó la mesa de servicio #1406 y de lo respectivo se informó mediante el oficio JPS-GG-GO-ALO-CNI-841-2018. El viernes 19-10-2018 la señorita Saray Barboza P., dándole seguimiento a la mesa de servicio #1406, visitó a la señorita Marisa Aguilar, Analista que tiene a cargo el desarrollo de dicha mesa de servicio, evacuándole dudas a dicha compañera, ésta le indicó que están en proceso de culminar dicha solicitud.	Parcialmente cumplida	Oficios GG-GPC-048-2018, JPS-GG-0515.	GPC Gerencia Producción y Comercialización
		<p>3- Una misma persona devolvió series de lotería que fueron retiradas por otros adjudicatarios.</p> <p>4- El sistema de compra de excedentes o el personal que laboró en los procesos de devolución no detectaron que los adjudicatarios entregaron una cantidad de lotería mayor a la autorizada por la Junta Directiva de la Institución.</p> <p>...</p> <p>2.4. Pago de los premios de loterías.</p> <p>Se llevó a cabo un seguimiento de las zonas donde se realizó el pago de premios de las series, emisiones y números que resultaron favorecidos respecto a la zona de venta de las cuotas de lotería que fueron retiradas de la Institución por un grupo de 37 adjudicatarios, los cuales fueron seleccionados por medio del muestreo "Muestreo de probabilidad proporcional al tamaño" conocido como "PPS", mencionado en los incisos anteriores, con la finalidad de identificar si esas loterías fueron comercializadas en las zonas de venta reportadas por dichos vendedores. Para lo anterior, se consideraron los sorteos de Lotería Popular N° 6148, N° 6149 y el sorteo de Lotería Nacional N° 4404, realizados entre el 01 y el 31 de agosto de 2016.</p> <p>De la verificación realizada se determinó que:</p> <p>1- Se presentan pagos de premios en zonas que difieren de donde se supone que debió llevarse a cabo la venta de los productos. Este comportamiento se presenta de forma repetitiva en los sorteos N° 6148 y N° 6149 de la Lotería Popular y el N° 4404 de la Lotería Nacional sujetos a estudio.</p>	<p>4.3. Se lleve a cabo un proceso de actualización de la información que muestran los expedientes de adjudicatarios, y dejar constancia de esta labor (ver comentarios del inciso 2.5 de resultados del estudio).</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente Cumplida	JPS-GG-GPC-747-2018 Observaciones del Depto. de Adm. de Loterías al 16-10-2018: Se creó la mesa de servicio #1406 y de lo respectivo se informó mediante el oficio JPS-GG-GO-ALO-CNI-841-2018. El viernes 19-10-2018 la señorita Saray Barboza P., dándole seguimiento a la mesa de servicio #1406, visitó a la señorita Marisa Aguilar, Analista que tiene a cargo el desarrollo de dicha mesa de servicio, evacuándole dudas a dicha compañera, ésta le indicó que están en proceso de culminar dicha solicitud.	Parcialmente cumplida	Oficios GG-GPC-048-2018, JPS-GG-0515-2018.	GPC Gerencia Producción y Comercialización

N° Informe AI JPS	Nombre informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
		<p>2- Se verificó que el pago de premios de loterías se lleva a cabo mayormente en las oficinas centrales de las cooperativas COOPELOT, COOPECIVEL y COCOVELO, adicionalmente con Socios Comerciales, sucursales del Banco de Costa Rica y hasta en las oficinas de la Junta de Protección Social, fuera de las áreas de venta reportadas.</p> <p>3- Se comprobó que adjudicatarios que reportan sus zonas de venta en áreas fuera de San José, llevan a cabo el retiro de las loterías asignadas en las oficinas centrales de la Junta de Protección Social y no en las sucursales bancarias de las zonas de venta reportadas, para lo cual se mantiene un convenio con el Banco de Costa Rica. Adicionalmente, tal como se evidenció en los incisos anteriores el pago de premios de las series que retiran estos vendedores se efectuó en San José, lugar en donde retiraron su cuota.</p> <p>El comportamiento expuesto se presenta tanto para la Lotería Nacional como para la Lotería Popular.</p> <p>La información obtenida de los incisos anteriores, muestra que aparentemente los adjudicatarios no están comercializando las cuotas de lotería en las zonas de venta que señalaron, lo que eventualmente evidencia el riesgo de que dichas cuotas sean comercializadas por terceras personas, afectando de esa forma la colocación de las loterías preempresas en el territorio nacional y evitando de esta forma que esa lotería llegue a los posibles consumidores de áreas alejadas.</p> <p>2.5. Visitas a los adjudicatarios de cuotas.</p> <p>Como parte del estudio efectuado se llevaron a cabo visitas a adjudicatarios de cuotas de lotería.</p>	<p>4.4. Se implemente en los sistemas informáticos de la Institución, las medidas y mecanismos de control, de forma tal que el sistema bloquee cuando se sobrepase el porcentaje de devolución e intercambio de series autorizado, independientemente de quien presente la lotería. (ver comentarios del inciso 2.3 de resultados del estudio)</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente cumplida	JPS-GG-GPC-747-2018 En atención a esta recomendación en cuanto al tema del bloqueo se había dado una respuesta que por el grado de complejidad TI no la podía desarrollar, se está retomando nuevamente esta mesa de ayuda por parte de Loterías específicamente por la encargada de la Unidad de Control de Nómina e Inventario.	Parcialmente cumplida	<p>Oficios GG-GPC-048-2018, JPS-GG-0515-2018.</p> <p>Según notas GG-GPC-048 del 18 de enero de 2018 y JPS-GG-0515 del 15 de febrero de 2018, la Gerencia de Producción y Comercialización coordinó con la Plataforma de Servicio al cliente y se confeccionó la mesa de servicio N° 133-2018, mediante la cual se propone establecer un bloqueo en el sistema para las series que alcanzan el porcentaje de devolución e intercambio de series autorizado.</p> <p>Acción para dar cumplimiento:</p> <p>Se implemente en los sistemas informáticos de la Institución lo solicitado en la mesa de servicio N° 133-2018, de manera que se bloquee el porcentaje de devolución e intercambio de series autorizado, independientemente de quién presente la lotería.</p>	GPC Gerencia Producción y Comercialización
23-2017	Consultoría técnica especializada para verificar la seguridad y planes de contingencia implementados por el Departamento de Tecnologías de la Información en los servidores, dispositivos de red, base de datos y aplicaciones informáticas	<p>Hallazgo 2.1. Inventario de los servidores, equipos de comunicación, bases de datos y aplicaciones informáticas</p> <p>Este punto fue abordado mediante el uso de la herramienta "Microsoft Assessment and Planning Toolkit", con la cual se efectuó un levantamiento de los equipos que se encontraban activos al momento de la revisión, dicha herramienta utiliza una serie de información brindada por los equipos y genera un reporte consolidado. Por otra parte, se solicitó al Departamento de Tecnologías de la Información el último inventario de equipos y se realizó la comparación entre ambos.</p> <p>Hallazgo 2.2. Inventario de los servidores, equipos de comunicación, bases de datos y aplicaciones informáticas</p> <p>Este punto fue abordado mediante el uso de la herramienta "Microsoft Assessment and Planning Toolkit", con la cual se efectuó un levantamiento de los equipos que se encontraban activos al momento de la revisión, dicha herramienta utiliza una serie de información brindada por los equipos y genera un reporte consolidado. Por otra parte, se solicitó al Departamento de Tecnologías de la Información el último inventario de equipos y se realizó la comparación entre ambos.</p>	<p>Se recomienda girar las instrucciones al señor Ronald Ortiz Méndez, Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información, para:</p> <p>1. Fortalecer las actividades de gestión y mantenimiento, incluyendo las siguientes actividades:</p> <p>• Revisar y actualizar políticas, planes, procedimientos, manuales, inventarios de activos y diagramas de conexión periódicamente, lo cual permita brindar a los usuarios y partes interesadas los lineamientos requeridos para poder dar soporte a la operación de forma efectiva.</p>	22/12/2017	Gerencia General	10/01/2018	Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	<p>En el oficio GG-TI-0066-2018 del 3 de abril 2018 en el análisis de la recomendación, se mencionó:</p> <p>"Se acepta la recomendación y se atenderá en el momento que se cuenten con las contrataciones que se encuentran en trámite.</p> <p>Se tiene la expectativa de cumplirla en el tercer trimestre del 2018, no omitiendo indicar que en el pasado se han gestionado las contrataciones pero no han sido aprobadas en su uso de recursos"</p> <p>Por medio del sistema de seguimiento de recomendaciones, el pasado 7 de agosto, el señor Julio Canales, Gerente General a.i., mencionó:</p> <p>"Giro de instrucciones a Tecnologías de la Información mediante oficio GG-0112-2018 del 12/01/2018. Oficio JPS-GG-1092-2018 Remite a la Auditoría Interna el oficio GG-TI-0066-2018 con el cronograma de atención las recomendaciones,"</p> <p>Dicha recomendación aún no ha sido cumplida, dado que indican que la recomendación se atenderá cuando cuenten con las contrataciones.</p>	Departamento Tecnologías de la Información
		<p>Hallazgo 2.14.2.2. Desactualización en los protocolos, plataformas y aplicaciones</p> <p>Se evidenció que la mayoría de los servidores analizados y sus servicios asociados, no poseen las actualizaciones más recientes en cuanto a protocolos, aplicaciones y plataformas utilizadas para el desarrollo y funcionamiento óptimo del software, además se identificó que algunas vulnerabilidades encontradas en los mismos están asociadas a configuraciones poco seguras.</p>	<p>• Aplicar configuraciones, parches o actualizaciones en los equipos críticos (servidores, dispositivos de red, base de datos y aplicaciones) de acuerdo a su criticidad y compatibilidad, lo cual permite gestionar las vulnerabilidades tanto internas como externas con el objetivo de fortalecer la plataforma tecnológica (ver hallazgo 2.15 para ver los detalles de las recomendaciones realizadas por cada una de las vulnerabilidades identificadas)</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	<p>En el oficio JPS-GG-1092-2018 del 3 de abril 2018, se indicó:</p> <p>"Se encuentra en proceso de contratación los servicios, consultoría externa para el Periodo 2017-2018:</p> <p>• Servicios de seguimiento y control de seguridad de TI y control interno (oficial de seguridad). Se requiere contratar empresa externa para que brinde servicios en el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad de tecnología de la información y darle cumplimiento a las recomendaciones que ha emitido la auditoría interna o externa de la Junta de Protección Social, entre las que se pueden detallar: Seguridad en redes inalámbricas, Seguridad en redes inalámbricas, Seguridad en Routers, switches y firewalls.</p> <p>• Servicios de Mantenimiento preventivo / correctivo y monitoreo de la Plataforma Tecnologías, Servidores, dispositivos de comunicación, fuentes de poder ininterrumpidas institucionales."</p> <p>Por medio del sistema de seguimiento de recomendaciones, el pasado 7 de agosto, el señor Julio Canales, Gerente General a.i., mencionó:</p> <p>"Giro de instrucciones a Tecnologías de la Información mediante oficio GG-0112-2018 del 12/01/2018. Oficio JPS-GG-1092-2018 Remite a la Auditoría Interna el oficio GG-TI-0066-2018 con el cronograma de atención las recomendaciones,"</p> <p>Dicha recomendación aún no ha sido cumplida, dado que indican que se encuentran en proceso de una contratación de servicios.</p>	Departamento Tecnologías de la Información
		<p>Hallazgo 2.1. Valoración de los riesgos del Departamento de Tecnologías de la Información en los servidores, dispositivos de red, sistemas y bases de datos</p> <p>Para valorar los riesgos del Departamento de Tecnologías de la Información en los servidores, dispositivos de red, sistemas y bases de datos, se realizó una sesión de trabajo con el encargado del Área de Producción Tecnologías de la Información para identificar los riesgos asociados.</p> <p>Este punto incluyó los siguientes activos de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Motor Sybase - Servidores - Switches de comunicaciones - Rack de comunicación - Consola Corporativa - Equipos y aplicaciones 	<p>• Administrar los riesgos tecnológicos y monitorizarlos constantemente. Adicionalmente, se recomienda que se documente una metodología para la gestión de riesgos que incluya el análisis de riesgos, la evaluación de los riesgos, el plan de tratamiento de riesgos y seguimiento a las acciones acordadas y aprobadas. Cabe resaltar, que una gestión de riesgos adecuada es el punto de partida para poder salvaguardar los activos más valiosos de la institución.</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	<p>En el oficio JPS-GG-1092-2018 del 3 de abril 2018, se indicó:</p> <p>"Se encuentra en proceso de contratación los servicios, consultoría externa para el Periodo 2017-2018:</p> <p>• Servicios de seguimiento y control de seguridad de TI y control interno (oficial de seguridad). Se requiere contratar empresa externa para que brinde servicios en el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad de tecnología de la información y darle cumplimiento a las recomendaciones que ha emitido la auditoría interna o externa de la Junta de Protección Social, entre las que se pueden detallar: Seguridad en redes inalámbricas, Seguridad en redes inalámbricas, Seguridad en Routers, switches y firewalls.</p> <p>• Servicios de Mantenimiento preventivo / correctivo y monitoreo de la Plataforma Tecnologías, Servidores, dispositivos de comunicación, fuentes de poder ininterrumpidas institucionales."</p> <p>Por medio del sistema de seguimiento de recomendaciones, el pasado 7 de agosto, el señor Julio Canales, Gerente General a.i., mencionó:</p> <p>"Giro de instrucciones a Tecnologías de la Información mediante oficio GG-0112-2018 del 12/01/2018. Oficio JPS-GG-1092-2018 Remite a la Auditoría Interna el oficio GG-TI-0066-2018 con el cronograma de atención las recomendaciones,"</p> <p>Dicha recomendación aún no ha sido cumplida.</p>	Departamento Tecnologías de la Información
		<p>Hallazgo 2.14. Generalidades de evaluación de las vulnerabilidades</p> <p>Para el análisis de las vulnerabilidades de la red de la red interna y externa, se utilizó la herramienta "OpenVas" en conexión a la red institucional y por medio de un punto de acceso ubicado en el área de Auditoría Interna.</p>	<p>• Realizar análisis de vulnerabilidades periódicos y aplicar las remediaciones que convengan, con base en su prioridad y criticidad, lo cual es imperante para poder conocer a qué podría estar expuesta la institución. Una adecuada gestión de vulnerabilidades debe incluir responsabilidades claras de quién llevará a cabo el análisis, un registro de las actualizaciones aplicadas y la justificación documentada de las actualizaciones que no fueron aplicadas, a pesar de haber sido detectada una vulnerabilidad.</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	<p>En el oficio JPS-GG-1092-2018 del 3 de abril 2018, se mencionó:</p> <p>"Se encuentra en proceso de contratación los servicios, consultoría externa para el Periodo 2017-2018:</p> <p>• Servicios de seguimiento y control de seguridad de TI y control interno (oficial de seguridad). Se requiere contratar empresa externa para que brinde servicios en el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad de tecnología de la información y darle cumplimiento a las recomendaciones que ha emitido la auditoría interna o externa de la Junta de Protección Social, entre las que se pueden detallar: Seguridad en redes inalámbricas, Seguridad en redes inalámbricas, Seguridad en Routers, switches y firewalls.</p> <p>• Servicios de Mantenimiento preventivo / correctivo y monitoreo de la Plataforma Tecnologías, Servidores, dispositivos de comunicación, fuentes de poder ininterrumpidas institucionales."</p> <p>Por medio del sistema de seguimiento de recomendaciones, el pasado 7 de agosto, el señor Julio Canales, Gerente General a.i., mencionó:</p> <p>"Giro de instrucciones a Tecnologías de la Información mediante oficio GG-0112-2018 del 12/01/2018. Oficio JPS-GG-1092-2018 Remite a la Auditoría Interna el oficio GG-TI-0066-2018 con el cronograma de atención las recomendaciones,"</p> <p>Dicha recomendación aún no ha sido cumplida, dado que indican que se encuentran en proceso de una contratación de servicios.</p>	Departamento Tecnologías de la Información

N° Informe AI JPS	Nombre informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
					Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	<p>En oficio JPS-GG-1092-2018 del 3 de abril 2018, se cito:</p> <p>"Se encuentra en proceso de contratación los servicios, consultoría externa para el Periodo 2017-2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de seguimiento y control de seguridad de TI y control interno (oficial de seguridad). Se requiere contratar empresa externa para que brinde servicios en el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad de tecnología de la información y darle cumplimiento a las recomendaciones que ha emitido la auditoría interna o externa de la Junta de Protección Social, entre las que se pueden detallar; Seguridad en redes inalámbricas, Seguridad en redes inalámbricas, Seguridad en Routers, switches y firewalls. • Servicios de Mantenimiento preventivo / correctivo y monitoreo de la Plataforma Tecnologías, Servidores, dispositivos de comunicación, fuentes de poder ininterrumpidas institucionales." <p>Por medio del sistema de seguimiento de recomendaciones, el pasado 7 de agosto, el señor Julio Canales, Gerente General a.i., mencionó:</p> <p>"Giro de instrucciones a Tecnologías de la Información mediante oficio GG-0112-2018 del 12/01/2018. Oficio JPS-GG 1092-2018 Remite a la Auditoría Interna el oficio GG-TI-0066-2018 con el cronograma de atención las recomendaciones,"</p> <p>Dicha recomendación aún no ha sido cumplida, dado que indican que se encuentran en proceso de una contratación de servicios.</p>	Departamento Tecnologías de la Información
		<p>Hallazgo 2.5. Evaluación de los planes de contingencia en caso de caída de los servidores y de los equipos de comunicación</p> <p>Este apartado incluyó las siguientes evaluaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de los planes de contingencia en caso de caída de los servidores y de los equipos utilizados en las comunicaciones institucionales de acuerdo a los escenarios definidos por el Departamento de Tecnologías de la Información en las políticas. • Evaluación de los planes de contingencia en caso de caída de los servidores y equipos de comunicación utilizados en la institución durante la realización de los sorteos y escrutinios de ganadores. Además, verificar la capacidad de respuesta ante una posible falla. <p>Para realizar la actividad, se revisó el documento suministrado por la Junta de Protección Social, denominado "Plan de Continuidad (periodo 2014)", una vez analizada la documentación y el conjunto de procedimientos incluidos, se procedió a realizar una simulación de caída de servidores y equipos de comunicaciones de acuerdo a los escenarios definidos y durante el sorteo y el escrutinio realizado el día viernes 25 de agosto de 2017 a las 12:00 p.m</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2. Fortalecer la Gestión de la Continuidad del Negocio, a través de las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Definir roles y responsabilidades para todo el ciclo de gestión de continuidad del negocio lo cual permitirá dar mantenimiento a todos los procedimientos, planes, políticas, manuales, protocolos y pruebas que permitan asegurar la continuidad de los servicios y procesos críticos. 		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	<p>En el oficio JPS-GG-1092-2018 del 3 de abril 2018, se indicó:</p> <p>"Se encuentra en proceso de contratación los servicios, consultoría externa para el Periodo 2017-2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de seguimiento y control de seguridad de TI y control interno (oficial de seguridad). Se requiere contratar empresa externa para que brinde servicios en el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad de tecnología de la información y darle cumplimiento a las recomendaciones que ha emitido la auditoría interna o externa de la Junta de Protección Social, entre las que se pueden detallar; Seguridad en redes inalámbricas, Seguridad en Routers, switches y firewalls. <p>Por medio del sistema de seguimiento de recomendaciones, el pasado 7 de agosto, el señor Julio Canales, Gerente General a.i., mencionó:</p> <p>"Giro de instrucciones a Tecnologías de la Información mediante oficio GG-0112-2018 del 12/01/2018. Oficio JPS-GG 1092-2018 Remite a la Auditoría Interna el oficio GG-TI-0066-2018 con el cronograma de atención las recomendaciones,"</p> <p>Dicha recomendación aún no ha sido cumplida, dado que indican que se encuentran en proceso de una contratación de servicios.</p>	Departamento Tecnologías de la Información
		<p>Hallazgo 2.5.1. Hallazgo: desactualización de la política y el plan de continuidad de tecnologías de información</p> <p>El Plan de Continuidad de Tecnologías de la Información se encuentra desactualizado, la última versión del documento es del año 2014. Asimismo, la Política de Continuidad de Tecnologías de la Información está desactualizada y la última versión es del año 2013. No se evidenciaron revisiones de ambos documentos posteriores a la fecha de publicación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valorar la situación de los contratos vencidos con los proveedores críticos bien sea para renovarlos o reducir la dependencia con terceros. Una alternativa para reducir la dependencia puede ser capacitar al personal de la institución e incluir cláusulas en los contratos relacionadas a la prestación del servicio a la JPS durante una contingencia por parte del proveedor. 		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	<p>En oficio JPS-GG-1092-2018 del 3 de abril 2018, se cito:</p> <p>"De igual manera, a nivel de los funcionarios de Departamento de Tecnología de la Información se han realizado y coordinados los aspectos pertinentes para la participación de diversos cursos durante el periodo actual (mediante oficio GG-TI-520-2017 Plan de inalámbricas, Seguridad en redes inalámbricas, Seguridad en Routers, switches y firewalls.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de Mantenimiento preventivo / correctivo y monitoreo de la Plataforma Tecnologías, Servidores, dispositivos de comunicación, fuentes de poder ininterrumpidas institucionales." <p>Por medio del sistema de seguimiento de recomendaciones, el pasado 7 de agosto, el señor Julio Canales, Gerente General a.i., mencionó:</p> <p>"Giro de instrucciones a Tecnologías de la Información mediante oficio GG-0112-2018 del 12/01/2018. Oficio JPS-GG 1092-2018 Remite a la Auditoría Interna el oficio GG-TI-0066-2018 con el cronograma de atención las recomendaciones,"</p> <p>Dicha recomendación aún no ha sido cumplida, dado que indican que se encuentran en proceso de una contratación de servicios.</p>	Departamento Tecnologías de la Información
		<p>Hallazgo 2.5.2. Desactualización de los roles y responsabilidades documentados en el plan de continuidad de tecnologías de información</p> <p>El equipo de recuperación mencionado en el Plan de Continuidad de Tecnologías de la Información está conformado por personas que ya no laboran en el Departamento de Tecnologías de la Información y cuyos roles han cambiado, por lo que se desconoce quién tiene la responsabilidad de la ejecución de las actividades en caso de presentarse un evento no planificado que requiera la respuesta del equipo calificado.</p> <p>Hallazgo 2.5.3. Indisponibilidad de los proveedores críticos</p> <p>De acuerdo a lo documentado en el Plan de Continuidad de TI, existen 3 proveedores categorizados como críticos para la ejecución de las actividades de recuperación, de acuerdo con los distintos escenarios identificados en el Plan de Continuidad de la JPS. Dichos proveedores son: Control Electrónica Sociedad Anónima (CESA), Soluciones Integrales S.A (SOIN) y Optimized Data Solutions</p> <p>Hallazgo 2.5.5. No se cuenta con estrategias de continuidad documentadas</p> <p>No se evidenció la documentación de estrategias de continuidad. Adicionalmente, se cuenta únicamente con redundancia local de los equipos en el centro de datos primario y no se evidencia si esta condición es suficiente para cumplir con los requisitos de disponibilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda que el Departamento de Tecnologías de la Información desarrolle estrategias de continuidad y recuperación ante desastres, justificadas en: <ul style="list-style-type: none"> o El análisis de impacto en el negocio que permita identificar los servicios y/o procesos críticos de la institución, así como los objetivos de recuperación más adecuados para garantizar su supervivencia. o El análisis, evaluación y priorización de los riesgos que afectan la continuidad operativa y tecnológica de la Junta de Protección Social. o Las estrategias de continuidad que incluyan varias alternativas de recuperación para los servicios categorizados como críticos en el Análisis de Impacto al Negocio y con base en los riesgos detectados en el análisis de riesgos. Se recomienda que estas estrategias estén sustentadas con un caso de negocio que incluya el análisis costo beneficio y la justificación para invertir en la estrategia propuesta. Dentro de las estrategias de continuidad se podrían establecer, por ejemplo: procedimientos manuales de recuperación, contratos con proveedores, respaldos diarios o en tiempo real, implementación de redundancia geográfica (podría ser a través de centros de datos alternos hot site, warm site o cold site), entre otros. 		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	<p>En oficio JPS-GG-1092-2018 del 3 de abril 2018, se cito:</p> <p>"Se encuentra en proceso de contratación los servicios, consultoría externa para el Periodo 2017-2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de seguimiento y control de seguridad de TI y control interno (oficial de seguridad). Se requiere contratar empresa externa para que brinde servicios en el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad de tecnología de la información y darle cumplimiento a las recomendaciones que ha emitido la auditoría interna o externa de la Junta de Protección Social, entre las que se pueden detallar; Seguridad en redes inalámbricas, Seguridad en redes inalámbricas, Seguridad en Routers, switches y firewalls. • Servicios de seguimiento y control de seguridad de TI y control interno (oficial de seguridad). Se requiere contratar empresa externa para que brinde servicios en el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad de tecnología de la información y darle cumplimiento a las recomendaciones que ha emitido la auditoría interna o externa de la Junta de Protección Social, entre las que se pueden detallar; Seguridad en redes inalámbricas, Seguridad en redes inalámbricas, Seguridad en Routers, switches y firewalls. • Servicios de Mantenimiento preventivo/correctivo y monitoreo de la Plataforma Tecnologías, Servidores, dispositivos de comunicación, fuentes de poder ininterrumpidas institucionales." <p>Por medio del sistema de seguimiento de recomendaciones, el pasado 7 de agosto, el señor Julio Canales, Gerente General a.i., mencionó:</p> <p>"Giro de instrucciones a Tecnologías de la Información mediante oficio GG-0112-2018 del 12/01/2018. Oficio JPS-GG 1092-2018 Remite a la Auditoría Interna el oficio GG-TI-0066-2018 con el cronograma de atención las recomendaciones,"</p> <p>Dicha recomendación aún no ha sido cumplida, dado que indican que se encuentran en proceso de una contratación de servicios.</p>	Departamento Tecnologías de la Información
		<p>Hallazgo 2.5.4. el plan de recuperación es inadecuado</p> <p>En caso de una interrupción total del centro de datos primario, no se podría ejecutar el plan de recuperación de tecnología de la información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda diseñar los planes de continuidad una vez las estrategias se encuentren aprobadas e implementadas, ya que, en caso contrario, se realizaría en plan bajo escenarios poco realistas que no aseguran la continuidad de las operaciones en caso de un evento no planificado. 		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	<p>En oficio JPS-GG-1092-2018 del 3 de abril 2018, se cito:</p> <p>"Se encuentra en proceso de contratación los servicios, consultoría externa para el Periodo 2017-2018:</p> <p>Servicios de seguimiento y control de seguridad de TI y control interno (oficial de seguridad). Se requiere contratar empresa externa para que brinde servicios en el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad de tecnología de la información y darle cumplimiento a las recomendaciones que ha emitido la auditoría interna o externa de la Junta de Protección Social, entre las que se pueden detallar; Seguridad en redes inalámbricas, Seguridad en redes inalámbricas, Seguridad en Routers, switches y firewalls.</p> <p>Servicios de Mantenimiento preventivo/correctivo y monitoreo de la Plataforma Tecnologías, Servidores, dispositivos de comunicación, fuentes de poder ininterrumpidas institucionales."</p> <p>Por medio del sistema de seguimiento de recomendaciones, el pasado 7 de agosto, el señor Julio Canales, Gerente General a.i., mencionó:</p> <p>"Giro de instrucciones a Tecnologías de la Información mediante oficio GG-0112-2018 del 12/01/2018. Oficio JPS-GG 1092-2018 Remite a la Auditoría Interna el oficio GG-TI-0066-2018 con el cronograma de atención las recomendaciones,"</p> <p>Dicha recomendación aún no ha sido cumplida.</p>	Departamento Tecnologías de la Información
		<p>Hallazgo 2.4. Evaluación del esquema de seguridad y arquitectura utilizado en el aplicativo (consola corporativa)</p> <p>Para cumplir con la evaluación del esquema de seguridad y arquitectura de la aplicación de la Consola Corporativa (dirección IP interna 10.0.0.215), se utilizó la herramienta "Wireshark", para la captura de datos mediante el uso de la red; adicionalmente, se realizó una entrevista con el personal de Tecnologías de la Información de la Junta de Protección Social (JPS).</p>	<ul style="list-style-type: none"> 3. Fortalecer los controles de seguridad de la información, a través de las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Realizar una evaluación de los controles de seguridad existentes y valorar la creación de nuevos controles; para esto, se recomienda utilizar la norma internacional ISO/IEC 27002 como guía para la elaboración de un diagnóstico de seguridad de la información. 		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	<p>Mediante oficio JPS-GG-1092-2018 del 3 de abril 2018, se indicó:</p> <p>Se encuentra en proceso de contratación los servicios, consultoría externa para el Periodo 2017-2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de seguimiento y control de seguridad de TI y control interno (oficial de seguridad). Se requiere contratar empresa externa para que brinde servicios en el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad de tecnología de la información y darle cumplimiento a las recomendaciones que ha emitido la auditoría interna o externa de la Junta de Protección Social, entre las que se pueden detallar; Seguridad en redes inalámbricas, Seguridad en redes inalámbricas, Seguridad en Routers, switches y firewalls. • Servicios de Mantenimiento preventivo/correctivo y monitoreo de la Plataforma Tecnologías, Servidores, dispositivos de comunicación, fuentes de poder ininterrumpidas institucionales." <p>Por medio del sistema de seguimiento de recomendaciones, el pasado 7 de agosto, el señor Julio Canales, Gerente General a.i., mencionó:</p> <p>"Giro de instrucciones a Tecnologías de la Información mediante oficio GG-0112-2018 del 12/01/2018. Oficio JPS-GG 1092-2018 Remite a la Auditoría Interna el oficio GG-TI-0066-2018 con el cronograma de atención las recomendaciones,"</p> <p>Dicha recomendación aún no ha sido cumplida.</p>	Departamento Tecnologías de la Información

N° Informe AI JPS	Nombre informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
		<p>Hallazgo 2.6. Evaluación de los controles y la seguridad física del centro de procesamiento de datos primario y alterno</p> <p>Con el fin de evaluar los controles y la seguridad física del centro de procesamiento de datos primarios de la Junta de Protección Social, se efectuó una revisión en sitio con el personal de Departamento de TI</p> <p>Hallazgo 2.6.1. seguimiento y revisión de los controles de ingreso</p> <p>No se evidenció que se realicen revisiones constantes de la bitácora de registro de ingresos. Según las indagaciones, el registro solo es verificado de forma reactiva y en caso de presentarse dudas.</p> <p>Por otra parte, el ingreso al contenedor se realiza mediante controles biométricos (huella dactilar) y, de acuerdo con la entrevista realizada, estos accesos quedan registrados en una base de datos, sin embargo, los registros no fueron suministrados como evidencia por lo que no se pudo comprobar la eficacia del control.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer los controles físicos y ambientales (protección de los racks de comunicación, limpieza de equipos y etiquetado del cableado.) 		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	<p>Mediante oficio JPS-GG-1092-2018 del 3 de abril 2018, se indicó:</p> <p>"Se encuentra en proceso de contratación los servicios, consultoría externa para el Periodo 2017-2018:</p> <p>Servicios de Mantenimiento preventivo/correctivo y monitoreo de la Plataforma Tecnologías, Servidores, dispositivos de comunicación, fuentes de poder ininterrumpidas institucionales"</p> <p>Dicha recomendación aún no ha sido cumplida</p>	Departamento Tecnologías de la Información
		<p>Hallazgo 2.10.1. ausencia de una lista software autorizado para el uso de los usuarios de la JPS</p> <p>Se realizaron diversos recorridos para revisar los computadores tanto internos como externos del edificio central, detectando que los antivirus (Kaspersky o AVG) se encuentran instalados en la totalidad de los equipos. Sin embargo, se detectó que las aplicaciones instaladas quedan a discreción de los usuarios y no se les aplica una revisión de cumplimiento con los requisitos mínimos de seguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Crear un listado oficial de software autorizado para la instalación de aplicaciones, tomando en consideración los requisitos de seguridad que establezca la Junta de Protección Social (ver hallazgo 2.11.1.) 		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	<p>Mediante oficio JPS-GG-1092-2018 del 3 de abril 2018, se indicó:</p> <p>"Se está realizando el levantamiento del inventario y promoviendo políticas en el Active Directory, System Center Configuration Manager y en el administrador del Antivirus Kaspersky para su cumplimiento y restricción."</p> <p>Por medio del sistema de seguimiento de recomendaciones, el pasado 7 de agosto, el señor Julio Canales, Gerente General a.i., mencionó:</p> <p>"Giro de instrucciones a Tecnologías de la Información mediante oficio GG-0112-2018 del 12/01/2018. Oficio JPS-GG-1092-2018 Remite a la Auditoría Interna el oficio GG-TI-0066-2018 con el cronograma de atención las recomendaciones,"</p> <p>Dicha recomendación aún no ha sido cumplida.</p>	Departamento Tecnologías de la Información
		<p>Hallazgo 2.11.3. Ausencia de controles técnicos para evitar ataque de DoS (Denegación de Servicio) y de diccionario (Fuerza bruta)</p> <p>Los formularios Web de ingreso al servicio en la página, no poseen mecanismos para evitar ataques de diccionario (fuerza bruta) y denegación de servicio.</p> <p>Según lo establecido por mejores prácticas como OWASP, así como en sitios como Qualys Guard, se deben implementar controles técnicos que eviten:</p> <ul style="list-style-type: none"> "Ataques de enumeración (los formularios de inicio de sesión, registro o restablecimiento de contraseña son a menudo vulnerables a ataques de enumeración - sin CAPTCHA el atacante puede obtener nombres de usuario válidos, números de teléfono o cualquier otra información sensible en un corto periodo de tiempo). El envío automatizado de muchas solicitudes GET / POST en un tiempo corto donde no es deseable (por ejemplo, inundación de SMS / MMS / email). CAPTCHA proporciona una función de limitación de velocidad. La creación / uso automatizado de la cuenta que debe ser utilizado sólo por los seres humanos (por ejemplo, la creación de cuentas de correo Web, dejar de spam). Publicación automática en blogs, foros y wikis, ya sea como resultado de la promoción comercial, o acoso y vandalismo Cualquier ataque automatizado que gana masivamente o usa mal la información sensible de la aplicación." 	<ul style="list-style-type: none"> Implementar controles para el sitio Web y consola corporativa como el CAPTCHA. 		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	<p>Mediante oficio JPS-GG-1092-2018 del 3 de abril 2018, se indicó:</p> <p>"Con dicha contratación se atenderá lo recomendado."</p> <p>Por medio del sistema de seguimiento de recomendaciones, el pasado 7 de agosto, el señor Julio Canales, Gerente General a.i., mencionó:</p> <p>"Giro de instrucciones a Tecnologías de la Información mediante oficio GG-0112-2018 del 12/01/2018. Oficio JPS-GG-1092-2018 Remite a la Auditoría Interna el oficio GG-TI-0066-2018 con el cronograma de atención las recomendaciones,"</p> <p>Dicha recomendación aún no ha sido cumplida.</p>	Departamento Tecnologías de la Información
		<p>Hallazgo 2.12. Evaluación de la seguridad de la página Web institucional</p> <p>Para la ejecución de las pruebas de la página Web se utilizaron las herramientas especializadas Qualys Guard y Acunetix, adicionalmente, se efectuó un análisis visual y una revisión del código desde el navegador Web.</p> <p>2.13.2. Hallazgo: información de enlaces Web por defecto activada</p> <p>Se identificó que el Sitio Web es desarrollado mediante el uso de un gestor de contenido (Drupal). Este gestor cuenta con enlaces que se encuentran activos por defecto y que brindan información que puede ser utilizada por un atacante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Deshabilitar las configuraciones de enlaces por defecto en el gestor de contenido del sitio Web y habilitar el bloqueo de la cuenta del usuario luego de varios intentos fallidos (ver hallazgo 2.13.2.) 		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	<p>Mediante oficio JPS-GG-1092-2018 del 3 de abril 2018, se indicó:</p> <p>"Con dicha contratación se atenderá lo recomendado."</p> <p>Por medio del sistema de seguimiento de recomendaciones, el pasado 7 de agosto, el señor Julio Canales, Gerente General a.i., mencionó:</p> <p>"Giro de instrucciones a Tecnologías de la Información mediante oficio GG-0112-2018 del 12/01/2018. Oficio JPS-GG-1092-2018 Remite a la Auditoría Interna el oficio GG-TI-0066-2018 con el cronograma de atención las recomendaciones,"</p> <p>Dicha recomendación aún no ha sido cumplida.</p>	Departamento Tecnologías de la Información
		<p>Hallazgo 2.11.2. error en el certificado de seguridad utilizado</p> <p>Se identificó la presencia de un error en el certificado de seguridad utilizado en el sitio Web de la institución y se detectó una vulnerabilidad en la versión del certificado utilizado (TLS1)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Valorar la implementación y el mantenimiento de certificados de seguridad en el sitio Web secure.go.cr y en la aplicación de la Consola Corporativa. 		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	<p>Mediante oficio JPS-GG-1092-2018 del 3 de abril 2018, se indicó:</p> <p>"Con dicha contratación se atenderá lo recomendado, para el caso de utilizar un certificado de seguridad en la aplicación de la Consola Corporativa, este punto se deberá atender mediante la migración de las licencias actuales del Motor de Base de Datos, a las licencias de SAP Adaptive Server Platform Edition "ASPE", consiste en el derecho perpetuo para implementar las soluciones SAP ASE, SAP IQ, SAP Replication Server. SAP ASPE es un conjunto de tecnologías relacionadas con la base de datos que se encuentran en aplicaciones típicas de los clientes y proporciona servicios esenciales para OLTP, informes y análisis, disponibilidad, así como la recuperación del desastre y la solución requerida."</p> <p>Por medio del sistema de seguimiento de recomendaciones, el pasado 7 de agosto, el señor Julio Canales, Gerente General a.i., mencionó:</p> <p>"Giro de instrucciones a Tecnologías de la Información mediante oficio GG-0112-2018 del 12/01/2018. Oficio JPS-GG-1092-2018 Remite a la Auditoría Interna el oficio GG-TI-0066-2018 con el cronograma de atención las recomendaciones,"</p> <p>Dicha recomendación aún no ha sido cumplida.</p>	Departamento Tecnologías de la Información
		<p>Hallazgo 2.7.1. gestión de perfiles de usuarios inadecuada</p> <p>Mediante entrevistas con personal de Tecnologías de la Información y mediante una revisión visual de las pantallas de administración de perfiles para la aplicación, se identificó que existe una personalización de perfiles con asignación de permisos especiales, por lo que la gestión es inadecuada.</p> <p>No existe un proceso de revisión periódica o de mantenimiento de perfiles de usuario y de asignación de permisos.</p> <p>Hallazgo 2.7.2. Incumplimiento de la política de gestión de accesos a sistemas de información, bases de datos y servidores (control de accesos)</p> <p>No se pudo evidenciar que se estén ejecutando adecuadamente las actividades relacionadas con el control de accesos a sistemas de información, bases de datos y servidores, ni que se estén aplicando revisiones periódicas de los accesos otorgados. Se identificó que usuarios externos a la JPS cuentan con acceso a las bases de datos con el aplicativo DBArtsan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Deshabilitar las cuentas de usuario que se encuentran duplicadas en el Active Directory, asimismo, establecer roles y responsabilidades claros para la gestión del Active Directory (ver hallazgo 2.14.1.) 		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	<p>Mediante oficio JPS-GG-1092-2018 del 3 de abril 2018, se indicó:</p> <p>"Con dicha contratación se atenderá lo recomendado."</p> <p>Por medio del sistema de seguimiento de recomendaciones, el pasado 7 de agosto, el señor Julio Canales, Gerente General a.i., mencionó:</p> <p>"Giro de instrucciones a Tecnologías de la Información mediante oficio GG-0112-2018 del 12/01/2018. Oficio JPS-GG-1092-2018 Remite a la Auditoría Interna el oficio GG-TI-0066-2018 con el cronograma de atención las recomendaciones,"</p> <p>Dicha recomendación aún no ha sido cumplida.</p>	Departamento Tecnologías de la Información
		<p>Hallazgo 2.14.2.3. Inadecuada gestión de las vulnerabilidades identificadas</p> <p>Se evidenció que no se está llevando a cabo una buena gestión de las vulnerabilidades técnicas en los servidores analizados y por consiguiente no se está garantizando la seguridad de los sistemas y servicios que se ejecutan en los mismos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Valorar la implementación de mecanismos para la detección y prevención de intrusos (IDS o IPS), ya que estos equipos permiten generar alertas al detectar posibles ataques y bloquear intrusos en caso que se produzca un evento no planificado. 		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	<p>Por medio del oficio JPS-GG-1092-2018 del 23 de abril del 2018 se mencionó:</p> <p>"Se encuentra en proceso de contratación los servicios, consultoría externa para el Periodo 2017-2018..."</p> <p>Dicha recomendación aún se mantiene pendiente.</p>	Departamento Tecnologías de la Información
		<p>Hallazgo 2.8.1. No se ejecutó el respaldo correspondiente</p> <p>Al momento de realizar la revisión se identificó que el último respaldo de información no se realizó automáticamente de acuerdo con lo establecido en el documento denominado "Procedimiento para la generación de Respaldos". Adicionalmente, no se pudo evidenciar que el Departamento de Tecnologías de la Información realice las verificaciones correspondientes para asegurar que se estén ejecutando adecuadamente los respaldos.</p> <p>Hallazgo 2.13.2. los respaldos de las bitácoras se sobrescriben</p> <p>Se identificó que el Departamento de Tecnologías de la Información sobrescribe las bitácoras o registros cada vez que se alcanza una capacidad de 128 MB de almacenamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar pruebas periódicas para verificar la calidad de los datos de los respaldos, a través de la restauración de los respaldos y la comprobación de la efectividad del respaldo. Se recomienda registrar estas pruebas por medio de una bitácora que permita evidenciar el cumplimiento de este punto. 		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	<p>Mediante oficio JPS-GG-1092-2018 del 3 de abril 2018, se indicó:</p> <p>"Se implementó un proceso automático de carga de los respaldos generados el día anterior y se cargan en dos ambientes de pruebas utilizados por los analistas, de esta manera se verifica la integridad del respaldo."</p> <p>Por medio del sistema de seguimiento de recomendaciones, el pasado 7 de agosto, el señor Julio Canales, Gerente General a.i., mencionó:</p> <p>"Giro de instrucciones a Tecnologías de la Información mediante oficio GG-0112-2018 del 12/01/2018. Oficio JPS-GG-1092-2018 Remite a la Auditoría Interna el oficio GG-TI-0066-2018 con el cronograma de atención las recomendaciones,"</p> <p>En revisión con la documentación adjunta por el señor Jairo Cruz mediante correo electrónico del 10 de agosto del 2018, se observa las pantallas para el respaldo de la información, sin embargo no se obtuvo las bitácoras sobre las pruebas realizadas.</p> <p>Dicha recomendación aún no ha sido cumplida.</p>	Departamento Tecnologías de la Información

N° Informe AI JPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión Informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
		Hallazgo 2.15. Generalidades de evaluación de las vulnerabilidades Para el análisis de las vulnerabilidades de la red de la red interna y externa, se utilizó la herramienta "Opentlas" en conexión a la red institucional y por medio de un punto de acceso ubicado en el área de Auditoría Interna.	• Implementar las recomendaciones aplicables con base en el detalle de los análisis de vulnerabilidades internas y externas, presentadas en este informe en el hallazgo 2.15. Cabe resaltar que se debe realizar un análisis previo de cada vulnerabilidad detectada para validar si la actualización aplica implementarla a la plataforma tecnológica.		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	Mediante oficio JPS-GG-1092-2018 del 3 de abril 2018, se indicó: "Se encuentra en proceso de contratación los servicios, consultoría externa para el Periodo 2017-2018: Servicios de Mantenimiento preventivo/correctivo y monitoreo de la Plataforma Tecnologías, Servidores, dispositivos de comunicación, fuentes de poder ininterrumpidas institucionales." Por medio del sistema de seguimiento de recomendaciones, el pasado 7 de agosto, el señor Julio Canales, Gerente General a.i., mencionó: "Giro de instrucciones a Tecnologías de la Información mediante oficio GG-0112-2018 del 12/01/2018. Oficio JPS-GG-1092-2018 Remite a la Auditoría Interna el oficio GG-TI-0066-2018 con el cronograma de atención las recomendaciones." Dicha recomendación aún no ha sido cumplida.	Departamento Tecnologías de la Información
		Hallazgo 2.14.2.1. enrutador de comunicación mal configurado Se identificó un mal uso del protocolo Smart Install en el enrutador CISCO (dirección IP: 172.25.200.3), ya que este protocolo no requiere autenticación por parte del usuario.	• Valorar la implementación una solución tecnológica que permita brindar el servicio de monitorización de la disponibilidad, los servicios en línea y las aplicaciones que soporta. Adicionalmente, se recomienda considerar herramientas que permitan detectar posibles paquetes de red maliciosos, con alertas automatizadas que faciliten la detección de eventos que puedan exponer a la JPS de eventos no planificados.		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	Mediante oficio JPS-GG-1092-2018 del 3 de abril 2018, se indicó: "Con dicha contratación se atenderá lo recomendado, para el caso de utilizar un certificado de seguridad en la aplicación de la Consola Corporativa, este punto se deberá atender mediante la migración de las licencias actuales del Motor de Base de Datos, a las licencias de SAP Adaptive Server Platform Edition "ASPE", consiste en el derecho perpetuo para implementar las soluciones SAP ASE, SAP IQ, SAP Replication Server. SAP ASPE es un conjunto de tecnologías relacionadas con la base de datos que se encuentran en aplicaciones típicas de los clientes y proporciona servicios esenciales para OLTP, informes y análisis, disponibilidad, así como la recuperación del desastre y la solución requerida." Por medio del sistema de seguimiento de recomendaciones, el pasado 7 de agosto, el señor Julio Canales, Gerente General a.i., mencionó: "Giro de instrucciones a Tecnologías de la Información mediante oficio GG-0112-2018 del 12/01/2018. Oficio JPS-GG-1092-2018 Remite a la Auditoría Interna el oficio GG-TI-0066-2018 con el cronograma de atención las recomendaciones." Dicha recomendación aún no ha sido cumplida.	Departamento Tecnologías de la Información
			Cabe resaltar que, antes de implementar las recomendaciones, se debe realizar un análisis de riesgos, de factibilidad y de impacto en la operación para asegurar que la acción correctiva sea la idónea para la infraestructura de Tecnologías de la Información de la Junta de Protección Social.		Gerencia General		Julio Canales Guillén							N/A
24-2017	Evaluación del control interno en las autorizaciones del desbloqueo de fracciones para el pago de premios realizada por la Unidad de Pago de Premios de la Junta de Protección Social	2.1 Aparentes errores de digitación en la captura de la información del pago de premios por parte de los cajeros de las diferentes Agencias del Banco de Costa Rica La Institución tiene suscrito con el Banco de Costa Rica un convenio de servicios, el cual contempla los siguientes servicios: 1- Pago de premios de lotería premiada a los clientes de la Junta de Protección Social y entrega de lotería a los adjudicatarios. 2- Caja auxiliar. 3- Cajero automático. 4- Envío de remesas de dinero. 5- Recolección de depósitos. En lo relativo al pago de premios de lotería premiada, esta Auditoría procedió a revisar físicamente las fracciones que fueron liberadas o desbloqueadas por la Unidad de Pago de Premios de la Gerencia de Operaciones, con la finalidad de determinar los motivos por los cuales se presenta esta situación, determinándose que durante los meses de abril, mayo, junio, julio y agosto del año 2016, la mayor cantidad de liberaciones o desbloques de fracciones de lotería, se efectuaron por aparentes errores de digitación en la captura de la información por parte de algunos cajeros de las diferentes Agencias del Banco de Costa Rica en todo el país (Ver Anexo N° 1), en lo referente a: ▣ Números de series digitadas erróneamente, por ejemplo, en vez de digitar 715, digitaron 071. ▣ Números favorecidos digitados erróneamente, por ejemplo, en vez de digitar el 69 digitaron 09. ▣ Número de emisión digitadas erróneamente, por ejemplo, en vez de digitar "emisión 1" digitaron "emisión 2". ▣ Número de fracciones digitadas erróneamente, por ejemplo, en vez de digitar "fracciones 9 y 10", digitaron 8 y 9. La norma 5.6.1 de control interno para el Sector Público" (N-2-2009-CO-DFOE), establece con respecto a la confiabilidad de la información lo siguiente: "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." (Él subrayado no es del original). Aspecto que en apariencia no se cumple por parte de algunos cajeros de las diferentes Agencias del Banco de Costa Rica a nivel nacional, dado que esta Auditoría determinó en el presente estudio, aparentes errores de digitación en la captura de información al ingresar incorrectamente en nuestra base de datos la información del premio pagado, lo que provoca problemas en el momento en que se realiza el cambio de premios, por cuanto aparece en nuestros sistemas de información como pagado, lo que hace necesario e indispensable que la Unidad Pago de Premios de la Gerencia de Operaciones, utilice el procedimiento de liberación o desbloqueo de las fracciones o billetes de lotería que tiene esa condición, además de destinar recurso humano y financieros para solventar esta problemática, para poder hacer efectivo el premio en el instante en que se presenta el cliente a cambiarlo.	4.1. Valorar lo expuesto en este informe, con la finalidad de solicitar al Banco de Costa Rica, el cumplimiento del 100% de la cláusula quinta del convenio de Servicios entre éste y la Junta de Protección Social, referente a la adquisición de las lectoras de código de barras para todas sus agencias, con el objetivo de que se eliminen los errores de registro en la información sobre el cambio de premios y la Unidad Pago de Premios no destine recurso humano al proceso de liberación o desbloqueo de fracciones de lotería.	22/12/2017	Gerencia General	22/12/2017	Julio Canales Guillén			Parcialmente cumplida	Según JPS-GG-GO-608-2018	Parcialmente cumplida	Mediante el oficio JPS-GG-GO-PP-1156-2018 de fecha 22 de agosto del 2018, suscrito por el señor Carlos Cantero Trejos, Encargado de la Unidad de Pago de Premios y dirigido a la Gerencia de Operaciones, indica que el plan de acción e implementación del sistema de Cítrix, en los cajeros de pago de premios al público del Banco de Costa Rica, no se pudo concretar como medida alternativa a la instalación de lectoras de código de barras, para el cumplimiento de la cláusula quinta del convenio de servicios entre la Junta de Protección Social y el Banco de Costa Rica, por lo tanto, a la fecha de este seguimiento la recomendación no se ha cumplido, dado que aún el Banco de Costa Rica, no ha adquirido las lectoras de código de barras para el pago de premios.	GO- Gerencia de Operaciones
		2.2. Ausencia de lectoras de código de barras en las Agencias del Banco de Costa Rica que atiende al público que llega a cambiar premios de lotería. En entrevistas realizadas a funcionarios de la Unidad Pago de Premios, manifestaron a esta Auditoría que la ausencia de lectoras de código de barras en gran parte de las Agencias del Banco de Costa Rica, provoca que se originen los errores de digitación. Asimismo, al señor Carlos Cantero Trejos, Encargado de la Unidad Pago de Premios, se le consultó sobre las gestiones que se han realizado ante el Banco para evitar que se esté presentando constantemente los errores de digitación por parte de los diferentes cajeros de las Agencias de este Banco, manifestando que se ha emitido notas y se han realizado reuniones con la Ejecutiva de Cuentas del Banco de Costa Rica, en donde se ha insistido en la necesidad de que se utilicen las lectoras de código de barras en las diferentes Agencias Bancarias para evitar este tipo de errores en el registro de la información en nuestro sistema de cambio de premios, sin embargo, esta situación aún se mantiene, por cuanto el Banco de Costa Rica aún no ha adquirido las lectoras de código de barras. La cláusula Cinco del convenio de servicios entre la Junta de Protección Social y el Banco de Costa Rica, transcrita anteriormente, establece que, para ejecutar el proceso de cambio de premio, el Banco deberá disponer por su cuenta del equipo necesario para la captura del código de barras impreso en los enteros de lotería, por medio de equipos lectores debidamente acondicionados para esta función y de acuerdo con las especificaciones establecidas por la Junta de Protección Social. Aspecto que se ha incumplido por parte del Banco de Costa Rica, por cuanto los cajeros que atienden público no cuentan con lectoras de código de barras y con procedimiento registrar la información manualmente, trayendo como consecuencia información mal ingresada en nuestra	4.2. Valorar la factibilidad de cobrar al Banco de Costa Rica, el costo que ha invertido la Junta de Protección Social, para solventar la problemática que se genera al liberar o desbloquear fracciones de lotería, por los errores de registro en la información sobre el cambio de premios, cometidos por algunos cajeros de las Agencias Bancarias, a falta de lectoras de código de barras.		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	En el informe de Auditoría JPS Nº 06-2018 sobre el seguimiento de recomendaciones del área de Producción y Ventas, se da por cumplida esta recomendación.	N/A
		2.6. Comprobación de Dedicación Exclusiva o Prohibición Para efectos de este estudio, se procedió a analizar la documentación que se encuentra en los expedientes personales y expedientes de pago correspondientes al reconocimiento de la Dedicación Exclusiva, que se custodian en el Departamento de Desarrollo del Talento Humano, lo anterior con la finalidad de determinar si los funcionarios seleccionados en la muestra, cumplen con la normativa prevista para el reconocimiento de este pago o de la Prohibición, según correspondía. Para los colaboradores de la Institución que perciben el reconocimiento por concepto de dedicación exclusiva, el Departamento de Desarrollo del Talento Humano mantiene dos expedientes de control: un "expediente personal" con lo relacionado a los movimientos que tiene un funcionario y otro expediente de "dedicación exclusiva" el cual contiene los documentos de soporte para el pago de dicho plus salarial. Ello por la relevancia de esta última información y para mantener un expediente actualizado, situación que no permite visualizar, en un solo expediente, los movimientos que afectan a un determinado colaborador. Ello sin omitir	4.3. Solicitar en un período prudencial a la Ejecutiva de Cuentas del Banco de Costa Rica que atienda a nuestra institución, las gestiones que ésta ha realizado ante las instancias superiores del Banco para el cumplimiento total de la cláusula quinta del convenio entre ambas entidades. Asimismo, en caso de que la Ejecutiva de Cuentas no haya realizado ninguna gestión ante sus superiores para el cumplimiento de esta cláusula, valorar la conveniencia de solicitar al Banco de Costa Rica el cambio de Ejecutiva de Cuentas que atienda nuestra institución.		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	En el informe de Auditoría JPS Nº 06-2018 sobre el seguimiento de recomendaciones del área de Producción y Ventas, se da por cumplida esta recomendación.	N/A
25-2017	Estudio sobre la administración del recurso humano institucional, relativo al reconocimiento de los pluses salariales	5.1. Cuando un funcionario presente solicitud de reconocimiento de tiempo laborado, adjuntando la certificación con el detalle del tiempo servido en otras Instituciones del Sector Público y salvo criterio técnico en contrario, se establezca como práctica, sumar un día, a la hora de restar una fecha final a una inicial, pues éste correspondería al día "inclusive". De esta metodología se exceptúa cuando con un colaborador presente una certificación indicando que laboró del 01 de un mes en específico hasta el 31 de ese mismo mes. (véase comentarios del punto 2.6.)	5.1. Cuando un funcionario presente solicitud de reconocimiento de tiempo laborado, adjuntando la certificación con el detalle del tiempo servido en otras Instituciones del Sector Público y salvo criterio técnico en contrario, se establezca como práctica, sumar un día, a la hora de restar una fecha final a una inicial, pues éste correspondería al día "inclusive". De esta metodología se exceptúa cuando con un colaborador presente una certificación indicando que laboró del 01 de un mes en específico hasta el 31 de ese mismo mes. (véase comentarios del punto 2.6.)	22/12/2017	Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora					Cumplida	Según oficio JPS-GG-GAF-436-2018, se implementó a partir del 19 de enero del 2018 en adelante.	N/A
		5.2. Se proceda a realizar una verificación de los casos descritos en el presente informe y se remitan los resultados obtenidos a esta Auditoría Interna. En caso que se detecte que se canceló de más a algún funcionario, proceder con la recuperación de los montos correspondientes. (véase comentarios del punto 2.6)	5.2. Se proceda a realizar una verificación de los casos descritos en el presente informe y se remitan los resultados obtenidos a esta Auditoría Interna. En caso que se detecte que se canceló de más a algún funcionario, proceder con la recuperación de los montos correspondientes. (véase comentarios del punto 2.6)		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora			PENDIENTE	JPS-GG-GAF-1209-2018 Mediante el oficio JPS-GG-GAF-1201-2018 de fecha 25 de octubre 2018 con copia a la Auditoría Interna se solicita al Dpto. Talento Humano referirse a los avances para el cumplimiento de esta recomendación	Pendiente	Según oficio GG-GAF-DTH-0113-2018 (23-01-2018) del Departamento de Desarrollo de Talento Humano, (ver oficio en el servidor de la Auditoría Interna E-CER1-CET4-D)03- E-CER1-CET4-D3 oficio GG-GAF-DTH-113-2018.pdf), se informa de un cronograma, se queda a la espera de resultados. Según oficio JPS-GG-GAF-970-2018 del 29/08/2018, lo cumplen en diciembre del 2018.	Gerencia Administrativa Financiera

N° Informe AI JPS	Nombre informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
		el expediente de carrera profesional que se lleva para los que tienen puesto de profesional y tienen los requisitos.	5.3. Se guarde en el expediente personal, el "documento" realizado por el funcionario encargado de efectuar los cálculos para el establecimiento de la fecha para efectos de antigüedad, vacaciones y otras. En dicho papel se deberá incluir el nombre del funcionario que realiza las operaciones así como de la persona encargada de realizar la verificación del mismo. (véase comentarios del punto 2.6.)		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora					Cumplida	Según oficio JPS-GG-GAF-436-2018, se implementó a partir del 19 de enero del 2018 en adelante.	N/A
		2.7. Verificación de Carrera Profesional Otro de los rubros contemplados en el presente estudio, fue la verificación de la acreditación de los puntos de Carrera Profesional de los colaboradores de la Institución.	Dedicación Exclusiva / Prohibición 5.4. Cada vez que un funcionario es trasladado de puesto, se emita el adendum al contrato de dedicación exclusiva, el cual deberá cumplir con todos los requerimientos establecidos en el Decreto Ejecutivo N° 23669. (véase comentarios del punto 2.7.)		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora					Cumplida	Según oficio JPS-GG-GAF-436-2018, del 24/04/2018 se implementa a partir de que existan nuevos cambios.	N/A
		Como aspecto general se debe indicar que, en los expedientes de carrera profesional, no se visualizaron resoluciones u oficios, indicando la acreditación o no de puntos a favor de los colaboradores institucionales, incumpliendo el Decreto Ejecutivo N° 33048 en su artículo N° 20, inciso d). Otro aspecto visualizado, es que no se tiene certeza de si un título por capacitación recibida es aceptado o no por parte del Departamento de Desarrollo de Talento Humano, por cuanto no se cuenta con algún elemento de control que permita identificar con facilidad la aceptación del mismo y bajo qué modalidad (aprovechamiento o participación) y a partir de cuándo es aceptado el mismo.	5.5. Se guarden en los expedientes personales los documentos que son custodiados en los expedientes de "Dedicación Exclusiva". (véase comentarios del punto 2.7.)		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora					Cumplida	De conformidad con lo indicado en el oficio JPS-GG-GAF-436-2018 24/04/2018) a partir de la emisión de la recomendación por parte de la Auditoría Interna proceden a archivar los contratos con la documentación correspondiente en el expediente laboral. Se vieron los expedientes personales de Helen Abadía Álvarez (Folio 146), de Ana Lucía Abarca López (Folio 292), y Lucrecia Jiménez Segura (Folios 049 y 113).	N/A
		2.6.8. López Rivas Shirley: como se indicó, la señora López Rivas ingresó a la Institución por medio de un "Traslado por Movilidad Horizontal". Al confeccionarse la acción de personal por el traslado, se incluyó el rubro de dedicación exclusiva, sin embargo, no se localizó un contrato suscrito entre la señora López Rivas y la Junta de Protección Social, o con la institución para la cual laboraba anteriormente, a saber Ministerio de Seguridad Pública, para aplicar dicho reconocimiento No obstante lo anterior, se debe mencionar que se visualizó en el expediente de la señora López Rivas, la Resolución RH-161-2001, emitida por el "Departamento de Recursos Humanos" de la Junta de Protección Social, en la cual, en el artículo N° 2, específicamente en el "Por Tanto", se estableció "La institución receptora se compromete a mantener todos los derechos adquiridos por el funcionario". Al respecto, se visualizó el folio 003 de la certificación extendida por el Ministerio de Seguridad Pública de fecha 09 de agosto de 2001, donde indica que se le cancelaba el 65% correspondiente a Prohibición. No obstante, se debe aclarar que la colaboradora citada percibe en la Junta de Protección Social desde su ingreso el plus salarial de dedicación exclusiva el cual corresponde a un 55% del salario base, el cual es totalmente diferente al de Prohibición.	5.6. Valorar el caso de Shirley López Rivas y definir lo que en derecho corresponda dado que no cuenta con un contrato de dedicación exclusiva. (véase comentarios del punto 2.6.8)		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora		Parcialmente cumplida	JPS-GG-GAF-1209-2018 se esta en estudio por parte de la Asesoría Legal	Pendiente	Según oficio JPS-GG-GAF-970-2018 del 29/08/2018, se hizo resolución motivada NIPS-GG-GAF-DTH-039-2018, para subsanar lo encontrado por la Auditoría Interna y se deja en expediente, sin embargo, a criterio de la Auditoría Interna la resolución puede subsanar lo actuado por la Administración desde el momento del ingreso de la funcionaria a la Junta hasta la fecha de la resolución, pero el pago de dedicación exclusiva exige la existencia de un contrato en donde se establezcan las condiciones que obligan a ambas partes el cual no ha sido firmado por las partes.	Gerencia Administrativa Financiera	
		3.2. Prohibición de los titulares de los cargos de Jefe de Departamento de Tesorería y Jefe de Departamento Contable – Presupuestario. Por ser un aspecto de interés y de control interno, se debe mencionar que esta Auditoría Interna ha remitido varios oficios relacionados con el pago de prohibición a los cargos antes descritos, señalándose la necesidad de realizar la recuperación de los recursos pagados por concepto de prohibición (65% del salario base), a los colaboradores a los cuales no les corresponde dicho plus salarial... Pese a lo anterior, en el Sistema de Recursos Humanos se visualizó que los titulares de los cargos antes citados, continúan recibiendo el plus salarial de prohibición, situación que es contraria a lo indicado en su oportunidad por la Contraloría General de la República en oficio DJ-0432-2014, el cual fue comentado en los oficios precitados. Cabe agregar que mediante nota AI 1084 del 21 de diciembre del año en curso, se remitió a la Gerencia General, advertencias en cuanto a la recuperación de los montos cancelados por concepto de prohibición a los cargos citados. La cual indica lo siguiente: "Por lo antes expuesto, se advierte a esa Gerencia General que, el no realizar los procesos de recuperación de recursos públicos pagados a colaboradores de la institución, por concepto de prohibición, sin tener como respaldo un fundamento legal, podría eventualmente generar responsabilidades de índole administrativas y civiles a los funcionarios públicos que no hayan accionado los mecanismos de recuperación correspondientes en forma oportuna."	5.7. Se realicen las gestiones que correspondan con la finalidad de recuperar los recursos públicos pagados a los colaboradores de la institución (Jefes de Departamentos de Tesorería y Contable-Presupuestario), por concepto de prohibición, sin tener como respaldo un fundamento legal (véase comentario del punto 3.2.)		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora		Parcialmente cumplida	JPS-GG-GAF-1209-2018 Con respecto a esta recomendación se indica que el proceso de levisidad se encuentra en el Juzgado Contencioso Administrativo bajo el número de expediente 18-4843-1027-CA para el cumplimiento a esta recomendación con respecto a este concepto queda sujeto a los tiempos que estipule el Juzgado .	Parcialmente cumplida	La Administración ha realizado procedimientos administrativos; sin embargo, los mismos no se han finiquitado. La Asesoría Jurídica tiene bajo su responsabilidad la ejecución del respectivo proceso de levisidad. El pago de prohibición lo siguen recibiendo los funcionarios destacados en los Departamentos de Tesorería y Contable Presupuestario.	Gerencia Administrativa Financiera	
		2.7. Verificación de Carrera Profesional Otro de los rubros contemplados en el presente estudio, fue la verificación de la acreditación de los puntos de Carrera Profesional de los colaboradores de la Institución. Como aspecto general se debe indicar que, en los expedientes de carrera profesional, no se visualizaron resoluciones u oficios, indicando la acreditación o no de puntos a favor de los colaboradores institucionales, incumpliendo el Decreto Ejecutivo N° 33048 en su artículo N° 20, inciso d).	5.8. Se proceda a analizar cada uno de los casos donde esta Auditoría Interna no coincide con los datos que mantiene el Departamento de Desarrollo de Talento Humano y del resultado obtenido se proceda a informar a esta Unidad de Fiscalización Superior. (véase comentarios del punto 2.8.) 5.9. Cada vez que se realice una variación en los puntos de carrera profesional se emita una resolución por cada funcionario y que la misma quede en el expediente respectivo. (véase comentarios del punto 2.8.)		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora		Pendiente	JPS-GG-GAF-1209-2018 Mediante el oficio JPS-GG-GAF-1201-2018 de fecha 25 de octubre 2018 con copia a la Auditoría Interna se solicita al Depto. de Talento Humano para que se refiera a los avances de esta recomendación	Pendiente	Según oficio JPS-GG-GAF-970-2018 del 29/08/2018, se nos informa que, al ser más de 150 expedientes los que tienen que estudiar y tomando en cuenta cargas de trabajo, no pueden definir fecha para el cumplimiento de la recomendación.	Gerencia Administrativa Financiera	
		3.1. Acreditación de puntos por conceptos de capacitación recibida a los señores Christian Loria Coto y Andrea Chinchilla Jiménez. El señor Christian Loria Coto cursó, bajo la modalidad de aprovechamiento, el curso denominado "Nivel básico e intermedio 1", con una duración de 480 horas, y la señora Chinchilla Jiménez estudió bajo la misma modalidad, el curso denominado "Formación Inicial en Protección a Victim...", con una duración de 487 horas. Dado que, para ambos casos, la cantidad de puntos acreditados a esos cursos no corresponde a lo que establece la normativa aplicable, esta Auditoría Interna, mediante oficio AI-1040-2017 consultó al Departamento de Desarrollo de Talento Humano, lo siguiente: "....1. ¿Cuántos puntos se les otorgaron a los señores Chinchilla Jiménez y Loria Coto por concepto de los cursos antes indicados? ... Al respecto el Departamento de Desarrollo de Talento Humano, remitió el oficio GG-GAF-DTH-3236-2017, donde se indica: 1. ¿Cuántos puntos se les otorgaron a los señores Chinchilla Jiménez y Loria Coto por concepto de los cursos antes indicados? En el caso de la Señorita Andrea Chinchilla Jiménez por el título de aprovechamiento "Formación Inicial en Protección a Victim..." de 487 horas y una calificación de 84, se le otorgaron 12 puntos más de los que establece la normativa aplicable. Otro aspecto visualizado, es que no se tiene certeza de si un título por capacitación recibida es aceptado o no por parte del Departamento de Desarrollo de Talento Humano, por cuanto no se cuenta con algún elemento de control que permita identificar con facilidad la aceptación del mismo y bajo qué modalidad (aprovechamiento o participación) y a partir de cuándo es aceptado el mismo.	5.10. Se proceda a verificar la totalidad del personal que mantiene el plus de carrera profesional, enviando el oficio con los resultados obtenidos a esta Auditoría Interna. (véase comentarios del punto 2.8.) 5.11. Se proceda a estudiar los casos de los señores Cristian Loria Coto y Andrea Chinchilla Jiménez, y en caso de determinarse que se les acreditaron puntos de más, proceder con la recuperación de los montos ya cancelados. (véase comentarios del punto 3.1.) 5.12. Que el Departamento de Desarrollo de Talento Humano, valore utilizar algún identificador que le permita a cualquier funcionario visualizar, si un título es aceptado o no para efectos de carrera profesional. Para lo anterior se propone utilizar algún sello como se muestra en el Anexo N° 04 del presente informe.		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora		Pendiente	JPS-GG-GAF-1209-2018 Mediante el oficio JPS-GG-GAF-1201-2018 de fecha 25 de octubre 2018 con copia a la Auditoría Interna se solicita al Depto. de Talento Humano para que se refiera a los avances de esta recomendación	Pendiente	Según oficio JPS-GG-GAF-970-2018 del 29/08/2018, se nos informa que, al ser más de 150 expedientes los que tienen que estudiar y tomando en cuenta cargas de trabajo, no pueden definir fecha para el cumplimiento de la recomendación.	Gerencia Administrativa Financiera	
		3.1. Acreditación de puntos por conceptos de capacitación recibida a los señores Christian Loria Coto y Andrea Chinchilla Jiménez. El señor Christian Loria Coto cursó, bajo la modalidad de aprovechamiento, el curso denominado "Nivel básico e intermedio 1", con una duración de 480 horas, y la señora Chinchilla Jiménez estudió bajo la misma modalidad, el curso denominado "Formación Inicial en Protección a Victim...", con una duración de 487 horas. Dado que, para ambos casos, la cantidad de puntos acreditados a esos cursos no corresponde a lo que establece la normativa aplicable, esta Auditoría Interna, mediante oficio AI-1040-2017 consultó al Departamento de Desarrollo de Talento Humano, lo siguiente: "....1. ¿Cuántos puntos se les otorgaron a los señores Chinchilla Jiménez y Loria Coto por concepto de los cursos antes indicados? ... Al respecto el Departamento de Desarrollo de Talento Humano, remitió el oficio GG-GAF-DTH-3236-2017, donde se indica: 1. ¿Cuántos puntos se les otorgaron a los señores Chinchilla Jiménez y Loria Coto por concepto de los cursos antes indicados? En el caso de la Señorita Andrea Chinchilla Jiménez por el título de aprovechamiento "Formación Inicial en Protección a Victim..." de 487 horas y una calificación de 84, se le otorgaron 12 puntos más de los que establece la normativa aplicable. Otro aspecto visualizado, es que no se tiene certeza de si un título por capacitación recibida es aceptado o no por parte del Departamento de Desarrollo de Talento Humano, por cuanto no se cuenta con algún elemento de control que permita identificar con facilidad la aceptación del mismo y bajo qué modalidad (aprovechamiento o participación) y a partir de cuándo es aceptado el mismo.	5.12. Que el Departamento de Desarrollo de Talento Humano, valore utilizar algún identificador que le permita a cualquier funcionario visualizar, si un título es aceptado o no para efectos de carrera profesional. Para lo anterior se propone utilizar algún sello como se muestra en el Anexo N° 04 del presente informe.		Gerencia Administrativa Financiera		Gina Ramírez Mora				Cumplida	En oficio JPS-GG-GAF-970-2018 del 29/08/2018, se hace referencia al GG-GAF DTH-1820-2018 en donde informan del cumplimiento de lo recomendado.	N/A	
26-2017			4.1. Confidencial y en fase de investigación.	22/12/2017	Presidencia	10/01/2018	Delia Villalobos Alvarez				Pendiente	Pendiente		N/A
			4.2. Confidencial y en fase de investigación.		Presidencia		Delia Villalobos Alvarez				Parcialmente cumplida	Parcialmente cumplida	Mediante oficio JPS-GG-0737-2018 del pasado 8 de marzo del 2018 el señor Julio Canales jefe a.1. de la Gerencia General le gira instrucciones al señor Ronald Ortiz, Jefe del Departamento de Tecnología de la Información, para que vele por el cumplimiento de esta recomendación. No obstante, se deben realizar pruebas de vulnerabilidades para corroborar el cumplimiento.	N/A

N° Informe AI JPS	Nombre informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
27-2017	Verificación del control interno establecido en el proceso de compra de excedentes	<p>2.3. CAPACITACIÓN</p> <p>No existe un documento formalmente establecido que permita guiar la capacitación de los funcionarios que ingresan a laborar en la compra de excedentes en las distintas funciones, sino que la capacitación, de acuerdo a lo indicado por los entrevistados y lo señalado en el oficio GG-GO-PSC-101-2017, se realiza mediante la observación de las actividades que realiza otra persona durante la compra de excedentes y posteriormente, se les permite ejercer las actividades bajo la supervisión de la persona que los capacita.</p> <p>Asimismo, se determinó que únicamente 9 de los 20 entrevistados recibieron capacitación sobre la Ley General de Control Interno N° 8292 y solamente 4 de los 20 entrevistados tienen capacitación en Normas de Control Interno para el Sector Público; no obstante, que en el oficio GG-GO-PSC-128-2017, el encargado de la Plataforma de Servicio al Cliente señaló que para desempeñar la función de supervisor, revisor de diferencias, supervisor de destrucción y cajeros se requiere tener conocimiento en control interno.</p> <p>Llama la atención que para desempeñar la función de Auxiliar no se considere necesario tener conocimientos sobre el control interno, en vista de que dichos funcionarios, como cualquier funcionario público, debe conocer su responsabilidad en la ejecución de las medidas de control y estar alerta ante cualquier desviación o deficiencia que se presente durante el proceso de compra de excedentes.</p> <p>Aunado a lo anterior, los resultados de las entrevistas revelaron que la mayoría de ellos no tienen claro el concepto de "control", dado que describieron una mayor cantidad de controles cuando se les solicitó que detallaran las actividades que realizan que los que detallaron cuando se les consultó cuáles eran los controles que solicitaban en el desarrollo de su función en algunos.</p>	<p>4.1. Capacitar a todos los funcionarios de la institución en la Ley General de Control Interno N° 8292 y en las Normas de Control Interno para el Sector Público, a fin de que reconozcan y asuman la responsabilidad por el fortalecimiento de los componentes funcionales del sistema de control interno: ambiente de control, valoración del riesgo, actividades de control, sistemas de información y seguimiento, los cuales se interrelacionan y se integran al proceso de gestión institucional. (Referirse al punto 2.3 CAPACITACIÓN de este informe)</p>	22/12/2017	Gerencia General	10/01/2018	Julio Canales Guillén			En sistema de Auditoría la Gerencia General indicó: Cronograma mediante oficio JPS-GG-1970-2018 cuya actividad N°04 incluye las capacitaciones internas que realizará cada Enlace del Sistema del Control Interno	Parcialmente cumplida	Pendiente	Mediante correo electrónico del 3 de setiembre del 2018, el señor Julio Canales, indica a toda la Institución que se dará una capacitación del Control Interno. Dicha recomendación se mantiene pendiente, hasta que la capacitación sea recibida por todos los funcionarios.	Gerencia General
			<p>4.2. Se presente por escrito a esta Auditoría Interna, en un plazo de 30 días naturales después de recibido el presente informe, un cronograma detallado para el cumplimiento de las recomendaciones emanadas en el presente estudio.</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Por medio del oficio JPS-GG-0836-2018 del 20 de marzo de 2018, la Gerencia General presentó el cronograma para el cumplimiento de Recomendaciones.	N/A
			<p>4.3. Asignar un funcionario responsable de dar seguimiento oportuno a la implementación de las recomendaciones presentadas en este informe.</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Por medio del oficio JPS-GG-GO-464-2018 del pasado 31 de agosto de 2018, la señora Evelyn Blanco Montero, Coordinadora y Supervisora a.l. de la Gerencia de Operaciones, mencionó: "...el funcionario responsable de dar seguimiento oportuno a la implementación de las recomendaciones ... es el señor Geiovanmy Centeno Espinoza." En oficio JPS-GG-TI-0697-2018 del xx el señor Ronald Ortiz Méndez, jefe del Departamento de Tecnología de la Información, indicó: "... se indica que el responsable es el Sr. Alexander Lizano Morales."	N/A
		<p>2.9.3.4. Sobre las políticas, procedimientos y disposiciones relacionadas con el resguardo y plazos de conservación de las grabaciones de las cámaras de seguridad instaladas</p> <p>Del análisis efectuado a la información remitida, se determina que:</p> <p>a. No se cuenta con una política aprobada por Junta Directiva relacionada con el resguardo y plazos de conservación de las grabaciones.</p> <p>b. Se posee un procedimiento para el Circuito Cerrado de Televisión aprobado mediante GG-278-2014 del 7 de febrero de 2014, el cual consta únicamente de 8 actividades, en las cuales no se incluye lo relativo al resguardo de las grabaciones efectuadas ni a los plazos de conservación de las mismas.</p> <p>c. Los plazos de conservación son de 2 meses aproximadamente para las cámaras ubicadas en las Salas 1 y 2 del Sótano, de Recepción y Planta Baja Norte (gradas para subir al Mezanine) y que el tiempo máximo de almacenamiento en los grabadores es de 3 meses, dado que los discos duros de los grabadores originales se han ido dañando, lo que disminuye el tiempo de almacenamiento. Sobre este punto, la Unidad de Seguridad no remitió las disposiciones debidamente documentadas.</p>	<p>4.4. Presentar para conocimiento y aprobación de la Junta Directiva de la institución, la política que regule el resguardo y plazos de conservación de las grabaciones de las cámaras de seguridad instaladas (Referirse al punto 2.9.3.4 de este informe)</p>		Gerencia General y Gerencia Administrativa Financiera	11-1-18	Julio Canales Guillén y Gina Ramirez Mora					Parcialmente cumplida	Dado que a la fecha de elaboración de este informe no se obtuvo el acuerdo u oficio, por medio del cual se aprobó la política, dicha recomendación se mantiene como Parcialmente Cumplida.	Gerencia Administrativa Financiera
		<p>2.1. SELECCION Y ASIGNACION DEL PERSONAL QUE LABORA LA COMPRA DE EXCEDENTES</p> <p>La exigencia de los funcionarios que participan en la compra de excedentes se realiza atendiendo las recomendaciones, especialmente de la Gerencia de Operaciones o del encargado de la Plataforma de Servicio al Cliente y se solicitan referencias a las jefaturas de los candidatos.</p> <p>Al 11 de mayo de 2017; según lo indicado en el oficio GG-GO-PSC-242-2017, se estaba coordinando y organizando al personal de nuevo ingreso a la compra de excedentes, valorando los requisitos deseados para desempeñar la función.</p> <p>Sobre la asignación de personal, se determinó que en la zona de Puntarenas se ha asignado en la función de "Destrucción de Lotería", personal que no tiene capacitación en materia de control interno, pese a que en los requisitos citados en el oficio GG-GO-PSC-128-2017 del 06 de marzo de 2017, quienes desempeñan dicha función deben poseer conocimiento sobre control interno y sobre la Ley de Loterías y su reglamento.</p>	<p>4.5. Elaborar el Manual de Funciones para la compra de excedentes en el que se delimite claramente: las responsabilidades, las funciones básicas, las interrelaciones entre funciones; así como las habilidades y conocimientos esenciales que deben poseer los colaboradores que participan en las diferentes funciones de la compra de excedentes, para cumplir eficientemente, sin duplicidades ni omisiones, las funciones encomendadas. (Referirse a los puntos 2.1, 2.4, 2.6.4 y 2.6.6 de este informe)</p>		Gerencia de Operaciones	11/01/2018	Claudio Madrigal Guzmán			Parcialmente cumplida	JPS-GG-GO-608-2018 Mediante oficio JPS-GG-GO-587-2018, se le solicita criterio a la Asesoría Jurídica con el fin de que indique si se pueden establecer los perfiles de esta recomendación.	Parcialmente cumplida	A través de correo electrónico la funcionaria Ana Garro de la Gerencia de Operaciones, asignada por la Gerencia de Producción y Comercialización para el seguimiento de las recomendaciones, mencionó: "Los manuales de procedimientos los tienen el Departamento de Planificación los cuales están ajustados a la nueva estructura organizativa" El Manual de Funciones aún no ha sido recibido por esta Auditoría.	GO- Gerencia de Operaciones
		<p>2.4. MANUALES DE FUNCIONES PARA EL PROCESO DE LA COMPRA DE EXCEDENTES</p> <p>Se determinó que la Administración Activa no dispone de un manual de funciones para la compra de excedentes.</p> <p>2.6.4. Sobre las prohibiciones</p> <p>Según las disposiciones emitidas mediante circulares, se prohíbe el uso del radio, teléfono, audífonos o artefactos distractores, internet y WhatsApp, realizar dos funciones el mismo día (fuera de oficina por la mañana en cajeros y en el día siguiente en cajeros o en los locales para de).</p>	<p>2.5. PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE LA COMPRA DE EXCEDENTES</p> <p>... dichos manuales de procedimientos no se constituyan en un instrumento que permita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guiar a los funcionarios en cuanto a: quién, qué, cómo, dónde y cuándo debe hacerse una actividad. • Exigir el cumplimiento de las actividades y los controles que se han establecido. • Servir como medio para llevar a cabo la inducción de nuevos funcionarios. <p>2.6.1. Sobre el tema de diferencias</p> <p>En muchas de estas circulares se establecen medidas de control que no están contenidas en los procedimientos aprobados para la compra de excedentes y que son muy importantes para minimizar el riesgo de que los cajeros presenten diferencias, como lo son: voltar la lotería para observar la cantidad total de fracciones que se reciben, la forma de escanear la lotería, los cambios que se deben realizar en el sistema dependiendo de si se escanean enteros, medios y fracciones, por ejemplo.</p> <p>2.6.2. Sobre la devolución de lotería de adjudicatarios y representantes</p> <p>En las inspecciones oculares efectuadas, se determinó que algunos adjudicatarios y representantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le presentaron al cajero más de una cuenta para la revisión y elaboración del voucher, incumpliendo con los establecidos en la Circular P.S.C.-733-2016. 		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Pendiente	JPS-GG-GO-608-2018 El día viernes 26 de octubre el Departamento de Administración de Loterías va a remitir para aprobación de la Gerencia General los manuales de procedimientos.	Pendiente	El Manual de procedimientos aún no ha sido recibido por esta Auditoría.	GO- Gerencia de Operaciones

N° Informe AI JPS	Nombre informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
		<p>2.4. MANUALES DE FUNCIONES PARA EL PROCESO DE LA COMPRA DE EXCEDENTES</p> <p>Se determinó que la Administración Activa no dispone de un manual de funciones para la compra de excedentes</p> <p>2.5. PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE LA COMPRA DE EXCEDENTES</p> <p>Los procedimientos vigentes para la Recepción de Excedentes de Lotería, Revisión de Excedentes de Loterías y Generación de Actas de Excedentes de Loterías fueron aprobados el 23 de febrero de 2016.</p> <p>Dichos procedimientos:</p> <p>a) Están desactualizados, por cuanto incluyen actividades que se realizaban cuando la recepción era predominantemente manual e incluye la posibilidad de ingresar las diferencias entre la cantidad escaneada y el conteo manual realizado por el cajero, utilizando la opción "Fracciones devueltas sin CB", es decir, sin escanear el código de barras.</p> <p>b) Describen de manera muy general las actividades, lo que contrasta con los resultados de las entrevistas aplicadas a 20 funcionarios que participan en la compra de excedentes en las diferentes funciones, los cuales describieron una mayor cantidad de actividades en conjunto que las que contienen los procedimientos remitidos.</p> <p>c) Es omiso en cuanto a la descripción de las siguientes actividades de control descritas por los 20 entrevistados</p>	<p>4.7. Someter a la aprobación de la Gerencia General el manual de funciones y de procedimientos para la compra de excedentes y comunicarlos formalmente a todos los funcionarios que participan en dicho proceso. (Referirse a los puntos 2.4. y 2.5. de este informe)</p>		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Parcialmente cumplida		Parcialmente cumplida	<p>A través de correo electrónico el 13 de julio del 2018, el señor Ronald Ortiz, jefe del Departamento de Tecnología de la Información, mencionó:</p> <p>"En este sentido, se han girado instrucciones al Consorcio para el acatamiento de las respectivas recomendaciones mediante oficio GG-GPC-301-UV-LE-026-2017 (adjunto) y en vista de que el Consorcio no comunica el cumplimiento de las recomendaciones, se emite recordatorio mediante oficio, GG-GPC-569-UV-LE-073-2017 (adjunto) ; en vista de que a la fecha en Consorcio no se ha referido de manera concreta al cumplimiento de cada una de las recomendaciones, y dado el estudio de seguimiento de Recomendaciones llevado a cabo por la Auditoría Interna, se está emitiendo oficio Y JPS-GG-TI-GTCE-GG-GPC-0524-2018, adjunto.</p> <p>Adicionalmente, se comunicará y coordinará con la Asesoría Jurídica Institucional para valorar el incumplimiento del Contrato por parte del Consorcio ante la posible negativa de cumplimiento de las Recomendaciones Giradas por la Auditoría Interna."</p> <p>En razón a que actualmente no sea cumplido esta recomendación, dicho estado se mantiene.</p>	Departamento Tecnologías de la Información
		<p>2.2. COMUNICACIÓN FORMAL DE CONDICIONES Y RESPONSABILIDADES A LOS FUNCIONARIOS SELECCIONADOS PARA PARTICIPAR EN LA COMPRA DE EXCEDENTES</p> <p>No existe un documento que formalice el compromiso que asume el funcionario que acepta participar en la compra de excedentes, el cual dentro de las funciones del cargo que desempeña, no está la asistencia a la compra de excedentes, sino que al reunirse con el funcionario se le informa y si está de acuerdo se remite inmediatamente a inducción ; aspecto que se confirma con los resultados de las entrevistas aplicadas, en las cuales se determinó que a 15 de los 20 entrevistados se les comunicó verbalmente que trabajarían la compra de excedentes.</p>	<p>4.8. Diseñar e implementar el uso de un documento que formalice el compromiso del funcionario que fue aceptado para participar en la compra de excedentes. (Referirse al punto 2.2. de este informe)</p>		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Pendiente	JPS-GG-GO-608-2018 Se está dando seguimiento al criterio del Departamento de Talento Humano	Pendiente	<p>Por medio de correo electrónico el señor Geovanny Centeno el 1 de agosto del 2018, mencionó:</p> <p>"Se envió oficio JPS-GG-GO-PSC-343-2018 al Departamento de Talento Humano, con el fin de validar formatos y requisitos básicos del documento elaborado."</p> <p>En vista a que aún no ha sido realizada dicha recomendación, se mantiene pendiente.</p>	GO- Gerencia de Operaciones
		<p>2.4. MANUALES DE FUNCIONES PARA EL PROCESO DE LA COMPRA DE EXCEDENTES</p> <p>Se determinó que la Administración Activa no dispone de un manual de funciones para la compra de excedentes.</p>	<p>4.9. Comunicar por escrito a los funcionarios que laboran la compra de excedentes que deben cumplir con las políticas, manuales de funciones y procedimientos; así como con las disposiciones que regulan dicha actividad; además, las eventuales sanciones a que se exponen ante su incumplimiento. (Referirse al punto 2.4. de este informe)</p>		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Cumplida	JPS-GG-GO-608-2018 Se emitió circular JPS-GG-GO-PSC-068-2018 del 26 de octubre al personal que participa en la Compra de Excedentes en cuanto al cumplimiento de la normativa aplicable en ese proceso.	Pendiente	<p>Por medio de correo electrónico el señor Geovanny Centeno el 1 de agosto del 2018, mencionó:</p> <p>"Se realizaron y se entregaron las circulares PSC-028-2018, PSC-029-2018 y PSC-036-2018."</p> <p>Se observaron las circulares emitidas, sin embargo, las mismas hacen referencia sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PSC-029-2018: Diferencias en las cuentas recibidas en el proceso de la compra de excedentes. • PSC-028-2018: Situaciones a corregir que se han observado en la compra de excedentes. • PSC-036-2018: Cuentas enviadas a revisión <p>Lo anterior, no cumple con lo solicitado en dicha recomendación por esta Auditoría.</p>	GO- Gerencia de Operaciones
		<p>2.3. CAPACITACIÓN</p> <p>No existe un documento formalmente establecido que permita guiar la capacitación de los funcionarios que ingresan a laborar en la compra de excedentes en las distintas funciones, sino que la capacitación, de acuerdo a lo indicado por los entrevistados y lo señalado en el oficio GG-GO-PSC-101-2017 , se realiza mediante la observación de las actividades que realiza otra persona durante la compra de excedentes y posteriormente, se les permite ejercer las actividades bajo la supervisión de la persona que los capacitó.</p> <p>2.4. MANUALES DE FUNCIONES PARA EL PROCESO DE LA COMPRA DE EXCEDENTES</p> <p>Se determinó que la Administración Activa no dispone de un manual de funciones para la compra de excedentes</p> <p>2.5. PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESO DE LA COMPRA DE EXCEDENTES</p> <p>Los procedimientos vigentes para la Recepción de Excedentes de Lotería, Revisión de Excedentes de Loterías y Generación de Actas de Excedentes de Loterías fueron aprobados el 23 de febrero de 2016.</p> <p>Dichos procedimientos:</p> <p>a) Están desactualizados, por cuanto incluyen actividades que se realizaban cuando la recepción era predominantemente manual e incluye la posibilidad de ingresar las diferencias entre la cantidad escaneada y el conteo manual realizado por el cajero, utilizando la opción "Fracciones devueltas sin CB", es decir, sin escanear el código de barras.</p>	<p>4.10. Utilizar el manual de procedimientos y el manual de funciones como instrumentos para la capacitación de los funcionarios que se incorporan al proceso de la compra de excedentes. (Referirse a los puntos 2.3, 2.4 y 2.5 de este informe)</p>		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Parcialmente cumplida	JPS-GG-GO-608-2018 Una vez firmados los manuales de procedimientos del proceso de la compra de excedentes se hará el comunicado correspondiente.	Pendiente	<p>Por medio de correo electrónico el señor Geovanny Centeno el 1 de agosto del 2018, mencionó:</p> <p>"Los manuales se encuentran en proceso de aprobación por parte del Depto. de Planificación Institucional."</p> <p>Dado lo anterior, dicha recomendación se mantiene pendiente.</p>	GO- Gerencia de Operaciones
		<p>En muchas de estas circulares se establecen medidas de control que no están contenidas en los procedimientos aprobados para la compra de excedentes y que son muy importantes para minimizar el riesgo de que los cajeros presenten diferencias, como lo son: voltear la lotería para observar la cantidad total de fracciones que se reciben, la forma de escanear la lotería, los cambios que se deben realizar en el sistema dependiendo de si se escanean enteros, medios y fracciones</p>	<p>4.11. Capacitar a los cajeros que presentan diferencias recurrentes en cuanto a las actividades por realizar y sobre la importancia de aplicar los controles que permitan minimizar el riesgo de presentar diferencias en el proceso de la compra de excedentes y la responsabilidad que asume por la inobservancia de los mismos. (Referirse al punto 2.6.1 de este informe)</p>		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Pendiente	JPS-GG-GO-608-2018 se está realizando un estudio de los cajeros recurrentes, se solicitó a la Unidad de Pago de Premios en oficio JPS-GG-GO-639-2018 del 26 de octubre.	Pendiente	<p>Por medio de correo electrónico el señor Geovanny Centeno el 1 de agosto del 2018, mencionó:</p> <p>"Se realizó la circular PSC-029-2018, con el fin de informar al colaborador sobre cómo se procederá en caso de la recurrencia en diferencias por concepto de faltantes o sobrantes."</p> <p>Lo anterior, es una circular la cual no cumple con lo establecido que es una capacitación, sobre esto no hay evidencia que la misma haya sido impartida.</p>	GO- Gerencia de Operaciones
		<p>c) El sistema tiene una restricción y no permite la emisión de más de un comprobante por persona para el mismo tipo de lotería.</p>	<p>4.12. Valorar la eliminación de la restricción establecida en cuanto a la emisión de un solo recibo por tipo de lotería para cada adjudicatario en la compra de excedentes, siempre y cuando se observen los porcentajes de devolución e intercambio establecidos por la Junta Directiva. (Referirse al punto 2.6.5 de este informe)</p>		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Pendiente	JPS-GG-GO-608-2018 Se ha dado el seguimiento oportuno a las mesas de ayuda gestionadas, además mediante oficio JPS-GG-GO-604-2018 del 26 de octubre de 2018, se le solicita a la Gerencia General tramitar ante TI lo correspondiente para el desarrollo de los aplicativos requeridos.	Pendiente	<p>Se observaron dos mesas de servicio 1626-2018 y 1464-2018, al bien es cierto, mediante informe 13-2016, recomendación 4.2.1, se indicó: "Que en coordinación con el Departamento de Tecnología de la Información, verifiquen que realmente el sistema permita un recibo por adjudicatario y por sorteo"</p> <p>Dicha recomendación 4.2.1, se creó dado que la información se registraba tanto manual y escaneada, actualmente en vista a que toda la información se ingresa escaneada, se debe indicar si continúan con dicho proceso o bien se modificará.</p>	GO- Gerencia de Operaciones
		<p>Las situaciones descritas en el apartado "2.7 Veracidad y suficiencia de la información que se consigna en las Actas Compra de Excedentes", se presentan eventualmente por la falta de controles para recopilar y presentar la información que se genera en la compra de excedentes; así como la ausencia de procedimientos que guíen adecuadamente la labor de los supervisores, encargados de revisión de diferencias y supervisores de destrucción, cuyo efecto produce que las Actas Compra de Excedentes no muestran fielmente los datos generados ni información suficiente sobre los eventos relevantes que se presentan en el proceso, lo cual incide en la calidad y confiabilidad de la información que se presenta y comunica a los distintos usuarios de las Actas Compra de Excedentes.</p>	<p>4.13. Diseñar los controles que permitan asegurar que la información usual y los eventos relevantes que se suscitan en el proceso de compra de excedentes, sean presentados fielmente en las Actas Compra de Excedentes, de acuerdo al tipo de lotería que se trate. (Referirse al punto 2.7. de este informe)</p>		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Cumplida	JPS-GG-GO-608-2018 Esta recomendación se cumple ya que en el acta de la compra de excedentes de cada sorteo se enuncian en el apartado de observaciones, los eventos o situaciones que se presentan en cada devolución de lotería.	Pendiente	<p>El encargado de la plataforma de Servicio al Cliente Geovanny Centeno, emite circular PSC-038-2018 el 21 de junio del 2018, al personal de supervisión y soporte técnico, sobre "Aspectos a aplicar en el momento del cierre y generación de las actas".</p> <p>Así también, en respuesta a dicha recomendación el día miércoles 1 de agosto, el señor Centeno menciona:</p> <p>"Se realizará la mesa de ayuda N° 1286-2018."</p> <p>Visto lo anterior, dicha recomendación, se mantiene pendiente, hasta que la misma sea cumplida.</p>	GO- Gerencia de Operaciones
		<p>2.7.8. Revelación de hechos relevantes en las Actas Compra de Excedentes</p> <p>Se llevaron a cabo dos vistas in situ a la compra de excedentes, con el fin de verificar si las situaciones relevantes fueron consignadas en las Actas Compra de Excedentes respectivas.</p> <p>... 2.10.3. Diferencia entre la cantidad de fracciones registradas según el código de barras y la cantidad consignada en el recibo</p> <p>La advertencia girada en el oficio AI-404 del 18 de mayo de 2016, relativa a que los cajeros no puedan emitir un recibo si existe diferencia entre la cantidad de fracciones registradas según el código de barras y la cantidad consignada en el recibo y solicitar al Departamento de Tecnologías de la Información que aplique las medidas de control sobre los sistemas informáticos, para que esta situación no se vuelva a presentar, se mantiene "Pendiente", dado que en el periodo comprendido entre el 30 de setiembre de 2016 y el 25 de julio de 2017, se detectaron cinco transacciones en las cuales la cantidad de fracciones escaneadas es menor a la cantidad de fracciones que indica el recibo.</p>	<p>4.14. Solicitar al Departamento de Tecnologías de Información, la habilitación de una opción en el Sistema de Compra de Excedentes, en el cual por tipo de lotería y número de sorteo se vayan incluyendo las observaciones pertinentes ya sea relativas al proceso y/o al sistema compra de excedentes y que, al finalizar el proceso, se genere e imprima el reporte respectivo que sustente la información del Acta Compra de Excedentes. (Referirse al punto 2.7.8 y 2.10.3 de este informe)</p>		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Pendiente	JPS-GG-GO-608-2018 Se generó la mesa de ayuda N° 2194 del 26 de octubre de 2018.	Pendiente	<p>El encargado de la plataforma de Servicio al Cliente Geovanny Centeno, en respuesta a dicha recomendación el día miércoles 1 de agosto, mencionó:</p> <p>"Se realizó mesa de ayuda N° 1286-2018."</p> <p>La mesa de ayuda fue creada el 22 de junio del 2018, y su estado indica "Asignando Informática", por lo que, al no cumplirse aún la recomendación, la misma se mantendrá como Pendiente.</p>	GO- Gerencia de Operaciones

N° Informe AI JPS	Nombre informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
		<p>2.10.3. Diferencia entre la cantidad de fracciones registradas según el código de barras y la cantidad consignada en el recibo</p> <p>La advertencia girada en el oficio AI-404 del 18 de mayo de 2016, relativa a que los cajeros no puedan emitir un recibo si existe diferencia entre la cantidad de fracciones registradas según el código de barras y la cantidad consignada en el recibo y solicitar al Departamento de Tecnologías de la Información que aplique las medidas de control sobre los sistemas informáticos, para que esta situación no se vuelva a presentar, se mantiene "Pendiente", dado que en el periodo comprendido entre el 30 de setiembre de 2016 y el 25 de julio de 2017, se detectaron cinco transacciones en las cuales la cantidad de fracciones escaneadas es menor a la cantidad de fracciones que indica el recibo.</p> <p>Cuatro de estas transacciones indican que se registraron mediante la ventana "Normal" lo que implica que no se concluyó la transacción mediante el escaneo de la lotería, sino que se registró la cantidad total recibida mediante el sistema manual.</p> <p>Las causas de estas diferencias, según lo indicado en las observaciones de las Actas Compra de Excedentes de Lotería Popular N° 6-2017, N° 9-2017 y N° 42-2017 y de Lotería Nacional N° 5-2017, corresponden principalmente a problemas presentados con la descarga de la lotería en Agencias Bancarias (2 casos) y a la recepción de un porcentaje mayor al autorizado por la Junta Directiva, por presentación de certificados de defunción de parientes (2 casos).</p>	4.15. Asignar el responsable de presentar a la Gerencia de Operaciones el reporte mensual de los incidentes que se presentan con el Sistema de Compra de Excedentes, con el fin de que sea analizado y se soliciten las mejoras respectivas al Departamento de Tecnologías de Información. (Referirse al punto 2.10.3 de este informe)		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán					Cumplida	<p>A través de correo electrónico la funcionaria Ana Garro de la Gerencia de Operaciones, asignada por la Gerencia de Producción y Comercialización para el seguimiento de las recomendaciones, el día 16 de julio del 2018, mencionó:</p> <p>"JPS-GG-GO-349-2018, del 16 de julio de 2018, se designa al Sr. Centeno Espinoza como encargada de emitir el informe a la Gerencia de Operaciones."</p>	N/A
		<p>2.7.4. Sobre la afirmación de que se escanó el 100% de la lotería recibida</p> <p>En siete de las ocho Actas Compra de Excedentes revisadas se encontró evidencia de que la lotería no se escanó en un 100%.</p> <p>2.7.6. Sobre la afirmación de que la lotería fue totalmente destruida en Plataforma de Servicio San José.</p> <p>En general, en las Actas Compra de Excedentes se indica que en la Plataforma de Servicio al Cliente San José se destruyó la lotería recibida; no obstante, dicha afirmación es incorrecta dado que la lotería recibida en las zonas de Puntarenas y Pérez Zeledón es destruida en cada una de esas zonas.</p> <p>Adicionalmente, existe evidencia de que esta afirmación no es correcta, en los siguientes casos analizados:</p> <p>a. En el Acta Compra de Excedentes N° 15-2017 del sorteo de Lotería Popular N° 6192 se consignó que la Lotería Popular fue totalmente destruida en Plataforma de Servicio al Cliente; sin embargo, 5 fracciones de Lotería Popular Sorteo N° 6192, serie N° 732, número N° 47, emisión N° 1, fracciones numeradas de la 1 a la 5 no fueron destruidas, sino que fueron entregadas a esta Auditoría Interna para su estudio.</p> <p>b. En el Acta Compra de Excedentes N° 22-2017 del sorteo de Lotería Tiempos N° 2809 se indicó que la lotería fue totalmente destruida en "Plataforma de Servicio San José", según lo establece el artículo N° 34 del Reglamento a la Ley de Loterías, afirmación que es incorrecta, ya que las 610 fracciones de la transacción N° 2038533769 no fueron destruidas, sino que se anulaban por el</p>	4.16. Disponer que los supervisores de la compra de excedentes deben reportar los problemas que se presenten con la imposibilidad de capturar la información del código de barras, ya sea por diferencias entre la información impresa en las fracciones y la que contiene el código de barras o bien porque se determina que hay lotería duplicada. Asimismo, que la lotería en cuestión no sea destruida, sino que sea anulada y entregada mediante oficio al Gerente de Producción y Comercialización con copia a la Auditoría Interna, a fin de que esta Gerencia realice la investigación respectiva. (Referirse a los puntos 2.7.4, 2.7.6 y 2.7.8 de este informe)		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Cumplida	JPS-GG-GO-608-2018 Se da instrucción formal por escrito en Circular PSC-069-2018 del 26 de octubre de 2018, al personal de supervisión y soporte técnico que deben reportar los problemas que se presenten de imposibilidad de escaneo de código de barras.	Pendiente	<p>El encargado de la plataforma de Servicio al Cliente Giovanni Centeno, en respuesta a dicha recomendación el día miércoles 1 de agosto, mencionó:</p> <p>"Se emitió un correo al personal de Supervisión de la Compra de Excedentes. Se realizará una circular para formalizar la disposición solicitada."</p> <p>Hasta tanto, no el cumplimiento de dicha recomendación, la misma se mantendrá como pendiente</p>	GO- Gerencia de Operaciones
		<p>Es importante señalar que el señor Roy Villalobos Villalobos, encargado de la compra de excedentes de ese día, compró de su propio peculio uno de los billetes aparentemente duplicados y se emitió el recibo por 610 fracciones. En vista de esta situación, la Auditoría Interna le reconoció al señor Villalobos, el valor de las 5 fracciones de Lotería Tiempos del número 61, con el fin de analizar la situación ocurrida con estos billetes.</p>	4.17. Prohibir a los funcionarios que participan en la compra de excedentes que se compre la lotería duplicada, ya sea para agilizar la recepción de la compra de excedentes o para evitar la realización del reporte al Gerente de Producción y Comercialización. (Referirse al punto 2.7.8.2 de este informe)		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Parcialmente cumplida	JPS-GG-GPC-747-2018 Esta recomendación va ser atendida por la Gerencia de Operaciones	Parcialmente cumplida	Se emitió la circular; sin embargo, no se ha definido el procedimiento para la recepción de la lotería duplicada sin que se perjudique al vendedor y el respectivo envío de esa lotería a la Gerencia de Producción y Comercialización para su verificación.	GPC Gerencia Producción y Comercialización
		<p>2.7.4. Sobre la afirmación de que se escanó el 100% de la lotería recibida</p> <p>En siete de las ocho Actas Compra de Excedentes revisadas se encontró evidencia de que la lotería no se escanó en un 100%, dado que:</p> <p>a) No se inhabilitaron 79 fracciones detectadas como sobrantes.</p> <p>Es importante mencionar que después del 15 de julio de 2016, según la Bitácora de liberación o bloqueo de fracciones generada el 08 de mayo de 2017 a las 11:54 a.m., no se bloquean o inhabilitan las fracciones determinadas como sobrantes de lotería; asimismo, se encontró evidencia de que no todas las fracciones faltantes se liberan, tal es el caso del faltante de 10 fracciones determinado en la compra de excedentes del sorteo de Lotería Popular N° 6207.</p> <p>b) En la compra de excedentes del 05 de febrero de 2017 correspondiente a la Lotería Nacional del Sorteo N° 4427, se generó la transacción N° 2018506448 por 920 fracciones de las cuales solo 600 fueron escaneadas. Es importante señalar que esta situación no fue consignada en las observaciones del Acta Compra de Excedentes.</p> <p>De acuerdo con los resultados de la investigación realizada por esta Auditoría Interna y lo informado por la Plataforma de Servicio al Cliente en nota GG-GO-046-2017, la situación presentada obedece a que se recibió un porcentaje mayor al autorizado por defunción de un familiar del adjudicatario y en virtud de que el sistema no permite recibir un porcentaje mayor al 60% de lo retirado, las 320 fracciones no pudieron ser escaneadas. Indico la Plataforma de Servicio al Cliente que se realizó la mesa de ayuda N° 63-2017 del 11/01/2017, para habilitar el pistoleo sin validar cuando se presentan casos fortuitos o de fuerza mayor.</p>	4.18. Implementar el uso de los lectores digitales para la identificación de las fracciones sobrantes o faltantes de lotería, en sitio, en la compra de excedentes, de modo que automáticamente se liberen o bloqueen las fracciones y se emita el recibo por la diferencia correspondiente. (Referirse al punto 2.7.4 de este informe)		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Cumplida		Cumplida	<p>El encargado de la plataforma de Servicio al Cliente Giovanni Centeno, en respuesta a dicha recomendación el día miércoles 1 de agosto, mencionó:</p> <p>"Cumplida. Actualmente se implementa el uso de lectores digitales para la identificación de fracciones sobrantes. Además, mediante la mesa de ayuda número N° 2294-2017 se solicitó al Depto. de Tecnologías de Información la realización de una herramienta en el sistema que permitiera llevar a cabo el proceso de detección de faltantes y sobrantes."</p> <p>Mesa de Servicio 2294-2018, la cual ya fue desarrollada y el módulo se encuentra en la siguiente ruta:</p> <p>"Compra de excedentes-proceso-registro de diferencias"</p> <p>El estado de dicha mesa de ayuda se encuentra "Atendido"</p> <p>Se habilitó una computadora en la Sala 1 para que funcionarios de la Plataforma de Servicios pistoleen las cuentas que tienen diferencias.</p>	N/A
		<p>2.7.5. Captura de información de fracciones de lotería que en apariencia no se recibieron</p> <p>En el Acta Compra de Excedentes N° 5-2017 del Sorteo de Lotería Nacional N° 4427 se reportó un faltante en la transacción N° 2018505372, documento N° 178602017 emitido en la zona de Puntarenas por la cajera N° 40 Maritza García Valerio, correspondiente a 5 fracciones de Lotería Nacional.</p> <p>De acuerdo con la información contenida en la Bitácora de liberación o bloqueo de fracciones, se liberaron las fracciones numeradas de la 6 a la 10, de la serie N° 581, número 99, emisión N° 1, del sorteo de Lotería Nacional N° 4427, es decir, se liberaron las únicas 5 fracciones que con estas características escanó la cajera; aspecto que preocupa a esta Auditoría Interna dado que no se conoce cómo capturó la cajera la información de las fracciones en mención, si en apariencia no recibió lotería con dichas características o bien dónde quedaron las 5 fracciones de lotería faltantes.</p>	4.19. Establecer los controles que alerten sobre la liberación de fracciones de lotería escaneada que en apariencia no se recibieron por cuanto en la base de datos no queda registrada ni una fracción que corresponda con la serie, número y número de emisión de las que se determinaron como faltantes. (Referirse al punto 2.7.5 de este informe)		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Parcialmente cumplida	JPS-GG-GO-608-2018 Mediante oficio JPS-GG-GO-531-2018, se remiten los manuales de procedimientos de la Unidad de Pago de Premios.	Pendiente	<p>El encargado de la plataforma de Servicio al Cliente Giovanni Centeno, en respuesta a dicha recomendación el día miércoles 1 de agosto, mencionó:</p> <p>"Corresponde a la Unidad de Pago de Premios."</p> <p>El pasado 8 de agosto del 2018, el señor Carlos Cantero, indicó:</p> <p>"Igual Viviana, en el manual se contempla esa y las anteriores."</p> <p>En vista a que aún no se cuenta con una respuesta sobre los controles establecidos que alerten la liberación de fracciones, dicha recomendación se mantiene pendiente.</p>	GO- Gerencia de Operaciones
		<p>2.7.4. Sobre la afirmación de que se escanó el 100% de la lotería recibida</p> <p>b) En la compra de excedentes del 05 de febrero de 2017 correspondiente a la Lotería Nacional del Sorteo N° 4427, se generó la transacción N° 2018506448 por 920 fracciones de las cuales solo 600 fueron escaneadas. Es importante señalar que esta situación no fue consignada en las observaciones del Acta Compra de Excedentes.</p> <p>De acuerdo con los resultados de la investigación realizada por esta Auditoría Interna y lo informado por la Plataforma de Servicio al Cliente en nota GG-GO-046-2017, la situación presentada obedece a que se recibió un porcentaje mayor al autorizado por defunción de un familiar del adjudicatario y en virtud de que el sistema no permite recibir un porcentaje mayor al 60% de lo retirado, las 320 fracciones no pudieron ser escaneadas. Indico la Plataforma de Servicio al Cliente que se realizó la mesa de ayuda N° 63-2017 del 11/01/2017, para habilitar el pistoleo sin validar cuando se presentan casos fortuitos o de fuerza mayor.</p>	4.20. Solicitar al Departamento de Tecnologías de Información que se atienda a la mayor brevedad posible la Mesa de Ayuda N° 63-2017, de modo que se habilite al Encargado de la Compra de Excedentes, la opción de autorizar el escaneo de las fracciones de lotería que superen el porcentaje máximo establecido, para aquellos casos como la muerte del adjudicatario o un familiar del mismo, de modo que la información de la lotería devuelta sea bloqueada en la base de datos institucional, aspecto que debe ser revelado en el Acta Compra de Excedentes. (Referirse a los puntos 2.7.4, 2.10 y 2.10.3 de este informe)		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Pendiente	JPS-GG-GO-608-2018 Se ha dado el seguimiento oportuno a las mesas de ayuda gestionadas, además mediante oficio JPS-GG-GO-604-2018 del 26 de octubre de 2018, se le solicita a la Gerencia General tramitar ante TI lo correspondiente para el desarrollo de los aplicativos requeridos.	Pendiente	<p>El encargado de la plataforma de Servicio al Cliente Giovanni Centeno, en respuesta a dicha recomendación el día miércoles 1 de agosto, mencionó:</p> <p>"Se envió oficio JPS-GG-GO-PSC-351-2018 AL Depto. de Tecnologías de Información."</p> <p>Por medio de correo electrónico la funcionaria Carmen Mora Valdez el día 8 de agosto de 2018, citó:</p> <p>"Le estoy adjuntando el oficio JPS-GG-GO-PSC-348-2018; sin embargo el oficio JPS-GG-GO-PSC-351-2018, se encuentra en proceso, el mismo se le puede remitir hasta el viernes."</p> <p>Dicha recomendación aún no ha sido cumplida.</p>	GO- Gerencia de Operaciones
		<p>2.10.3. Diferencia entre la cantidad de fracciones registradas según el código de barras y la cantidad consignada en el recibo</p> <p>La advertencia girada en el oficio AI-404 del 18 de mayo de 2016, relativa a que los cajeros no puedan emitir un recibo si existe diferencia entre la cantidad de fracciones registradas según el código de barras y la cantidad consignada en el recibo y solicitar al Departamento de Tecnologías de la Información que aplique las medidas de control sobre los sistemas informáticos, para que esta situación no se vuelva a presentar, se mantiene "Pendiente", dado que en el periodo comprendido entre el 30 de setiembre de 2016 y el 25 de julio de 2017, se detectaron cinco transacciones en las cuales la cantidad de fracciones escaneadas es menor a la cantidad de fracciones que indica el recibo.</p>												

N° Informe AI JPS	Nombre informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
		<p>2.7.4. Sobre la afirmación de que se escanearon el 100% de la lotería recibida</p> <p>b) En la compra de excedentes del 05 de febrero de 2017 correspondiente a la Lotería Nacional del Sorteo N° 4427, se generó la transacción N° 201806448 por 920 fracciones de las cuales solo 600 fueron escaneadas. Es importante señalar que esta situación no fue consignada en las observaciones del Acta Compra de Excedentes.</p> <p>2.7.6. Sobre la afirmación de que la lotería fue totalmente destruida en Plataforma de Servicio San José.</p> <p>En general, en las Actas Compra de Excedentes se indica que en la Plataforma de Servicio al Cliente San José se destruyó la lotería recibida; no obstante, dicha afirmación es incorrecta dado que la lotería recibida en las zonas de Puntarenas y Pérez Zeledón es destruida en cada una de esas zonas.</p> <p>Adicionalmente, existe evidencia de que esta afirmación no es correcta, en los siguientes casos analizados:</p> <p>a. En el Acta Compra de Excedentes N° 15-2017 del sorteo de Lotería Popular N° 6192 se consignó que la Lotería Popular fue totalmente destruida en Plataforma de Servicio al Cliente; sin embargo, 5 fracciones de Lotería Popular Sorteo N° 6192, serie N° 732, número N° 47, emisión N° 1, fracciones numeradas de la 1 a la 5 no fueron destruidas, sino que fueron entregadas a esta Auditoría Interna para su estudio.</p> <p>b. En el Acta Compra de Excedentes N° 22-2017 del sorteo de Lotería Tiempos N° 2809 se indicó que la lotería fue totalmente destruida en "Plataforma de Servicio San José", según lo establecido.</p>	<p>4.21. Consignar en el Acta Compra de Excedentes respectiva, en caso de que no se destruya una cantidad de lotería, las calidades de dicha lotería (tipo de lotería, número de sorteo, serie, número, número de emisión y número de las fracciones), la forma en que fueron inhabilitadas y/o anuladas, el sitio y persona bajo la cual quedan en custodia y con qué propósito. (Referirse a los puntos 2.7.4 y 2.7.6 de este informe)</p>		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Cumplida	JPS-GG-GO-608-2018 Mediante circular JPS-GG-GO-PSC-069-2018 del 26 de octubre de 2018, se giran instrucciones al personal de supervisión y soporte.	Pendiente	<p>El encargado de la plataforma de Servicio al Cliente Giovanni Centeno, en respuesta a dicha recomendación el día miércoles 1 de agosto, mencionó:</p> <p>"Se remitió al personal de Soporte y Supervisión, un correo electrónico indicando realizar lo que la recomendación solicitada, no obstante se oficializará mediante una circular."</p> <p>Dado que lo anterior aún no ha sido cumplido, dicha recomendación se mantiene pendiente.</p>	GO- Gerencia de Operaciones
		<p>2.7.7. Separación de la información de las Actas Compra de Excedentes</p> <p>La información de la devolución de la lotería en las zonas de Puntarenas y Pérez Zeledón continúa incluyéndose en las Actas Compra de Excedentes de Oficinas Centrales; además, no se registran las horas de inicio y finalización de la actividad, finalización de la destrucción y de la última transacción realizada, tampoco queda asentado quienes son los funcionarios responsables por parte de la Plataforma de Servicio al Cliente y de la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos sobre la recepción, revisión y destrucción de la lotería, según corresponda en cada zona; razones por las cuales se mantiene pendiente la advertencia realizada sobre "Separar la información que se suministra en el Acta Compra de Excedentes, según el lugar donde se originan los eventos"</p>	<p>4.22. Separar la información que se suministra en el Acta Compra de Excedentes de cada tipo de lotería, según el lugar donde se originan los eventos. Referirse al punto 2.7.7 de este informe)</p>		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Cumplida	JPS-GG-GO-608-2018 Mediante oficio JPS-GG-GO-592-2018, se le informa a la Auditoría Interna que esta recomendación ya había sido cumplida, se anexan fotos del acta y cierres por centros de acopio, asimismo, es importante mencionar que el encargado de Plataforma si coordinó con el Departamento de Tecnologías de Información.	Pendiente	<p>Al verificar el estado de la Mesa de Ayuda N° 1093-2016 indica "Atendido", dicha recomendación en apariencia fue cerrada por Tecnología de la Información, sin la respectiva coordinación con el encargado de la Plataforma de Servicio al Cliente ni con la Auditoría Interna.</p> <p>Se realizó una separación por Centro de Acopio, para que se pudieran emitir comprobantes de acuerdo con la zona; sin embargo, las actas aún no se encuentran separadas.</p>	GO- Gerencia de Operaciones
		<p>De la evidencia encontrada se tiene que el Sistema Compra de Excedentes presenta limitaciones para el escaneo de la lotería cuando se autoriza, por excepción, la recepción de una cantidad de lotería mayor al porcentaje establecido por la Junta Directiva, conforme lo dispone el artículo N° 33 del Reglamento a la Ley de Loterías</p>	<p>4.23. Solicitar al Departamento de Tecnologías de Información que en el Acta Compra de Excedentes se despliegue la cantidad de fracciones escaneadas y no escaneadas. (Referirse al punto 2.10.3 de este informe)</p>		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Pendiente	JPS-GG-GO-608-2018 Se ha dado el seguimiento oportuno a las mesas de ayuda gestionadas, además mediante oficio JPS-GG-GO-604-2018 del 26 de octubre de 2018, se le solicita a la Gerencia General tramitar ante TI lo correspondiente para el desarrollo de los aplicativos requeridos, se generó una nueva mesa de ayuda N° 2200-2018 del 24 de octubre de 2018.	Pendiente	<p>Mediante oficio JPS-GG-GO-PSC-348-2018 del 7 de agosto del 2018, el señor Centeno, le solicita al señor Ronaldi Ortiz Jefe del Departamento de Tecnología de la Información, lo requerido a través de esta recomendación, la misma será evaluada en el próximo seguimiento.</p>	GO- Gerencia de Operaciones
		<p>2.7.3. Sobre el porcentaje presupuestado y real de devolución</p> <p>En todas las actas revisadas, el porcentaje real de devolución es incorrecto, dado que no considera las fracciones devueltas por entes jurídicos, que en este caso corresponde a la Asociación Solidarista de Empleados de la Junta de Protección Social ASE/JPS.</p> <p>Además, en las Actas N° 21 y 22-2017 correspondientes a los sorteos de Lotería Tiempos N° 2808 y N° 2809, se registró un porcentaje presupuestado del 5% siendo lo correcto un 51% de las ventas estimadas, según el Presupuesto Ordinario 2017. Sobre esta situación, mediante Av'73 del 31 de enero de 2017, ya se había advertido a la Gerencia de Operaciones que se debían corregir los porcentajes de devolución presupuestados que se consignaron en las Actas Compra de Excedentes de Lotería Tiempos, de modo que sea coincidente con lo establecido en el Presupuesto Institucional. La Gerencia de Operaciones con la nota GG-GO-062-2017 del 15 de febrero de 2017, le comunicó al señor Ronaldi Ortiz Méndez, Jefe del Departamento de Tecnologías de Información, que se requería hacer dicha corrección y que la solicitud se había gestionado con la Mesa de Servicio N° 314; sin embargo, al 03 de setiembre de 2017 se determina que el error en el porcentaje de devolución presupuestado se mantiene.</p>	<p>4.24. Corregir inmediatamente los errores de cálculo del porcentaje real de devolución mostrado en las Actas Compra de Excedentes, el cual no contempla la devolución de las personas jurídicas. (Referirse al punto 2.7.3 de este informe)</p> <p>4.25. Solicitar al Jefe del Departamento de Tecnologías de Información que atienda inmediatamente la Mesa de Ayuda N° 314, relacionada con la corrección del porcentaje de devolución presupuestado que se consignó en las Actas Compra de Excedentes de Lotería Tiempos preimpresos. (Referirse al punto 2.7.3 de este informe)</p>		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Pendiente	JPS-GG-GO-608-2018 Se ha dado el seguimiento oportuno a las mesas de ayuda gestionadas, además mediante oficio JPS-GG-GO-604-2018 del 26 de octubre de 2018, se le solicita a la Gerencia General tramitar ante TI lo correspondiente para el desarrollo de los aplicativos requeridos, se generó una nueva mesa de ayuda N° 2203-2018 del 24 de octubre de 2018.	Pendiente	<p>El encargado de la plataforma de Servicio al Cliente Giovanni Centeno, en respuesta a dicha recomendación el día miércoles 1 de agosto, mencionó:</p> <p>"Se realiza mesa de ayuda N° 1286-2018."</p> <p>Dado que la mesa de ayuda aún no ha sido resuelta se mantiene pendiente.</p>	GO- Gerencia de Operaciones
		<p>2.10.3. Diferencia entre la cantidad de fracciones registradas según el código de barras y la cantidad consignada en el recibo</p> <p>La advertencia girada en el oficio AI-404 del 18 de mayo de 2016, relativa a que los cajeros no puedan emitir un recibo si existe diferencia entre la cantidad de fracciones registradas según el código de barras y la cantidad consignada en el recibo y solicitar al Departamento de Tecnologías de la Información que aplique las medidas de control sobre los sistemas informáticos, para que esta situación no se vuelva a presentar, se mantiene "Pendiente", dado que en el período comprendido entre el 30 de setiembre de 2016 y el 25 de julio de 2017, se detectaron cinco transacciones en las cuales la cantidad de fracciones escaneadas es menor a la cantidad de fracciones que indica el recibo.</p>	<p>4.26. Asignar el responsable de presentar a la Gerencia de Operaciones el reporte mensual de los incidentes que se presentan con el Sistema de Compra de Excedentes, con el fin de que sea analizado y se soliciten las mejoras respectivas al Departamento de Tecnologías de Información. (Referirse al punto 2.10.3 de este informe)</p>		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			No aplica		No aplica	Se omite, ya que es la misma que la 4.15	N/A
		<p>Se recuerda que en la zona de Puntarenas se utiliza la cochera del Hogar de Ancianos de Barranca para la recepción de la lotería, por lo que los funcionarios de la institución tienen que movilizar la microbús propiedad del Hogar fuera de la cochera; asimismo, no se cuenta con cámaras de seguridad, ni equipo contra incendio o luces de emergencia; las paredes aparentemente fueron construidas con gypsum, perlín, y jórómex, por lo que no brindan las condiciones de seguridad necesarias para el resguardo de los activos institucionales almacenados, no se cuenta con rutas de evacuación para los funcionarios ante una eventual emergencia y como se indicó en este informe, ya se ha materializado el riesgo de que la lotería recibida no haya sido inutilizada o destruida antes de la realización del sorteo, debido a la falta de fluido eléctrico e inundación, incumpliendo con lo que establece el artículo N° 34 del Reglamento a la Ley de Loterías.</p>	<p>4.27. Valorar la conveniencia de mantener la actividad de recibo de la lotería devuelta por los adjudicatarios en las zonas de Puntarenas y Pérez Zeledón. (Referirse al punto 2.9.2 de este informe)</p>		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Parcialmente cumplida	JPS-GG-GO-608-2018 Esta es una decisión que debe tomar el más alto nivel jerárquico, por lo que ya no depende de la Gerencia de Operaciones lo cual se indicó mediante oficio JPS-GG-GO-239-2018 del 14 de mayo de 2018.	Pendiente	<p>El encargado de la plataforma de Servicio al Cliente Giovanni Centeno, en respuesta a dicha recomendación el día miércoles 1 de agosto, mencionó:</p> <p>"Corresponde a la Unidad de Pago de Premios."</p> <p>A través de correo electrónico el señor Carlos Cantero el día 7 de agosto, sobre la presente recomendación, señaló:</p> <p>"... hace varios años se estableció un procedimiento, que le adjunto, el cual está en proceso de aprobación y también se desarrollaron en acces los aplicativos para mantener el control y emitir los reportes necesarios."</p> <p>En razón a que aún no ha sido cumplida dicha recomendación, se mantiene pendiente.</p>	GO- Gerencia de Operaciones
		<p>2.9.4.1. Sobre el procedimiento para la deshabilitación de fracciones escaneadas en la compra de excedentes y que se presentan para cambio de premios</p> <p>De conformidad con la información y documentación remitida por la Unidad de Pago de Premios de la Gerencia de Operaciones, se determina que el procedimiento para el desbloqueo de fracciones no está aprobado por la Gerencia General, es muy general</p>	<p>4.28. Elaborar, aprobar, comunicar e implementar un procedimiento que regule las actividades que se deben realizar para el proceso de liberación de fracciones de lotería presentadas para cambio de premios, las cuales aparecen bloqueadas por cuanto fueron recibidas en apariencia en la compra de excedentes, con la incorporación de los respectivos controles que permitan minimizar los riesgos determinados. (Referirse al punto 2.9.4.1 de este informe)</p>		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Parcialmente cumplida	JPS-GG-GO-608-2018 Mediante oficio JPS-GG-GO-466-2018 del 03 de setiembre de 2018, se remitieron los manuales de procedimientos de Control de Operaciones a la Gerencia General, manuales que incluyen el del proceso de liberación de fracciones de loterías presentadas para cambio de premios.	Pendiente	<p>El encargado de la plataforma de Servicio al Cliente Giovanni Centeno, en respuesta a dicha recomendación el día miércoles 1 de agosto, mencionó:</p> <p>"Corresponde a la Unidad de Pago de Premios."</p> <p>A través de correo electrónico el señor Carlos Cantero el día 7 de agosto, sobre la presente recomendación, señaló:</p> <p>"... hace varios años se estableció un procedimiento, que le adjunto, el cual está en proceso de aprobación y también se desarrollaron en acces los aplicativos para mantener el control y emitir los reportes necesarios."</p> <p>En razón a que aún no ha sido cumplida dicha recomendación, se mantiene pendiente.</p>	GO- Gerencia de Operaciones
		<p>2.9.4.2. Solicitudes de desbloqueo de fracciones recibidas en la compra de excedentes</p> <p>La Unidad de Pago de Premios remitió 40 notas con 78 solicitudes de liberación de fracciones escaneadas en la compra de excedentes y 12 cuentas por cobrar a funcionarios que laboran la compra de excedentes, para el período comprendido entre el 1° de marzo de 2016 y el 6 de enero de 2017. De la verificación a la documentación remitida se determinó que:</p> <p>2.9.4.2.1. Solicitudes de desbloqueo duplicadas</p> <p>2.9.4.2.2. Oficios con solicitudes de liberación de fracciones que no concuerdan con la información de la mesa de ayuda respectiva</p> <p>2.9.4.2.3. Mesas de ayuda que en apariencia no fueron autorizadas</p> <p>2.9.4.2.4. Estado de las Mesas de ayuda</p> <p>2.9.4.2.5. Fotocopia de la lotería por liberar</p> <p>2.9.4.2.6. Persona que solicita la liberación de la lotería no es quien cambia el premio</p>	<p>4.29. Solicitar al Departamento de Tecnologías de Información el desarrollo e implementación de una bitácora en el sistema institucional que corresponda, que permita determinar claramente quién presentó la lotería para cambio de premio, qué cajero recibió el trámite, en qué fecha se presentó para cambio, quién realizó el análisis del caso, con qué documento y en qué fecha se solicitó la autorización de la liberación de las fracciones, quién autorizó y cuándo se liberó la lotería, quién cambió finalmente el premio, qué cajero realizó la transacción y en qué fecha, qué funcionario recibió la lotería en la compra de excedentes y el número de cuenta por cobrar que le fue establecida. (Referirse al punto 2.9.4.2 de este informe)</p>		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Pendiente	JPS-GG-GO-608-2018 Mediante oficio JPS-GG-GO-549-2018 del 24 de octubre de 2018, se instruyó a la Unidad de Pago de Premios gestionar la implementación del aplicativo correspondiente.	Pendiente	<p>El encargado de la plataforma de Servicio al Cliente Giovanni Centeno, en respuesta a dicha recomendación el día miércoles 1 de agosto, mencionó:</p> <p>"Corresponde a la Unidad de Pago de Premios."</p> <p>No obstante, al tratar de conocer si se realizó el trámite de la respectiva recomendación el pasado 17 de agosto de 2018 la funcionaria Flory Fernández Murillo, mencionó:</p> <p>"A solicitud de la jefatura, se le indica que los datos solicitados se encuentran en una base de datos de Acces, la cual es alimentada toda vez que se realiza, cualquier consulta con gusto."</p> <p>Esta Auditoría no tiene evidencia de que dicha solicitud haya sido generada, por lo que la recomendación se mantiene pendiente.</p>	GO- Gerencia de Operaciones
		<p>2.9.4.2.6. Persona que solicita la liberación de la lotería no es quien cambia el premio</p> <p>Ninguna de las personas que aparecen en la documentación remitida por la Unidad de Pago de Premios, según nota GG-GO-PP-1012-2016 del 16 de setiembre de 2016 (Walter Chaves cédula N° 1-1206-0024) y nota GG-GO-PP-1060-2016 del 10 de octubre de 2016 (Sergio Ballesterio Umaña, cédula N° 7-0092-0553) para la liberación de las fracciones, fue quien cambió la lotería, sino que fue Víctor Solís Salazar, funcionario de la institución.</p>	<p>4.30. Realizar las investigaciones posteriores pertinentes para comprobar que la lotería que se está presentando para cambio de premios y que en apariencia fue recibida en la compra de excedentes, corresponde a un error en el escaneo durante dicho proceso y no ante una situación irregular que podría ir desde problemas en el código de barras impreso en la lotería, billetes dobles o una sustracción de fracciones de lotería en la compra de excedentes. (Referirse al punto 2.9.4.2.6 de este informe)</p>		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Parcialmente cumplida	JPS-GG-GO-608-2018 Mediante oficio JPS-GG-GO-594-2018 del 24 de octubre de 2018, se le solicita a la Unidad de Pago de Premios un informe del estudio realizado a las fracciones recibidas para cambio de premios en el semestre del año 2018, que en apariencia se recibieron en la compra de excedente. Además en los manuales presentados a Gerencia General en oficio JPS-GG-GO-466-2018 del 03 de setiembre de 2018, se incluye el procedimiento correspondiente a seguir en estos casos.	Pendiente	<p>El encargado de la plataforma de Servicio al Cliente Giovanni Centeno, en respuesta a dicha recomendación el día miércoles 1 de agosto, mencionó:</p> <p>"Corresponde a la Unidad de Pago de Premios."</p> <p>Con respecto a este tema, el señor Carlos Cantero el día 8 de agosto del 2018, mencionó:</p> <p>"Igual Viviana, en el manual se contempla esa y las anteriores."</p> <p>Lo anterior, no evidencia que las investigaciones hayan sido realizadas, únicamente se observa un procedimiento de desbloqueo de fracciones, el cual no ha sido aprobado.</p>	GO- Gerencia de Operaciones

N° Informe AI JPS	Nombre informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
		2.9.5. Controles que aplica la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos en la compra de excedentes A partir del 13 de setiembre de 2016, la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos asumió la labor de revisión de la lotería recibida por los cajeros en la compra de excedentes, funciones y tareas que previo a esa fecha eran realizadas por la Auditoría Interna, como parte de sus labores de fiscalización.	4.31. Realizar un estudio sobre la validez, suficiencia y oportunidad del control que está llevando a cabo la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos, así como la asignación de funcionarios en las distintas funciones. (Referirse al punto 2.9.5 de este informe)		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Pendiente	JPS-GG-GO-608-2018 Mediante JPS-GG-GO-595-2018 del 24 de octubre de 2018, se solicitó a la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos la documentación requerida para aplicar el estudio.	Pendiente	A la fecha la Gerencia de Operaciones no ha entregado la documentación respectiva	GO- Gerencia de Operaciones
		2.9.5.1. Sobre el procedimiento aplicado De conformidad con lo indicado en el oficio GG-GO-527-2016 del 10 de noviembre de 2016, conocido por la Junta Directiva en el Acta 01-2017 de la Sesión Extraordinaria del 26 de enero de 2017 y lo observado por esta Auditoría Interna en las inspecciones oculares realizadas, se determina que: a) Las actividades que desarrolla la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos en la compra de excedentes no correspondían completamente a las descritas en el procedimiento "Revisión de Excedente de Lotería" aprobado por la Gerencia General, según GG-0440-2016 del 23 de febrero de 2016. b) Se estaba destinando a la misma cantidad de personas para la función de supervisión en los pios que los que se asignaban a la revisión de la lotería. c) Los denominados "supervisores de piso de fiscalización" realizaban dos funciones muy básicas: a. Identificar las bolsas que contienen las cuentas de los cajeros que conforman la muestra y remitirlas a la sala de revisión. b. Determinar la cantidad de cuentas no revisadas. d) El control que aplica la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos se limita únicamente a la revisión de las cuentas de los cajeros que están dentro de la muestra, por lo que las cuentas de los demás cajeros no son observadas para valorar si la lotería corresponde en tipo y cantidad con la indicada en el recibo. Al respecto, si se aplicara esta verificación, se podrían detectar, eventualmente, diferencias en aquellas cuentas que no forman parte de la muestra y que han	4.32. Actualizar el procedimiento de revisión de lotería que lleva a cabo la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos en la compra de excedentes, de conformidad con los resultados obtenidos del estudio realizado, aprobarlo y comunicarlo a los funcionarios respectivos. (Referirse al punto 2.9.5.1 de este informe)		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Parcialmente cumplida	JPS-GG-GO-608-2018 En la nueva estructura organizacional esta función corresponde a Control de Operaciones, actualmente Unidad de Pago de Premios, el procedimiento requerido se remitió a aprobación de Gerencia General en oficio JPS-GG-GO-466-2018 del 03 de setiembre de 2018.	Pendiente	El encargo de la plataforma de Servicio al Cliente Giovanni Centeno, en respuesta a dicha recomendación el día miércoles 1 de agosto, mencionó: "Corresponde a la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos." Por medio de correo electrónico la señora Socorro Quirós Araya, responsable de la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos, el 27 de agosto del 2018, mencionó: "La recomendación 4.32 se adjunta la nota FRT-014 y la GO-034 donde fue atendida tal recomendación, no obstante me indica en el departamento de planificación que la actualización del manual no fue aceptada dado que esta función es de la Unidad de pago de premios. Sin embargo es incoherente dado que es la Unidad de Fiscalización la que realiza la función. Para mayor información preguntar en el departamento de planificación." Dado que no ha sido aprobado el procedimiento ni comunicado, se mantiene pendiente la recomendación.	GO- Gerencia de Operaciones
		2.9.5.2. Sobre la emisión de informes La Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos indicó que no tiene orden expresa para la elaboración de informes producto de la ejecución del control de revisión manual de la lotería recibida en la compra de excedentes por sorteo y que solo disponen de una instrucción verbal de la Gerencia de Operaciones para que se reporte vía telefónica cualquier evento extraordinario que se presente, se deje constancia en el acta y luego se realice el reporte a dicha Gerencia. No obstante, remitieron a la Auditoría Interna copia de la nota GG-GDS-FRT-031-2017 del 10 de febrero de 2017, con la cual enviaron a la "Gerencia de Producción y Ventas" el "Informe de compra de excedentes de los meses de noviembre, diciembre 2016 y enero 2017". Cabe señalar que este oficio se generó un día después de que esta Auditoría Interna solicitara mediante nota AI-105 del 9 de febrero de 2017, la remisión de todos los informes generados producto de la ejecución del control manual que ellos realizan. La información proporcionada en dicho informe no presenta datos confiables y tampoco ningún tipo de análisis que le permita a la Gerencia de Operaciones evaluar la calidad del control implementado en términos de si es completo, oportuno, válido y razonable.	4.33. Analizar en conjunto con la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos la información que requiere ser presentada a esa Gerencia que le permita evaluar la calidad del control que está ejerciendo dicha Unidad y que sea un insumo para el mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de la compra de excedentes. (Referirse al punto 2.9.5.2 de este informe)		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Parcialmente cumplida	Oficios FRT-021 / FRT-044/ FRT-061 / Correo electrónico lunes 27 de agosto de la Sra. Socorro Quirós a la Sra. Viviana Rivera	Pendiente	El encargo de la plataforma de Servicio al Cliente Giovanni Centeno, en respuesta a dicha recomendación el día miércoles 1 de agosto, mencionó: "Corresponde a la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos." Por medio de correo electrónico dirigido a la señora Socorro Quirós Araya, responsable de la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos, los días 8 y 16 de agosto, con el fin de conocer el proceso de esta recomendación, sin embargo, no se tuvo respuesta, por lo que, la recomendación se mantiene pendiente.	FRT- Fiscalización de Recursos Transferidos y GO- Gerencia de Operaciones
		2.10.4. Transacciones que contienen fracciones de lotería con números de emisión diferentes a las aprobadas para los sorteos respectivos Se determinó que existen 4 casos en los que el número de la emisión de las fracciones de lotería recibida en la compra de excedentes es diferente a la registrada en la base de datos institucional.	4.34. Solicitar al Departamento de Tecnologías de Información la inclusión de los campos que sean necesarios en "Definición Sorteos" del Sistema de Sorteos, para que se incluyan los números válidos de las emisiones de cada sorteo y no solo la cantidad de emisiones, como se realiza actualmente. (Referirse al punto 2.10.4 de este informe)		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Pendiente	JPS-GG-GPC-747-2018 Se confeccionará una mesa de servicio, al Departamento de TI, aunque ya esta definido el año 2019, para próximas definiciones.	Pendiente	Por medio de correo electrónico el día 13 de setiembre, la señora Shirley Chavarria Mathiew responsable del Departamento de Sorteos, mencionó: "... efectuaremos las consultas a las Unidades que dependen de esta información, como Producción y conversaremos con TI, sobre las posibilidades e implicaciones, considerando que a la fecha la programación existente, permite colocar en un solo cuadro o aplicación los números 3,4 o 5 emisiones y como se está planteado habría que hacerlo diferente desde mi perspectiva." Realizaré las consultas correspondientes y le estaré indicando con mucho gusto." En vista de lo anterior, dicha recomendación se tendrá pendiente.	GPC Gerencia Producción y Comercialización
		2.10.1. Atención de mesas de ayuda del proceso de compra de excedentes La Plataforma de Servicio al Cliente indicó que en el año 2016 gestionaron 26 solicitudes de servicio relacionadas con el proceso de compra de excedentes. De acuerdo con lo indicado por el Departamento de Tecnologías de Información, al 8 de mayo de 2017, el estado de esas mesas de ayuda es el siguiente: 10 fueron atendidas, 3 se encuentran en desarrollo (N° 991, N° 1407 y N° 1502) y 13 mesas de ayuda estaban "ampliación", es decir, se le solicitó al usuario ampliar el requerimiento (N° 797, 1069, 1091, 1092, 1093, 1094, 1337, 1364, 1368, 1471, 1478, 1501 y 1503) Del análisis de esta información, se determinó que en promedio trascurren 11 meses para la atención de las solicitudes por parte de los desarrolladores del Departamento de Tecnologías de Información	4.35. Investigar los casos en los que las fracciones de lotería presenten inconsistencias con el número de emisión, para determinar las causas y las mejoras pertinentes con el fin de que dicha situación no se vuelva a presentar; así como generar el informe respectivo y remitir copia a la Auditoría Interna. (Referirse al punto 2.10.4 de este informe)		Gerencia de Operaciones		Claudio Madrigal Guzmán			Pendiente	JPS-GG-GO-608-2018 Esta recomendación está relacionada con la 4.16, la dependencia responsable de la investigación es el Departamento de Producción.	Pendiente	El encargo de la plataforma de Servicio al Cliente Giovanni Centeno, en respuesta a dicha recomendación el día miércoles 1 de agosto, mencionó: "Se atiende según se presentan los casos y se emite un informe sobre el resultado obtenido." Sobre lo anterior, no se observaron los respectivos informes emitidos a la Auditoría, donde además se explique las causas o soluciones ante lo presentado.	GO- Gerencia de Operaciones
		2.10.4. Transacciones que contienen fracciones de lotería con números de emisión diferentes a las aprobadas para los sorteos respectivos Se determinó que existen 4 casos en los que el número de la emisión de las fracciones de lotería recibida en la compra de excedentes es diferente a la registrada en la base de datos institucional	4.36. Dictar lineamientos a los encargados de los procesos, para que den un adecuado seguimiento a las solicitudes de servicio (mesas de ayuda). (Referirse al punto 2.10.1 de este informe)		Plataforma de Servicio al Cliente		Giovanni Centeno Espinoza			Cumplida	JPS-GG-GO-608-2018 El seguimiento de las mesas de ayuda se designó al Técnico 2 administrativo.	Pendiente	El señor Geovanni Centeno Espinoza encargado de la Plataforma de Servicio al Cliente, el día 23 de julio mencionó: "Se han realizado varias mejoras como el caso de las diferencias de faltantes y sobrantes al conciliarlas automáticamente y detectar la misma esto ya está en práctica hace como 3 meses." Ahora se está gestionando que el sistema presenta una calculadora en el modulo para dejar un historial y eliminar las sumadoras de escritorio." Esta Auditoría no ha recibido copia, o documentación que compruebe el avance de la recomendación.	GO- Gerencia de Operaciones
		2.10.4. Transacciones que contienen fracciones de lotería con números de emisión diferentes a las aprobadas para los sorteos respectivos Se determinó que existen 4 casos en los que el número de la emisión de las fracciones de lotería recibida en la compra de excedentes es diferente a la registrada en la base de datos institucional	4.37. Solicitar al Departamento de Tecnologías de Información que realice una mejora en el Sistema de Compra de Excedentes que: • valide el campo de "Emisión" de acuerdo a los parámetros asignados. • genere una alerta al cajero en caso de que se detecte un número de emisión no válido, y se requiera de la autorización del supervisor de piso o encargado de la compra de excedentes para que el cajero pueda continuar con el escaneo de la lotería. • se genere automáticamente un reporte con los datos de la lotería con número de emisión diferente a los establecidos. (Referirse al punto 2.10.4 de este informe)		Plataforma de Servicio al Cliente		Giovanni Centeno Espinoza			Pendiente		Pendiente	Se observó la generación de la solicitud N° 1340 – 2018 del 29 de junio del 2018, sin embargo, la misma posee estado "Sin Asignación TI"	Departamento Tecnologías de la Información
		2.7.3. Sobre el porcentaje presupuestado y real de devolución En todas las actas revisadas, el porcentaje real de devolución es incorrecto, dado que no considera las fracciones devueltas por entes jurídicos, que en este caso corresponde a la Asociación Solidarista de Empleados de la Junta de Protección Social ASEJUPS. Además, en las Actas N° 21 y 22-2017 correspondientes a los sorteos de Lotería Tiempos N° 2808 y N° 2809, se registró un porcentaje presupuestado del 5% siendo lo correcto un 51% de las ventas estimadas, según el Presupuesto Ordinario 2017. Sobre esta situación, mediante AI-73 del 31 de enero de 2017, ya se había advertido a la Gerencia de Operaciones que se debían corregir los porcentajes de devolución presupuestados que se consignan en las Actas Compra de Excedentes de Lotería Tiempos, de modo que sea coincidente con lo establecido en el Presupuesto Institucional. La Gerencia de Operaciones con la nota GG-GO-062-2017 del 15 de febrero de 2017, le comunicó al señor Ronald Ortiz Méndez, Jefe del Departamento de Tecnologías de Información, que se requiera hacer dicha corrección y que la solicitud se había gestionado con la Mesa de Servicio N° 314; sin embargo, al 03 de setiembre de 2017 se determina que el error en el porcentaje de devolución presupuestado se mantiene.	4.38. Remitir la lotería que presenta un número de emisión no válido con su respectivo comprobante y el reporte del sistema a la Gerencia de Producción y Comercialización en una bolsa marchamada para que se proceda con la investigación del caso. (Referirse al punto 2.10.4 de este informe)		Plataforma de Servicio al Cliente		Giovanni Centeno Espinoza			Pendiente	JPS-GG-GO-608-2018 Esta recomendación está relacionada con la 4.16 y 4.35.	Pendiente	El señor Geovanni Centeno Espinoza encargado de la Plataforma de Servicio al Cliente, el día 23 de julio mencionó: "En este caso suceden muy pocas veces y cuando sucede ya se tiene claro esta sugerencia." Esta Auditoría no ha recibido documentación que compruebe el avance de la recomendación.	GO- Gerencia de Operaciones
		2.7.3. Sobre el porcentaje presupuestado y real de devolución En todas las actas revisadas, el porcentaje real de devolución es incorrecto, dado que no considera las fracciones devueltas por entes jurídicos, que en este caso corresponde a la Asociación Solidarista de Empleados de la Junta de Protección Social ASEJUPS. Además, en las Actas N° 21 y 22-2017 correspondientes a los sorteos de Lotería Tiempos N° 2808 y N° 2809, se registró un porcentaje presupuestado del 5% siendo lo correcto un 51% de las ventas estimadas, según el Presupuesto Ordinario 2017. Sobre esta situación, mediante AI-73 del 31 de enero de 2017, ya se había advertido a la Gerencia de Operaciones que se debían corregir los porcentajes de devolución presupuestados que se consignan en las Actas Compra de Excedentes de Lotería Tiempos, de modo que sea coincidente con lo establecido en el Presupuesto Institucional. La Gerencia de Operaciones con la nota GG-GO-062-2017 del 15 de febrero de 2017, le comunicó al señor Ronald Ortiz Méndez, Jefe del Departamento de Tecnologías de Información, que se requiera hacer dicha corrección y que la solicitud se había gestionado con la Mesa de Servicio N° 314; sin embargo, al 03 de setiembre de 2017 se determina que el error en el porcentaje de devolución presupuestado se mantiene.	4.39. Atender inmediatamente la Mesa de Ayuda N° 314, relacionada con la corrección del porcentaje de devolución presupuestado que se consigna en las Actas Compra de Excedentes de Lotería Tiempos; y remitir a la Gerencia de Operaciones y a esta Auditoría Interna la evidencia que demuestre que se atendió en tiempo y forma, la corrección solicitada. (Referirse al punto 2.7.3 de este informe)		Tecnologías de Información	11/01/2018	Ronald Ortiz Méndez			Pendiente	JPS-GG-GO-608-2018 Se ha dado el seguimiento oportuno a las mesas de ayuda gestionadas, además mediante oficio JPS-GG-GO-604-2018 del 26 de octubre de 2018, se le solicita a la Gerencia General tramitar ante TI lo correspondiente para el desarrollo de los aplicativos requeridos.	Pendiente	La mesa de ayuda, actualmente mantiene el estado "Pendiente Respuesta Usuario", el día 09/03/2018, funcionario de Tecnología de la Información, consultó si aún era necesario realizarla, y no se le contestó.	GO- Gerencia de Operaciones
		según se indicó en el oficio GG-GO-046-2017 del 9 de febrero de 2017, con la mesa de ayuda N° 63-2017 del 11 de enero de 2017, se le solicitó al Departamento de Tecnologías de Información que habilitara el escaneo de fracciones sin validar para atender estos casos. Dicha mesa de ayuda se encuentra pendiente, según consulta realizada por la Auditoría Interna a la base de datos institucional (tablas "MSD_Solicitudes" y "MSD_AsignacionGestion")	4.40. Atender a la mayor brevedad la solicitud efectuada mediante Mesa de Ayuda N° 63-2017 del 11 de enero de 2017, mediante la cual la Plataforma de Servicio al Cliente solicitó la habilitación de una opción que permita realizar la captura de la información de las fracciones de lotería devueltas en la Compra de Excedentes, para aquellos casos en los que por motivos de fuerza mayor se autorice la devolución de un porcentaje mayor al aprobado por la Junta Directiva. (Referirse al punto 2.10.3 de este informe)		Tecnologías de Información		Ronald Ortiz Méndez			Pendiente	PS-GG-GO-608-2018 Se ha dado el seguimiento oportuno a las mesas de ayuda gestionadas, además mediante oficio JPS-GG-GO-604-2018 del 26 de octubre de 2018, se le solicita a la Gerencia General tramitar ante TI lo correspondiente para el desarrollo de los aplicativos requeridos.	Pendiente	La mesa de ayuda, actualmente mantiene el estado "Pendiente Respuesta Usuario", el día 09/08/2018, funcionario de Tecnología de la Información, consultó sobre si aún aplicaba la solicitud.	GO- Gerencia de Operaciones

N° Informe AI IPS	Nombre informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General																														
		Como se puede observar, la atención de las solicitudes de servicio relacionadas con el proceso de la compra de excedentes no ha sido oportuna, por lo que se incumple con la norma 4.4 Atención de requerimientos de los usuarios de TI de las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información que establece que se debe atender los requerimientos del usuario de manera eficaz, eficiente y oportuna.	4.41. Coordinar con la Plataforma de Servicio al Cliente, los niveles de prioridad de las solicitudes de servicio, para darle atención a las que son propias de la operación. (Referirse al punto 2.10.1 de este informe)		Tecnologías de Información		Ronald Ortiz Méndez			Pendiente	JPS-GG-GO-608-2018 Se ha dado el seguimiento oportuno a las mesas de ayuda gestionadas, además mediante oficio JPS-GG-GO-604-2018 del 26 de octubre de 2018, se le solicita a la Gerencia General tramitar ante TI lo correspondiente para el desarrollo de los aplicativos requeridos.	Pendiente	El día 10 de setiembre del 2018 por medio del oficio JPS-GG-TI-0726-2018, el señor Ronald Ortiz Méndez, Jefe del Departamento de Tecnología de la Información, le indicó al señor Giovanni Centeno Espinoza, encargado de la Plataforma de Servicio al Cliente, lo siguiente: "Se le solicita que indique las mesas de servicio pendientes ..."	GO- Gerencia de Operaciones																														
		2.10.2. Transacciones que no poseen el detalle de las fracciones escaneadas En la verificación de las transacciones generadas entre el 07 de setiembre de 2016 al 31 de marzo de 2017, se encontró que para las siguientes 5 transacciones no se encuentra el detalle de las fracciones escaneadas: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Fecha y hora</th> <th>Transacción N°</th> <th>Tipo de Lotería</th> <th># Sorteos</th> <th>Cantidad Fracciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>09/10/2016 18:33</td> <td>2013364641</td> <td>Nacional</td> <td>4410</td> <td>1000</td> </tr> <tr> <td>29/01/2017 18:06</td> <td>2014496104</td> <td>Nacional</td> <td>4426</td> <td>489</td> </tr> <tr> <td>31/01/2017 17:52</td> <td>2014499902</td> <td>Popular</td> <td>6185</td> <td>478</td> </tr> <tr> <td>19/02/2017 18:04</td> <td>201825101</td> <td>Nacional</td> <td>4429</td> <td>340</td> </tr> <tr> <td>05/03/2017 17:09</td> <td>2028542153</td> <td>Nacional</td> <td>4431</td> <td>148</td> </tr> </tbody> </table> Con respecto a este tema, mediante oficio AI-607 del 18 de agosto de 2016, la Auditoría Interna había girado la siguiente advertencia: "Realizar las mejoras necesarias en los sistemas informáticos utilizados en el proceso de compra de excedentes, dado que en la tabla "MCE CuotaloteríaCED" no se encontró el detalle de las fracciones escaneadas para la transacción N° 2013394308 de la Cooperativa Nacional de Vendedores de Lotería de Servicios Múltiples por un total de 9.750 fracciones, a pesar de que en el encabezado se indica que fue escaneada en su totalidad. Situación ya se ha presentado anteriormente." Por su parte, el Departamento de Tecnologías de Información, mediante el oficio GG-TI-1015 del 7 de setiembre de 2016, indicó que se había realizado el cambio correspondiente en el Módulo de Compras de Excedentes, específicamente en el proceso de eliminar transacciones.	Fecha y hora	Transacción N°	Tipo de Lotería	# Sorteos	Cantidad Fracciones	09/10/2016 18:33	2013364641	Nacional	4410	1000	29/01/2017 18:06	2014496104	Nacional	4426	489	31/01/2017 17:52	2014499902	Popular	6185	478	19/02/2017 18:04	201825101	Nacional	4429	340	05/03/2017 17:09	2028542153	Nacional	4431	148	4.42. Efectuar un estudio para determinar las causas que ocasionan que existan transacciones generadas desde la ventana de Código de Barras que no contienen el detalle de las fracciones escaneadas, y realizar las mejoras correspondientes al Sistema Compra de Excedentes para que esta situación no se vuelva a presentar. De este estudio, remitir copia a la Auditoría Interna. (Referirse al punto 2.10.2 de este informe)		Tecnologías de Información		Ronald Ortiz Méndez			Pendiente		Pendiente	Sobre dicha recomendación, no se observó respuesta de la Administración	Departamento Tecnologías de la Información
Fecha y hora	Transacción N°	Tipo de Lotería	# Sorteos	Cantidad Fracciones																																								
09/10/2016 18:33	2013364641	Nacional	4410	1000																																								
29/01/2017 18:06	2014496104	Nacional	4426	489																																								
31/01/2017 17:52	2014499902	Popular	6185	478																																								
19/02/2017 18:04	201825101	Nacional	4429	340																																								
05/03/2017 17:09	2028542153	Nacional	4431	148																																								
		llama la atención que en la transacción N° 2013387613, documento N° 170246 del 25 de octubre de 2016, haya una diferencia de 10 fracciones entre la cantidad escaneada y la que indica el recibo, dado que, según lo registrado en la base de datos, se recibió mediante la ventana de "Código de barras" (código de barras). Sobre el particular, en el Acta Compra de Excedentes N° 81-2016 del Sorteo de Lotería Popular N° 6166 no se reportó ninguna situación relacionada con dicha transacción. Por lo anterior, se realizó la consulta a la base de datos institucional (tablas: MCE_CuotaloteríaCED a, MCE_CuotaloteríaCE b, L50A01 c, C51801 d), encontrándose que solo contiene el detalle de 105 fracciones escaneadas y no de las 115 como se indica en el recibo.	4.43. Brindar un informe a la Gerencia de Operaciones con copia a la Auditoría Interna sobre las causas que generaron que exista una diferencia de 10 fracciones entre la cantidad de lotería escaneada según el detalle de la transacción N° 2013387613 y la cantidad según Documento N° 170246 del 25 de octubre de 2016. (Referirse al punto 2.10.3 de este informe)		Tecnologías de Información		Ronald Ortiz Méndez			Pendiente		Pendiente	A la fecha no se ha recibido el informe sobre la diferencia detectada.	Departamento Tecnologías de la Información																														
		b) No existe un parámetro administrado para el "Porcentaje de intercambio", ya que se determinó que se ha establecido manualmente, dado que se extrae de la base de datos con el procedimiento almacenado "MCE_ConsultaRetiros", ejecutando la fórmula: _. Si bien es cierto la restricción de intercambio de series ha sido establecida en el sistema, desde el punto de vista de eficiencia y eficacia de las operaciones, el intercambio de series debe ser un parámetro administrado por los encargados de la compra de excedentes y no un valor fijo, debido a que en caso de que se apruebe un cambio en dicho porcentaje, se necesitaría la colaboración de los funcionarios del Departamento de Tecnologías de la Información para realizarlo.	4.44. Identificar los sistemas que son utilizados en la compra de excedentes y que requieren ser parametrizados, de forma que los administradores o dueños del proceso tengan el control de las operaciones y no dependan del Departamento de Tecnologías de la Información para la realización de cambios en los parámetros o correcciones propias de la operación. (Referirse al punto 2.10.5 de este informe)		Tecnologías de Información		Ronald Ortiz Méndez			Pendiente		Pendiente	Sobre dicha recomendación, no se observó respuesta de la Administración	Departamento Tecnologías de la Información																														
		2.10.6. Validación de las opciones de seguridad del sistema de compra de excedentes De la validación realizada a las opciones que tienen asignados un supervisor y 41 cajeros que participaron el 02 de junio de 2017 en la compra de excedentes; con respecto al detalle de las opciones que según lo indicado en el oficio GG-GO-PSC-248-2017, deben tener habilitadas los funcionarios que desempeñan las funciones de Cajero y Supervisor en el Sistema de Compra de Excedentes, se determinó que:	4.45. Realizar las acciones que correspondan a fin de que los funcionarios que participan en la compra de excedentes solo tengan las opciones necesarias para desempeñar su función. (Referirse al punto 2.10.6 de este informe)		Gerencia de Operaciones y Departamento de Tecnologías de Información	11/01/2018	Claudio Madrigal Guzmán y Ronald Ortiz Méndez			Pendiente	JPS-GG-GO-608-2018 Se tramita la mesa de ayuda N°2206-2018 del 25 de octubre de 2018.	Pendiente	Sobre dicha recomendación, no se observó respuesta de la Administración	Gerencia de Operaciones Y Tecnologías de la Información.																														
		a) La supervisora Kimberly Barquero no tenía habilitadas todas las opciones que deben tener los supervisores. b) De los 41 funcionarios que se desempeñaron en la función de cajeros, 17 tienen acceso a otras opciones de seguridad que corresponden directamente a la función de Supervisor y otras de soporte como las Consultas y Reportes.	4.46. Crear una opción administrada para que el encargado de la compra de excedentes pueda habilitar y deshabilitar las opciones de seguridad, en aquellos casos en los que existan funcionarios que desempeñen funciones rotativas como cajeros y supervisores en diferentes fechas en la compra de excedentes. (Referirse al punto 2.10.6 de este informe)		Gerencia de Operaciones Y Departamento de Tecnologías de Información		Claudio Madrigal Guzmán y Ronald Ortiz Méndez			Pendiente	JPS-GG-GO-608-2018 Se tramita la mesa de ayuda N°2206-2018 del 25 de octubre de 2018.	Pendiente	Sobre dicha recomendación, no se observó respuesta de la Administración	Gerencia de Operaciones Y Tecnologías de la Información.																														
		2.9.5.1. Sobre el procedimiento aplicado De conformidad con lo indicado en el oficio GG-GO-S27-2016 del 10 de noviembre de 2016, conocido por la Junta Directiva en el Acta 01-2017 de la Sesión Extraordinaria del 26 de enero de 2017 y lo observado por esta Auditoría Interna en las inspecciones oculares realizadas, se determina que: a) Las actividades que desarrollaba la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos en la compra de excedentes no correspondían completamente a las descritas en el procedimiento "Revisión de Excedente de Lotería" aprobado por la Gerencia General, según GG-0440-2016 del 23 de febrero de 2016. b) Se estaba destinando la misma cantidad de personas para la función de supervisión en los pisos que los que se asignaban a la revisión de la lotería. c) Los denominados "supervisores de piso de fiscalización" realizaban dos funciones muy básicas: a. Identificar las bolsas que contienen las cuentas de los cajeros que conforman la muestra y remitirlas a la sala de revisión. b. Determinar la cantidad de cuentas no revisadas. d) El control que aplica la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos se limita únicamente a la revisión de las cuentas de los cajeros que están dentro de la muestra, por lo que las cuentas de los demás cajeros no son observadas para valorar si la lotería corresponde en tipo y cantidad con la indicada en el recibo. Al respecto, si se aplicara esta verificación, se podrían detectar eventuales diferencias en algunas cuentas que no forman parte de la muestra y que han	4.47. Rendir cuentas por la fiscalización efectuada en cada compra de excedentes, mediante informes independientes que presenten claramente y en detalle las actividades realizadas y los resultados obtenidos en cada compra de excedentes, el cual debe ser remitido a la Gerencia de Operaciones con copia a la Auditoría Interna. (Referirse al inciso e) del punto 2.9.5.1 de este informe)		Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos		Socorro Quiros Araya					Cumplida		N/A																														
		2.9.3.2. Inspecciones oculares a las cámaras de seguridad y grabadores Se realizaron dos inspecciones oculares, el 22 de febrero y el 18 de setiembre de 2017, con el fin de determinar la existencia de cámaras de seguridad instaladas en los sitios donde se desarrolla la compra de excedentes de loterías en las Oficinas Centrales de la institución; asimismo, se llevaron a cabo tres revisiones a las cámaras en uso y a las cámaras que están grabando, los días 24 de febrero, 21 y 27 de setiembre de 2017, con el fin de determinar si durante esos 7 meses se presentaba alguna mejora en cuanto a la cantidad de cámaras instaladas, en funcionamiento y grabando.	4.48. Llevar a cabo un estudio de las necesidades que tiene la Gerencia de Operaciones en cuanto a la instalación de cámaras de seguridad en los sitios dispuestos para la recepción, traslado, revisión y/o destrucción de la lotería devuelta en la compra de excedentes, así como la habilitación de grabadores que permitan visualizar las actividades desarrolladas por adjudicatarios, cajeros, auxiliares, supervisores, revisores y fiscalizadores con imágenes nítidas y sin puntos ciegos. (Referirse al punto 2.9.3.2 de este informe)		Gerencia de Operaciones Y Gerencia Administrativa Financiera	11/01/2018	Claudio Madrigal Guzmán y Gina Ramirez Mora			Parcialmente cumplida	JPS-GG-GO-608-2018 Se generaron recomendaciones en cuanto a la ubicación y enfoque de las cámaras, además en JPS-GG-GO-PSC-554-2018 del 17 de setiembre de 2018, el señor Giovanni Centeno solicitó acceso al monitoreo de las cámaras ubicadas en la Plataforma de Servicio al Cliente, mediante JPS-GG-GAF-1175-2018 la señora Gina Ramirez gira instrucciones a la Unidad de Seguridad Institucional para que a más tardar el 31 de octubre todas las recomendaciones y los accesos solicitados hayan sido atendidos.	Parcialmente cumplida	Mediante oficio JPS-GG-GAF-888-2018 se mencionó: "Mediante el oficio GG-GAF-SA-S-011-2018, se señala que: "... el 7 de diciembre del año 2017 se envió el oficio GG-GAF-SA-S-238-2017 dirigido al señor Claudio Guzmán donde se le informaba de todas las cámaras que se habían instalado posterior análisis que se había realizado de las necesidades de estos sectores con los jefes de cada área. Se atendieron las necesidades conforme a prioridades". En relación con lo anterior, esta Auditoría no ha recibido el respectivo estudio.	Gerencia de Operaciones Y Gerencia Administrativa Financiera																														
		2.9.3.6. Sobre las gestiones que se han llevado a cabo para colocar y/o sustituir equipos de grabación (cámaras y grabadores) que permitan monitorear las áreas donde se realizan las actividades durante el proceso de compra de excedentes Sobre el particular, si bien es cierto se estarán colocando 2 cámaras de seguridad en cada caja, se estará dejando al descubierto otras áreas que requieren ser monitoreadas, tales como: los pasillos y gradas por donde se traslada la lotería para su revisión y/o destrucción, áreas de destrucción de lotería y espacios donde las personas permanecen durante la devolución de la lotería. Además, como se indicó en el apartado 2.9.2 Sitios no aptos para el manejo de valores, queda la inquietud sobre si en el proceso de devolución de la lotería se estarían utilizando menos cajeros o bien se seguiría ubicando personal en la Sala N° 2 del Sótano y/o en las oficinas del Departamento de Administración de Loterías en el segundo piso, ya que con la remodelación se estarían instalando cámaras en 23 cubículos de cajeros y en la actualidad se asignan entre 41 y 45 cajeros por compra de excedentes.	4.49. Identificar las áreas que no serán cubiertas con la instalación de las cámaras de seguridad, según lo establecido en la Licitación Abreviada 2017LA-000010-0015600001 "Contratación de una empresa para la remodelación de la Plataforma de Servicio al Cliente de la Planta Baja y Mesanine del Edificio Principal" ni con la colocación de cámaras ya existentes en la institución y presentar un proyecto sobre la forma en que se administrará este riesgo. (Referirse al punto 2.9.3.6 de este informe)		Gerencia de Operaciones Y Gerencia Administrativa Financiera		Claudio Madrigal Guzmán y Gina Ramirez Mora			Parcialmente cumplida	JPS-GG-GO-608-2018 Se generaron recomendaciones en cuanto a la ubicación y enfoque de las cámaras, además en JPS-GG-GO-PSC-554-2018 del 17 de setiembre de 2018, el señor Giovanni Centeno solicitó acceso al monitoreo de las cámaras ubicadas en la Plataforma de Servicio al Cliente, mediante JPS-GG-GAF-1175-2018 la señora Gina Ramirez gira instrucciones a la Unidad de Seguridad Institucional para que a más tardar el 31 de octubre todas las recomendaciones y los accesos solicitados hayan sido atendidos.	Pendiente	Mediante oficio JPS-GG-GAF-888-2018 del pasado 14 de agosto del 2018, se mencionó: "Mediante el oficio JPSGG -GAF-SA-S-1 04-2018 señala las áreas que no fueron atendidas: Archivo Central, Bodega contigua a Archivo Central, Domo frente Junta de Protección Social, Domo entrada de funcionarios, edificio Gestión Social, Edificio Gerencia General, Bodegas de la Junta de Protección Social, Edificio del Cementerio Metropolitano, Salidas de Emergencia del edificio Principal, Parqueo del edificio principal, Pasillo trasero del puesto de la asociación Edificio de Mercado, Área de Mantenimiento Estas se contemplaron para ser atendidas con el nuevo cartel de instalación de CCTV, el mismo se encuentra en proceso de revisión, para su publicación." La mesa de ayuda, actualmente mantiene el estado "Pendiente Respuesta Usuario", el día 09/03/2018, funcionario de Tecnología de la Información, consultó si aún era necesario realizarla, y no se le contestó.	Gerencia de Operaciones Y Gerencia Administrativa Financiera																														

N° Informe AI JPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión Informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
		c) La fecha desplegada en los monitores no indicaba correctamente el año, ya que aparecía como 09/27/11, es decir, como si fuese del año 2011.	4.50. Ajustar la fecha desplegada en los monitores de las cámaras de seguridad con la fecha real. (Referirse al punto 2.9.3.2.7 de este informe)		Unidad de Seguridad		Andrea Chinchilla Jiménez					Cumplida	Mediante oficio JPS-GG-GAF-888-2018 del pasado 14 de agosto del 2018, se mencionó: "Mediante el oficio JPS-GG-GAF-SA-5-095-2018 indica que las fechas que se despliegan en el Circuito Cerrado de Televisión ya se encuentran actualizadas." Mediante oficio JPS-GG-GAF-SA-5-104-2018 del 9 de agosto se indicó: "... las fechas que se despliegan en el Circuito Cerrado de Televisión ya se encuentran actualizadas, como se puede observar en la imagen que señala la flecha amarilla"	N/A
		d) Existían casos en los que el nombre de la cámara desplegado en los monitores no describía la ubicación física de la cámara e) En otros casos, el nombre de la cámara, según se desplegaba en los monitores, no coincidía con el nombre que aparecía en el grabador N° 4	4.51. Identificar el nombre de cada cámara de seguridad en los monitores y en los grabadores de acuerdo a la ubicación física de cada cámara, con el fin de que se logre precisar con claridad y eficiencia los sitios que están siendo monitoreados y grabados. (Referirse al punto 2.9.3.2.7 de este informe)		Unidad de Seguridad		Andrea Chinchilla Jiménez					Parcialmente cumplida	Mediante oficio JPS-GG-GAF-888-2018 del pasado 14 de agosto del 2018, se mencionó: "Mediante el oficio JPS-GG-GAF-SA-5 095-2018 indica que las cámaras ya muestran los nombres según su ubicación física" En oficio JPS-GG-GAF-SA-5-104-2018 del 09 agosto del 2018, la funcionaria Andrea Chinchilla Jimenez encargada de la Unidad de Seguridad y el señor Rodrigo Fernandez Cedeño jefe a.i. del Departamento Servicios Administrativos mencionaron que aún no han sido atendidas varias áreas y que se contemplarán con el nuevo cartel de instalación de CCTV, y que se encuentra en proceso de revisión.	Gerencia Administrativa Financiera
28-2017	Informe parcial sobre el desarrollo de la página web y app adquirida en la institución mediante la Contratación Directa N° 2014CD-000414-PROV-01		1. Confidencial	22/12/2017	Gerencia General	09/01/2018	Julio Canales Guillén					Pendiente	En proceso de investigación	N/A
		No hubo evidencia de que el Departamento de Tecnologías de la Información, mantenga un expediente con el detalle del desarrollo de realizado	2. Girar instrucciones al señor Ronald Ortiz Méndez, jefe del Departamento de Tecnologías de la Información, para que proceda a dar cumplimiento a las siguientes recomendaciones: a. Que, para toda contratación de desarrollo de sistemas deberá mantener un expediente con el levantamiento de requerimientos de cada usuario, debidamente descritos en un documento formal, según sus necesidades, y dejar evidencia en ese expediente de su cumplimiento. (Resultado del Estudio 2.1)		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente cumplida		Parcialmente cumplida	Extraña a esta Auditoría, que el señor Alexander Lizano el día 23 de agosto del 2018 mediante correo electrónico mencione: "... la definición de requerimientos se establece de manera formal y específica en el respectivo Cartel de Contratación, y en el contrato que se suscribe con el proveedor adjudicado, mismo que se elabora con los requerimientos definidos por el usuario administrativo experto que patrocina y solicita el desarrollo del sistema, así las cosas, para cada uno de los proyectos de contratación de desarrollo de sistemas, se mantiene el respectivo expediente que a tales efectos lleva y custodia el Departamento de Recursos Materiales, con el levantamiento de requerimientos de cada usuario, en el cual, adicional a dichos requerimiento (cartel, y contrato de la contratación) se registra, todo el proceso contractual incluyendo la evidencia de su cumplimiento, como se muestra en oficio TI-1456-2015 del 8 de diciembre de 2015 que aprueba su aceptación y nota CRP-090 donde la Sra. Margarita Barahona confirma el grupo de usuarios de enlace que definen los alcances del proyecto. En este sentido es importante aclarar que en lo que respecta a los requerimientos y aspectos operativos-administrativos referidos por la auditoría en la presente recomendación, es el usuario solicitante, el que define y debe validar el cumplimiento exacto de los requerimientos del cartel y contrato respectivo. La Auditoría Interna puede verificar el cumplimiento de esta recomendación mediante la revisión en Recursos Materiales de los diferentes proyectos de desarrollo y mantenimiento que se realizan, en cuyos expedientes se evidencia el cumplimiento de esta recomendación" (El subrayado no es del original) En relación con lo anterior, esta Auditoría no obtuvo el expediente del levantamiento de requerimientos, por parte del Departamento de Tecnología de la Información, Comunicación y Relaciones Públicas, tampoco en la revisión a la contratación de la Página Web y APP. El profesional en Ingeniería Sistemas debe conocer que todo desarrollo conlleva a un levantamiento de requerimientos, por lo que se le insta nuevamente al cumplimiento de la recomendación, realizar un expediente sobre las observaciones planteadas por los usuarios, ya que como es de conocimiento del desarrollador todo cambio por medio del sistema de seguimiento de recomendaciones el día 7 de agosto del 2018, el señor Julio Canales Gerente General a.i., ctd.	Departamento Tecnologías de la Información
		No hubo evidencia de que el Departamento de Tecnologías de la Información realizara un levantamiento de requerimientos con los usuarios en la elaboración del cartel.	b. Que, antes de elaborar un cartel que involucre el desarrollo de sistemas, el Departamento de Tecnología de la Información, debe definir los usuarios para la recolección de requerimientos que son el insumo principal para incluir el cartel.		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente cumplida		Parcialmente cumplida	"Se giran instrucciones mediante oficio GG-0097-2018 del 10/01/2018, Oficio GG-0309-2018 Remite a la Auditoría Interna el oficio GG-TI-0048-2018 que atiende recomendación 2a y 2b" El señor Alexander Lizano el día 23 de agosto del 2018 mediante correo electrónico, mencionó: "... los requerimientos operativos-administrativos son definidos por los usuarios concededores expertos de los procesos y procedimientos Departamentales, mismos que son el insumo para la definición del producto; por lo tanto, esta es una recomendación que debe ser girada como recordatorio a los usuarios en general. Por consiguiente, el levantamiento de requerimientos consta en el cartel y subsiguientes procesos los cuales deben ser documentados por el usuario líder del proyecto, lo cual se le hace ver a cada usuario al inicio de todo proyecto. Como muestra de lo indicado, para el sistema objeto del citado estudio de la Auditoría, se adjunta el oficio CRP-090 mediante el cual la Sra. Margarita Barahona confirma el grupo de usuarios de enlace que definen los alcances del proyecto dentro de los cuales se participó a la Auditoría Interna. La Auditoría Interna puede verificar el cumplimiento de esta recomendación mediante la revisión en Recursos Materiales de los diferentes proyectos de desarrollo y mantenimiento que se realizan, en cuyos expedientes se evidencia el cumplimiento de esta recomendación" Dicha recomendación va dirigida al Departamento de Tecnología de la Información, por medio del oficio GG-0097-2018 del pasado 10 de enero del 2018, la Gerencia General, solicitó que de no estar de acuerdo con alguna recomendación lo justificara, y siendo que las mismas no fueron objetadas, se tienen por aceptadas. Por lo que, se le insta a realizar su respectivo cumplimiento.	Departamento Tecnologías de la Información
		El cartel en el apartado XVII sobre especificaciones técnicas se mencionó: "... El adjudicatario debe migrar el sitio actual de la Junta a un nuevo diseño según sea indicado por la Presidencia de la Junta para lo cual debe guiarse por la metodología de protocolos..." En relación con el Acta N° 41-2016 de la Sesión Ordinaria del 31 de octubre del 2016, según Acuerdo ID-1113, se mencionó: "Se aprueba el nuevo sitio web institucional por lo que se autoriza realizar el cambio correspondiente..." Lo anterior, evidencia que la Institución pagó un producto sin antes estar debidamente aprobado por la Junta Directiva y por los diferentes departamentos usuarios de la misma, dado que se canceló el 14 de diciembre del 2015, y se comprobó que después de esa fecha de pago se hicieron solicitudes de cambios a la Página Web	3. Girar instrucciones a las Gerencias para que el pago de las contrataciones realizadas se lleve a cabo después de que la Institución reciba el servicio a satisfacción.		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Se giran instrucciones mediante oficio JPS-GG-1900-2018 del 09/08/2018 dirigido a las Gerencias de Área y al Depto. Tecnología de la Información.	N/A
29-2017	Renovación del equipo de cómputo institucional	Aspectos no evaluados por Tecnologías de la Información a la hora de definir cuales equipos serán renovados. Según entrevista realizada al señor Randall Espinoza Flores, citada en el punto anterior, el proceso para sustituir el equipo de cómputo es el siguiente: # Se levanta un listado por departamento de los equipos. # Dicho listado se compara con las solicitudes de equipo que realiza cada departamento para evaluar cuales equipos van a ser renovados el año siguiente. # Una vez realizado el listado de los activos a renovar, se le comunica a cada uno de los departamentos para que realice la reserva presupuestaria, la misma que es incluida en el presupuesto del año siguiente Tomando en cuenta la entrevista efectuada al señor Espinoza Flores y de acuerdo al procedimiento enunciado, la decisión de sustituir equipo carece de los siguientes aspectos: # Los equipos son renovados bajo el criterio de antigüedad contra especificaciones, pero no está debidamente documentado, sino que es un proceso implícito en la cual, el encargado de soporte, según su criterio y el de la Jefatura los pasa a renovación.	Girar instrucciones al Departamento de Tecnologías de la Información para que realice lo siguiente: 4.1. Establecer un procedimiento que incluya métricas o condiciones para la renovación o actualización de los equipos de cómputo (computadoras de escritorio, portátiles y computadoras todo en uno), en donde se incluyan, como mínimo, aspectos de capacidad, periodo de vida del activo, necesidades de cada departamento, presupuesto y escalabilidad de los equipos, entre otros.	27/12/2017	Gerencia General	10/01/2018	Julio Canales Guillén			Pendiente		Pendiente	El Departamento de Tecnología de la Información, creó el Procedimiento para la renovación o actualización de los equipos de cómputo, mismo según recomendación, no obstante, mediante correo electrónico el 24 de agosto de 2018, el señor Jairo Cruz Sibaja del Departamento de Tecnología de la Información, indicó que no ha sido aprobado por parte de la Gerencia General.	Departamento Tecnologías de la Información
		Proceso de actualización o mejora de rendimiento para el equipo actual En los equipos actuales, puede suceder que algunos de ellos, no necesiten ser cambiados en ese momento, sino, que solamente ocupen una actualización o mejora en sus componentes para aumentar su rendimiento. En la nota GG-TI-881-2017 del 17 de octubre de 2017, el señor Ronald Ortiz Méndez, jefe del Departamento de Tecnologías de la Información, solicitó la compra de 192 DIMMs de memoria, con la finalidad de actualizar los equipos de cómputo, sin embargo, a la hora de realizar el listado de los equipos a actualizar, se contemplaron equipos sin valor en libros contables y equipos de reciente adquisición.	4.2. Utilizar herramientas, en forma periódica, para los estudios de capacidad de los equipos, así como llevar un historial de los mismos, el cual deberá tener el visto bueno de la Jefatura de Tecnologías de la Información, este historial será un insumo para justificar la sustitución de los equipos.		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	El día 23 de agosto del 2018, el señor Alexander Lizano, mediante correo electrónico manifiesta: "... para el control de los activos y seguimiento e histórico de incidentes, se utiliza la herramienta IT Operacional Portal (ITop) es un software modular basado en la web para respaldar las operaciones de TI en términos de gestión de servicios de TI. ..." Mediante correo electrónico el señor Ronald Ortiz el día 24 de agosto del 2018, autorizó el uso de la herramienta.	N/A

N° Informe AI JPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
		Ausencia de un manual relacionado con la renovación de los equipos de cómputo a nivel institucional. En el "Manual Políticas de Administración Tecnologías de Información" y el "Manual de procedimientos de administración de Tecnologías de Información de la Junta Protección Social", se encuentra la inclusión de la renovación de los equipos dentro del plan de infraestructura de Tecnologías de Información, pero no define las métricas o condiciones necesarias para la renovación o actualización de los equipos.	4.3 En caso de necesidad de mantener en funcionamiento equipos con más de 5 años, que el Departamento de Tecnologías de la Información valore la posibilidad de extraer de los equipos ya renovados, los diferentes componentes necesarios para dicha actualización.		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente cumplida		Parcialmente cumplida	El día 23 de agosto del 2018, el señor Alexander Lizano, mediante correo electrónico manifiesta: "... se está realizando la consulta al Departamento Contable-Presupuestario para cumplir y llevar el mismo lineamiento con lo estipulado en el Reglamento para el control y de registro de bienes de la Junta de Protección Social, específicamente en referente al punto de extracción de partes o componentes de activos institucionales." En razón, a que se indicó que están realizando la consulta al Departamento Contable - Presupuestario, y en vista a que aún la recomendación no ha sido en su totalidad implementada, se tendrá como Parcialmente Cumplida.	Departamento Tecnologías de la Información
30-2017	Informe parcial sobre el cumplimiento de las Normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información, emitidas por la Contraloría General de la República		Con base en el presente informe se le solicita: 1. Confidencial	22/12/2017	Gerencia General	09/01/2018	Julio Canales Guillén					Pendiente	En proceso de investigación	N/A
		Se determinaron aspectos contenidos en las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información de la Circular N-2-2007-CO-DFOE que no se incluyeron en el cartel de las contrataciones 2011LA-000024-PROV y 2012LA-000020-PROV.	2. Valorar si procede solicitar a la empresa Deloitte & Touche S.A. la corrección y ampliación de las contrataciones 2011LA-000024-PROV y 2012LA-000020-PROV sujetas al presente estudio.		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Parcialmente cumplida	Se procedió con el JPS-GG-0630-2018 donde Carlos Miranda solicita valoración preliminar a la Asesoría Jurídica	N/A
		Se detectaron aspectos no cumplidos por parte de la empresa adjudicada, en relación con los objetivos de las contrataciones 2011LA-000024-PROV y 2012LA-000020-PROV	3. Girar instrucciones al señor Ronald Ortiz Méndez, Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información, para que proceda a dar cumplimiento a las siguientes recomendaciones: a. Deberá quedar constancia de la supervisión realizada por el responsable del Departamento de Tecnologías de la Información en cada etapa del proyecto, por lo que antes de que se realice el pago respectivo, se requerirá la constancia del Jefe de ese Departamento, haciendo constar que se recibió el producto a entera satisfacción. (Resultado del Estudio 2.1, 2.3)		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente cumplida		Parcialmente cumplida	Por medio de correo electrónico, del 24 de agosto del 2018, el señor Alexander Lizano entregó información referente a esta recomendación, la cual señala: "...Todas las contrataciones de servicios de mantenimiento y desarrollo de Sistemas por ejemplo Contratación Mantenimiento sistema de Loterías CONTRATACION DIRECTA NO 2015CD-000000-PROV-01 Contratación Directa No. 2017CD-000041-0015600001 - Servicio Internet Empresarial Contratación Directa No. 2017CD-000059-0015600001 - Servicio de alquiler y custodia de medios magnéticos ..." Las contrataciones mencionadas son previas a la elaboración del informe 30-2017, a raíz de que se encontraron inconformidades en dicho informe surgió esta recomendación, y no se evidenció en la herramienta de SICOP ni en expedientes físicos de Recursos Materiales, la existencia de un documento o estudio, que compruebe la supervisión efectuada por el responsable.	Departamento Tecnologías de la Información
		Se determinó que los informes presentados por la empresa adjudicada "Deloitte & Touche S.A.", sobre el tema de "Evaluación de Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de la Información", no se evidenció la revisión de los documentos entregados por parte de funcionarios de la Junta de Protección Social.	b. Dejar evidencia de las labores realizadas por el responsable del proyecto, en todos los procesos de revisión de la documentación entregada por el adjudicatario. (Resultado del Estudio 2.3 y 2.4)		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente cumplida		Parcialmente cumplida	Por medio de correo electrónico, del 24 de agosto del 2018, el señor Alexander Lizano entregó información referente a esta recomendación, la cual señala: "...Todas las contrataciones de servicios de mantenimiento y desarrollo de Sistemas por ejemplo Contratación Mantenimiento sistema de Loterías CONTRATACION DIRECTA NO 2015CD-000000-PROV-01 Adicionalmente puede ser verificado en los expedientes de las contrataciones 2011LA-000024-PROV y 2012LA-000020-PROV, entregados a la Auditoría interna para la realización del informe de Auditoría No 30-2017 ..." Las contrataciones mencionadas son previas a la elaboración del informe 30-2017, a raíz de que se encontraron inconformidades surgió esta recomendación, y no se evidenció en la herramienta de SICOP ni en expedientes físicos de Recursos Materiales, la existencia de un documento, que compruebe las labores realizadas por el responsable del proyecto.	Departamento Tecnologías de la Información
			c. Implementar un instrumento, sea electrónico o formulario de revisión, actualización y seguimiento a la Gestión de Tecnologías de la Información, el cual permita llevar un control para supervisar al personal asignado a los proyectos, y así poder medir el desempeño de labores. (Resultado del Estudio 2.1)		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Pendiente	El pasado 24 de agosto del 2018, el señor Alexander Lizano, mediante correo electrónico, indicó: "..." Esta documentación se encuentra en los expedientes entregados a la Auditoría interna para la realización del estudio de auditoría No 30-2017. ..." La recomendación nació gracias a la revisión que realizó la Auditoría a los expedientes, a razón de que no se evidenció que la misma fuera implementada, su estado se mantendrá pendiente.	Departamento Tecnologías de la Información
		Se detectaron documentos presentados por la empresa adjudicada, tales como: a. Se observó que en el contenido del Tomo 3 del Expediente 2012LA-000020-PROV con folio 0001393 al 0001395, se adjuntaron documentos que no formaban parte de él. Los mismos, mostraban información sobre una nota borrador dirigida a la Auditoría Interna de esta Institución sobre la resolución R-CO-33-2008 "Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público". b. Se comprobó que en el expediente 2011LA-000024-PROV con folios del 715 al 718 se presenta la "Guía de Seguimiento a Contratos de Proveedores", sin embargo, muestra un encabezado que no corresponde con el documento, ya que se describe como "Guía de Adquisición de servidores". c. Se observó el documento denominado "Estándares para desarrollo gráfico de aplicaciones" con folio 1127 del expediente 2011LA-000024-PROV, comprobándose que éste contaba con imágenes y contenido cuya descripción pertenece a la SUGEVAL "Superintendencia General de Valores", cuando en realidad debió ser información relacionada con la "Junta de Protección Social". d. Información incompleta en parte de la redacción de los procedimientos como se determinó en el folio 283 del expediente 2011LA-000024-PROV, se presenta información incompleta, a continuación se ilustra	d. Verificar y corregir los errores encontrados en los resultados de este informe, producto de las Contrataciones 2011LA-000024-PROV y 2012LA-000020-PROV, y establezca planes a corto plazo para la solución a los mismos. (Resultado del Estudio 2.1, 2.2, 2.4)		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Pendiente	El pasado 23 de agosto del 2018, el señor Alexander Lizano, mediante correo electrónico, indicó: "Se solicita a la empresa Deloitte mediante oficio JPS-GG-TI-450-2018 que en el ámbito y cobertura de la garantía del trabajo realizado, verifique los aspectos señalados por la Auditoría Interna y proceda de conformidad. Esta recomendación se encuentra en proceso de atención" En razón a que el oficio JPS-GG-TI-450-2018 del 21 de mayo del 2018 aún no ha sido contestado por la empresa adjudicada, dicha recomendación se mantiene Pendiente.	Departamento Tecnologías de la Información
		Se detectaron aspectos no cumplidos por parte de la empresa adjudicada, en relación con los objetivos de las contrataciones 2011LA-000024-PROV y 2012LA-000020-PROV	e. Al momento de realizar contrataciones, se debe detallar las tareas a realizar, así como los respectivos objetivos, dejando claro qué productos generaran en estas. (Resultado del Estudio 2.3)		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Pendiente	De acuerdo a la respuesta emitida el pasado 24 de agosto del 2018, por el señor Alexander Lizano, mediante correo electrónico: "Todas las contrataciones de servicios de mantenimiento y desarrollo de Sistemas por ejemplo Contratación Mantenimiento sistema de Loterías CONTRATACION DIRECTA NO 2015CD-000000-PROV-01 ..." Las contrataciones citadas, son antes de la recomendación girada mediante este informe, por lo que es necesario que la misma sea implementada.	Departamento Tecnologías de la Información
		Se extrajo una muestra de once documentos de los expedientes analizados durante este informe, con el fin de conocer las actualizaciones que han surgido después de la creación del documento, por lo que se tomó la fecha de creación y la última modificación de los documentos, los cuales presentaron hasta 5 años sin aplicarles actualizaciones.	f. Verificar que las versiones de los procedimientos creados por la empresa Deloitte & Touche S.A. se mantengan en constante actualización y sean debidamente aprobados (Resultado del Estudio 2.5.)		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Pendiente	El pasado 23 de agosto del 2018, el señor Alexander Lizano, indicó: "Una vez que se disponga de los servicios tramitados para su contratación y se tenga conocimiento formal del informe, se procederá a cumplir con la recomendación conforme a los resultados del informe de la Auditoría Interna. ..." En razón a que se indica, que están con el proceso de los servicios de contratación, dicha recomendación se mantendrá Pendiente.	Departamento Tecnologías de la Información

N° Informe AI JPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
-------------------	----------------------------------	------------------	--------------------	-----------------------------	--------------------------	--------------------------------------	----------------------	---------------------------	------------------	-----------------------	--	----------------------------	---------------	-------------------------------

N° Informe AI JPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
-------------------	----------------------------------	------------------	--------------------	-----------------------------	--------------------------	--------------------------------------	----------------------	---------------------------	------------------	-----------------------	--	----------------------------	---------------	-------------------------------

N° Informe AI JPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
-------------------	----------------------------------	------------------	--------------------	-----------------------------	--------------------------	--------------------------------------	----------------------	---------------------------	------------------	-----------------------	--	----------------------------	---------------	-------------------------------

N° Informe AI JPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
-------------------	----------------------------------	------------------	--------------------	-----------------------------	--------------------------	--------------------------------------	----------------------	---------------------------	------------------	-----------------------	--	----------------------------	---------------	-------------------------------

N° Informe AI JPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
-------------------	----------------------------------	------------------	--------------------	-----------------------------	--------------------------	--------------------------------------	----------------------	---------------------------	------------------	-----------------------	--	----------------------------	---------------	-------------------------------

N° Informe AI JPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
-------------------	----------------------------------	------------------	--------------------	-----------------------------	--------------------------	--------------------------------------	----------------------	---------------------------	------------------	-----------------------	--	----------------------------	---------------	-------------------------------

N° Informe AI JPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
-------------------	----------------------------------	------------------	--------------------	-----------------------------	--------------------------	--------------------------------------	----------------------	---------------------------	------------------	-----------------------	--	----------------------------	---------------	-------------------------------

N° Informe AI JPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
-------------------	----------------------------------	------------------	--------------------	-----------------------------	--------------------------	--------------------------------------	----------------------	---------------------------	------------------	-----------------------	--	----------------------------	---------------	-------------------------------

N° Informe AI JPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones	Distribución Gerencia General
-------------------	----------------------------------	------------------	--------------------	-----------------------------	--------------------------	--------------------------------------	----------------------	---------------------------	------------------	-----------------------	--	----------------------------	---------------	-------------------------------