

## INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AI JPS N° 08-2022

### ÁREA PRODUCCIÓN Y VENTAS

#### TEMA:

**VALORACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA PRODUCCIÓN DE LAS  
LOTERÍAS IMPRESAS**

#### PREPARADO POR:

**HAZEL VALVERDE GONZALEZ  
PROFESIONAL 2 EN AUDITORÍA**

**RAMSES ORTIZ GONZALEZ  
PROFESIONAL 2 EN AUDITORÍA**

#### FECHA:

**22 DE SETIEMBRE DE 2022**

#### DIRIGIDO A:

**GERENCIA GENERAL  
GERENCIA DE PRODUCCION Y COMERCIALIZACIÓN  
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN**

## INDICE DEL INFORME

<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>1</b>
<b>1. INTRODUCCION.....</b>	<b>1</b>
1.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	1
1.2. OBJETIVO GENERAL DEL ESTUDIO.....	1
1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	1
1.4. ALCANCE DEL ESTUDIO.....	1
1.5. METODOLOGÍA.....	1
1.6. PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS PARA EFECTUAR EL ESTUDIO.....	2
1.7. NORMATIVA SOBRE DEBERES EN EL TRÁMITE DE INFORMES DE AUDITORÍA.....	2
<b>2. RESULTADOS DEL ESTUDIO.....</b>	<b>2</b>
2.1. SOBRE APROBACIÓN Y VIGENCIA DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS.....	2
2.2. SOBRE LOS PUNTOS DE CONTROL INTERNO ESTABLECIDOS EN LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS.....	5
2.3. SOBRE INFRAESTRUCTURA FÍSICA.....	11
2.4. SOBRE CONTROLES DE ACCESO DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN.....	16
2.5. SOBRE MAQUINARIA Y EQUIPO DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN.....	21
2.6. SOBRE RESGUARDO DE PRODUCTOS INFLAMABLES.....	26
2.7. SOBRE EL CONTROL DE INSUMOS PARA LA PRODUCCIÓN DE LOTERÍAS.....	28
2.8. SOBRE REVISIONES GESTIÓN DE CALIDAD RELACIONADOS CON LA “CERTIFICADO DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001”	33
<b>3. CONCLUSIONES.....</b>	<b>35</b>
<b>4. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>36</b>
<b>5. OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN.....</b>	<b>39</b>

## RESUMEN EJECUTIVO

### INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AI JPS N° 08-2022

#### VALORACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA PRODUCCIÓN DE LAS LOTERÍAS IMPRESAS

De conformidad con lo establecido en el Plan Anual de Trabajo del año 2022, esta Auditoría Interna programó el presente estudio, el cual tiene como objetivo general “Comprobar el cumplimiento de los controles internos definidos para el proceso de producción de la lotería impresa”. El estudio abarcará el análisis y cumplimiento de los controles internos utilizados en el proceso de producción de las loterías pre impresas durante el periodo comprendido entre los meses de setiembre 2021 a febrero de 2022, ampliándose en algunos hechos subsecuentes según se requirió para verificar los objetivos planteados, para lo cual se seleccionará una muestra de los sorteos elaborados durante dicho periodo.

Lo anterior con el propósito de asegurar y mejorar el control interno que debe de prevalecer en todos los procesos ejecutados en la institución, los cuales son posibilidades de mejora. Del desarrollo del informe se determinó:

- Los manuales de procedimientos utilizados, se encuentran aprobados por la Gerencia de Producción, Comercialización y Operaciones, sin embargo, carecen de la aprobación de la máxima autoridad administrativa sea la Gerencia General, tal y como la normativa lo establece.
- Diferencias entre los formularios establecidos en los manuales de procedimientos del Departamento de Producción y los documentos físicos utilizados en dicho departamento.
- Desactualización de manuales al citarse formularios de control que en la práctica fueron eliminados.
- Formularios de control incompletos, con borrones o tachones.
- Problemas de humedad y aparente falta de iluminación en las instalaciones físicas de algunas áreas donde se desarrollan los diferentes procesos para la producción de las loterías impresas.
- Deficiencias en controles de acceso y restricción de zonas en las diferentes áreas que conforman el proceso de producción.

## Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 08-2022

- Falta de mantenimiento preventivo de maquinaria utilizada en las diferentes áreas del proceso de producción.
- Cantidad considerable de equipo en desuso o desecho en los que se acumula suciedad.
- Incumplimiento parcial en la ejecución de las revisiones periódicas de seguimiento de la gestión de la calidad ISO 9001
- Diferencias en las existencias de tintas litográficas debido al no registro oportuno de los movimientos de salida e ingreso de los mismo.

Se debe señalar la importancia en el manejo y control de los inventarios que tiene que existir en el Departamento de Producción, por el riesgo que se tiene con los materiales utilizados en la producción de las diferentes loterías.

Con base en los resultados obtenidos, se determinaron debilidades en el control interno definido para el proceso de producción de loterías impresa, al darse las situaciones antes expuestas, aspectos que van en detrimento de la buena marcha del negocio y por ende del logro de los objetivos institucionales.

Por lo anterior, se emiten recomendaciones a la Gerencia General, la Gerencia de Producción, Comercialización y Operaciones y Departamento de Producción con el fin de atender las debilidades de control determinadas, entre las que citamos:

- Solicitar a la Gerencia General la aprobación de los manuales de procedimientos relacionados con los procesos de producción de las loterías pre impresas, con el fin de cumplir con lo establecido en la normativa interna vigente y darles la validez correspondiente a estos documentos.
- Realizar una revisión exhaustiva de los manuales de procedimientos y formularios de control aprobados para las diferentes áreas del Proceso de Producción, con el fin de subsanar las deficiencias de control detectadas y reducir al mínimo los riesgos de equivocaciones que afecten la continuidad del negocio.
- Recordar al personal la obligación de cumplir a cabalidad con los puntos de control establecidos en los manuales de procedimientos y formularios de control establecidos.

## Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 08-2022

- Continuar con las gestiones necesarias hasta lograr subsanar los problemas de filtración de humedad que se presentan en la bodega de papel de seguridad utilizado para la impresión de las loterías impresas.
- Dotar de la iluminación adecuada el área de revisión de loterías, con el fin de proporcionar las condiciones necesarias para el buen desempeño de los trabajadores asignados a esta área y así prevenir errores y/o afectación en la salud de los funcionarios.
- Someter a análisis ante las instancias que se estime pertinente, la posibilidad de dotar, al Departamento de Producción, de un sistema de acceso actualizado, con el fin de minimizar vulnerabilidades del sistema actual y contar así con un instrumento idóneo para el resguardo del control de acceso.
- Efectuar las gestiones necesarias hasta lograr trasladar los activos en desuso que se encuentran en el Departamento de Producción, con el fin de minimizar el uso inadecuado del espacio físico y eliminando el exceso de polvo y suciedad que presenta dicha área.
- Proceder con las gestiones necesarias para dotar de un plan de mantenimiento preventivo y correctivo, que incluya la totalidad de maquinaria y equipo, que se utiliza en el proceso de producción de loterías preimpresas.
- Proceder a programar y ejecutar al menos dos auditorías anuales completas al Sistema de Gestión Integrado (SGI) del Departamento de Producción con el fin de atender lo dispuesto en el Programa de Auditorías Internas (código: DIPR-GM-04).
- Documentar adecuadamente los ingresos y egresos de producto que se realicen en el Departamento de Producción mediando para esto el respectivo recibido conforme, sea por parte de los funcionarios de la institución, como por parte del proveedor de los insumos respectivos.
- Efectuar inventarios periódicamente con el propósito de mantener un control adecuado de los productos utilizados por la institución, dejando la evidencia respectiva.
- Requerir a la Unidad de SOGARS efectuar un estudio referente a las condiciones ambientales laborales en el área de revisión de lotería del Departamento de Producción (luminosidad), con el fin conocer los resultados obtenidos a raíz de las mejoras realizadas según lo requerido en el informe GG-GAF-SOGARS-010.2018, emitido por la Unidad SOGARS.

## **1. INTRODUCCION.**

### **1.1. Antecedentes del estudio.**

El presente estudio de carácter especial se elaboró como parte de los estudios especiales incluidos del Área Producción y Ventas para el período 2022.

### **1.2. Objetivo general del estudio.**

Comprobar el cumplimiento de los controles internos definidos para el proceso de producción de la lotería impresa.

### **1.3. Objetivos específicos.**

- Evaluar el cumplimiento de los procedimientos y controles internos definidos para el proceso de producción de la lotería impresa.
- Verificar la seguridad física del área donde se almacenan los suministros para la producción de la lotería impresa.
- Evaluar los procedimientos y los controles utilizados en el manejo de los insumos para la producción de las loterías impresas.

### **1.4. Alcance del estudio.**

El estudio abarcará el análisis y cumplimiento de los controles internos utilizados en el proceso de producción de las loterías pre impresas durante el periodo comprendido entre los meses de setiembre 2021 a febrero de 2022, ampliándose en algunos hechos subsecuentes según se requirió para verificar los objetivos planteados, para lo cual se seleccionará una muestra de los sorteos elaborados durante dicho periodo.

### **1.5. Metodología.**

En la realización de este estudio se revisó la siguiente normativa:

- a) Ley N° 8292, Ley General de Control Interno, Artículos N°s 2 inciso g), 8, 10, 12,14, 15, 22, 36, 37, 38 y 39.



- b) Reglamento a la Ley de Loterías N° 7395, Artículos N° 3 y 4.
- c) Reglamento Orgánico de la Junta de Protección Social, artículos N° 30 inciso b) y artículo N° 33.
- d) Manuales, políticas y directrices internas relacionadas.

Además, se aplicaron técnicas como: aplicación de entrevistas, solicitudes de información mediante oficio o por correo electrónico, revisiones de documentación generada en el proceso, inspecciones oculares a las instalaciones del Departamento de Producción, entre otros.

Las actividades fueron realizadas de acuerdo con la normativa aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna<sup>1</sup>.

## **1.6. Procedimientos utilizados para efectuar el estudio.**

Para la elaboración de esta auditoría se utilizaron las técnicas y procedimientos para el ejercicio de la Auditoría Interna. En lo atinente, se aplicaron las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.

## **1.7. Normativa sobre deberes en el trámite de informes de Auditoría.**

Sobre los deberes para el trámite de los informes de Auditoría, la Administración Activa debe tener presente lo establecido en los artículos N° 36, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno N° 8292.

## **2. RESULTADOS DEL ESTUDIO.**

### **2.1. Sobre aprobación y vigencia de Manuales de Procedimientos.**

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), emitidas por la Contraloría General de la República, establecen en su numeral "4.1. Actividades de control" y "4.2 Requisitos de las actividades de control", lo siguiente:

---

<sup>1</sup> Norma 205.07 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y Norma 1.3.3 de las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público

## “CAPÍTULO IV: NORMAS SOBRE ACTIVIDADES DE CONTROL

### 4.1 Actividades de control

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad. El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución...” (El subrayado no es del original).*

### 4.2 Requisitos de las actividades de control

*Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos:*

...  
*e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esa documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación”*

Por su parte, el “Reglamento Orgánico de la Junta de Protección Social” indica en su artículo N° 13, lo siguiente:

*“La administración de la institución la ejercerá un Gerente, quién será el jefe administrativo de máxima jerarquía. Sus atribuciones y funciones serán las que le asigne la Junta Directiva y la Presidencia, además de las siguientes:*

...

*n) Aprobar los manuales de procedimientos y funciones que considere necesarios para el funcionamiento interno de la institución...”*



## Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 08-2022

Mediante nota JPS-AI-0190-2022 de fecha 02 de marzo del 2022, esta Auditoría Interna, solicita una serie de requerimientos los cuales fueron atendidos por la señora Eilyn León Badilla, Jefe del Departamento de Producción, por medio del oficio JPS-GG-GPC-PRO-078-2022, fechado 09 de marzo del presente año, donde nos remite los manuales de procedimientos de los diferentes procesos de producción.

De la revisión efectuada se determinó que los manuales se encuentran firmados en su totalidad por la señora Evelyn Blanco Montero, Gerente de Producción y Comercialización.

Además, se realizó una reunión presencial el 28 de febrero del 2022, en la cual participaron la señora Eilyn León Badilla, Jefe del Departamento de Producción, así como los funcionarios de la Auditoría Interna, José Alberto Wong Carrión, Hazel Valverde González y Ramses Ortiz González, donde se indicó sobre los manuales de procedimientos lo siguiente:

*“...se consultó sobre la actualización de los manuales de procedimientos, a lo cual señala la señora León Badilla que la última actualización se remitió a la Gerencia en el 2020-2021, sin embargo, propriadamente el oficio de aprobación de la Gerencia General no lo poseen; sin embargo, para el caso de la Certificación ISO la alta dirección sería la Gerencia de Producción y Comercialización, por lo que se eliminó la firma de la Gerencia General en los manuales.” (El subrayado no es del original)*

En dicha reunión posteriormente se confeccionó la Minuta N° 01-2022, debidamente firmada por los participantes.

Si bien es cierto, actualmente el Departamento de Producción cuenta con manuales de procedimientos vigentes, los mismos se encuentran aprobados por la Gerencia de Producción, Comercialización y Operaciones, y no por la máxima autoridad administrativa como lo indica la normativa correspondiente.

Por lo anterior y dado que los manuales de procedimientos son un instrumento esencial de coordinación, control y comunicación de una entidad, la falta de aprobación de los mismos por parte del nivel jerárquico pertinente, es considerada una deficiencia en el sistema de control interno, dado que puede exponer a la institución a un riesgo legal, al no cumplir con la normativa vigente.

## 2.2. Sobre los puntos de control interno establecidos en los manuales de procedimientos.

La Contraloría General de la República, establece en las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), en su numeral “4.1. Actividades de control”, lo siguiente:

### “CAPÍTULO IV: NORMAS SOBRE ACTIVIDADES DE CONTROL

#### 4.1 Actividades de control

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad. El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución...”* (El subrayado no es del original).

Asimismo, en el apartado “4.4.2 Formularios uniformes”, las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) indican:

*4.4.2 Formularios uniformes El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer lo pertinente para la emisión, la administración, el uso y la custodia, por los medios atinentes, de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución. Asimismo, deben prever las seguridades para garantizar razonablemente el uso correcto de tales formularios.”*

Se procedió a seleccionar una muestra del 10% de los sorteos de Lotería Popular y Nacional realizados de setiembre del 2021 a febrero 2022, según la base de datos institucional (al tratarse de una población homogénea del total de 65 sorteos, se considera que el 10% es un porcentaje representativo). Para la búsqueda en la base de datos de los sorteos realizados en el periodo en estudio se ejecutó el siguiente script (select distinct L07TLO, L20SOR, convert(varchar,a.FechaHora,103) from L53ARC a where L07TLO in ('P','N') and a.FechaHora between "2021/09/01" and "2022/02/28 23:59").

La selección específica de los sorteos que conforman la muestra se realizó por medio de la fórmula “*muestreo aleatorio*” disponible en Excel y la misma se encuentra conformada por los siguientes sorteos:

Tipo de Lotería	Número de sorte	Fecha de sorteo
Nacional	4671	14 de noviembre del 2021
Nacional	4683	07 de febrero del 2022
Nacional	4686	27 de febrero del 2022
Popular	6614	29 de setiembre del 2021
Popular	6631	23 de noviembre del 2021
Popular	6641	28 de enero de 2022
Popular	6647	18 de febrero del 2022

Mediante oficio JPS-AI-353-2022 de fecha 03 de mayo de 2022, se solicitó al Departamento de Producción, los formularios de control utilizados durante todo el proceso de impresión, remitiendo lo solicitado en nota JPS-GG-GPC-PRO-158-2022 de fecha 05 de mayo del año en curso (mismos que mediante correo electrónico, fueron actualizados el 18 y 23 de mayo del 2022, dado que no se encontraban completa la información requerida por esta Auditoría).

Sobre los puntos de control establecidos en los diferentes manuales de procedimientos (formularios) se tiene que:

1. Manual de procedimiento del “**Proceso de Arte y Texto**” (código DI-PR-RP-01).
  - 1.1. En el punto “*interrelación con otros procesos*”, se pudo observar que aparece en el apartado de “*Entradas*” en la columna denominada “*¿Qué recibe?*” una línea que indica “*Planchas deterioradas*”; posteriormente la columna “*¿De dónde proviene?*” muestra “*Proceso: Producción*”, seguidamente en el apartado de “*Salidas*” muestra en la columna “*¿Qué entrega?*” el detalle de “*Programa de producción de Arte y Texto para Aprobar*” y en la columna “*Proceso al que entrega*” se señala “*Gerencia de Producción y Comercialización*”, lo cual muestra que no es concordante el producto de entrada con el de salida.

- 1.2. Adicionalmente, en este procedimiento se menciona en el punto 6.7.4, el formulario DI-FO-RP-72 *“Boleta Control Gasto papel bond en rollo”*; no obstante, la señora Eilyn León Badilla, mediante correo electrónico del 23 de mayo del año en curso, indica que: *“El formulario no se utiliza desde marzo del año 2020, momento en que dejó de funcionar el plotter y por disponibilidad de repuestos y costo de estos fue necesario darlo de baja”*; sin embargo, nótese que este procedimiento fue actualizado en setiembre 2020.
  
2. **“Procedimiento para la liquidación del sobrante de papel de seguridad bueno, macula, planchas y borrado de archivos digitales utilizados en la impresión de las loterías”** (código DI-PR-RP-04).
  - 2.1. Se indica en el punto 6.5.2 lo siguiente: *“Verificar físicamente, la Lotería Nacional y Popular, contra la lista del formulario DI-FO-RP-67 “Orden de remachados al efectuar la liquidación” y el formulario DI-FO-RP-09 “Orden de reposición de lotería...”*; sin embargo, en revisión realizada se pudo verificar que el código de formulario DI-FO-RP-09, es utilizado tanto para *“Orden de remachados al efectuar liquidación”*, como para *“Orden de Reposiciones de Lotería”*.
  
  - 2.2. Se nombra en el punto 6.4.2 el formulario DI-FO-RP-83 *“Control de pliegos buenos y malos”*, el cual según lo indicado mediante correo electrónico por el funcionario Hugo Valverde Roldan: *“Este formulario ha sido usado como un borrador para llenar los documentos de la liquidación, por tal motivo no se ha archivado, se desecha al finalizar la liquidación ya que los datos son los mismos que están en los formularios que se guardan o se archivan. Considero conveniente no incluirlo como un documento oficial o que no tenga código, porque el uso que le damos en la sección ha sido como un borrador.”*
  
  - 2.3. En el punto 6.5.3. se cita el código DI-FO-RP-79 *“Entrega de Lotería”*, el cual se pudo observar que aparece en varios procesos con diferente fecha, algunos con firmas de recibido y otros con el nombre de la misma persona tanto en el espacio de entregado como en la parte del recibido. En conversación sostenida con la señora León Badilla indicó, a esta Auditoría Interna, que dicho formulario es creado a nivel del sistema del Departamento de Loterías y que no poseen la posibilidad de modificarlo o asignar un código diferente; no obstante, el mismo muestra deficiencias.

3. En el “**Procedimiento General del Proceso de Bóveda y Revisión**” (código DI-FO-RP-05)
  - 3.1. En el punto 6.2.2 se menciona el formulario código DI-FO-RP-68, con el nombre de “*Informe de numeración para bóveda*”, no obstante, en la revisión efectuada se observó que dicho formulario aparece con el nombre de “*Primer conteo de Lotería*” y no como se indica en el manual de procedimientos citado.
  - 3.2. Se nombra el “*Reporte segundo conteo Lotería Popular*” (código DI-FO-RP-86); sin embargo, en el físico verificado aparece el código DI-FO-RP-23, con el mismo nombre y utilizado en todos los sorteos de la muestra (Lotería Nacional y Popular).
  - 3.3. Dentro de los documentos remitidos para el sorteo de Lotería Nacional N° 4371, se muestra el formulario código DI-FO-RP-23, en el cual se eliminó la palabra “*Popular*” y se colocó a mano la palabra “*Nacional*”, existiendo el formulario DI-FO-RP-22 “*Reporte segundo conteo Lotería Nacional*” específico para este tipo de lotería.
  - 3.4. En el formulario DI-FO-RP-07 “*Informe de reposiciones*” se pudo observar dentro de los documentos remitidos la existencia de varios formularios que poseen el visto bueno del Encargado, pero carece de firma en el espacio de “*Nombre y firma del empleado*”, o viceversa.
  - 3.5. En lo referente al formulario código DI-FO-RP-47 “*Control de calidad*”, se muestran varios documentos en los cuales falta la firma de revisor, así como un documento que se encuentra sin anotaciones en las columnas respectivas y, además, se visualiza con el visto bueno del Encargado.
4. En el “**Procedimiento del Proceso de Colección y Clasificación**” (código DI-FO-RP-07)
  - 4.1. En el punto 6.3.4. se muestra el formulario código DI-FO-RP-65 “*Revisión de Colección de Loterías Nacional o Popular*”, en el cual, según la documentación remitida se pudo verificar que los mismos carecen de la firma del revisor designado para la inspección de control de calidad.



- 4.2. Se muestra en el punto 6.5.3. lo siguiente: “Al finalizar el mes el Encargado de Colección, realiza el reporte de lotería coleccionada en el mes ingresando los datos en la formula DI-FO-RP-90”; en la revisión efectuada se pudo verificar que en el sorteo N° 6641, dicho formulario “DI-FO-RP-90”, aparece con el nombre “Control de Cantidad de billetes por Agencia” y no como se indica en el procedimiento en mención. Igualmente, según la documentación examinada este formulario no posee el visto bueno del responsable de la realización o revisión del proceso.
- 4.3. En el punto 6.2.3. se indica “Entrega el sorteo a la Unidad de Colección, con boleta DI-FO-RP-63”, sin embargo, según lo señalado verbalmente por la señora León Badilla, este formulario no se utiliza y en su lugar se maneja el “DI-FO-RP-79 Entrega de Lotería”, dado que este es generado por medio del sistema y es utilizado en diferentes etapas del proceso (registro, envío, recepción y entrega).
- 4.4. Se muestra el código de formulario DI-FO-RP-87 “Recibo-Entrega de Documentos”; sin embargo, específicamente en la entrega de los sorteos No 4683 de Lotería Nacional, Nos. 6642 y 6643 de Lotería Popular, este carece de la firma del funcionario que entrega los sorteos anteriormente mencionados.
- 4.5. Durante la revisión efectuada a la documentación solicitada, se pudo corroborar que en el caso del formulario código DI-FO-RP-95 “Entrega de Paquetes por Agencia a la Unidad de Almacenamiento y Envío”, existe cuatro líneas tachadas con corrector en el espacio de la fecha y hora, además, una de estas se encuentra sin el nombre del funcionario que entrega.
- 4.6. En el caso del formulario DI-FO-RP-96, el mismo aparece dentro de los documentos proporcionados con el nombre de “Control de Clasificación de series”, sin embargo, en la redacción del procedimiento, el mismo carece de nombre.
5. En el caso del “**Procedimiento del proceso de producción de Loterías**” (Código: DI-PR-RP-08)
  - 5.1. Para todos los sorteos seleccionados en la muestra, el formulario DI-FO-RP-28 “Control de Producción” referente a la documentación enviada, no poseen firma del operario del proceso, ni del llenado correspondiente de la casilla denominada “total producción de la semana”.



- 5.2. El formulario código DI-FO-RP-25 “*Control de Entrega de Planchas*”, según lo comentado verbalmente por la señora León Badilla, éste fue modificado y actualizado en el “*Procedimiento del Proceso de Arte y Texto*”, con el nombre de “*Control de Gasto, entrega y devolución de planchas grandes*” código DI-FO-RP-93; sin embargo, se omitió realizar la variación en el “*Procedimiento del proceso de producción de Loterías*”.
- 5.3. En lo referente al formulario DI-FO-RP-92 denominado “*Control de Producción (termocromática)*”, se pudo observar que dicho control consiste en un cuaderno de resortes, donde se anota el tiraje, fecha, hora y cantidad de billetes de los diferentes sorteos de lotería producidos (sin observarse firmas o nombres del responsable del control), no existe un formulario como tal, por lo que, en apariencia, no existe uniformidad con los formularios utilizados en los diversos procesos del Departamento de Producción.
- 5.4. Dentro de la documentación suministrada, específicamente en el formulario DI-FO-RP-85 denominado “*Control de Producción (Numeración)*”, no se realiza el llenado correspondiente de la casilla designada como “*total producción de la semana*”.
6. Para el “***Procedimiento de custodia, conteo y verificación de materia prima***”. (código DI-FO-RP-09)
- 6.1. En el punto 6.5.1 se menciona en lo que interesa: “...*deben ser contados para la impresión de cada sorteo tomando en cuenta lo establecido en el Programa Anual General DI-FO-RP-101 del proceso de impresión y en el Calendario de Sorteos DI-FO-RP-52*”; sin embargo, mediante correo electrónico, remitido el 23 de mayo del año en curso, la señora Eilyn León Badilla, indica lo siguiente: “*En el caso de los formularios: DI-FO-RP-52 No se utiliza, el que se utiliza para la programación es el DI-FO-RP-101.*”.(El subrayado no es del original)
- 6.2. En este procedimiento se menciona específicamente en el punto 6.5.2. la “*Hoja de Conteo de Sorteos DI-FO-RP-34*”; no obstante, dentro de la documentación remitida se observó que dicho código posee el nombre de “*Conteo de Papel Blanco*”.
- 6.3. Situación similar ocurre con el formulario código DI-FO-RP-16, el cual aparece con el nombre “*Papel de Seguridad Impreso*”, mientras que en los documentos proporcionados se indica con el nombre de “*Verificación Papel Seguridad Impreso*”.

- 6.4. El formulario código DI-FO-RP-14 “*Hoja de Control de elaboración de sorteos*”, específicamente para el sorteo 4671 (N° 7214), en la columna denominada “*litografía*” no se detalla la “*cantidad a imprimir*”, ni la “*cantidad de mácula*”.

Como se pudo corroborar, a pesar de que el Departamento de Producción posee manuales de procedimientos aprobados en su última versión, entre el año 2019 y 2020, estos presentan una serie de inconsistencias u omisiones, así como en otros casos se determinó incumplimiento de lo establecido en estos documentos, situaciones que denotan una deficiencia de control, así como una falla de revisión y supervisión superior que asegure un eficiente y eficaz desarrollo de las diferentes operaciones que se realizan en dicho departamento, evitando así cualquier tipo de repetición, diferencia u omisión, en los formularios de control y en los procedimientos establecidos, que son la guía para el adecuado actuar del proceso de producción.

En general los manuales de procedimientos deben ser dinámicos, confiables, claros y de cumplimiento obligatorio, ya que son la herramienta idónea para plasmar los diferentes procesos dentro de una organización y asegurarse el cumplimiento de las regulaciones atinentes, así como para la orientación de las labores a realizar por los funcionarios institucionales y la simplificación de los procesos internos, con el fin de coadyuvar al logro de los objetivos institucionales.

### 2.3. Sobre Infraestructura Física.

El Consejo de Salud Ocupacional como órgano adscrito al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, define dentro de sus funciones específicas el de rectoría y coordinación de las políticas estatales en materia de Salud Ocupacional. Por lo anterior, se indica en lo referente a “*Ergonomía*” lo siguiente:

*“La ergonomía abarca muchos otros ámbitos de aplicación, precisamente en todos aquellos en que interviene la persona y sus medios, en la casa y el ocio y el trabajo.*”

*Hay muchas definiciones, según sea el objeto de estudio, pero se asume como válida internacionalmente la establecida por el Consejo de la Asociación Internacional de Ergonomía (IEA) en agosto del año 2000.*”

"la ergonomía es una disciplina científica de carácter multidisciplinar, que estudia las relaciones entre el hombre, la actividad que realiza y los elementos del sistema en que se halla inmerso, con la finalidad de disminuir las cargas físicas, mentales y psíquicas del individuo y de adecuar los productos, sistemas, puestos de trabajo y entornos a las características, limitaciones y necesidades de sus usuarios; buscando optimizar su eficacia, seguridad, confort y el rendimiento global del sistema".

Otros autores y normas técnicas, que se refieren al tema de la ergonomía, han definido más resumido la misma manteniendo la misma coherencia del concepto, y en la ISO: 26800, la define como:

"Disciplina científica que se refiere a la comprensión fundamental de las interacciones entre los seres humanos y los demás componentes de un sistema y la profesión que aplica principios teóricos, datos y métodos para optimizar el bienestar de las personas y el desempeño global de los sistemas.

El campo de la actuación de la ergonomía se divide en las siguientes áreas:

**"Ergonomía Ambiental: Relacionada a factores del entorno ambiental (factores físicos (temperatura, ruido iluminación vibraciones)"** (El subrayado no es del original)

La Norma Técnica del Seguro Riesgos del Trabajo y Salud Ocupacional emitidas por el Instituto Nacional de Seguros, en el apartado 6.2. Ámbito de aplicación en los Centros de Trabajo, el cual indica

“...

Con fundamento en el artículo 284 del Título IV del Código de Trabajo la prevención se debe iniciar en la empresa, por tanto, corresponde al empleador o patrono, establecer los cambios o ajustes para implementar programas o acciones en materia de salud y seguridad en el trabajo. Las áreas claves para la aplicación de una estrategia preventiva son: Organización. Medio Ambiente y Tarea, se debe atender lo siguiente:

...

2. En cuanto a la TAREA: Identificar los riesgos inherentes a cada puesto de trabajo o proceso de producción. establecer procedimientos de

seguridad e incorporar en los métodos de trabajo. técnicas de prevención en seguridad y ergonomía, establecidas en las Disposiciones, Reglamentos, y Normas Técnicas de Salud Ocupacional” (El subrayado no es del original)

Además, el Reglamento Autónomo de Organización y Servicio de la Junta de Protección Social, indica en su artículo 75, lo siguiente:

*“Artículo 75.-Es deber de la empresa adoptar las medidas necesarias para proteger eficazmente la salud ocupacional de sus trabajadores, conforme con los términos del Código de Trabajo, su reglamento, los reglamentos de Salud Ocupacional que se promulguen y las recomendaciones que en esta materia formulen tanto el Consejo de Salud Ocupacional como las autoridades de inspección del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Ministerio de Salud e Instituto Nacional de Seguros que garanticen:*

- a) *La protección de la salud y la preservación de la integridad física, moral y social de los trabajadores.*
- b) *La prevención y control de los riesgos de trabajo.”*

Esta Auditoría Interna en coordinación con la Jefatura del Departamento de Producción realizó una serie de visitas a las diferentes áreas de dicho departamento, con el fin de observar todos los pasos que conllevan a la realización del proceso de producción de loterías. Durante este proceso se pudo verificar lo siguiente:

- En el área de revisión de lotería existen varios cubículos que en apariencia se encuentran colocados en una posición en la cual no poseen una iluminación adecuada, por lo que los mismos funcionarios han adquirido lámparas comerciales, de su propio peculio, para obtener una mejor visualización de los aspectos que deben corroborar en la lotería.
- En el área de acondicionamiento de papel de seguridad (bodega caliente), se pudo observar una filtración de humedad en las paredes, las cuales según indicaron, verbalmente, los funcionarios Víctor Elizondo Vega, Randall Calvo Ramírez y Jeremy Aguilar Ruíz, dicha filtración se da desde el exterior por lo que se debe coordinar con el Hospital Blanco Cervantes la solución del problema que origina la humedad antes citada; situación que, según manifestó

## Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 08-2022

John Soto Espinoza, funcionario de la Unidad de Servicios General, fue comunicada a la Ingeniera Rosangela Campos Sanabria, para las gestiones correspondientes.

- a) Sobre el primer punto, a pesar de que el requerimiento efectuado mediante nota JPS-AI-302-2022 del 18 de abril del año en curso, donde se solicitó a la señora Maureen González Cambroner, de la Unidad SOGARS, indicar si se había realizado un estudio relacionado con las diferentes áreas que conforman el proceso de producción, no fue atendido por dicha funcionaria, con fecha del 16 de setiembre del año en curso, la señora Eilyn León Badilla, Jefe de Departamento de Producción, remitió vía correo electrónico copia del oficio GG-GAF-SOGARS-010.2018, de fecha 15 de marzo del 2018, donde se comunica el “INFORME DE LA UNIDAD SOGARS Y DEL SERVICIO MÉDICO DE LA JPS DE INSPECCIÓN Y ANÁLISIS REALIZADOS AL PUESTO DE REVISOR DE LOTERÍAS EL DÍA 01 DE FEBRERO DE 2018”.

Dentro de los aspectos señalados en el informe antes citado, se encuentra lo referente a los problemas de luminosidad en el área de revisión de lotería.

Sobre este aspecto la señora León Badilla, indicó en el correo electrónico remitido el 16 de setiembre anterior, en lo que interesa lo siguiente:

*“En el área asignada se coordinó con Mantenimiento el reforzamiento de la iluminación colocando lámparas adicionales como se visualiza en la imagen adjunta.*

...

*En marzo del año anterior coordinamos la visita de Maureen al proceso de Producción para dar seguimiento a la iluminación reforzada con los compañeros de Mantenimiento; sin embargo, no hemos recibido un comunicado formal de los resultados.”*

- b) En relación con el segundo punto, esta Auditoría Interna, el 02 de mayo del 2022, procedió a remitir mediante correo electrónico a la funcionaria Rosangela Campos Sanabria, consulta sobre lo actuado para solventar la filtración de humedad en las paredes de la bodega donde se custodia papel de seguridad; a lo cual por el mismo medio con fecha 03 de mayo del 2022, la señora Campos Sanabria respondió lo siguiente:

*“En este sentido se informa que en el año 2019 se realizó la contratación 2019LA-000010-001560001 denominada “CONTRATAR TRABAJOS DE MANTENIMIENTO EN EL*



*EDIFICIO DE LA IMPRENTA DE LA JPS”, la cual nace a partir del oficio JPS-GG-GPC-PRO-154-2019 enviado al Departamento de Servicios Administrativos, el cual trata sobre la emergencia presentada en las instalaciones del edificio donde se encuentra ubicada la Imprenta, donde se evidencia el creciente deterioro de la cubierta y los graves problemas de humedad, poniendo en riesgo el equipo de cómputo, el equipo de producción, la materia prima (papel, tintas, entre otras) y la lotería impresa.*

En el oficio supra mencionado se transcribe lo siguiente:

*“El señor Julio Canales en calidad de Gerente General, recurrió al departamento de Recursos Materiales para solicitar prioridad ante la atención de esta situación de emergencia a lo que, nos indicó que requerimos que su departamento remita lo antes posible la Estimación de la Cláusula Penal al Departamento de Recursos Materiales para dar continuidad al proceso de Contratación correspondiente para la reparación de la cubierta del techo del Departamento de Producción.”*

*Es así que se le instruye al Departamento de Servicios Administrativos para que se gestione la contratación de los trabajos de cambio de la cubierta del edificio de la Imprenta, además se aprovechará para realizar la impermeabilización de las paredes que colindan con el Hospital Nacional de Geriatria y Gerontología Raúl Blanco Cervantes.*

*Estos trabajos resultaron eficientes para las necesidades de la institución, sin embargo, es importante destacar que las instalaciones de la imprenta se encuentran por debajo del nivel de piso del Hospital Blanco Cervantes, y para poder corregir en un 100% el problema de permeabilidad se deben realizar unos trabajos en el terreno del Hospital, para lo cual se está coordinando una reunión entre ambas partes para poder llegar a una solución.*

*Se les mantendrá informados de los avances.” (El subrayado no es del original)*



Adicionalmente, en esa misma fecha (03 de mayo del año en curso), la funcionaria Campos Sanabria, copia a esta Auditoría Interna correo electrónico remitido a la dirección “rduarte@ccss.sa.cr”, solicitando la coordinación de una reunión referente al problema de permeabilidad de la pared institucional, el cual señala en lo que interesa:

*“Buenos días estimado Ingeniero Duarte,*

*La presente es para solicitar una reunión con ustedes sobre los trabajos que se realizaron en el año 2019 en la pared que colinda entre la Junta de Protección Social y el Hospital Blanco Cervantes. Hemos seguido teniendo un problema de infiltración a nuestras instalaciones y deseamos poder coordinar con ustedes en la mejor forma para poder subsanar el tema.*

*Quedamos a la espera”*

De lo indicado anteriormente, se tiene que la subsanación total de los problemas de humedad en la pared de la bodega señalada, solamente se pueden corregir con la realización de unos trabajos en el terreno del Hospital Blanco Cervantes, sin embargo, es a raíz de la consulta elaborada por esta Auditoría Interna, que se retoma el asunto, siendo que, la funcionaria Campos Sanabria, solicita la reunión antes mencionada, lo cual denota una deficiencia de control interno dado que no se ha proporcionado, en apariencia, el seguimiento adecuado a dicha situación, lo que expone a la institución a posibles pérdidas económicas al dañarse el papel de seguridad, siendo ésta una de las materias primas para la producción de la lotería impresa.

#### **2.4. Sobre controles de acceso del Departamento de Producción.**

La Contraloría General de la República, establece en el artículo N° 4.1. “*Actividades de Control*”, de las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), lo siguiente:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales.*

....

*Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante.” (El subrayado no es del original)*

Con fecha 04 de noviembre de 2021, mediante nota JPS-GG-GPC-PRO-471-2021, dirigida al Personal del Departamento de Producción, la señora Eilyn León Badilla, Jefe de dicho Departamento, manifiesta lo siguiente:

*“Como parte de las medidas de control interno establecidas en el departamento de Producción, se reitera las instrucciones establecidas en el departamento por ser identificada como área de acceso restringido, por lo tanto, debemos velar por la aplicación de los controles emitidos al respecto:*

#### **Personal del departamento de Producción**

- 1. Cada colaborador cuenta con acceso a las áreas de los procesos en el que participa, si debe ingresar a otra área en la que no labora, DEBE solicitar la autorización al personal del proceso y estar acompañado durante el tiempo en que requiera estar en el lugar.*

...

#### **Personal Externo**

- 1. Ninguna persona externa al departamento o Gerencia de Producción, Comercialización y de Operaciones, cuenta con autorización para ingresar al departamento y mantenerse en esta área sola, para desplazarse dentro del departamento.*

...” (El subrayado no es del original)

Sobre el control de acceso y restricción se tiene que:

1. Según se nos indicó, los funcionarios destacados en el área de litografía, son los señores Juan Enrique Mora Sánchez y Miguel Osvaldo Valerio Solano.

No obstante lo anterior, el 01 de abril del año en curso, en inspección ocular realizada por esta Auditoría Interna, se observó que un personero de la empresa de limpieza contratada por la Junta de Protección Social, se mantenía conversando con el funcionario Mora Sánchez dentro del área de litografía, específicamente en la mesa donde se verifica la calibración de la máquina

## Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 08-2022

Speedmaster, sin que estuviera realizando labores de limpieza, situación que fue comentada en ese momento al señor Valerio Solano.

2. Esta Auditoría Interna mediante oficio JPS-AI-322-2022, solicitó a la señora Eilyn León Badilla, Jefatura del Departamento de Producción, el control de asignación de los dispositivos de acceso por área otorgados a los funcionarios que laboran en dicho departamento. Solicitud que fue atendida mediante oficio JPS-GG-GPC-PRO-148-2022 de fecha 03 de mayo del 2022.

De la revisión efectuada a la documentación suministrada por la señora León Badilla, esta Auditoría determinó lo siguiente:

- a) En el reporte se observan que existen 6 funcionarios que registran dos tarjetas asignadas las cuales a su vez les permiten el acceso a todas las áreas del departamento.
- b) Se reportan 10 funcionarios que cuentan con acceso a todas las áreas del Departamento de Producción; sin embargo, cuatro de ellos son funcionarios de la Unidad de Seguridad, a saber, los señores Alfredo Sanabria Chávez, Ronald Hernández López, Mauricio Mora Herrera y Jaime Bogarin.
- c) Existen 19 funcionarios que se reportan con doble dispositivo de acceso, inclusive algunos para la misma zona.
- d) Se reportan dos casos en donde el mismo número de tarjeta está asignada a dos funcionarios diferentes, como es el caso de Jaime Bogarín y Víctor Elizondo Vega (Tarjeta N° 62751), así como Pamela Brenes Rodríguez y Sergio López Chavarría. (Tarjeta N° 61988)
- e) En el listado de inventario de accesos aparecen los funcionarios Víctor Elizondo Vega y Hugo Valverde Roldan, con dos tarjetas asignadas a cada uno y éstas a su vez, con acceso a todas las áreas del Departamento de Producción.

No obstante, en prueba realizada por esta Auditoría Interna se pudo constatar que el señor Elizondo Vega, no posee acceso a la bóveda, ni al área denominada “*bodega caliente*”. En el caso del señor Valverde Roldán, una de las tarjetas tiene acceso únicamente a la bóveda y la otra a todas las áreas del departamento en mención.

- f) Adicionalmente, se observó en el reporte antes citado, que existen funcionarios responsables de un solo proceso de producción que poseen acceso a todas las áreas que conforman el Departamento de Producción (Javier Alemán Prado, Encargado de Arte y Texto, Luis Quesada Moncada, Encargado de la Unidad de Revisión, Clasificación y Custodia y Hugo Valverde Roldán, Bóveda).
  - g) Se muestran dos funcionarias con acceso, sin embargo, las mismas no laboran actualmente para el Departamento de Producción, a saber, la señora Diana Solano Castillo, Tarjeta 61914 y Pamela Brenes Rodríguez, Tarjeta N° 26366.
  - h) En el listado de accesos se muestran 9 funcionarios pertenecientes a la Unidad de Seguridad, entre los cuales aparece el señor Roger Carvajal Madriz; sin embargo, el mismo labora para la Unidad de Revisión, Clasificación y Custodia del Departamento de Producción.
3. De igual forma la señora Eilyn León Badilla, adjunto a la nota JPS-GG-GPC-148-2022 precitada, nos remitió archivos denominados “*Inventario Huellas Sistema de Control de Acceso*”, y “*Inventario Huellas Sistema de Control de Acceso Devolución*”, en los cuales se pudo observar lo siguiente:
- i. En el reporte denominado “*Inventario Huellas Sistema de Control de Acceso Devolución*” se muestran los funcionarios Pamela Brenes Rodríguez (Tarjeta N° 26366) y Juan Pablo Torres Garro (Tarjeta N° 16857), con el detalle de tarjeta “No válida”, en tanto el funcionario Roger Carvajal Madriz (Tarjeta N° 1461) aparece con el detalle “*Devolución pendiente de asignar*”; sin embargo, el reporte denominado “*Inventario Huellas Sistema de Control de Acceso*” para los casos antes mencionados los registra como asignadas a dichos funcionarios.
  - ii. Para el caso de la Tarjeta N° 28104 el reporte “*Inventario Huellas Sistema de Control de Acceso Devolución*”, la registra asignada a Claudio Madrigal Guzmán con un detalle de “No válida”, en tanto, el reporte “*Inventario Huellas Sistema de Control de Acceso*” esta misma tarjeta la registra asignada a la señora Evelyn Blanco Montero.

## Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 08-2022

En visita realizada por esta Auditoría Interna, se visualizó el software del sistema de accesos ubicado en la oficina de la Jefatura del Departamento de Producción, donde se pudo verificar que el mismo carece de aspectos tales como la generación de reportes, pistas de auditoría, sistema de impresión, entre otros.

Por lo que se consultó varios aspectos del sistema de control de accesos a la señora León Badilla, indicando en lo que interesa:

*“El sistema de Control de Acceso en efecto es una versión desfasada como lo indica en la consulta; sin embargo, debido a la inversión que representa esta contratación y la funcionalidad del sistema, así como, los procesos de contratación realizados sin participación, el proyecto de cambio de edificio, entre otros, se optó por trabajar en conjunto con Seguridad para integrar el sistema de Producción al Sistema de Control de acceso y Monitoreo Institucional. Para lo cual, se adjunta algunos oficios de referencia sobre los antecedentes indicados.*

*Por nuestra parte, para garantizar la continuidad del funcionamiento de este sistema, se mantiene un contrato de mantenimiento preventivo y correctivo al sistema actual, siendo funcional para el registro de los accesos, control de usuarios y demás.”* (El subrayado no es del original)

Del mismo modo, según lo indicado anteriormente, se requirió a la señora León Badilla, indicar si el sistema de control de accesos del Departamento de Producción, se encontraba integrado al sistema de control de acceso y monitoreo institucional, señalando lo siguiente:

*“En atención a la consulta, se indica que el sistema de Control de Acceso se mantiene de forma independiente del Institucional, por cuanto ha estado en funcionamiento sin presentar problemas al contar con el contrato de mantenimiento”* (El subrayado no es del original)

Además, en lo referente al contrato de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema actual, la señora León Badilla, remitió el número de expediente del Sistema Integrado de Compras Públicas (2021CD-000033-001560001), donde se pudo observar que la contratación denominada *“Mantenimiento preventivo, correctivo, repuestos y baterías del sistema de control de acceso”* posee un año de vigencia a partir del 17 de junio del 2021, con prórroga de tres años.



Por lo anterior, se pudo verificar que el actual sistema de accesos del Departamento de Producción se encuentra obsoleto, posee problemas de compatibilidad y adaptabilidad; por lo que en varias ocasiones se ha solicitado el remplazo del mismo, siendo infructuosas las gestiones realizadas.

Si bien es cierto los roles dentro de un sistema dan un nivel de acceso determinado a los usuarios dentro de las instalaciones y/o sistemas automatizados, la asignación de niveles de acceso total a personal ajeno al Departamento de Producción o a “unidades” en las que no laboran, es considerada una deficiencia de control, ya que puede materializarse un riesgo en la seguridad de las instalaciones, así como la pérdida de insumos fundamentales para la impresión de las loterías preimpresas, con la consecuente afectación económica y de imagen a la institución.

Actualmente el Departamento de Producción, cuenta con un sistema de acceso físico, no obstante, el mismo se encuentra desactualizado y es ineficaz, por cuanto carece de una serie de características que brinden mayor información y facilidades de consulta, por lo cual es indispensable contar con un sistema de accesos adecuado y actualizado a las necesidades institucionales y que el mismo se adapte fácilmente con otros sistemas.

## **2.5. Sobre maquinaria y equipo del Departamento de Producción.**

Las Normas de control interno para el Sector Público (*N-2-2009-CO-DFOE*), emitidas por la Contraloría General de la República, establece en el artículo N° 4.2.1. “*Regulaciones para la administración de activos*”, en los puntos c) y g) en lo que interesa lo siguiente:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, actualizar y comunicar las regulaciones pertinentes con respecto al uso, conservación y custodia de los activos pertenecientes a la institución.*”

*Deben considerarse al menos los siguientes asuntos:*

*c. El control, registro y custodia de la documentación asociada a la adquisición, la inscripción, el uso, el control y el mantenimiento de los activos.*

*g. El tratamiento de activos obsoletos, en desuso o que requieran reparaciones costosas.”*



Además, el Reglamento para la Administración de Bienes y Derechos de Propiedad Intelectual de la Contraloría General de la República (R-4-2009-DC-DGA-UG), indica en sus artículos N° 40 y 42 menciona lo siguiente:

*“Artículo 40.-Los bienes en desuso que se encuentren en buen estado podrán venderse o permutarse por medio de remate o licitación, así como darse como parte de pago, de acuerdo con la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento, siendo esos procedimientos el sustento legal para dar de baja al bien*

...

*Artículo 42.-Los bienes susceptibles de donación serán aquellos que se encuentren en desuso, en obsolescencia o mal estado reparable, conforme al criterio de la unidad técnica competente, mismo que deberá quedar registrado en el Sistema de Bienes.”*

El “Reglamento para el Control y Registro de Bienes de la Junta de Protección Social” señala en sus artículos N°s 21 y 33 lo siguiente:

*“Artículo 21.-Alta por aprovechamiento de inservibles. Cuando se dé la conformación de activos con piezas aprovechables de bienes dados de baja según el artículo 36, la Sección de Servicios Generales deberá levantar un acta con supervisión de la Auditoría Interna y del Departamento de Contabilidad y Presupuesto, la cual debe ser firmada por los involucrados en el proceso. El original del acta deberá remitirse al Departamento de Contabilidad y Presupuesto para la identificación y registro contable respectivo.*

*Artículo 33.-Baja de bienes inservibles por rotura, desuso, vencimiento. Tratándose de la baja de bienes inservibles por rotura, avería, alteración, desuso, vencimiento, desgaste u otras causas similares que no fueren imputables al responsable de los bienes, se deberá dar cumplimiento a los requisitos señalados en el artículo 28 y siguientes y las obligaciones estipuladas en el artículo 15 de este Reglamento. El responsable de los bienes, deberá hacer una declaración expresa de que los bienes están fuera de servicio, que no son aprovechables y que, en su concepto, no tienen valor comercial que haga aconsejable o posible su venta, lo que será verificado por la Sección de Servicios Generales.*

*Una vez dictada la autorización de destrucción o donación por parte del funcionario competente, la Sección de Servicios Generales procederá con la eliminación, de acuerdo con las normas ambientales, y con el levantamiento de un acta. En esta acta se detallarán los bienes por clasificación y demás informaciones que individualicen el artículo que se da de baja, y será firmada por los funcionarios actuantes y entregada al Encargado de Control de Activos, Departamento de Contabilidad y Dirección Administrativa.*  
...”

Durante las visitas realizadas por esta Auditoría Interna, en compañía del señor Víctor Elizondo Vega, funcionario del Departamento de Producción, se pudo visualizar lo siguiente:

- a) Existen varios activos que se encuentran almacenados en diferentes áreas de la planta de imprenta, los cuales, en apariencia, se encuentran deterioradas o con daños irreparables como lo son impresoras, servidores, entre otros.
- b) Se localiza una máquina de impresión (Speedmaster, placa N° 47222), además de algunas piezas mecánicas cerca del área de termo cromática, las cuales se encuentran cubiertas por una lona plástica, en aparente desuso.

Igualmente, en el área de Arte y texto, se encuentra un plotter el cual, según lo indicado por la señora León Badilla, no se utiliza desde marzo del año 2020, “...por disponibilidad de repuestos y costo...” de los mismos.

- c) En la bodega de custodia y control de materia prima, se sitúa un ascensor de carga, el cual se mantiene en desuso, por cuanto se observó que el mismo se encuentra desconectado.

Además, en el área de guillotinas se observaron dos elevadores de carga, los cuales, según lo indicado verbalmente por los funcionarios asignados a esta área, solamente se encuentra operando uno de ellos.

- d) Mediante oficio JPS-AI-322-2022, se requirió al Departamento de Producción, el control de mantenimiento de la maquinaria y equipo que utiliza dicho departamento. Sin embargo, como se citará más adelante con base en la información solicitada a la señora León Badilla, se determinó que no todos los equipos cuentan con un contrato de mantenimiento.

## Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 08-2022

En consulta realizada vía correo electrónico a la señora Eilyn León Badilla, Jefe del Departamento de Producción, referente a los activos anteriormente mencionados, los cuales se encuentran en las instalaciones de la imprenta, nos indicó lo siguiente:

*“Como parte de la atención del Informe de la Auditoría Externa al Sistema de Gestión, con esta justificación logramos que el departamento de Servicios Administrativos nos permitiera realizar un trámite de desecho de algunos de los equipos que hemos ubicado en un espacio en el andén. El cual se tramitó el 28 de enero de 2022 mediante oficio JPS-GG-GPC-PRO-022-2022 adjunto a este correo con los respectivos Anexos, ya que el departamento de Servicios Administrativos no ha habilitado la recepción de Activos para desecho por motivo de espacio disponible para resguardarlos, y en nuestro caso por el tamaño de los equipos no ha sido posible reubicarlos contemplando el tamaño de las puertas y otras variables.*

*Nos mantenemos en constante comunicación con don John; sin embargo, ellos actualmente tienen una limitante ante algunas consultas que se encuentran en trámite por motivo de los lineamientos que ha emitido el Ministerio de Hacienda con respecto a la disposición de los activos.*

En relación con la máquina de impresión (Speedmaster, placa N° 47222) situada cerca del área de termo cromática, indicó en lo que interesa:

*“Con este equipo en su momento lo que se realizó fue rematarla y no hubo interés, la otra se donó al INA y con esta lo que estamos realizando después de rescatarla del Almacén en donde se había llevado en algún momento por la administración anterior, es aprovechar piezas de repuesto que han permitido dar continuidad al proceso de Producción de los otros equipos, siendo de provecho propio de la institución por lo que, previo a buscar donarla a otra institución es preferible utilizarla internamente como se ha estado realizando actualmente, ya que por el estado en el que se encuentra el ponerla en funcionamiento implica un costo superior al que obtenemos aprovechando las partes actuales.*

## Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 08-2022

El señor Víctor Elizondo Vega, Jefe del Taller, ante consulta vía correo electrónico de esta Auditoría sobre la evidencia de la toma de componentes de la maquina Speedmaster, placa N° 47222, para la reparación de otro equipo manifestó por este mismo medio que para estas situaciones no se confecciona ningún tipo de acta; asimismo, nos indica que para el presente año se han realizado el cambio de cuatro piezas de la máquina antes descrita.

Además, se le consultó sobre los elevadores de carga que actualmente no están siendo utilizados, señalando:

*“...El único ascensor de carga que no se está utilizando en este momento, corresponde a una redistribución del área de conteo de papel de seguridad en el que se tenía en un inicio distribuidos en las dos áreas de conteo de papel en blanco e impreso; sin embargo, con las medidas de reforzamiento del proceso de verificación para dejar de contar con un proceso unipersonal, como resultado del análisis de las observaciones de la Auditoría Interna, se reasignaron uno al proceso de impresión de litografía y el otro que está disponible en este momento para el proceso de bóveda, el cual nos encontramos coordinando con Mantenimiento para que los compañeros del área de Bóveda sean trasladados al área en donde se realizaba las labores de revisión de lotería anteriormente, espacio en el que se contaría con la instalación del elevador de carga ante el volumen de paquetes que entregan y reciben diariamente.”*

Adicionalmente, mediante oficio JPS-GG-GPC-148-2022, la señora Eilyn León Badilla, remitió varios archivos referentes a los contratos de mantenimiento de los activos del Departamento de Producción, así como un documento denominado “*Bitácora Mantenimiento Preventivo y Correctivo 2022*”, en los cuales se pudo observar lo siguiente:

- a. Existen activos que se encuentran en proceso de un contrato de mantenimiento como es el caso de la XEROX VERSANT 3100, 3 MAC-PRO, UPS EATON y PLOTTER ESS.
- b. En el caso de las “*puertas eléctricas y fijas*” se indica que se encuentra “*Sin contrato de mantenimiento Periodo 2023*”

Por lo anterior, llama la atención que la institución a pesar de contar con el “*Reglamento para el Control y Registro de Bienes de la Junta de Protección Social*”, establecido para el manejo de activos en desuso para desecho, existen una serie

de limitantes para la destrucción o eliminación de los mismos, principalmente el espacio de almacenamiento en la Unidad de Servicios Generales, lo que provoca el exceso de bienes en desuso en las diferentes unidades, lo que conlleva al uso inadecuado del espacio físico, acumulación de polvo y suciedad, así como el riesgo de pérdida o daño de aquellos activos que se encuentran en condición de ser donados.

Además, se pudo verificar activos que, por poca funcionalidad o desuso, no son utilizados durante el proceso de producción de las loterías preimpresas, lo que manifiesta que no existe un aprovechamiento adecuado de los recursos dado que estos no generan un valor a los productos que se elaboran en la institución.

Cabe resaltar que, aunque el Departamento de Producción cuenta con un programa de mantenimiento preventivo y correctivo, el mismo no abarca la totalidad del equipo que se utiliza en dicho departamento, lo cual provoca una deficiencia de control, dado que la gestión de mantenimiento es vital para garantizar la utilización de los activos de manera eficaz, segura y rentable, sin afectar la continuidad operacional y previendo posibles pérdidas económicas.

En revisión ocular realizada al área de Producción, el día 21 de junio del 2022, específicamente en costado interno de la máquina Speedmaster (de 6 colores) se observó en el piso un derrame de aceite; el cual inclusive mostraba una especie de trozos de tela conteniendo dicho derrame; al ser consultado uno de los responsables de la operación de dicha maquina indicó *“que esto se debía a una fuga normal de dicho equipo”*. No obstante lo anterior, es criterio de esta Auditoría que no es aceptable la presencia de “fugas normales” de aceite en este tipo de equipos, por cuanto esto es señal de una falla en los mismos, además, dicha sustancia por su viscosidad puede provocar accidentes laborales que conlleven daños a la integridad física de las personas.

## 2.6. Sobre resguardo de productos inflamables.

La Contraloría General de la República establece en las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), específicamente en sus numerales *“4.1. Actividades de control”*, *“4.2 Requisitos de las actividades de control”* y *“4.2.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad”*, lo siguiente:



#### “4.1 Actividades de control

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.*

*El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante.*

#### 4.2 Requisitos de las actividades de control

*Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos:*

*a....*

*b. Respuesta a riesgos. Las actividades de control deben ser congruentes con los riesgos que se pretende administrar, lo que conlleva su dinamismo de acuerdo con el comportamiento de esos riesgos.*

#### 4.2.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer y vigilar la aplicación de las regulaciones y los dispositivos de seguridad que se estimen pertinentes según la naturaleza de los activos y la relevancia de los riesgos asociados, para garantizar su rendimiento óptimo y su protección contra la pérdida, deterioro o uso irregular, así como para prevenir cualquier daño a la integridad física de los funcionarios que deban utilizarlos.”*



En reiteradas visitas que se realizaron a las instalaciones del departamento de Producción, así como a las bodegas donde se almacena las tintas, diluyentes y el alcohol isopropílico, se observó la existencia de sistema de detectores de humo, extintores contra incendios, sistema de aire acondicionado, circuito cerrado de tv, las puertas de las bodegas se encontraban encerradas con candados, los productos se ubicaban en estantes anti derrames y tarimas sobre el nivel del suelo. Asimismo, se tiene colocada tablas de incompatibilidad química, que según nuestra revisión se cumplen con el almacenamiento sugerido.

No obstante lo anterior, el documento denominado “*Instructivo para productos químicos utilizados en la JPS*” suministrado por la señora Eilyn León Badilla, mediante correo electrónico fechado 22 de junio del 2022, indica en el apartado “*Recepción, almacenamiento y manipulación de productos químicos*” en lo que interesa lo siguiente:

*“• Almacenar en lugares secos, ventilados, frescos y que no presenten temperaturas extremas, mayores a 30 grados Celsius a menos que el producto indique temperaturas inferiores.” (El subrayado no es del original)*

Sobre lo anterior, se observó en la bodega del alcohol isopropílico, la existencia de un formulario donde se anota fecha, hora, temperatura, y responsable de dicha medición, sin embargo, dichas anotaciones se realizaron hasta el 16 de mayo del 2022, por lo que se tiene más de un mes (calendario) sin que se muestren anotaciones que evidencien el control de temperatura.

La falta de mediciones de la temperatura podría ocasionar la materialización de un hecho no deseado como por ejemplo conato de incendios, evaporación del producto, emanación de gases, entre otros, con las posibles consecuencias tanto a las instalaciones de la institución, como a la salud de los funcionarios.

## 2.7. Sobre el control de insumos para la producción de loterías.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), establecen en el numeral “4.1. *Actividades de control*” y “4.4.3 *Registros contables y Presupuestarios*” lo siguiente:

#### “4.1 Actividades de control

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.*

*El ámbito de aplicación de tales actividades de control debe estar referido a todos los niveles y funciones de la institución. En ese sentido, la gestión institucional y la operación del SCI deben contemplar, de acuerdo con los niveles de complejidad y riesgo involucrados, actividades de control de naturaleza previa, concomitante, posterior o una conjunción de ellas. Lo anterior, debe hacer posible la prevención, la detección y la corrección ante debilidades del SCI y respecto de los objetivos, así como ante indicios de la eventual materialización de un riesgo relevante.*

#### 4.4.3 Registros contables y Presupuestarios

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para asegurar que se establezcan y se mantengan actualizados registros contables y presupuestarios que brinden un conocimiento razonable y confiable de las disponibilidades de recursos, las obligaciones adquiridas por la institución, y las transacciones y eventos realizados.”*

A raíz de la incapacidad en la que se encontraba, al momento de aplicar el presente procedimiento, del señor Randall Calvo Ramírez, Encargado del área de Custodia y Control de Materia prima, se nos informó que en su lugar se encontraba como responsable el funcionario Jeremy Aguilar Ruíz, por lo que fue con este funcionario con el cual se coordinó la documentación de respaldo del presente procedimiento.

Durante la visita efectuada el 16 de junio del año en curso, fecha en que se aprovechó para realizar un inventario a las planchas litográficas, tintas y diluyentes resultado comunicado mediante memorando N° 40-2022, y que en lo que interesa se reportó:

**Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 08-2022**

Tinta	Marca	Cantidad según sistema	Cantidad según el físico	Diferencia Físico-Verificado	Cantidad retirada por proveedor	Diferencia
Azul (cyan) Europa	Extreme	152.5-KL	110-KL	42.5	42.5	---
	Fast-Dry					
Azul-reflejo	Pantone	10-KL	10-KL	---	---	---
Blanco-transparente	Pantone	7-KL	7-KL	---	---	---
Dot-Jet	Gtus-Ink	32-L	32-L	---	---	---
Invisible-fluorescente-azul-verdoso	Petrel	160-KL	160-KL	---	---	---
Magenta-Europa	Extreme	157.5-KL	95-KL	62.5	37.5	25
	Fast-Dry					
Negro-Intenso	Extreme	102.5-KL	50-KL	52.5	52.5	---
Termocromática	Pentrel	35-KL	35-KL	---	---	---
Rojo-Rubí	Pantone	2-KL	2-KL	---	---	---
Amarilla-Europa	Extreme	75-KL	15-KL	60	62.5	2.5
UV-Led	G-Tus	130-L	120-L	10	---	10
Limpiador-SBG-Flush	Leibinger	130-L	130-L	---	---	---

De las diferencias reportadas se tiene que las mismas se originan debido a dos situaciones a saber:

- a. Se determinó la existencia de un grupo de “solicitudes de materia prima e insumos” (DI-FO-RP-39), las cuales no habían sido ingresadas para su rebajo en la “Consola de Aplicaciones Corporativas”.

Sobre este particular se consultó al señor Aguilar Ruíz, mediante correo electrónico el motivo por el cual no se habían registrado dichas solicitudes, indicando en lo que interesa:

*“Desde el ingreso al departamento de Producción se ha contado con los accesos a las rutas requeridas para el proceso de Custodia y Control de Materia Prima; sin embargo, en el intento de uso de estas se descartó(sic) inconvenientes con el sistema de Costos, Acceso al módulo de Recursos Materiales y permisos de TI en la Consola, razón por la cual presentaba errores que fueron subsanados al finalizar el mes de mayo de 2022 como parte de la evidente necesidad reportada y solicitada por parte del departamento de Producción.” (El subrayado no es del original)*

Adicionalmente, se le preguntó si los problemas generados en su usuario se dieron desde su ingreso al Área de Producción, señalando:

*“Si correcto se presentaba al momento de generar alguna requisición”*

Además, se solicitó al señor Aguilar Ruíz, el reporte auxiliar de existencias utilizado en la Unidad de Custodia de Materia Prima en el Departamento de Producción, sin embargo, éste no pudo acceder al mismo, indicando:

*“Se está en coordinación con TI para el acceso a la carpeta de documentación la cual está siendo atendido por Jairo Cruz*

*...*

*Dado al problema en sistemas antes mencionados no se puede acceder al Excell hasta que los compañeros por parte de TI nos resuelvan el problema para poder ingresar al archivo”*

Por lo anterior, se consultó a la señora Eilyn León Badilla, Jefe del Departamento de Producción, sobre la situación antes expuesta por el señor Aguilar Ruíz, respondiendo lo siguiente:

*“En lo que respecta al acceso en la consola, el compañero contaba con todas las rutas, verificamos la última vez con Recursos Materiales, en donde nos indicaron que, si tenía el acceso, por lo que, al realizar el acompañamiento de mi parte en el equipo con Jeremy, no se presentó ningún error.*

*Expuesto lo anterior, desde el inicio se presentó una serie de inconvenientes para registro de tareas y demás; para lo cual existió una serie de coordinaciones con mesa de servicio para creación del perfil, usuario, correo y demás, así como, los accesos en el sistema de Costos con la Unidad de Costos de Contabilidad y Presupuesto y Recursos Materiales para las requisiciones.*

*Adjunto correo con la última consulta para verificar; sin embargo, no se habilitó nada.”*

De lo anterior, llama la atención de esta Auditoría Interna que; la solicitud de accesos para el funcionario Aguilar Ruíz se efectuó el 25 de octubre de 2021, por la señora León Badilla, la cual fue atendida el mismo día por el señor Jorge Baltodano Méndez, funcionario del Departamento de Recursos Materiales, sin embargo, no es hasta el 31 de mayo del 2022 (7 meses después de la primera gestión y fecha en que el Encargado del Área de Custodia de Materia Prima

se encontraba incapacitado) que la señora León Badilla, requiere verificar si en efecto el señor Aguilar Ruíz, posee los accesos respectivos al registro de solicitudes en los sistemas institucionales, ya que estos le presentaban un error.

- b. Otras diferencias tienen su origen en un retiro de tintas, realizado por la empresa Grupo SG, proveedor de dichos productos, lo anterior según se desprende de la nota JPS-GG-GPC-PRO-164-2022 de fecha 09 de mayo del 2022, remitido por la señora Eilyn León Badilla, a la señora Katia Gonzalez Ávila, Gerente Administrativa del Grupo SG, la cual indica:

*“...en seguimiento al oficio JPS-GG-GPC-PRO-129-2022 debido a las inconsistencias que se han presentado con respecto al comportamiento y desempeño en el proceso de impresión de la tinta offset Extreme Saphira, el día de hoy 09 de mayo, se procede con el cambio de las tintas solicitadas, de conformidad con las cantidades de latas, según color de tinta en el cuadro a continuación:*

Cantidad/Latas	Color
49	Amarillo
29	Magenta
33	Cyan
41	Negro

Además, se realizó un reintegro parcial de tintas el día 10 de mayo del año en curso, según correo electrónico de esa misma fecha, remitido por la señora González Ávila, Gerente Administrativa del Grupo SG, dirigido a Eilyn León Badilla, donde se señala que *“hoy mediante Nota de entrega N° 6293, se dejó en sus bodegas la siguiente cantidad de tinta Resista como primera entrega del cambio total de la Tinta Saphira Extreme 200...”*.

Nótese que en nuestra visita se realizó el 16 de junio 2022, es decir, más de un mes después de haber sido retirado el producto, sin que a esa fecha se aplicara el rebajo en los registros internos, ni se hayan sustituido la totalidad las tintas retiradas originalmente, además, no se nos suministró documentación que muestre el recibido conforme, ya sea por parte de la empresa Grupo SG, al momento de retirar el producto, como por parte de los funcionarios de la institución, al recibir el reintegro parcial de las tintas.



Si bien es cierto, el Departamento de Producción cuenta con un sistema de inventarios en la Consola de Aplicaciones Corporativas, así como un reporte de existencias en el programa Excel, se pudo visualizar una deficiencia en el registro y supervisión de las entradas y salidas del inventario de insumos, por lo que la exactitud de un inventario proporciona a la institución información indispensable para la adecuada utilización de los recursos, por lo que la función correctiva y preventiva de la supervisión, es de vital relevancia para minimizar la materialización de pérdidas o errores.

## 2.8. Sobre revisiones gestión de calidad relacionados con la “Certificado de Gestión de Calidad ISO 9001”

La Norma ISO/IEC 17021 establece en el apartado “9.1.3. Programa de Auditoría,” específicamente en los puntos 9.1.3.2 y 9.1.3.3., lo siguiente:

### “9.1.3 Programa de auditoría

*9.1.3.2 El programa de auditoría para la certificación inicial debe incluir una auditoría inicial en dos etapas, auditorías de seguimiento en el primer y segundo año después de la decisión de certificación, y una auditoría de renovación de la certificación en el tercer año, antes de la caducidad de la certificación. El ciclo de certificación de tres años comienza con la decisión de certificación. Los ciclos posteriores comienzan con la decisión de renovación de la certificación (véase el apartado 9.6.3.2.3). La determinación del programa de auditoría y cualquier modificación subsiguiente deben tener en cuenta el tamaño de la organización cliente, el alcance y la complejidad de su sistema de gestión, los productos y procesos, así como el nivel demostrado de eficacia del sistema de gestión y los resultados de auditorías previas.*

...

*9.1.3.3 Las auditorías de seguimiento deben realizarse al menos una vez al año, excepto en los años de renovación de la certificación. La fecha de la primera auditoría de seguimiento después de la certificación inicial no debe realizarse transcurridos más de 12 meses desde la fecha en que se tomó la decisión sobre la certificación.”*

Además, la misma norma indica en el punto “9.6 Mantenimiento de la certificación”, específicamente en el inciso 9.6.1 “Generalidades” señala:

“ ...  
El organismo de certificación debe mantener la certificación con base en la demostración de que el cliente continúa cumpliendo los requisitos de la norma de sistema de gestión. Se puede mantener la certificación de un cliente con base en una conclusión positiva formulada por el líder del equipo auditor, sin una decisión y revisión independiente posterior, siempre que:

a) ...”

Igualmente, en dicha norma se especifica en el punto 9.2.3.2. “Preparación del Plan de Auditoría”, lo siguiente:

“El plan de auditoría debe ser apropiado para los objetivos y al alcance de la auditoría. El plan de auditoría debe, al menos, incluir o hacer referencia a lo siguiente:

- a) los objetivos de la auditoría;
- b) los criterios de la auditoría;
- c) el alcance de la auditoría, incluida la identificación de las unidades organizacionales y funcionales o los procesos por auditar;
- d) las fechas y los sitios en los que se van a realizar las actividades de auditoría in situ, incluidas las visitas a los sitios temporales y actividades de auditoría remota, cuando corresponda;
- e) la duración prevista para las actividades de auditoría in situ; y
- f) los roles y las responsabilidades de los miembros del equipo auditor y de las personas que los acompañan, tales como observadores e intérpretes.

**NOTA** La información del plan de auditoría puede estar contenida en más de un documento

Mediante oficio JPS-AI-322-202, esta Auditoría Interna, solicitó a la señora Eilyn León Badilla, Jefe del Departamento de Producción, el Programa Anual de las Auditorías Internas para el periodo 2021 y 2022, así como el informe de la última auditoría externa realizada por el ente certificador, remitiendo lo requerido en oficio JPS-GG-GPC-PRO-148-2022.

Dentro de la documentación remitida, en lo referente a la Programación de Auditorías Internas (código: DIPR-GM-04), se consignó en el punto 5. “*Descripción del Procedimiento*”, específicamente el 5.1. “*Programación de Auditorías Internas*”, inciso 5.1.1. lo siguiente:

“En el primer trimestre de cada año la jefatura del departamento establece en el Programa Anual de Auditorías Internas del SGI (DI-FO-GM-03), las fechas de al menos dos auditorías anuales completas al SGI del Departamento de Producción, en la cual se debe considerar:

- a) *Auditar todos los procesos incluidos en el alcance del SGI;*
- b) *Auditar el cumplimiento de todos los requisitos de las Normas ISO 9001 e ISO 14001 aplicables...”* (El subrayado no es del original)

Además, se pudo observar que se programó una Auditoría Anual para el año 2021 (28 y 29 de abril) y 2022 (23 de marzo), donde se incluyen los objetivos propuestos para la auditoría, alcance, agenda de trabajo propuesta, aprobación del plan de auditoría, entre otros, lo anterior conforme con lo establecido en la norma ISO 17021.

Adicionalmente, mediante correo electrónico se solicitó a la señora León Badilla, los informes finales indicados en el Programa de Auditorías Internas, remitiendo lo solicitado el 06 de junio del 2022.

De la revisión efectuada se pudo corroborar que a pesar de que el Departamento de Producción realizó una auditoría interna anual, para los años 2021 y 2022, lo estipulado en la Programación de Auditorías Internas (código: DIPR-GM-04) establece que deben realizar al “*menos dos auditorías anuales completas al SGI del Departamento de Producción*”, lo anterior se denota un incumplimiento normativo según lo dispuesto en la programación antes mencionada (código: DIPR-GM-04).

### 3. CONCLUSIONES.

Debido a la desactualización de procedimientos, las diferencias entre los formularios que se utilizan y que se citan en los procedimientos, la presentación de formularios incompletos, problemas humedad y aparente falta de iluminación de las instalaciones físicas de algunas áreas del Departamento de Producción, deficiencias de control de acceso y restricción de zonas de dicho departamento,

falta de mantenimiento preventivo a los equipos, existencia de maquinaria en desuso o desecho y diferencias en las existencias de tintas, denota una serie de deficiencias e incumplimientos que provocan un debilitamiento del sistema de control interno establecido para el proceso de producción de loterías impresa que, en caso de materializarse los diferentes riesgos expuestos en cada uno de los hallazgos comentados en este informe, exponen a la institución a enfrentar posibles pérdidas económicas, materiales, de imagen, entre otros; situación que van en detrimento de la buena marcha del negocio y por ende del logro de los objetivos institucionales.

#### **4. RECOMENDACIONES.**

##### **4.1. A la Gerencia de Producción, Comercialización y Operaciones**

- 4.1.1** Solicitar a la Gerencia General la aprobación de los manuales de procedimientos relacionados con los procesos de producción de las loterías pre impresas, con el fin de cumplir con lo establecido en la normativa interna vigente y darles la validez correspondiente a estos documentos. (Punto 2.1. del resultado del estudio).
- 4.1.2.** Requerir a la Unidad SOGARS a efectuar un estudio referente a las condiciones ambientales laborales en el área de revisión de lotería del Departamento de Producción (luminosidad), con el fin conocer los resultados obtenidos a raíz de las mejoras realizadas según lo requerido en el informe GG-GAF-SOGARS-010.2018, emitido por la Unidad SOGARS. (Punto 2.3. del resultado del estudio).
- 4.1.3.** Solicitar a la ingeniera institucional el estado de las gestiones realizadas ante el Hospital Nacional de Geriatria y Gerontología Raúl Blanco Cervantes, con el fin de subsanar los problemas de filtración de humedad que se presentan en la bodega de papel de seguridad utilizado para la impresión de las loterías impresas. (Punto 2.3. del resultado del estudio).
- 4.1.4.** Someter a análisis ante las instancias que se estime pertinente, la posibilidad de dotar, al Departamento de Producción, de un sistema de acceso actualizado, con el fin de minimizar vulnerabilidades del sistema actual y contar así con un instrumento idóneo para el resguardo del control de acceso. (Punto 2.4. del resultado del estudio).

**4.1.5.** Efectuar las gestiones necesarias hasta lograr trasladar los activos en desuso que se encuentran en el Departamento de Producción, con el fin de minimizar el uso inadecuado del espacio físico y eliminando el exceso de polvo y suciedad que presenta dicha área. (Punto 2.5. del resultado del estudio).

#### **4.2. Al Jefe del Departamento de Producción**

**4.2.1.** Realizar una revisión exhaustiva de los manuales de procedimientos y formularios de control aprobados para las diferentes áreas del Proceso de Producción, con el fin de subsanar las deficiencias de control detectadas y reducir al mínimo los riesgos de equivocaciones que afecten la continuidad del negocio. (Punto 2.1. del resultado del estudio).

**4.2.2.** Recordar al personal la obligación de cumplir a cabalidad con los puntos de control establecidos en los manuales de procedimientos y formularios de control establecidos. (Punto 2.2. del resultado del estudio).

**4.2.3.** Ejecutar pruebas periódicas a los formularios de control establecidos en los diferentes manuales de procedimientos del Departamento de Producción, a fin de detectar oportunamente posibles fallas o errores. (Punto 2.2. del resultado del estudio).

**4.2.4.** Efectuar un análisis de los funcionarios internos y externos del Departamento de Producción, que poseen permisos de acceso a dicha departamento, tomando en cuenta el puesto y funciones específicas que desempeñan, con el fin de realizar las acciones preventivas y correctivas necesarias para mantener un control adecuado de los accesos otorgados y que los mismos sean compatibles con las labores asignadas. (Punto 2.4. del resultado del estudio).

**4.2.5.** Establecer un adecuado control para la creación, entrega e inhabilitación de los dispositivos de seguridad de los sistemas de acceso al Departamento de Producción. (Punto 2.4. del resultado del estudio).



- 4.2.6.** Realizar las gestiones correspondientes para darle un adecuado uso a los elevadores de carga que al momento de nuestra revisión se encontraban sin utilizar, inclusive desconectados. (Punto 2.5. del resultado del estudio).
- 4.2.7.** Proceder con las gestiones necesarias para dotar de un plan de mantenimiento preventivo y correctivo, que incluya la totalidad de maquinaria y equipo, que se utiliza en el proceso de producción de loterías pre impresas. (Punto 2.5. del resultado del estudio).
- 4.2.8** Atender de manera inmediata la fuga de aceite presentada en el equipo Speedmaster (6 colores). (Punto 2.5. del resultado del estudio).
- 4.2.9** Reiterarle al personal en el caso de presentarse alguna falla en los equipos utilizados en la producción de las loterías pre impresas debe gestionarse su reparación de manera inmediata. (Punto 2.5. del resultado del estudio).
- 4.2.10** En caso utilizarse piezas de una máquina en desuso para reparación de otro proceder a cumplir con lo establecido en el artículo N° 21 del "Reglamento para el Control y Registro de Bienes de la Junta de Protección Social". (Punto 2.5. del resultado del estudio).
- 4.2.11** Llevar un adecuado y completo control de la temperatura en la bodega de alcohol isopropílico, la cual podría incluir varias mediciones al día dejando evidencia respectiva. (Punto 2.6. del resultado del estudio).
- 4.2.12** Girar instrucciones para que los registros de ingresos y/o egresos de productos de los sistemas institucionales, se aplique oportunamente el día en que estos son efectuados. (Punto 2.7. del resultado del estudio).
- 4.2.13** Efectuar inventarios periódicamente con el propósito de mantener un control adecuado de los productos utilizados por la institución, dejando la evidencia respectiva. (Punto 2.7. del resultado del estudio).
- 4.2.14** Documentar adecuadamente los ingresos y egresos de producto que se realicen en el Departamento de Producción mediando para esto el respectivo recibido conforme, sea por parte de los funcionarios de la institución, como por parte del proveedor de los insumos respectivos. (Punto 2.7. del resultado del estudio).

**4.2.15** Proceder a programar y ejecutar al menos dos auditorías anuales completas al Sistema de Gestión Integrado (SGI) del Departamento de Producción con el fin de atender lo dispuesto en el Programa de Auditorías Internas (código: DIPR-GM-04). (Punto 2.8. del resultado del estudio).

## 5. OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

El día 22 de setiembre 2022, al ser las 02:00 p.m., por medio de la plataforma tecnológica Teams, se llevó a cabo la comunicación de Resultados del Informe de Auditoría Interna, denominado “**Valoración del Control Interno en la Producción De Las Loterías Impresas**”.

La comunicación se realizó a la señora Evelyn Blanco Montero, Gerente de Producción, Comercialización y Operaciones, y la señora Eilyn León Badilla, Jefe del Departamento de Producción, mediante la exposición general del informe emitido por la Auditoría Interna de la Junta de Protección Social, en dicha comunicación se le informó sobre las recomendaciones emanadas de dicho estudio.

Durante la comunicación de resultados, se hicieron por parte de la Administración Activa, los siguientes comentarios:

- La señora Eilyn León Badilla, Jefe del Departamento de Producción, informa sobre acciones que ya se han iniciado, con el fin de avanzar en la atención de las inconsistencias señaladas en el presente estudio.
- Asimismo, se acordó el replanteamiento de las recomendaciones originalmente emitidas a la Gerencia General para que sea la Gerencia de Producción, Comercialización y Operaciones, la que gestione las mismas. En relación con lo anterior, la señora Evelyn Blanco Montero, realizará las gestiones ante la Gerencia General y la Gerencia Administrativa Financiera, aclarando que la solución o atención es resorte de los responsables de cada una de estas áreas, limitándose ella a efectuar las gestiones correspondientes.

## Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 08-2022

Una vez concluidos los comentarios, la señora Evelyn Blanco Montero y la señora Eilyn León Badilla, dan por aceptadas las recomendaciones giradas por esta Auditoría.

RAMSES  
FRANCISCO ORTIZ  
GONZALEZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
RAMSES FRANCISCO ORTIZ  
GONZALEZ (FIRMA)  
Fecha: 2022.09.23 12:01:39  
-06'00'

Realizado por:  
Ramses Ortiz González  
**Profesional II**

JOSE ALBERTO  
WONG CARRION  
(FIRMA)

Firmado digitalmente por JOSE  
ALBERTO WONG CARRION  
(FIRMA)  
Fecha: 2022.09.23 12:02:09  
-06'00'

Revisado por:  
José Wong Carrión  
**Jefe de Área Auditoría**

HAZEL IVANNIA  
VALVERDE  
GONZALEZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
HAZEL IVANNIA VALVERDE  
GONZALEZ (FIRMA)  
Fecha: 2022.09.23 11:07:05  
-06'00'

Realizado por:  
Hazel Valverde González  
**Profesional II**

RODRIGO CARVAJAL  
MORA (FIRMA)

Firmado digitalmente por  
RODRIGO CARVAJAL MORA  
(FIRMA)  
Fecha: 2022.09.23 12:16:56 -06'00'

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

Responder a todos Eliminar Denunciar

# Oficio JPS-AI-738-2022

M

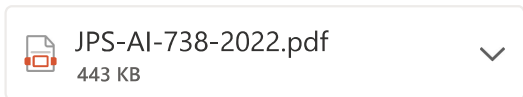
Maria Angelica Vargas Jimenez

Para: Gerencia de Producción y Comercialización Correspondencia

CC: Gerencia General; Departamento de Producción

Like Reply Reply All Forward More

Vie 23/09/2022 13:00



2 archivos adjuntos (2 MB) Guardar todo en OneDrive - Junta de Protección Social Descargar todo

23 de setiembre del 2022

Señora  
Evelyn Blanco Montero, Gerente  
**Gerencia de Producción y Comercialización**

Estimada señora:

Adjunto oficio JPS-AI-738-2022 e informe AI-JPS-08-2022

**FAVOR CONFIRMAR EL RECIBIDO DE LOS MISMOS**

2022-2026 **COSTA RICA**  
TRABAJANDO, DECIDIENDO, MEJORANDO

**JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL**  
IPS  
Institución Gubernamental | —para hacer el bien!

**Maria Angélica Vargas Jiménez**  
Técnico 4 en Administración de Oficinas Superiores  
Auditoria Interna

(506) 2522-2070  
avargas@jps.go.cr  
www.jps.go.cr

Responder Responder a todos Reenviar