



9 de diciembre del 2021  
**Carta Informe AI-JPS-09-2021**

Marilyn Solano Chinchilla  
**Gerente General**

Estimada señora:

En cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de esta Auditoría Interna para el año 2021 y en ampliación al Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 27-2017, denominado "*Verificación del control interno establecido en el proceso de Compra de Excedentes.*"<sup>1</sup>, se llevó a cabo un estudio sobre el proceso de compra de excedentes que se realiza en los centros de acopio, ubicados en Pérez Zeledón, San Carlos y Puntarenas, las visitas fueron realizadas los días 07 y 28 de setiembre de 2021 y 05 de octubre de 2021, respectivamente.

El alcance establecido para el presente estudio comprendió la inspección ocular del sitio donde se lleva a cabo el proceso de compra de excedentes a los adjudicatarios de las loterías, el equipo utilizado en la recepción del excedente de lotería, cumplimiento de las circulares emitidas por Plataforma de Servicio al Cliente, según anexo N° 1, valoración del contrato de arrendamiento entre la Institución y la Asociación Puntarenense de Atención Diurna al Anciano Luz de Amor.

El estudio fue elaborado con base en la normativa legal y técnica aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna. En lo referente a la normativa sobre deberes en el trámite de informes de Auditoría; es importante destacar los deberes para el tratamiento de los informes de Auditoría; la Administración Activa debe tener presente lo establecido en los artículos N° 36, 37, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno N° 8292.

En cuanto a las visitas a los tres centros de acopio, se determinó lo siguiente:

---

<sup>1</sup> Del 22 de diciembre del 2017.



## **1. Centro de acopio en el cantón de Pérez Zeledón, San José**

La Junta de Protección Social, llevó a cabo el proceso de recepción de lotería devuelta en el centro de acopio situado en Pérez Zeledón<sup>2</sup> desde el mes de mayo del año 2020 hasta el 28 de setiembre del 2021.

Sobre el particular, esta Auditoría Interna fiscalizó el proceso de compra de excedentes del sorteo de lotería Popular N° 6609 del martes 07 de setiembre de 2021, los resultados obtenidos detallan en el anexo número 2, de la presente Carta Informe.

Cabe señalar que, a partir del primer sorteo del mes de octubre de 2021<sup>3</sup> la Institución traslado su operación de recepción de lotería devuelta a la Asociación Hogar Madre del Redentor.

## **2. Centro de acopio en el cantón de San Carlos, Alajuela**

En visita efectuada el martes 28 de setiembre de 2021, al cantón de San Carlos se procedió a fiscalizar el proceso de compra de excedentes correspondiente al sorteo de Lotería Popular N° 6615, comprobando lo siguiente:

- 2.1. El proceso de recepción de la lotería devuelta se realiza en las instalaciones de la Asociación de Ayuda al Minusválido de San Carlos (AYUMISANCA), aparentemente en una sala de televisión, la Asociación brinda el servicio de miscelánea así como los implementos de higiene y limpieza, de acuerdo al protocolo implementado por el Ministerio de Salud, por tiempo indefinido<sup>4</sup>.
- 2.2. La Institución no tiene suscrito con la Asociación un contrato o convenio por el uso de las instalaciones, por lo que; no obstante, esa situación no representa una carga financiera para la Junta de Protección Social.
- 2.3. Las instalaciones de AYUMISANCA, están ubicadas a 75 metros de la calle principal, después de que salen los estudiantes y personas que asisten a la Asociación, el lugar es solitario y de poco tránsito vehicular y peatonal.

---

<sup>2</sup> El centro estaba ubicado en la Ferretería & Librería Torres, donde se encuentra el puesto de venta de lotería del adjudicatario Jorge Alexander Torres Fonseca, cédula de identidad N° 1-0847-0114 y propietario del citado negocio.

<sup>3</sup> Correspondiente al Sorteo de Lotería Popular N° 6616 del 01 de octubre de 2021.

<sup>4</sup> Según nota Ayumi 54 -2021, del 14 de junio.



2.4. Como resultado de la fiscalización que realizó al proceso de recepción de compra de excedentes del sorteo de lotería Popular N° 6615, se determinó:

- El horario de atención de las personas que se presentan al proceso de compra de excedentes es de 3:30 p.m. a 4:30 p.m., mismo que fue cumplido a cabalidad.
- Los funcionarios asignados para ejecutar el proceso de compra de excedentes en la localidad de San Carlos cumplieron con las circulares emitidas por la Plataforma de Servicio al Cliente<sup>5</sup>.
- La cantidad de fracciones recibidas fue de 16.963, para un total de 69 cuentas.
- Por parte de la Auditoría Interna se fiscalizaron el 33.33% de las cuentas recibidas y por la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos la diferencia de 66.67%.
- La última persona en realizar devolución de lotería no vendida fue atendida al ser las 5:20 p.m.<sup>6</sup>
- El resultado de la fiscalización fue conforme.

2.5. La cantidad de funcionarios designados para laborar el proceso de compra de excedentes del sorteo citado fue de 6 personas:

<sup>5</sup> Ver detalle de circulares en el anexo N° 1.

<sup>6</sup> Según información extraída del acta de compra de excedentes N° 69-2021.



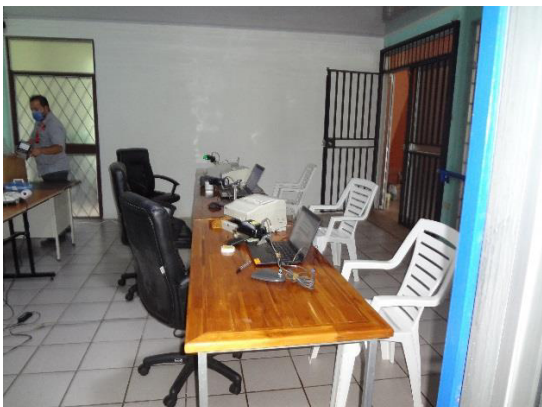
- Una tiene a su cargo varias actividades: recibe lotería (cajero) y es encargada de la destrucción de lotería.
- Dos tienen a su cargo la fiscalización de la lotería.
- Dos reciben la lotería devuelta (cajeros) y uno de ellos también es la encargada de la compra de excedentes.
- Una persona trabaja como auxiliar trasladando la lotería a la destrucción.

Al respecto se debe indicar que, 2 de las personas que participan en el proceso de recepción de lotería no vendida, también tienen la responsabilidad de conducir los vehículos que utilizan de transporte.

2.6. En relación con las instalaciones de la Asociación donde se efectúa el proceso de recepción de la lotería es importante destacar:

- 2.6.1. Durante el proceso de recepción de lotería no se contó con la presencia de seguridad por parte de la Junta de Protección Social.
- 2.6.2. Al finalizar el proceso de compra de excedentes los funcionarios de la Institución deben cerrar las instalaciones pertenecientes a la Asociación.
- 2.6.3. No se tiene en apariencia una adecuada separación entre los funcionarios que fiscalizan la recepción de lotería (distanciamiento).
- 2.6.4. Entre las personas que reciben la lotería, no existe en apariencia una correcta separación (distanciamiento).
- 2.6.5. El distanciamiento entre los funcionarios de la Institución y las personas que devuelven la lotería no es apropiado.
- 2.6.6. Se carece de barreras de separación entre algunos funcionarios de la Junta de Protección Social y, entre éstos y las personas que se presentan a devolver la lotería.

En las fotografías que se presentan a continuación se refleja lo antes citado:



### 3. Centro de acopio en el cantón de Puntarenas

Esta Auditoría Interna llevó a cabo una fiscalización del sorteo de Lotería Popular N° 6617 el día 05 de octubre de 2021, en el centro de acopio, ubicado en el cantón de Puntarenas observando lo que detallamos seguidamente:

- 3.1. La recepción de la lotería se efectúa en las edificaciones antiguas de la Asociación Puntarenense de Atención Diurna al Anciano Luz de Amor, ubicada en Puntarenas centro diagonal al parque Victoria.
- 3.2. La Asociación y la Junta de Protección Social, suscribieron un contrato de arrendamiento en setiembre del 2020, para el uso de las instalaciones con una renta mensual de ¢500.000.00 (quinientos mil colones exactos) mensuales.
- 3.3. Por parte de las unidades administrativas, que se citan a continuación, se llevó a cabo una valoración del edificio de la Asociación:
  - Ing. Gilberto Chacón Santamaría (Unidad Fiscalización de Recursos Transferidos).
  - Departamento de Tecnologías de Información.
  - Unidad SOGARS.
  - Unidad de Seguridad y Vigilancia.
  - Departamento de Servicios Administrativos

Al respecto es importante resaltar las conclusiones emitidas por la Unidad de SOGARS, sobre el alquiler de estas instalaciones:



**“Como hemos visto ninguno de los *tres locales que se visitaron reúnen las condiciones para albergar los funcionarios de la Junta de Protección Social.***

**Sin embargo, en este sentido el *único que se podría adaptar en la parte estructural poniendo salidas de emergencia, puntos de reunión es el antiguo asilo de ancianos.***

**No obstante, la Junta de Protección Social *debe valorar que el centro de Puntarenas es una zona de altísimo riesgo, en relación a inundaciones y sismicidad, y la inseguridad es latente para todos nuestros funcionarios, clientes y producto.***

*Por tanto, es criterio de esta Unidad plantear la opción de colocar la agencia de la Junta de Protección Social en una zona más alta y con menos riesgo que asumir, como por ejemplo la zona de Miramar o las Juntas de Abangares.”*

3.4. El resultado de la fiscalización efectuada al proceso de recepción de compra de excedentes del sorteo de lotería Popular N° 6617 fue:

- El horario de atención de las personas que se presentan al proceso de compra de excedentes es de 3:30 p.m. a 4:30 p.m., mismo que fue cumplido a cabalidad.
- Las circulares emitidas por la Plataforma de Servicio al Cliente<sup>7</sup> fueron cumplidas de conformidad por los funcionarios asignados para ejecutar el proceso de compra de excedentes en la localidad de Puntarenas.
- Se recibieron un total de 61 cuentas, para un total de 12.746 fracciones.
- Del total de cuentas recibidas la Auditoría Interna fiscalizó un 47.54% y la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos el restante 52.46%.
- El último cliente que ingreso dentro del horario permitido para este proceso, fue atendido al ser las 4:57 p.m.<sup>8</sup>
- El resultado de la fiscalización fue conforme.

<sup>7</sup> Ver detalle de circulares en el anexo N° 1.

<sup>8</sup> Información extraída del acta de compra de excedentes N° 71-2021.



3.5. El día de la fiscalización se visualizó un total de 4 funcionarios, para llevar a cabo el proceso de compra de excedentes, a saber:

- Una tiene a su cargo recibir la lotería (cajero) y es el encargado de la destrucción de lotería.
- Una recibe la lotería devuelta (cajero) y es el encargado de la compra de excedentes.
- Una que solo recibe lotería devuelta (cajero).
- Una que tiene a su cargo la fiscalización de la lotería.

Sobre el particular es importante resaltar que una de las personas que labora en el proceso de recepción de la lotería, le corresponde conducir el vehículo para transportarse.

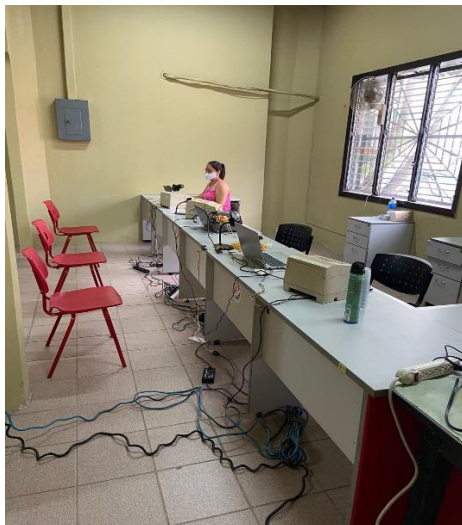
3.6. En lo referente a las instalaciones de la Asociación donde se efectúa el proceso de recepción de la lotería detallamos lo siguiente:

3.6.1. No se cuenta con seguridad en el sitio mientras se realiza la compra de excedentes.

3.6.2. La separación entre los funcionarios de la Institución no es la adecuada y no hay barreras de protección.

3.6.3. Entre los cajeros y las personas que devuelven la lotería, no se tienen barreras de protección, ni una debida separación (distanciamiento).

Ver foto donde se resumen lo antes citado:





#### 4. Valoración de los centros de acopio.

En la fiscalización del proceso de compra de excedentes realizada en los centros de acopio<sup>9</sup>, se comprobó que, por parte de la Unidad de SOGARS, no se llevó a cabo una valoración sobre los centros de acopio de Pérez Zeledón y San Carlos, únicamente se evaluaron las instalaciones de la Asociación Puntarenense de Atención Diurna al Anciano Luz de Amor, destacando que no reúne las condiciones para albergar los funcionarios de la Junta de Protección Social, situación que aparentemente ha generado lo siguiente:

- No existe una adecuada separación (distanciamiento) entre los funcionarios de la Institución.
- La separación entre el personal de la Junta de Protección Social (cajeros) y las personas que devuelven la lotería no es apropiada.
- No se tienen barreras de protección en las instalaciones de esos centros de acopio, entre los funcionarios de la Institución y de éstos con los clientes.

Sobre el particular es importante destacar que, el señor Giovanni Centeno Espinoza, de la Plataforma de Servicio al Cliente, en su nota JPS-GG-GO-PSC-0752-2021<sup>10</sup>, comentó que la búsqueda de centros de acopio fue con el objetivo de cumplir con la emergencia nacional de la pandemia del Covid-19, lineamientos del Ministerio de Salud en aforo y evitar aglomeraciones y llevar el servicio a las zonas para que los vendedores puedan contar con más tiempo en la colación del producto al consumidor final; no obstante, en apariencia están dejando desprotegidos los funcionarios y clientes de la Institución en el desarrollo de las operaciones.

Sobre lo expuesto es conveniente considerar lo establecido en los artículos N°s 74 y 75 del Capítulo XIII del “*REGLAMENTO AUTÓNOMO DE ORGANIZACIÓN Y SERVICIO DE LA JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL DE SAN JOSÉ*”, referentes a las condiciones de higiene y seguridad en el trabajo, que citan:

*“Artículo 74.—Declárese de interés público todo lo referente a salud ocupacional, que tiene como finalidad promover y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social del trabajador en general; prevenir todo daño causado a la salud de éste por las condiciones del trabajo; protegerlo en su empleo contra los riesgos resultantes de la*

<sup>9</sup> Ubicados en Pérez Zeledón, San Carlos y Puntarenas.

<sup>10</sup> Del 22 de octubre de 2021.





*existencia de agentes nocivos a la salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo con sus actitudes fisiológicas y, en síntesis, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su tarea.*

*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."
- (El subrayado es nuestro)

## 5. Cantidad de lotería devuelta en los centros de acopio

Al analizar la cantidad de lotería devuelta en los centros ubicados en San Carlos y Puntarenas se determinó que, el total de fracciones y cuentas recibidas son similares en ambos lugares; no obstante, en el centro de acopio de San Carlos destinan más personal que en Puntarenas, a continuación, se presenta un detalle donde se evidencia lo antes comentado:

- 5.1. El personal que labora en la recepción de la lotería devuelta es de 6 para San Carlos y de 4 para Puntarenas:

Lugar	Cajeros	Fiscalizadores	Auxiliares	Total
San Carlos	3	2	1	6
Puntarenas	3	1		4

- 5.2. La cantidad de lotería recibida<sup>11</sup> durante el periodo comprendido entre el 28 de setiembre y el 26 de octubre ambos del 2021, tuvo el siguiente comportamiento en San Carlos y Puntarenas:

- En lo referente a la Lotería Nacional se analizó el comportamiento de la lotería devuelta durante un mes (5 sorteos)<sup>12</sup>, obteniendo como resultado una diferencia en promedio entre ambos puestos de acopio por 4.284 fracciones que representan 13 cuentas:

<sup>11</sup> Lotería Popular y Nacional.

<sup>12</sup> Del 26 de setiembre al 24 de octubre del 2021.



Centros de Acopio	Lotería Nacional cantidad de fracciones recibidas					Promedio
	4664	4665	4666	4667	4668	
Puntarenas	7,559.00	7,152.00	7,652.00	7,846.00	9,943.00	8,030.00
San Carlos	13,059.00	10,436.00	12,472.00	12,668.00	12,936.00	12,314.00
<b>Diferencia</b>	<b>5,500.00</b>	<b>3,284.00</b>	<b>4,820.00</b>	<b>4,822.00</b>	<b>2,993.00</b>	<b>4,284.00</b>

Centros de Acopio	Lotería Nacional cantidad de cuentas recibidas					Promedio
	4664	4665	4666	4667	4668	
Puntarenas	46	46	48	49	51	48
San Carlos	62	59	62	61	60	61
<b>Diferencia</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>13</b>

- Para la Lotería Popular se consideraron los sorteos<sup>13</sup> efectuados del 28 de setiembre al 26 de octubre del 2021, comprobando una diferencia en promedio de 3.584 fracciones que representan 8 cuentas:

Centros de acopio	Lotería Popular cantidad de fracciones recibidas									Promedio
	6615	6616	6617	6618	6619	6620	6621	6622	6623	
Puntarenas	12,608.00	26,639.00	12,746.00	10,396.00	12,521.00	10,535.00	13,019.00	11,657.00	12,740.00	13,651
San Carlos	16,963.00	33,431.00	14,270.00	13,367.00	15,578.00	14,175.00	16,545.00	14,164.00	16,621.00	17,235
<b>Diferencia</b>	<b>4,355.00</b>	<b>6,792.00</b>	<b>1,524.00</b>	<b>2,971.00</b>	<b>3,057.00</b>	<b>3,640.00</b>	<b>3,526.00</b>	<b>2,507.00</b>	<b>3,881.00</b>	<b>3,584.00</b>

Centros de acopio	Lotería Popular cantidad de cuentas recibidas									Promedio
	6615	6616	6617	6618	6619	6620	6621	6622	6623	
Puntarenas	61	61	61	54	58	56	60	58	59	59
San Carlos	69	68	62	61	70	66	68	66	68	66
<b>Diferencia</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>8</b>

Al analizar la información antes detallada, resaltamos la cantidad de personal que ejecuta el proceso de recepción de lotería; ya que, por una diferencia promedio en la lotería Nacional de 4.284 fracciones que representan 13 cuentas y en lotería Popular de 3.584 que serían aproximadamente 8 cuentas por sorteo, designen más personal en San Carlos que en Puntarenas, (Un fiscalizador y un auxiliar).

<sup>13</sup> 9 sorteos en total.

En relación con lo antes citado, inciso C), del artículo N° 8, de la Ley General de Control Interno dispone:

*“Artículo 8º-Concepto de sistema de control interno. Para efectos de esta Ley, se entenderá por sistema de control interno la serie de acciones ejecutadas por la administración activa, diseñadas para proporcionar seguridad en la consecución de los siguientes objetivos:  
c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.”*

## 6. Manuales de Procedimientos

Por medio de la nota JPS-AI-934-2021<sup>14</sup>, ésta Auditoría Interna solicitó los manuales de procedimientos a la Plataforma de Servicio al Cliente, al respecto se recibió el oficio JPS-GG-GO-PSC-0752-2021<sup>15</sup>, donde se adjuntó la nota JPS-GG-GPC-1229-2020<sup>16</sup>, en la cual se anexaron los manuales de procedimientos para llevar a cabo el proceso de recepción de lotería devuelta en los centros de acopio.

Al analizar los manuales facilitados por la Plataforma de Servicio al Cliente, se comprobó que, dichos manuales no consideran algunos procedimientos que se llevan a cabo en los centros de acopio, entre los que se pueden citar:

- Funcionarios que tienen bajo su responsabilidad más de una actividad, como es el caso de la persona que es designada como encargado de la compra de excedentes y a la vez debe laborar como cajero.
- Empleados que laboran como cajeros y también deben llevar a cabo la destrucción de la lotería recibida.
- Personas que son encargados de la destrucción y también deben conducir el vehículo.

Sobre lo anotado anteriormente, se está incumpliendo con las siguientes Normas de Control Interno para el Sector Público:

### ***“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***

<sup>14</sup> Del 18 de octubre del 2021.

<sup>15</sup> Del 22 de octubre de 2021.

<sup>16</sup> Del 07 diciembre 2020.

*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:*

...

**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.*

**f. Divulgación.** *Las actividades de control deben ser de conocimiento general, y comunicarse a los funcionarios que deben aplicarlas en el desempeño de sus cargos. Dicha comunicación debe darse preferiblemente por escrito, en términos claros y específicos.”*

## 7. Conclusión

En la fiscalización del proceso de recepción de lotería devuelta (compra de excedentes), se determinaron situaciones que están debilitando el control interno; ya que, funcionarios de la Junta de Protección Social, están laborando en sitios donde no se tiene un adecuado distanciamiento, barreras divisoras, deben laborar en instalaciones compartidos con otras personas<sup>17</sup>, ausencia de vigilancia, falta de cámaras de seguridad en algunos centros y edificaciones que no han sido evaluadas por funcionarios especializados como los de la Unidad de SOGARS y la Unidad de Seguridad, para llegar a determinar la conveniencia de mantener funcionarios de la Institución laborando en esos centros de acopio.

<sup>17</sup> Como sucedió en Pérez Zeledón.



También se debe resaltar que la Unidad SOGARS, después de valorar el centro de acopio en Puntarenas concluyó que es una zona de altísimo riesgo, en relación con inundaciones y sismicidad, para los funcionarios, clientes y productos de la Institución; sin embargo, a pesar de ese criterio se instaló ese centro en el cantón de Puntarenas.

La cantidad promedio de lotería recibida en San Carlos y Puntarenas es muy similar; no obstante, el personal que asignan para efectuar el proceso en apariencia no es acorde con el volumen de trabajo de ambos lugares, específicamente con los encargados de la fiscalización del proceso y el auxiliar como sucede en San Carlos.

Otro aspecto a destacar, es la falta de manuales de procedimientos que regulen la totalidad de funciones que se llevan a cabo en los centros de acopio, ya que, los manuales aportados están diseñados para la función que se desarrolla en el edificio central de la Institución.

## 8. Recomendaciones

### A la Gerencia General comprobar y solicitar lo siguiente:

- 8.1. Que la Unidad de SOGARS, lleve a cabo un análisis de los centros de acopio donde se recibe la lotería devuelta (compra de excedentes), con la finalidad de poder determinar que son edificaciones aptas para que los funcionarios de la Junta de Protección Social, ejecuten las funciones asignadas; además que, se están cumpliendo con los protocolos emitidos por el Ministerio de Salud, para la atención de la pandemia generada por el Covid-19. (*Ver puntos del N° 1 al 4*)
- 8.2. Que la Unidad de Seguridad, proceda a efectuar un estudio de las zonas donde están ubicados los centros de acopio, esto con la finalidad de comprobar que son seguras para que los funcionarios realicen el proceso de compra de excedentes, laboren sin contar con personal de seguridad. (*Ver puntos del N° 1 al 4*)
- 8.3. De los resultados obtenidos por las Unidades de SOGARS y de Seguridad, definir si es conveniente para la protección de los funcionarios de la Junta de Protección Social, que sigan laborando en esos centros de acopio, caso contrario se tomen las medidas correctivas para salvaguardar la integridad de dichos funcionarios, si mantienen la decisión de seguir laborando en esos centros de acopio. (*Ver Puntos del N° 1 al 4*)



- 8.4. Previo a la apertura de nuevos centros de acopio, que las Unidades de SOGARS y de Seguridad efectúen los estudios correspondientes, para valorar la viabilidad de nuevas sedes. (*Ver Puntos del N° 1 al 4*)
- 8.5. Efectuar un estudio con el propósito de verificar que, la cantidad de funcionarios designados para efectuar la fiscalización de la recepción de lotería devuelta en los centros de acopio, está acorde con la cantidad de lotería recibida; además, si se requiere la participación de un auxiliar, esto con la finalidad de que, la cantidad de funcionarios destinados en dichos centros sea equitativa. (*Ver Puntos del N° 5*)
- 8.6. Girar instrucciones a la Plataforma de Servicio al Cliente, para que confeccione y comunique los manuales de procedimientos relacionados con las actividades que se realizan en los centros de acopio y no están definidas en los manuales existentes: (*Ver Puntos del N° 6*)
- Funcionarios encargados del proceso de la compra de excedentes en el centro de acopio y a la vez debe laborar como cajero.
  - Empleados que laboran como cajeros y deben destruir la lotería recibida.
  - Funcionarios que destruyen la lotería y deben conducir el vehículo.
- 8.7. El criterio de la Asesoría Jurídica, sobre la figura jurídica que ostenta la Institución ante los propietarios de los locales (centros de acopio) donde se está realizando el proceso de compra de excedentes de lotería, por el uso de las instalaciones sin existir un contrato o convenio de cooperación entre ambas partes.

Asimismo, las posibles repercusiones legales a las que se encuentra expuesta la Institución al estar utilizando instalaciones de terceros sin contar con la existencia de contratos o convenios para tales fines. (*Ver Puntos del N° 1 al 4*)

## 9. Observaciones de la Administración

El día 09 de diciembre del 2021 al ser las 11:00 a.m., mediante la plataforma de Microsoft Teams, se llevó a cabo la comunicación verbal de resultados del estudio denominado "*Fiscalización del proceso de compra de excedentes en centros de acopio*", en presencia de los señores Marilyn Solano Chinchilla, Gerente General; Evelyn Blanco Montero, Gerente de Operaciones; Marcela Sánchez Quesada, Asesora Jurídica; Rodrigo Fernández Cedeño, Jefe del Departamento de Servicios Administrativos; Giovanni Centeno Espinoza, Encargado de la Plataforma de





## Carta-Informe AI JPS N° 09-2021

Servicio al Cliente; Maureen González Cambronero, Unidad de SOGARS; Marco Hidalgo Moraga y Andrés Villalobos Montero, funcionarios de la Auditoría Interna.

En relación con la comunicación citada, la Administración Activa indico la siguiente observación:

*“Las señoras Marilyn Solano Chinchilla, Gerente General y Evelyn Blanco Montero, Gerente de Operaciones, al finalizar la comunicación, señalan que dan por recibida la comunicación del borrador de la carta informe; asimismo, indicaron que en caso de ser necesario se estarán refiriendo a dicho documento de conformidad con los plazos establecidos en la Ley General de Control Interno.”*

MARCO  
HIDALGO  
MORAGA (FIRMA)

---

Firmado digitalmente por  
MARCO HIDALGO  
MORAGA (FIRMA)  
Fecha: 2021.12.10 08:43:06  
-06'00'

Realizado por:  
Marco Hidalgo Moraga  
**Profesional III**

ANDRES FABIAN VILLALOBOS  
MONTERO (FIRMA)

---

Firmado digitalmente por ANDRES  
FABIAN VILLALOBOS MONTERO (FIRMA)  
Fecha: 2021.12.10 08:55:16 -06'00'

Revisado por:  
Andrés Villalobos Montero  
**Profesional III**

RODRIGO CARVAJAL  
MORA (FIRMA)

---

Firmado digitalmente por  
RODRIGO CARVAJAL MORA (FIRMA)  
Fecha: 2021.12.13 08:54:23 -06'00'

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



## Anexo N° 1

### Circulares emitidas por Plataforma de Servicio al Cliente Para la ejecución del proceso de compra de excedentes

N° Circular	Fecha de emisión	Tema
P.S.C.-009-2015	17 de marzo de 2015	Hora de apertura y cierre
P.S.C.-013-2015	20 de marzo de 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia a la compra de excedentes</li> <li>• Prohibiciones al personal que labora la compra de excedentes</li> <li>• Activos</li> <li>• Hora de presentación</li> <li>• Solicitar cédula de identidad o carné</li> <li>• Firma de recibos o voucher</li> <li>• Diferencias por faltantes</li> <li>• Productividad del cajero</li> </ul>
P.S.C.-018-2015	15 de mayo de 2015	Firma de recibos o voucher
P.S.C.-233-2015	23 de octubre de 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar cédula de identidad o carné</li> <li>• Papel de trabajo</li> <li>• Envío de cuentas</li> <li>• Confirmación de cuentas y lotería olvidada en cubículos</li> <li>• Debido cuidado</li> <li>• Diferencias por faltantes</li> <li>• Productividad del cajero</li> </ul>
P.S.C.-018-2016	18 de junio de 2016	Supervisión en la compra de excedentes
P.S.C.-021-2016	12 de julio de 2016	Asistencia a la compra de excedentes
P.S.C.-024-2016	18 de julio de 2016	Supervisión en la compra de excedentes
P.S.C.-034-2016	09 de agosto de 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalización e invalidación de la lotería</li> <li>• Papel de trabajo</li> <li>• Firma de recibos o voucher</li> <li>• Confirmación de cuentas y lotería olvidada en cubículos</li> </ul>
P.S.C.-035-2016	11 de agosto de 2016	Hora de apertura y cierre
P.S.C.-036-2016	17 de agosto de 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hora de presentación</li> <li>• Marcas de entrada y de salida</li> </ul>



## Anexo N° 1

### Circulares emitidas por Plataforma de Servicio al Cliente Para la ejecución del proceso de compra de excedentes

N° Circular	Fecha de emisión	Tema
P.S.C.-037-2016	18 de agosto de 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prohibiciones al personal que labora la compra de excedentes</li> <li>• Porcentaje de devolución e intercambio de series</li> <li>• Firma de recibos o voucher</li> <li>• Lotería recibida en Pérez Zeledón y Puntarenas</li> </ul>
P.S.C.-041-2016	26 de agosto de 2016	Digitalización e invalidación de la lotería
P.S.C.-044-2016	02 de setiembre de 2016	Confirmación de cuentas y lotería olvidada en cubículos
P.S.C.-045-2016	09 de setiembre de 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalización e invalidación de la lotería</li> <li>• Confirmación de cuentas y lotería olvidada en cubículos</li> <li>• Debido cuidado</li> </ul>
P.S.C.-046-2016	09 de setiembre de 2016	Forma de presentar la lotería para devolución
P.S.C.-047-2016	09 de setiembre de 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmación de cuentas y lotería olvidada en cubículos</li> <li>• Supervisión en la compra de excedentes</li> </ul>
P.S.C.-054-2016	19 de octubre de 2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prohibiciones al personal que labora la compra de excedentes</li> <li>• Digitalización e invalidación de la lotería</li> <li>• Envío de cuentas</li> </ul>
P.S.C.-056-2016	24 de octubre de 2016	Destrucción total de lotería
P.S.C.-020-2017	24 de mayo de 2017	Digitalización e invalidación de la lotería
P.S.C.-031-2017	07 de agosto de 2017	Proceso de escaneo e implementación de sumadora en el sistema
P.S.C.-004-2018	06 de febrero de 2018	Forma de presentar la lotería para devolución
P.S.C.-011-2018	20 de febrero de 2018	Forma de presentar la lotería para devolución
P.S.C.-018-2018	16 de mayo de 2018	Supervisión en la compra de excedentes
P.S.C.-020-2018	19 de marzo de 2018	Supervisión en la compra de excedentes



## Anexo N° 1

### Circulares emitidas por Plataforma de Servicio al Cliente Para la ejecución del proceso de compra de excedentes

N° Circular	Fecha de emisión	Tema
P.S.C.-025-2018	17 de abril de 2018	Dstrucción total de lotería
P.S.C.-028-2018	16 de mayo de 2018	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hora de apertura y cierre</li><li>• Prohibiciones al personal que labora la compra de excedentes</li><li>• Debido cuidado</li></ul>
P.S.C.-038-2018	21 de junio de 2018	Elaboración de actas
P.S.C.-052-2018	30 de julio de 2018	Prohibiciones al personal que labora la compra de excedentes
P.S.C.-068-2018A	13 de noviembre de 2018	Comunicación de inconvenientes
P.S.C.-069-2018	26 de octubre de 2018	Forma de presentar la lotería para devolución
P.S.C.-079-2018	13 de noviembre de 2018	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proceso de escaneo e implementación de sumadora en el sistema</li><li>• Comunicación de inconvenientes</li></ul>
P.S.C.-080-2018	20 de noviembre de 2018	Prohibiciones al personal que labora la compra de excedentes



## Anexo N° 2

### **Resultado fiscalización del proceso de compra de excedentes en el centro de acopio ubicado en la Ferretería & Librería Torres, Pérez Zeledón.**

1- El martes 07 de setiembre de 2021, se fiscalizó el proceso de compra de excedentes del sorteo de lotería Popular N° 6609, en el centro de acopio ubicado en Pérez Zeledón, observando lo que se detalla a continuación:

1.1 La recepción de la lotería se ejecutaba en la Ferretería & Librería Torres<sup>18</sup>, donde se encuentra el puesto de venta de lotería del adjudicatario Jorge Alexander Torres Fonseca, cédula de identidad N° 1-0847-0114 y propietario del citado negocio.

1.2 La Junta de Protección Social no pagaba alquiler por el uso de esas instalaciones para el desarrollo de la recepción de excedentes ni por la custodia de activos que se dejaban en ese lugar; además, no se poseía un contrato o convenio suscrito por el uso de esas instalaciones, con el adjudicatario Jorge Alexander Torres Fonseca, propietario de la Ferretería & Librería Torres, lo cual no representaba un costo financiero para la Institución.

1.3 Al momento de la visita, el señor Giovanni Centeno Espinoza, encargado de la Plataforma de Servicio al Cliente, desconocía el tiempo en que la Institución estaría brindando el servicio de compra de excedentes en ese centro de acopio<sup>19</sup>.

1.4 El proceso de compra de excedentes se realizaba en la Ferretería & Librería Torres desde mayo 2020. Esto luego de ser comunicado a los vendedores de lotería de la zona, mediante mensaje de texto (Whats App) en el chat<sup>20</sup> y en forma verbal por los funcionarios de la Institución.

1.5 Los resultados de la fiscalización al proceso de compra de excedentes del sorteo de lotería Popular N° 6609 fueron los siguientes:

<sup>18</sup> Ubicada 300 mts sureste de Acabados Boston San José Pérez Zeledón, 11903

<sup>19</sup> Según lo indicado, mediante correo electrónico del 23 de setiembre de 2021, por el propio señor Giovanni Centeno Espinoza, encargado de la Plataforma de Servicio al Cliente.

<sup>20</sup> Grupo de contactos telefónicos de los vendedores en la aplicación de Whatsapp.



## Carta-Informe AI JPS N° 09-2021

- El horario de atención de las personas que se presentan al proceso de compra de excedentes es de 3:30 p.m. a 4:30 p.m., mismo que fue cumplido a cabalidad.
- Durante el proceso de compra de excedentes los funcionarios asignados en dicho centro de acopio incumplieron con las siguientes disposiciones:

Circular N°	Condición
P.S.C.-233-2015 P.S.C.-037-2016	El funcionario encargado de la destrucción de lotería debía trasladar sin ningún tipo de protección la lotería devuelta (la lleva en su mano) <sup>21</sup> .

- Se recibieron 38 cuentas, equivalentes a 6.922 fracciones de lotería.
- El 52% de las cuentas fueron revisadas por la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos y el restante 48% fueron fiscalizadas por la Auditoría Interna.
- La última transacción realizada ese día en el proceso de compra de excedentes fue a las 4:33 p.m.<sup>22</sup>
- El resultado de la fiscalización fue conforme.

1.6 El proceso de compra de excedentes fue ejecutado por 4 funcionarios:

- Una persona encargada de la destrucción de lotería.
- Un funcionario para la fiscalización de la lotería.
- Dos personas que reciben la lotería devuelta (cajeros) y una además, es la encargada de la compra de excedentes.

De los 4 funcionarios que participan en la recepción de la lotería no vendida, uno también debe conducir el vehículo que utilizan de transporte.

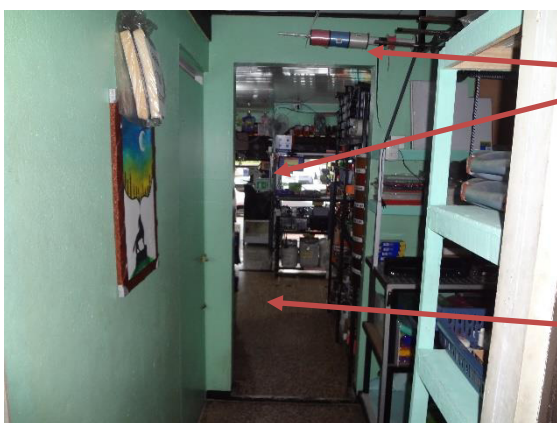
1.7 Referente a las instalaciones de la Ferretería & Librería Torres y a los controles internos implementados donde se realizaba la recepción de la lotería se debe indicar:

<sup>21</sup> Ver a mayor detalle en el punto 1.7.2. del presente estudio.

<sup>22</sup> Información extraída del acta de compra de excedentes N° 64-2021.



1.7.1 La devolución de la lotería se efectuaba en la parte interna de la ferretería, en un aposento ubicado aproximadamente en el centro del edificio y la destrucción en la parte trasera del inmueble, motivo por el cual, los funcionarios de la Institución y las personas que realizaban la devolución de la lotería no vendida, debían transitar en medio de los artículos que comercializa dicha empresa.



Suministros de oficina y librería

Acceso desde la entrada principal al aposento donde se realiza la recepción de lotería



Artículos para la venta de la ferretería como tubos, tornillos, productos de PVC, productos eléctricos y otros.

Puerta de acceso al aposento donde se realiza la recepción de lotería

Situación que exponía la imagen institucional ante una eventual pérdida de bienes del comerciante, aunque no sea producto de la presencia de nuestros colaboradores y clientes externos en la labor de compra de excedentes.

- 1.7.2 El funcionario encargado de la destrucción de lotería debía trasladar<sup>23</sup> sin ningún tipo de protección (la lleva en su mano) al profesional que labora en representación de la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos, las cuentas de lotería, desde el aposento donde realizan la recepción hasta el lugar donde serían revisadas y destruidas, para lo cual debía pasar por un pasillo de aproximadamente 15 metros entre un punto y otro.
- 1.7.3 En el área designada para la revisión y destrucción de la lotería devuelta, se observaron artículos de ferretería y librería propios de la venta del comercio.



Espacio dentro de la ferretería y librería donde se revisa y destruye la lotería recibida, donde se observa artículos de venta del comercio.

- 1.7.4 En las zonas que, en su momento, fueron designadas para realizar el proceso de compra de excedentes (recepción, revisión y destrucción de lotería) no se observaron aspectos como:
- Señalización de salidas de emergencia.
  - Equipos de emergencia (extintores o detectores de humo) en las zonas de trabajo.
  - Únicamente se observó una entrada y salida del local comercial.
- 1.7.5 Durante el proceso de compra de excedentes no se observó la presencia de oficiales de seguridad propios de la institución, que brindarían una labor de vigilancia y resguardo tanto de los valores como de la integridad física de las personas participantes, actividad que si se lleva a cabo en las oficinas centrales de la institución.

<sup>23</sup> La lotería trasladada es sostenida con "ligas".



- 1.7.6 No se observó un distanciamiento adecuado entre el cajero y la persona que realiza la devolución de la lotería, además no se tiene una barrera divisora entre éstos.

[← Responder a todos](#) [✕](#) [🗑 Eliminar](#) [🚫 No deseado](#) [Bloquear](#) [⋮](#)

## Oficio JPS-AI-1100-2021

M Maria Angelica Vargas Jimenez

Mié 08/12/2021 14:29

Para: **Gerencia Administrativa Financiera**

JPS-AI-1100-2021.pdf

341 KB



08 de diciembre del 2021

Señor

Olman Brenes Brenes, Gerente

**Gerencia Administrativa Financiera**

Estimado señor:

Adjunto oficio JPS-AI-1100-2021


**FAVOR CONFIRMAR EL RECIBIDO DEL MISMO**



**Maria Angélica Vargas Jiménez**

Secretaria

Auditoría Interna

 (506) 2522 2070

 [avargas@jps.go.cr](mailto:avargas@jps.go.cr)

 [www.jps.go.cr](http://www.jps.go.cr)

[Responder](#)

[Responder a todos](#)

[Reenviar](#)