

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AI JPS N° 13-2022

ÁREA PRODUCCIÓN Y VENTAS

TEMA:

**AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE CUSTODIA, DISTRIBUCIÓN Y
DESPACHO DE LA LOTERÍA IMPRESA**

PREPARADO POR:

**HAZEL VALVERDE GONZALEZ
PROFESIONAL 2**

**RAMSES ORTIZ GONZALEZ
PROFESIONAL 2**

FECHA:

21 DE DICIEMBRE DE 2022

DIRIGIDO A:

**GERENCIA GENERAL
GERENCIA DE PRODUCCION Y COMERCIALIZACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE LOTERÍAS
UNIDAD DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA
UNIDAD DE ALMACENAMIENTO Y ENVÍO**

INDICE DEL INFORME

1. INTRODUCCION.....	1
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
2. RESULTADOS DEL ESTUDIO.....	2
2.1. ASPECTO SUCEPTIBLE DE MEJORA N° 1. APROBACIÓN Y VIGENCIA DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS.....	3
2.2. ASPECTO SUCEPTIBLE DE MEJORA N° 2. CONTROL INTERNO EN EL DESPACHO DE LOTERÍAS.....	4
2.3. ASPECTO SUCEPTIBLE DE MEJORA N° 3. SEGURIDAD FISICA DE LA UNIDAD DE ALMACENAMIENTO Y ENVIO.....	7
2.4. ASPECTO SUCEPTIBLE DE MEJORA N° 4. METODOLOGÍA DE ASIGNACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE SERIES.....	9
3. CONCLUSIONES.....	14
4. RECOMENDACIONES.....	15
5. OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN.....	18

RESUMEN EJECUTIVO

INFORME AI JPS N° 13-2022

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE CUSTODIA, DISTRIBUCIÓN Y DESPACHO DE LA LOTERÍA IMPRESA

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 “*Evaluar si los procesos de custodia, distribución y despacho de la lotería impresa, cumplen con la normativa legal y técnica*”. El estudio abarcará el análisis y cumplimiento de los controles internos utilizados en el proceso *custodia, distribución y despacho de la lotería impresa* para el periodo comprendido entre los meses de enero a julio de 2022, ampliándose al mes de noviembre del 2022, en algunos hechos subsecuentes, según se requirió para verificar los objetivos planteados.

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 se encuentran aprobados desde el año 2014; sin embargo, la actualización de estos se encuentra pendiente de aprobación por parte de la Gerencia General.
- La información que se muestra en los reportes de existencias de loterías en la Unidad de Almacenamiento y envío, no reflejan datos reales ni confiables.
- El sistema automatizado para el control de accesos a áreas restringidas se encuentra desactualizado y se carece de personal capacitado para su manejo.
- Se carece de un control adecuado para la asignación de tarjetas de acceso a las zonas restringidas.
- Existen una cantidad considerables de cámaras de video que no se encuentran en funcionamiento, lo que provoca existencia de “*puntos ciegos*”.
- En el sistema de loterías, la generación de paquetes de loterías está presentando una serie de errores a la hora de asignar estos.

Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 13-2022

- El Departamento de Administración de Loterías ha elaborado diferentes mesas de servicio que datan del año 2018, relacionadas con los errores que presenta el sistema en la creación de paquetes; sin embargo, a la fecha del corte del presente estudio, las mismas se mantienen pendientes.
- Los procedimientos para asignación de series que se entrega a los diferentes distribuidores (Agencias Bancarias, Cooperativas, Canal de Distribución y Plataforma de Servicios), no cuentan con un procedimiento formal y debidamente definido para la selección y asignación de series.
- Los controles establecidos por medio de Excel para la asignación de series a los diferentes distribuidores, no brindan una certeza razonable sobre la adecuada rotación de las series.
- Deterioro de las instalaciones físicas de la Unidad de Almacenamiento y Envío

Lo anterior, provoca que el sistema de control interno deba ser actualizado en los procesos de custodia, distribución y despacho de la lotería impresa, ya que de no realizarse expondría a la institución a enfrentar pérdidas económicas, materiales y de imagen, en el caso de que los riesgos determinados se materialicen.

Cada sorteo de lotería ordinario está constituido por 100.000 (cien mil) enteros de cinco fracciones, en dos emisiones, para un total de 200.000 (doscientos mil) enteros. Para el mes de noviembre del presente año, se determinó, en promedio, una distribución de colocación según el siguiente cuadro:

Tipo de Lotería	Colocación Plataforma	Colocación Cooperativas	Colocación Canal de Distribución	Colocación Agencias	No vendido
Lotería Popular	61.136	45.789	16.214	60.839	16.022
Lotería Nacional	63.998	48.038	16.765	59.500	11.700

Además, de enero a noviembre del presente año, el ingreso real de Lotería Nacional y Popular es el siguiente:

- Lotería Nacional ₡49,963,519,337.00
- Lotería Popular ₡58,294,577,990.00

Por los datos expuestos anteriormente, se denota que el Área de Almacenamiento y Envío, es de suma importancia para los objetivos de la Junta de Protección Social, dado que es en esta unidad donde se custodia y distribuye los productos que comercializa la institución, los cuales constituyen el origen de los ingresos principales de la misma.

Con el fin de solventar las inconsistencias determinadas en el presente estudio y atender las debilidades de control, se emiten las siguientes recomendaciones a la Gerencia General, la Gerencia de Producción, Comercialización y Operaciones, Jefe del Departamento de Administración de Loterías y a las Encargadas de las unidades de Seguridad y Vigilancia, y de Almacenamiento y Envío:

- Realizar la aprobación de los manuales de procedimientos relacionadas con la Unidad de Almacenamiento y Envío, con el fin de contar con el documento oficial que guíe dicho accionar, y el establecimiento de responsabilidades de los funcionarios participantes en dicho proceso.
- En coordinación con el Departamento de Tecnologías de la Información, realizar las mejoras necesarias en la Consola de Aplicaciones Corporativas, para que el dato que reflejan los reportes de las existencias de las loterías instantáneas, Popular y Nacional, sea acorde con el físico que, en el momento del corte, están en poder de la bodega de Almacenamiento y Envío.
- Automatizar en el sistema institucional los cierres diarios de la bóveda de Almacenamiento y Envío; mientras se desarrolla esta mejora, los cierres diarios actuales deben ser firmados física o digitalmente por la Encargada del proceso.
- En coordinación con el Departamento de Tecnologías de la Información, determinar el origen y proceder a subsanar los errores en las pantallas de “Generar paquetes” y “Consulta de Series”.
- Valorar la posibilidad de desarrollar un módulo en la Consola de Aplicaciones Corporativas, para que la asignación y rotación de series de las loterías preimpresas se realice de manera automatizada.
- Establecer y comunicar formalmente la metodología para la asignación y distribución de series entre las Agencias Bancarias, Cooperativas, Canal de Distribución y Plataforma de Servicios, en donde se incluyan la totalidad la emisión de series de las loterías preimpresas, de manera que se dé una adecuada rotación de estas.

Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 13-2022

- Incluir la totalidad de las series (de la N° 000 a la N° 999) dentro de la distribución que se realiza de las loterías preimpresas, de manera que el rango denominado “series bajas” también se distribuya en las agencias bancarias y las cooperativas.
- En el tanto se logra automatizar el proceso de distribución de series de loterías preimpresas, establecer formalmente los controles necesarios para asegurar una adecuada rotación de estas, de manera que no se den repeticiones constantes de series en una misma cooperativa o agencia bancaria.
- Realizar un estudio al sistema automatizado de accesos institucional a zonas restringidas, con el fin de determinar su correcto funcionamiento.
- Capacitar al personal de la Unidad de Seguridad y Vigilancia en la utilización del sistema de acceso institucional.
- Poner en funcionamiento las 6 cámaras de video que actualmente se encuentran ubicadas en la zona de Almacenamiento y Envío, y que no están emitiendo señal.
- Con base en el estudio, dotar de las cámaras necesarias para lograr una visualización completa en el CCTV del Área de Almacenamiento y Envío.
- Cuando el responsable de la bóveda de la Unidad de Almacenamiento y Envío se ausente de su lugar de trabajo, asegurarse que la puerta donde se ubica la custodia de la lotería impresa (bóveda de lotería) se encuentre debidamente cerrada, esto con la finalidad de que no sucedan eventos no deseados.

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.

Evaluar si los procesos de custodia, distribución y despacho de la lotería impresa, cumplen con la normativa legal y técnica.

1.3. Objetivos específicos.

- Analizar que los mecanismos de control para la custodia, distribución y despacho de loterías impresas cumplen con la normativa legal y técnica vigente.
- Determinar que los mecanismos de control establecidos para el proceso de asignación de series de loterías pre impresas, aseguran una adecuada rotación de las mismas entre los diferentes actores que participan en la venta de estas.

1.4. Alcance del estudio.

El estudio abarcará el análisis y cumplimiento de los controles internos utilizados en el despacho de las loterías impresas de enero a julio 2022, ampliándose en algunos hechos subsecuentes, según se requirió para verificar los objetivos planteados.

1.5. Metodología.

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

- 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.

Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 13-2022

- Reglamento a la Ley de Loterías N° 7395, Artículos N° 2, 3 y 11.
- Reglamento Orgánico de la Junta de Protección Social, artículos N° 13 y artículo N° 31.
- Manuales, políticas y directrices internas relacionadas al proceso de custodia, distribución y despacho de la lotería impresa.

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 Interna¹.

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.

Durante el desarrollo de los objetivos del presente estudio y de conformidad con el alcance del mismo, se obtuvieron resultados que de acuerdo con sus características se clasificaron en “*Aspectos Susceptibles de Mejora*”, los cuales se mencionan a continuación:

¹ 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

2.1. ASPECTO SUCEPTIBLE DE MEJORA N° 1. APROBACIÓN Y VIGENCIA DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Criterio 1: Los Manuales de procedimientos de la Unidad de Almacenamiento y Envío se encuentren vigentes, debidamente aprobados por la Gerencia General y comunicados al personal. (NCI 4.1. *Actividades de control*, NCI 4.2 *Requisitos de las actividades de control* y *Reglamento Orgánico de la Junta de Protección Social*, artículo N° 13).

Se determinó que los manuales de procedimientos fueron aprobados en el año 2014; sin embargo, los mismo a la fecha se encuentran desactualizados, por lo que, en la actualidad, la operativa que se desarrolla se basa en la modificación de los manuales que fue presentada a la Gerencia General, desde el 07 de diciembre del 2020; no obstante, los mismos se encuentran pendientes de aprobación por dicha instancia.

Es importante señalar que esta Auditoría Interna mediante Informe JPS AI N° 11-2017 denominado “*Manual de Procedimientos en la preparación de las loterías para las Agencias Bancarias, Cooperativas de Lotería y Coopealanza en la Unidad de Almacenamiento y Envío del Departamento Administración de Loterías*”, giró recomendación en los siguientes términos: “4.5.1. *Actualizar el manual de procedimientos del Departamento especialmente las funciones que se desarrollan en la Unidad de Almacenamiento y Envío... Una vez actualizado debe hacerse del conocimiento del personal que labora en esta área, así como aquellos que la refuerzan en épocas de mayor trabajo.*”

CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA SOBRE EL ASPECTO SUSCEPTIBLE DE MEJORA N° 1:

Los manuales de procedimientos son parte de los componentes del sistema de control interno, considerándose documentos esenciales de coordinación, control y comunicación de una entidad, contribuyendo a la creación de lineamientos y descripción de procedimientos para guiar a los funcionarios en el momento de realizar sus labores.

Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 13-2022

Por lo que la utilización de manuales que no se encuentran debidamente aprobados y actualizados, es considerada una deficiencia en el sistema de control interno, dado que ante la ocurrencia de errores u omisiones puede delimitar el establecimiento de responsabilidades, así como exponer a la institución a riesgos económicos, legales, así como la pérdida de imagen, entre otros.

2.2. ASPECTO SUCEPTIBLE DE MEJORA N° 2. CONTROL INTERNO EN EL DESPACHO DE LOTERÍAS

Criterio 2: Los controles establecidos en el proceso de custodia, distribución y despacho de las loterías impresas en la Unidad de Almacenamiento y Envío, son adecuados y garantizan razonablemente la eficiencia y la eficacia de las operaciones de manera tal que la información que se genera es confiable, se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas. *(NCI 4.1. Actividades de control, NCI 2.4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones y NCI 5.6.1 Confiabilidad)*

Del análisis efectuado sobre los controles de cierres de las loterías instantánea y preimpresas (Popular y Nacional), en poder de la bodega de Almacenamiento y Envío, se determinaron las siguientes inconsistencias:

2.2.1 En inventario realizado por esta Auditoría el 09 de noviembre del 2022, a los juegos de Lotería Instantánea en poder de la Unidad de Almacenamiento y Envío, se obtuvo el siguiente resultado:

Número de Juego	Saldo Sistema	Saldo Físico	Diferencia
2081 "Vive el futbol"	175.000 ¹	175.000	--
2084 "Sorpresa Navideña"	175.000 ¹	175.000	--
2077 "El Gato de la suerte"	218.750	163.800	-54.950

Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 13-2022

Del análisis efectuado se determinó que la diferencia entre el saldo físico y el dato del sistema correspondiente al juego 2077 “El gato de la suerte”, se compone de la siguiente manera:

Ventas de los Plataformitas del 04 al 08 de noviembre 2022	51.200
Paquetes enviados a Agencias (San Carlos y Ciudad Nelly)	3.750

Consultada al respecto, la señorita Saray Barboza Porras, Encargada de la Unidad de Almacenamiento y Envío, indicó que las diferencias se deben a que las ventas de los plataformistas disminuyen el inventario hasta que se realice el cierre de ventas por parte del Departamento de Tesorería (el cual mantenía un retraso al 03 de noviembre por una diferencia contable) y en el caso de la lotería que se encuentra en poder de las agencias bancarias, disminuyen el inventario de la Unidad de Almacenamiento y Envío hasta que la agencia respectiva haya entregado a los vendedores la totalidad del juego anterior, a pesar de que los nuevos juegos de Lotería Instantánea se encuentren en poder de las oficinas del Banco de Costa Rica.

2.2.2 Para el caso de las loterías preimpresas (Popular y Nacional) se realizó una comparación entre los datos mostrados por el sistema automatizado en los Reporte Arqueos Sorteos y Reporte de Existencias del inventario, de los cuales se obtuvieron las siguientes diferencias:

Número de Sorteo	Saldo según reporte arqueo	Saldo según reporte de existencias	Diferencia
4723 (N)	42.590	47.490	-4.900
4724 (N)	108.000	142.950	-34.950
6721 (P)	41.750	45.870	-4.120
6722 (P)	100.650	141.600	-40.950
6723 (P)	101.600	141.600	-40.000

Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 13-2022

Según indicó la señorita Barboza Porras, las diferencias reflejadas se originan, al igual que las de Lotería Instantánea, por la lotería vendida por los plataformistas de la institución, cuyos cierres se encuentran pendientes de registro, y las loterías que están en poder de las agencias bancarias y que no han sido habilitadas para su entrega a los vendedores.

2.2.3 Se determinó que los cierres diarios de la Lotería Nacional y Popular en la Unidad de Almacenamiento y Envío, se mantienen en una hoja de Excel y los mismos no se firman, ni se imprimen, por lo que dichos archivos son susceptibles a manipulación.

Además, el reporte denominado “*Resumen de Ventas Diarias*”, no es firmado por el Encargado de la Unidad de Almacenamiento y Envío, a pesar de que dicho documento cuenta con el apartado para este fin.

Asimismo, el reporte denominado “*COMPROBANTE DE ENTREGA Cajero-Bóveda*”, se muestran dos espacios para firma, los cuales en ambos casos aparece el nombre del mismo plataformista, siendo que, en uno de ellos la firma que se estampa corresponde al Encargado de Almacenamiento y Envío.

CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA SOBRE EL ASPECTO SUSCEPTIBLE DE MEJORA N° 2:

Las situaciones anteriormente expuestas se deben a que el sistema automatizado no registra las salidas del inventario desde el momento en que las loterías son vendidas y/o ya no están en poder de la Unidad de Almacenamiento y Envío, además de la ausencia de lineamientos claros que normen los cierres respectivos.

Lo anterior provoca que la información que se muestra en los diferentes reportes se encuentre desactualizada, y por ende los datos que reflejan no son reales, ni confiables, lo que va en detrimento del control interno en cuanto a un adecuado sistema de información.

2.3. ASPECTO SUCEPTIBLE DE MEJORA N° 3. SEGURIDAD FISICA DE LA UNIDAD DE ALMACENAMIENTO Y ENVIO.

Criterio 3: La Unidad de Almacenamiento y Envío cuenta con adecuados controles de seguridad que incluya: acceso, cámaras de seguridad, rotulación y extintores. (NCI 4.1 *Actividades de control*) (NCI 4.2 Requisitos de las actividades de control) (NCI 4.3.3 Regulaciones y dispositivos de seguridad)

De la revisión efectuada a las medidas y controles de seguridad de la Unidad de Almacenamiento y Envío, se determinó lo siguiente:

2.3.1 Sistema Automatizado de Accesos.

Si bien las puertas de acceso a la Unidad de Almacenamiento y Envío cuentan con sistema de acceso controlado, con aperturas por medio de tarjetas magnética de uso personal, del análisis efectuado a dicho sistema, se determinaron las siguientes inconsistencias:

- El sistema se encuentra desactualizado, según lo manifestado por la señora Diana Solano Castillo, funcionaria de la Unidad de Seguridad y Vigilancia; además, en la actualidad no se cuenta con personal capacitado para el manejo y generación de reportes de dicho sistema.
- No existe un control para la entrega y devolución de las tarjetas de acceso a las áreas restringidas.
- Según el “*reporte de asignación de tarjetas de acceso*”, aparecen 9 funcionarios de la institución, con doble registro de acceso, de los cuales dos se muestran con el mismo número de tarjeta.
- En el reporte antes mencionado, se presentan asignadas seis tarjetas de acceso identificadas solamente con el nombre de la persona.
- En el listado se reportan 19 personas con accesos al Área de Almacenamiento y Envío, las cuales algunas son ex funcionarios, o son funcionarios que laboran

Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 13-2022

actualmente en otros departamentos de la institución (El Área de Almacenamiento y Envío solamente se encuentran asignados 7 funcionarios).

- En el listado de accesos se muestran 3 funcionarios pertenecientes a la Unidad de Seguridad, así como una tarjeta de acceso denominada “*seguridad supervisores*”.
- El señor Carlos Masis Brown, cuenta con la tarjeta de acceso N°00042, la cual, según el listado remitido, se encuentra asignada al funcionario George Fernández.
- El funcionario Johan Monge, posee la tarjeta N° 185, la cual el sistema automatizado la registra a nombre de “*Eduardo*”. Es decir, existen al menos dos tarjetas que aparecen asignadas a un funcionario; sin embargo, actualmente son utilizadas por funcionarios diferentes.
- En inspección ocular realizada el 04 de noviembre del año en curso, aproximadamente a las 08:30 a.m., se constató que el funcionario José Gabriel Hernández Mena posee acceso al Área de Almacenamiento y Envío, aunque el mismo pertenece a la Plataforma de Servicio. Sobre el particular el señor Hernández Mena indicó que él anteriormente laboraba en la Unidad de Almacenamiento y Envío.

2.3.2. Sistema de Circuito Cerrado de Televisión.

Según revisión ocular realizada en las áreas que componen la Unidad de Almacenamiento y Envío, se determinó la existencia de cámaras de seguridad; sin embargo, se establecieron las siguientes inconsistencias:

- Si bien existen 10 cámaras de seguridad colocadas en diferentes puntos de dicha zona, solamente se mantienen 3 de ellas en funcionamiento, lo anterior fue confirmado según grabaciones solicitadas a la Unidad de Seguridad y Vigilancia.
- Las zonas cubiertas por las tres cámaras en funcionamiento (Área de Empaquetado y Bóveda de Almacenamiento y Envío) presentan espacios no cubiertos por las mismas, es decir, existen “*puntos ciegos*”.

Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 13-2022

- Existen áreas donde no se cuenta con grabaciones del CCTV, sea por que las cámaras colocadas no están en funcionamiento o carecen de estas, dichas áreas corresponden a la bodega de Lotería Instantánea y la zona donde se realiza el proceso de conteo y escaneo de lotería a destruir.

2.3.3. Otros aspectos de seguridad.

- El viernes 18 de noviembre de 2022, en horas de la mañana, se observó que tanto la puerta de acceso como el portón metálico de la unidad; así como la puerta de seguridad de la bóveda, se mantenían abiertas, con el agravante que la Encargada de la bóveda se encontraba fuera de la Unidad y en ese momento en la zona se localizaba personal de mantenimiento realizando labores de pintura, situación que facilitaría la pérdida de la lotería que se custodia en dicha bóveda.
- El área de la Unidad de Almacenamiento y Envío presenta paredes sucias, con fisuras, láminas de cielorraso sucias y dañadas, lámparas fluorescentes quemadas y faltante de láminas difusoras.

CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA SOBRE EL ASPECTO SUSCEPTIBLE DE MEJORA N° 3:

Las deficiencias de control relacionadas a los aspectos de seguridad física que presenta la Unidad de Almacenamiento y Envío denotan falencias importantes que atentan en contra de un adecuado sistema de control interno, que exponen a la institución ante riesgos de pérdida de los productos comercializados, la exposición a eventos de seguridad no deseados y una posible pérdida de imagen institucional.

2.4. ASPECTO SUCEPTIBLE DE MEJORA N° 4. METODOLOGÍA DE ASIGNACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE SERIES.

Criterio 4: La metodología de asignación y distribución de series se encuentra formalmente definida y comunicada; además asegura una adecuada rotación y distribución de la totalidad de series entre todos los vendedores inscritos ante la institución (NCI 4.1 *Actividades de control* y NCI 5.6.1 *Confiabilidad*)

2.4.1 Asignación de Series Agencias Bancarias

Se procedió a verificar la metodología que se aplica para la debida asignación y distribución de series para los sorteos de loterías preimpresas (Popular y Nacional) entre los diferentes distribuidores, sean agencias bancarias, cooperativas, canal de distribución y plataforma de servicios institucional; al respecto se determinaron las siguientes inconsistencias:

- La metodología utilizada para la definición de “rangos de clasificación de series” (bajas, medias y altas) y los porcentajes de colocación de series por dichos rangos a distribuir entre las agencias, no se encuentra formalmente establecida, sino que la misma fue definida por el señor Raúl Vargas Montenegro, Jefe del Departamento de Administración de Loterías, desde aproximadamente hace seis años y comunicada por correo electrónico a los funcionarios, lo anterior según lo manifestado a esta Auditoría por el señor Vargas Montenegro.
- En la Consola de Aplicaciones Corporativas se realiza el proceso de creación de paquetes de la lotería que serán distribuidos por medio de las agencias del Banco de Costa Rica, en la que se encuentra la pantalla denominada “Generar paquetes”; en la misma, según lo determinado, se anotan datos de cantidades no acordes a la realidad, dado que se incluyen a modo de un requisito, al no permitir espacios vacíos; sin embargo, dichos datos no tienen un sentido lógico. Al respecto el señor Ronald Solano Rivera, funcionario de la Unidad de Distribución de Loterías manifestó que no se ha logrado establecer el origen de esta inconsistencia y que inclusive, en ocasiones, aún y cuando se anotan en dichos espacios valores a un sorteo anterior, el sistema genera error, el cual es subsanado con solo digitar cualquier dato diferente en estos espacios.
- En la misma Consola de Aplicaciones Corporativas, en esta ocasión en la pantalla denominada “Consulta de Series”, el sistema genera duplicidad en algunas serie cargadas previamente; sin embargo, al igual que el caso anterior, no se ha identificado el origen del mismo. Dichas duplicidades se corrigen solicitando la colaboración del Departamento de Tecnologías de Información por medio de una mesa de servicio, siendo que previo, de manera manual, la Unidad de Distribución de Loterías debe identificar cuáles fueron las series duplicadas por el sistema, para informarles dicho dato.

Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 13-2022

- Según se observó, la Unidad de Distribución de Lotería implementó “*un control*” en Excel, donde se anotan las series asignadas a las agencias bancarias en sorteos anteriores, con el fin de evitar en la medida de lo posible la repetición frecuente de series en una misma oficina bancaria. No obstante, lo anterior, se determinó que las series del denominado “rango bajo” (N° 000 a N° 099), no son asignadas en estas oficinas.

Importante señalar que, según información suministrada por el señor Raúl Vargas Montenegro, Jefe del Departamento de Administración de Loterías, se han realizado una serie de solicitudes de mesa de servicio ante el Departamento de Tecnologías de la Información para solventar deficiencias que se presentan en el proceso de generación de paquetes de series, las cuales datan desde el año 2018; sin embargo, a la fecha las mismas se mantienen pendientes de atención.

Sobre este particular, el 24 de noviembre 2022, mediante correo electrónico, esta Auditoría consultó al señor Ronald Ortiz Méndez, Jefe del Departamento de Tecnologías de la Información sobre los motivos por los cuáles se encontraban pendientes las mesas de servicio mencionadas anteriormente; no obstante, al cierre del presente estudio no se recibió respuesta.

2.4.2. Asignación de series a Cooperativas.

Una vez asignadas las series a las agencias bancarias, el remanente de la emisión correspondiente al respectivo sorteo es trasladado a la Unidad de Almacenamiento y Envío.

Según conversación sostenida con la señorita Saray Barboza Porras, manifestó que una vez recibida la lotería preimpresa para cada sorteo, se procede a la asignación de series a las cuatro cooperativas, según la cantidad ya establecida, y acorde a los vendedores asociados a cada una de ellas.

Con el fin de llevar un control de las series entregadas a las cooperativas, la señorita Barboza Porras, a partir del 01 de noviembre del 2022, implementó, en una hoja de Excel, un control de series asignadas en sorteos anteriores con el objetivo de tratar de realizar una adecuada rotación de series (la señorita Saray Barboza Porras, fue designada como Encargada de la Unidad de Almacenamiento y Envío, a partir del mes de octubre del 2022).

Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 13-2022

Anteriormente, a la fecha antes mencionada, la Unidad de Almacenamiento y Envío no llevaba ningún registro al respecto, lo anterior según lo manifestó en el mes de setiembre el señor Oscar Leiva Quesada, funcionario a cargo de dicha Unidad de enero a setiembre del año en curso, según una consulta de esta Auditoría sobre la metodología para la asignación de series a las cooperativas, quien manifestó lo siguiente:

“La transacción llega de Unidad de Pago de Premios por correo con la información de la cantidad total por sorteo sin detalle de series. De acuerdo a lo solicitado se asignan las series las cuales se escogen aleatoriamente según lo disponible de forma alterna en series bajas, medias y altas.” (El subrayado no es del original)

De la revisión efectuada al control en Excel implementado por la señorita Barboza Porras, se determinaron las siguientes inconsistencias:

- Se observó que en ocasiones algunos números de serie son asignados a una misma cooperativa, con cierta regularidad, pudiendo ser colocadas en otra cooperativa.
- El control establecido no muestra el número ni la fecha del sorteo, siendo que la fecha que se indica corresponde a la de envío del físico a la cooperativa respectiva.

2.4.3. Asignación de series al Canal de Distribución.

Las series que se suben al Canal de Distribución son las que resultan del remanente después de haber asignado la lotería enviada a agencias bancarias, a las cooperativas y una cantidad parcial entregada a la Plataforma de Servicio al Cliente.

Al igual que en caso anterior, la señorita Barboza Porras implementó un control en Excel, a partir del 01 de noviembre del 2022, en donde lleva el registro de series asignadas anteriormente para tratar de dar una rotación adecuada a las series y evitar una repetición constante de las mismas.

Sobre dicho control en Excel, al igual que en caso anterior, carece de la información relacionada con el número y fecha del sorteo respectivo.

2.4.4. Asignación de Series a la Plataforma de Servicio.

Las series que se colocan por medio de la Plataforma de Servicio son las que quedan una vez rebajada, de la emisión total, las que se envían a las agencias bancarias, las cooperativas y las comercializadas en el Canal de Distribución.

De igual manera, a partir del 01 de noviembre del 2022, la señorita Barboza Porras implementó un control en Excel, el cual en este caso consiste en anotar por día la serie con la que inicia la entrega de lotería del sorteo respectivo a los plataformistas institucionales.

Las deficiencias encontradas en el control indicado son similares a las mencionadas en los puntos anteriores, dado que no muestra el número y fecha del sorteo, sino que se indica la fecha del día de entrega y el número de la serie con la que se comienza.

CONCLUSIÓN DE AUDITORÍA SOBRE EL ASPECTO SUSCEPTIBLE DE MEJORA N° 4:

Aspectos tales como la generación de errores y la inclusión de datos “sin sentido lógico” denotan deficiencias de control interno, al no contar con un sistema automatizado que otorgue una seguridad razonable y facilite el proceso de generación de paquetes para agencias, con el riesgo de presentarse posibles quejas de los vendedores, así como la pérdida de imagen institucional.

Además, para el caso de los controles establecidos por medio de Excel, al ser estos datos manipulables y el proceso de asignación es llevado a cabo a criterio del encargado del proceso, no brinda una seguridad razonable de una adecuada rotación de series entre el total de distribuidores de las loterías preimpresas (agencias bancarias, cooperativas, canal de distribución y plataforma de servicios institucional), situación que facilita la ocurrencia de errores y/o repetición de asignación de series a un mismo distribuidor, que a la postre expone de igual forma a la institución a posibles quejas por parte de los vendedores y por ende una pérdida de credibilidad en la transparencia de los procesos aplicados por la Junta.

3. CONCLUSIONES.

La Unidad de Almacenamiento y Envío cuenta con manuales de procedimientos aprobados por la Gerencia General, los cuales datan del año 2014; sin embargo, las labores y funciones han cambiado, por lo que desde el año 2018 se realizó una modificación a dichos manuales, no obstante, a la fecha de realización de este informe, la Gerencia General no ha aprobado la nueva versión de los manuales.

La institución cuenta con herramientas automatizadas que permiten procesar y controlar la creación de paquetes de lotería; sin embargo, se presentan errores en la generación de los paquetes de series de lotería y a pesar de que el Departamento de Administración de Loterías ha confeccionado las mesas de servicio para subsanar dichos errores, las cuales inclusive datan del año 2018, a la fecha el Departamento de Tecnologías de la Información no ha procesado dichas mesas de servicio.

Otro aspecto a resaltar es que, los controles y metodología aplicada para la asignación de series a los diferentes distribuidores (Agencias Bancarias, Cooperativas, Canal de Distribución Digital y Plataforma de Servicios) no se encuentran formalmente establecidos y existen deficiencias de control relacionadas con el acceso en el área de Almacenamiento y Envío, fallas en las cámaras de seguridad y la infraestructura física, situación que provoca un debilitamiento del sistema de control interno establecido para el proceso de custodia, distribución y despacho de la lotería impresa, lo cual expone a la institución a enfrentar pérdidas económicas, materiales y de imagen institucional, en el caso de que los riesgos mencionados anteriormente se materialicen, por lo que el proceso evaluado no cumple con la normativa legal y técnica establecida.

Además, debe tenerse presente los componentes de control interno establecidos en las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), específicamente el “*Ambiente de Control*” y las “*Actividades de Control*”, por cuanto las inconsistencias descritas en el presente informe van en contra del buen funcionamiento de estos componentes y por ende del logro de los objetivos institucionales de la Junta de Protección Social.

4. RECOMENDACIONES.

4.1. A la Gerencia General

4.1.1. Realizar la aprobación de los manuales de procedimientos relacionadas con la Unidad de Almacenamiento y Envío con el fin de contar con el documento oficial que guíe dicho accionar, y el establecimiento de responsabilidades de los funcionarios participantes en dicho proceso. (Punto 2.1. del resultado del estudio).

4.2. A la Gerencia de Producción, Comercialización y Operaciones

4.2.1. En coordinación con el Departamento de Tecnologías de la Información, realizar las mejoras necesarias en la Consola de Aplicaciones Corporativas, para que el dato que reflejan los reportes de las existencias de las loterías instantáneas, Popular y Nacional, sea acorde con el físico que, en el momento del corte, están en poder de la bodega de Almacenamiento y Envío. (Punto 2.2. del resultado del estudio).

4.2.2. Automatizar en el sistema institucional los cierres diarios realizados en la bóveda de Almacenamiento y Envío; mientras se desarrolla esta mejora, los cierres diarios actuales deben ser firmados física o digitalmente por la Encargada del proceso. (Punto 2.2. del resultado del estudio).

4.2.3. En coordinación con el Departamento de Tecnologías de la Información ajustar el reporte "COMPROBANTE DE ENTREGA Cajero-Bóveda" para que no muestre de manera duplicada el nombre del plataformista, y en su lugar se indique el espacio para el Encargado de Almacenamiento y Envío. (Punto 2.2. del resultado del estudio).

4.2.4 Instruir al Departamento de Tecnologías de la Información y dar seguimiento hasta la atención total de las mesas de servicio requeridas por el Departamento de Administración de Loterías, relacionadas con el proceso de creación de paquetes de lotería. (Punto 2.4. del resultado del estudio).

Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 13-2022

- 4.2.5. En coordinación con el Departamento de Tecnologías de la Información, determinar el origen y proceder a subsanar los errores en las pantallas de “Generar paquetes” y “Consulta de Series”. (Punto 2.4. del resultado del estudio).
- 4.2.6. En coordinación con el Departamento de Tecnologías de la Información, desarrollar un módulo en la Consola de Aplicaciones Corporativas, para que la asignación y rotación de series de las loterías preimpresas se realice de manera automatizada. (Punto 2.4. del resultado del estudio).
- 4.2.7. Establecer y comunicar formalmente a los funcionarios encargados del proceso, la metodología para la asignación y distribución de series entre las Agencias Bancarias, Cooperativas, Canal de Distribución y Plataforma de Servicios, en donde se incluyan la totalidad la emisión de series de las loterías preimpresas de manera de que se dé una adecuada rotación de estas. (Punto 2.4. del resultado del estudio).

4.3. Al Departamento de Administración de Loterías

- 4.3.1. En coordinación con la Departamento de Servicios Administrativos, proceder con los arreglos de las paredes y cielorraso de la Unidad de Almacenamiento y Envío. (Punto 2.3. del resultado del estudio).
- 4.3.2. Incluir la totalidad de las series (de la N° 000 a la N° 999) dentro de la distribución que se realiza de las loterías preimpresas, de manera que el rango denominado “series bajas” también se distribuya en las agencias bancarias y las cooperativas. (Punto 2.4. del resultado del estudio).
- 4.3.3. En el tanto se logra automatizar el proceso de distribución de series de loterías preimpresas, establecer formalmente los controles necesarios para asegurar una adecuada rotación de estas, de manera que no se den repeticiones constantes de series en una misma cooperativa o agencia bancaria. (Punto 2.4. del resultado del estudio).

4.4. Al Jefe de la Unidad de Seguridad y Vigilancia

- 4.4.1. Realizar un estudio al sistema automatizado de accesos institucional a zonas restringidas, con el fin de determinar su correcto funcionamiento. (Punto 2.3. del resultado del estudio).
- 4.4.2. Capacitar al personal de la Unidad de Seguridad y Vigilancia en la utilización del sistema de acceso institucional. (Punto 2.3. del resultado del estudio).
- 4.4.3. Proceder a inventariar e identificar las tarjetas que se encuentran en uso por parte de los funcionarios de la Unidad de Almacenamiento y Envío, y realizar los ajustes correspondientes en el sistema automatizado. (Punto 2.3. del resultado del estudio).
- 4.4.4. Desactivar las tarjetas de acceso asignadas a funcionarios que actualmente no laboran en la Unidad de Almacenamiento y Envío. (Punto 2.3. del resultado del estudio).
- 4.4.5. Implementar un control para la entrega y devolución al personal de las tarjetas de acceso al Área de Almacenamiento y Envío. (Punto 2.3. del resultado del estudio).
- 4.4.6. Poner en funcionamiento las 6 cámaras de video que actualmente se encuentran ubicadas en la zona de Almacenamiento y Envío, y que no están emitiendo señal. (Punto 2.3. del resultado del estudio).
- 4.4.7. Con base en el estudio, dotar de las cámaras necesarias para lograr una visualización completa en el CCTV del Área de Almacenamiento y Envío. (Punto 2.3. del resultado del estudio).

4.5. Al Encargado de la Unidad de Almacenamiento y Envío

- 4.5.1. Proceder a estampar su firma en el reporte denominado “*Resumen de Venta Diarias*”. (Punto 2.2. del resultado del estudio).
- 4.5.2. Cuando el responsable de la bóveda de la Unidad de Almacenamiento y Envío se ausente de su lugar de trabajo, velar para que las puertas de acceso, especialmente la puerta donde se ubica la custodia de la lotería, se

encuentre debidamente cerrada, esto con la finalidad de que no sucedan eventos no deseados. (Punto 2.3. del resultado del estudio).

5. OBSERVACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN

El día 20 de diciembre 2022, al ser las 10:00 a.m., por medio de la plataforma tecnológica Teams, se llevó a cabo la comunicación de Resultados del Informe de Auditoría Interna, denominado “**Auditoría de Carácter Especial sobre Custodia, Distribución y Despacho de la Lotería Impresa**”.

La comunicación se realizó a la señora Evelyn Blanco Montero, Gerente de Producción, Comercialización y Operaciones, al señor Raúl Vargas Montenegro, Jefe del Departamento de Administración de Loterías, la señora Saray Barboza Porras, Encargada de la Unidad de Almacenamiento y Envío y la señora Diana Solano Castillo, Encargada de la Unidad de Seguridad y Vigilancia, 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 indicó por parte de la Administración Activa, que se daban por aceptadas las recomendaciones giradas por esta Auditoría, con la salvedad de que los mismos son conscientes de la problemática expuesta y en la medida de los recursos que se disponen se han tratado de solucionar, pero para la atención total de estas, se requiere de la participación de otros niveles. Además, es importante señalar que para el próximo año 2023, se encuentran en proceso contrataciones relacionadas con el desarrollo de sistemas informáticos y con el circuito cerrado de seguridad institucional.

El mismo día, se realizó, por medio de la plataforma tecnológica Teams, la comunicación a la señora Marilyn Solano Chinchilla, Gerente General, mediante la exposición general del informe emitido por la Auditoría Interna de la Junta de Protección Social, en dicha comunicación se le informó sobre la recomendación emanada de dicho estudio.

Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 13-2022

Durante la comunicación de resultados, se indicó por parte de la señora Solano Chinchilla, que se daba por aceptada la recomendación girada por esta Auditoría, manifestando que adicionalmente estará instruyendo lo correspondiente para emitir una política con el fin de normar la periodicidad con la que se deben actualizar los manuales institucionales.

RAMSES
FRANCISCO ORTIZ
GONZALEZ (FIRMA)

Firmado digitalmente por RAMSES
FRANCISCO ORTIZ GONZALEZ (FIRMA)
Fecha: 2022.12.22 07:55:02 -06'00'

Realizado por:
Ramses Ortiz González
Profesional 2

JOSE ALBERTO WONG
CARRION (FIRMA)

Firmado digitalmente por JOSE
ALBERTO WONG CARRION (FIRMA)
Fecha: 2022.12.22 10:06:56 -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: 2022.12.22 07:25:44
-06'00'

Realizado por:
Hazel Valverde González
Profesional 2

RODRIGO CARVAJAL
MORA (FIRMA)

Firmado digitalmente por RODRIGO
CARVAJAL MORA (FIRMA)
Fecha: 2022.12.22 12:08:47 -06'00'

Aprobado por:
Rodrigo Carvajal Mora
Subauditor Interno

Oficio JPS-AI-912-2022 e Informe AI JPS 13-2022



Laura Patricia Moraga Vargas
Para: Gerencia General; Gerencia de Producción y Comercialización Correspondencia
CC: Administración de Loterías; Almacenamiento y Envío; Unidad de Seguridad



Jue 22/12/2022 14:56

JPS-AI-912-2022.pdf
645 KB

Informe AI JPS N° 13-2022.pdf
2 MB

2 archivos adjuntos (3 MB) Guardar todo en OneDrive - Junta de Protección Social Descargar todo

22 de noviembre del 2022

Señora
Marilyn Solano Chinchilla; Gerente
Gerente General

Señora
Evelyn Blanco Montero; Gerente
Gerente de Producción, Comercialización y Operaciones

Estimadas señoras:

Adjunto oficio JPS-AI-912-2022 e informe AI JPS 13-2022.

Favor confirmar recibido.

Atentamente,

The footer banner features a dark red background with a festive, slightly blurred image of a Christmas tree on the right. On the left, there are two circular logos: the top one is the logo of the Junta de Protección Social (JPS) with the text 'JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL' and 'Promoviendo el bienestar social'; the bottom one is the logo for the period 2022-2026 with the text 'COSTA RICA TRABAJANDO, DECIDIENDO, MEJORANDO'. To the right of these logos, the contact information for Laura Moraga Vargas is listed: 'Laura Moraga Vargas', 'Técnico 4', and 'Auditoría Interna'. Further right, there are three icons with corresponding contact details: a telephone icon for '(506) 2522-2070', an email icon for 'lmoraga@jps.go.cr', and a globe icon for 'www.jps.go.cr'. On the far right of the banner is a cartoon character of a smiling Christmas tree wearing a red hat with a white pom-pom and a red and white striped scarf.

RE: Oficio JPS-AI-912-2022 e Informe AI JPS 13-2022

DC Diana Solano Castillo
Para: Laura Patricia Moraga Vargas; Gerencia General; Gerencia de Producción y Comercialización Correspondencia
CC: Administración de Loterías; Almacenamiento y Envío; Unidad de Seguridad
Tue 22/12/2022 16:07

Acuso recibo.

Saludos cordiales,

Business card for Diana Solano Castillo, Professional 2 in Criminology, JPS Costa Rica. Includes contact info: (506) 2522-2190, dsolano@jps.go.cr, www.jps.go.cr.

De: Laura Patricia Moraga Vargas <lmoraga@jps.go.cr>

Enviado: jueves, 22 de diciembre de 2022 14:56

Para: Gerencia General <ggcorrespondencia@jps.go.cr>; Gerencia de Producción y Comercialización Correspondencia <gpccorrespondencia@jps.go.cr>

Cc: Administración de Loterías <alocorrespondencia@jps.go.cr>; Almacenamiento y Envío <almacenamientoyenvio@jps.go.cr>; Unidad de Seguridad <sa-correspondencia@jps.go.cr>

Asunto: Oficio JPS-AI-912-2022 e Informe AI JPS 13-2022

22 de noviembre del 2022

Señora
Marilyn Solano Chinchilla; Gerente
Gerente General

Señora
Evelyn Blanco Montero; Gerente
Gerente de Producción, Comercialización y Operaciones

Estimadas señoras:

Adjunto oficio JPS-AI-912-2022 e informe AI JPS 13-2022.

Favor confirmar recibido.

Atentamente,

Business card for Laura Moraga Vargas, Técnico 4, Auditoría Interna, JPS Costa Rica. Includes contact info: (506) 2522-2070, lmoraga@jps.go.cr, www.jps.go.cr.