



211217 1:32
Flor de Liz Rodríguez Vargas

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AI JPS N° 21-2017

ÁREA FINANCIERA CONTABLE

TEMA:

JPS-21DIC'17PM1:24
GERENCIA ADMITIVA-FINAN

ESTUDIO SOBRE LA DETERMINACIÓN DE UTILIDADES EN LOS PRODUCTOS ELECTRÓNICOS

PREPARADO POR:

**LICDA. MARIELA SEDÓ FLORES
PROFESIONAL II**

**MBA. JUAN LUIS AVENDAÑO ALVARADO
PROFESIONAL II**

**LIC. ANDRES VILLALOBOS MONTERO
PROFESIONAL III**

DIRIGIDO A:

GERENCIA GENERAL

FECHA:

20 DE DICIEMBRE DE 2017

COPIA:

**GERENCIA DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN
GERENCIA ADMINISTRATIVA FINANCIERA
DEPARTAMENTO CONTABLE PRESUPUESTARIO**

DEC '17
GPC PM2:09:18

INDICE DEL INFORME

RESUMEN EJECUTIVO	i
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. Período revisado.....	2
1.6. Metodología.....	2
1.7. Procedimientos utilizados para efectuar el estudio.....	3
1.8. Normativa sobre deberes en el trámite de informes de Auditoría.....	4
2. RESULTADOS DEL ESTUDIO	5
2.1. Manuales de Procedimientos y Tareas	5
2.1.1. Manuales de Procedimientos:	6
2.1.2. Manuales de Tareas:	7
2.2. Verificación de la información recibida de la empresa contratada.....	8
2.3. Pagos de premios en puntos de venta.....	10
2.3.1. Cambio de premios sin comprobantes originales.....	10
2.3.2. Custodia de vouchers de pago y tiquetes ganadores	11
5. RECOMENDACIONES	11
2.3.3. Atención de sugerencias, consultas, denuncias y reclamos o quejas.	12
2.4. Registros Contables.....	14
2.4.1. Comisiones y retenciones por la venta de loterías electrónicas.....	14
2.4.2. Diferencias entre reportes y registros contables.....	16
3. CONCLUSIONES	20
4. RECOMENDACIONES	21

RESUMEN EJECUTIVO

Informe de Auditoría N° 21-2017 “Estudio sobre la Determinación de Utilidades en los Productos Electrónicos”.

En cumplimiento al Plan Anual de Trabajo para el año 2017, se realizó un estudio sobre la determinación de utilidades en los productos electrónicos. Este estudio cubrió el análisis de los elementos que componen la estructura para la determinación de las utilidades de los juegos electrónicos.

El objetivo general del presente estudio es determinar la existencia de controles suficientes y pertinentes que brinden razonabilidad sobre la integridad y exactitud de los elementos relevantes que conforman la estructura para la determinación de las utilidades en los productos electrónicos.

Cabe destacar, que la Auditoría Interna en su función asesora y fiscalizadora realiza estudios en los cuales por medio de las recomendaciones giradas en sus “*Informes de Auditoría*”, trata de proporcionar una garantía razonable de que las actuaciones del jerarca, los titulares subordinados y todos los colaboradores de la Institución, se apeguen a sanas prácticas, y se ejecuten dentro del marco técnico y legal vigente, por lo que se emiten recomendaciones las cuales se dirigen a fortalecer la estructura de control interno implantada por las diferentes dependencias administrativas.

Del estudio efectuado por esta Auditoría Interna se determinaron las siguientes debilidades:

- ✓ Se observó que el Departamento de Sorteos no cuenta con un manual de procedimientos para la carga de datos del Plan de Premios para las loterías electrónicas aprobado por la Gerencia General.
- ✓ El procedimiento de registro presupuestario de la Unidad de Presupuesto del Departamento Contable Presupuestario, no se ajusta a las actividades desarrolladas en la actualidad.
- ✓ No fue posible visualizar la existencia de manuales de tareas, por cuanto no fueron remitidos a la Auditoría Interna, salvo los correspondientes al Departamento Contable Presupuestario y la Unidad de Pago de Premios, no obstante los mismos no cuentan con la respectiva aprobación por parte de la Gerencia General.

- ✓ Se visualizaron funciones segregadas en la Unidad de Pago de Premios que eventualmente son compatibles, tales como la consulta y validación de la información de los premios pagados.
- ✓ Los registros contables correspondientes a comisiones por venta de las loterías electrónicas y retenciones sobre la renta, no son efectuados sobre la base de devengo.
- ✓ Se presentaron diferencias en la información mostrada entre los registros contables, los reportes del Sistema de Liquidaciones y la información extraída de los Sistemas de GTech para las reservas, bolsas y fondo para el pago de premios.
- ✓ Asimismo, se observó que el registro contable de los pasivos correspondientes a la bolsa de premios del juego Lotto, son clasificados como "*Pasivos Corrientes*"; no obstante, la Norma N° 1 de las Normas Internacionales de Contabilidad establecen los criterios para clasificar un pasivo como corriente; que en el caso de no cumplirlos se debe registrar como un pasivo no corriente.
- ✓ No se observó la ejecución de verificaciones adicionales a los datos extraídos de los Sistemas del Consorcio, ni la realización de cálculos aritméticos a las comisiones sobre ventas y la retención a la renta, por parte de las Unidades de Ingresos e Inversiones y Pago de Pagos.

Por su parte, a la Administración le corresponde valorar dentro de los plazos establecidos las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna para implementarlas dentro de las operaciones que se llevan a cabo, o bien proponer medidas alternativas que reduzcan las situaciones de riesgo determinadas y se administre la exposición al riesgo sobre las operaciones que se llevan a cabo en forma diaria en la Institución, que de materializarse expone a los titulares y subordinados a las sanciones que disponen los artículos N° 36, N° 37, N° 38 y N° 39 de la Ley General de Control Interno N° 8292, dadas las posibles implicaciones que ellas pueden originar sobre el patrimonio y los recursos públicos que administra la Junta de Protección Social, y el efecto que dichas situaciones pueden tener sobre los acreedores de rentas.

Es de importancia destacar, que es responsabilidad de la Administración tomar las medidas correspondientes para llevar a cabo la aplicación de las recomendaciones que son emitidas por esta Autoría Interna, o proponer medidas alternas que minimicen o eliminen los factores de riesgo determinados.

1. INTRODUCCION.

1.1. Antecedentes del estudio.

El presente estudio se elaboró en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo del Área Financiera Contable para el período 2017.

1.2. Objetivo general del estudio.

Determinar la existencia de controles suficientes y pertinentes que brinden razonabilidad sobre la integridad y exactitud de los elementos relevantes que conforman la estructura para la determinación de las utilidades en los productos electrónicos.

1.3. Objetivos específicos

- Determinar la razonabilidad de la mecánica empleada para establecer la cuantía de los elementos que conforman la determinación de las utilidades. (Ventas, Pago de Premios, Comisiones, Renta, Utilidades).
- Valorar los controles que mantiene la Institución para verificar la exactitud de los ingresos liquidados por la empresa adjudicada para el desarrollo, implementación y operación de las loterías electrónicas.
- Verificar que la determinación de las utilidades en los productos electrónicos se ajuste a la normativa. (Contrato, Ley).
- Establecer si se realiza una correcta ejecución presupuestaria y registro contable de los elementos que conforman la determinación de las utilidades en los productos electrónicos.

1.4. Alcance del estudio.

El alcance del estudio comprendió el análisis de los elementos que componen la estructura para la determinación de las utilidades de los juegos electrónicos.

1.5. Período revisado.

El período analizado abarcó los elementos de la estructura para la determinación de las utilidades de los sorteos electrónicos, del 01 de enero de 2016 al 31 de diciembre del mismo año, ampliándose el mismo cuando se consideró necesario¹.

1.6. Metodología.

Para la realización de este estudio se consultó:

- a) La Ley N° 8718 denominada “Autorización para el cambio de nombre de la Junta de Protección Social y establecimiento de la distribución de rentas de las Loterías Nacionales”, artículos N° s 5, 7, 14, 16 y 18.
- b) La Ley General de Control Interno N° 8292, específicamente los artículos N° s 8, 10, 15 inciso iv) y 16.
- c) Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios N° 9158, artículo N° 43.
- d) Ley de Regulación del Derecho de Petición N° 9097, artículo N° 6.
- e) El contrato firmado entre el Consorcio GTECH - BOLDT GARMING y la Junta de Protección Social.
- f) La Licitación Pública N° 2011LN-000002 PROV del 11 de mayo de 2011.

Además se efectuaron las siguientes entrevistas:

Fecha de la entrevista	Entrevistado	Dependencia
01 de setiembre de 2017	Sr. Claudio Madrigal Guzmán	Gerencia de Operaciones Gerencia de Producción y Comercialización
01 de setiembre de 2017	Sr. Rodrigo Fernández Cedeño	Departamento de Tesorería

¹ Ampliándose en la comprobación de los procesos de validación de los sorteos electrónicos realizados entre el 13 y el 19 de noviembre de 2017.

Fecha de la entrevista	Entrevistado	Dependencia
04 de setiembre de 2017	Sra. Gina Ramírez Mora	Gerencia Administrativa Financiera
04 de setiembre de 2017	Sr. Carlos Cantero Trejos	Unidad de Pago de Premios
05 de setiembre de 2017	Sr. Guillermo Mena Mora	Unidad de Contabilidad de Costos
06 de setiembre de 2017	Sra. Lidianette Santamaría Castro	Unidad de Presupuesto
07 de setiembre de 2017	Sra. María Elena Morales Jiménez	Unidad de Contabilidad General

- g) Normas de Control Interno para el Sector Público R-CO-9-2009 (N-2-2009-CO-DFOE) N°s 1.1, 1.2 inciso b), 2.5.3, 1.4, inciso c) 4.1, 4.4. 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.6, 5.7.3, 5.7.4, 5.8, 5.9, emitidas por la Contraloría General de la República.
- h) Informe de Auditoría Interna AI JPS 04-2016 “*Verificación de la Seguridad e Integridad de las Aplicaciones Informáticas, Bases de Datos, Conectividad y Otros Aspectos Relacionados con la Comercialización de la Lotería Electrónica Adjudicada al Consorcio Gtech-Bold Gaming*”, del 04 de abril del 2016.
- i) Decreto Ejecutivo N° 34460-H del 14 de febrero de 2008, referente a los Principios de Contabilidad Aplicables al Sector Público Costarricense.
- j) Norma Internacional de Contabilidad N° 1 en su párrafo 69.

1.7. Procedimientos utilizados para efectuar el estudio.

Para llevar a cabo el presente estudio se siguieron los siguientes procedimientos:

- Recolección de correspondencia y otra documentación relacionada con la determinación de las utilidades de los juegos electrónicos.
- Recopilación de la normativa relacionada con el tema en estudio.
- Revisión de los procedimientos de control interno del área o proceso por auditar.
- Revisión de la Valoración de Riesgo efectuada por la Administración Activa sobre el área o proceso sujeto a estudio.

- Definición de las áreas relacionadas con la determinación de las utilidades de los juegos electrónicos.

1.8. Normativa sobre deberes en el trámite de informes de Auditoría.

De conformidad con lo que establece la Contraloría General de la República, se transcriben los artículos N° 36, N° 37, N° 38 y N° 39 de la Ley General de Control Interno N° 8292, publicada en La Gaceta N° 169 de 4 de setiembre del 2002:

"Artículo 36.- Informes dirigidos a los titulares subordinados

Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.

b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.

c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

Artículo 37.- Informes dirigidos al jerarca

Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado

deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.

Artículo 38.- Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República

Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa

El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios..."

2. RESULTADOS DEL ESTUDIO.

2.1. Manuales de Procedimientos y Tareas

Como parte del estudio realizado por esta Auditoría Interna, se verificaron los manuales de procedimientos y los manuales de tareas de las áreas involucradas en la determinación de las utilidades de los productos electrónicos (Lotto y Nuevos Tiempos).

La comprobación se realizó de dos formas, la primera cotejando la fecha de la última aprobación o actualización realizada en cada manual y la segunda en una visita de campo, efectuada el 01 de setiembre de 2017, a las Unidades Administrativas con la finalidad de observar que los manuales se ajusten a los procesos realizados actualmente, obteniendo el siguiente resultado:

2.1.1. Manuales de Procedimientos:

Los manuales de procedimientos analizados fueron los siguientes:

- ✓ Procedimiento “*Cierre Diario y semanal Gtech*” de la Unidad Control de Ingresos e Inversiones del Departamento de Tesorería.
- ✓ Procedimiento “*Validación lotería electrónica Gtech*” de la Unidad de Pago de Premios de la Gerencia de Operaciones.
- ✓ Procedimiento “*Registro de Costos y Distribución de Gastos Institucionales*” de la Unidad de Costos del Departamento Contable Presupuestario.
- ✓ El procedimiento del registro presupuestario de la Unidad de Presupuesto del Departamento Contable Presupuestario.
- ✓ Procedimiento de registro contable de la Unidad de Contabilidad General del Departamento Contable Presupuestario.

Es importante mencionar que, referente a los manuales de procedimientos del Departamento de Sorteos la señora Shirley Chavarria Mathiew, encargada del mencionado departamento, nos indicó² que dicha dependencia no cuenta con un procedimiento para la carga de datos del Plan de Premios para las loterías electrónicas aprobado por la Gerencia General.

Cabe señalar que, todos los manuales se encontraban aprobados mediante el oficio G.278 del 07 de febrero de 2014, de la Gerencia General. No obstante, al verificar si los mismos se encuentran actualizados de conformidad con las labores que se ejecutan hoy en día, se determinó que el procedimiento del registro presupuestario de la Unidad de Presupuesto del Departamento Contable Presupuestario, no se ajusta a las actividades desarrolladas en la actualidad.

² Mediante correo electrónico del 01 de diciembre de 2017.

Dicha situación incumple con lo establecido en el inciso c. del punto 1.4 “Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI” del capítulo I “NORMAS GENERALES” de las Normas de control interno para el Sector Público N° R-CO-9-2009 (N-2-2009-CO-DFOE) del 26 de enero de 2009³, que indica:

“La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados, y sean divulgados y puestos a disposición para su consulta.”

2.1.2. Manuales de Tareas:

Referente a los manuales de tareas de las unidades o dependencias administrativas involucradas en el proceso de determinación de las utilidades de los juegos electrónicos, es importante mencionar que estos fueron solicitados mediante correos electrónicos del 26 de julio y 09 de agosto de 2017; no obstante, los mismos no fueron remitidos a la Auditoría Interna.

Debido a ello se le consultó vía correo electrónico el 08 de noviembre de 2017, al señor Marco Bustamante Ugalde, Jefe de Planificación Institucional, sobre la existencia y actualización de los manuales de cita, manifestando mediante correo institucional recibido el 09 de noviembre del 2017, que su dependencia ha participado en la revisión de los manuales de procedimientos, pero no en manuales de tareas. Asimismo, sugirió que se le consultara en la Gerencia General sobre la existencia de un registro de aprobaciones.

Respecto al control de aprobación de los Manuales de Tareas se le consultó vía correo electrónico del día 13 de noviembre del 2017 a la señora Laura Araya Arias, Asistente de Gerencia, indicando la señora Araya que actualmente no existe dicho control de aprobación para los manuales mencionados.

Cabe señalar que, hoy en día la Institución cuenta con manuales de tareas confeccionados del Departamento Contable Presupuestario y Unidad de Pago de Premios; no obstante, los mismos no han sido aprobados por la Gerencia General.

Sobre el particular, el 12 de diciembre de los corrientes se le consultó verbalmente (vía telefónica) a la señora Araya Arias la razón por la cual no se han aprobado los Manuales de Tareas confeccionados a la fecha, señalando que se encuentran a la

³ Publicado en La Gaceta N° 26 del 6 de febrero, 2009.

espera de una consulta que se realizó a la Asesoría Jurídica de la Institución, sobre la viabilidad de aprobación de los manuales por parte de la Gerencia de Área, en lugar de la gerencia como lo establece el reglamento orgánico en su artículo 13, inciso n).

Lo anterior se contrapone con lo indicado en el inciso c. del punto N° 1.4 “Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI” del capítulo I “NORMAS GENERALES” de las Normas de control interno para el Sector Público N° R-CO-9-2009 (N-2-2009-CO-DFOE) del 26 de enero de 2009, transcrito en punto anterior.

Asimismo, es importante resaltar lo definido en el punto N° 4.1 del capítulo IV “NORMAS SOBRE ACTIVIDADES DE CONTROL” de las Normas de control interno para el Sector Público N° R-CO-9-2009 (N-2-2009-CO-DFOE), el cual señala:

“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 subrayado no forma parte del original)

La carencia de manuales de procedimientos y manuales de tareas aprobados, actualizados y debidamente comunicados entre los funcionarios que intervienen en las operaciones, origina que los colaboradores no cuenten con criterios previamente establecidos, para uso, consulta, evaluación y cumplimiento de los procesos y tareas asignados.

2.2. Verificación de la información recibida de la empresa contratada.

Con el propósito de observar la validación que realiza la Institución de los datos recibidos del Consorcio GTECH - BOLDT GARMING correspondientes a las ventas y pago de premios por los juegos electrónicos (Lotto y Nuevos Tiempos), se

efectuaron varias visitas⁴ a las Unidades de Ingresos e Inversiones y Pago de Premios, con el propósito de visualizar la aplicación y validación de la información.

Cabe señalar, que el presente estudio tiene como alcance el período 2016; no obstante, la revisión del proceso sobre la validación de la información del Consorcio GTECH - BOLDT GARMING debió realizarse utilizando operaciones del período actual (2017), por cuanto la finalidad era verificar la aplicación en los sistemas Institucionales de los cierres diarios y la liquidación semanal de las operaciones de pago de premios y venta diaria, aspecto que no era factible llevar a cabo con las operaciones correspondientes al año 2016, debido a que las mismas ya se habían ejecutado.

La comprobación de la información es realizada mediante la extracción (consulta) de los datos del sistema GTech (acceso o portal de la contratada) confrontados con cada una de las dependencias⁵, obteniendo un resultado razonable del proceso.

Referente a la comparación antes mencionada, no se observó que el funcionario o los funcionarios que llevan a cabo el cierre del pago de premios ejecuten un proceso de verificación y comprobación del reporte que es generado por el sistema de la empresa proveedora, accediendo a otro módulo del mismo sistema donde pueda visualizarse un detalle de las transacciones de pago de premios; adicionalmente, tampoco se visualizó la realización de una comprobación de los cálculos aritméticos de los reportes obtenidos del sistema (comisión y retención), ocasionando un debilitamiento de los controles internos institucionales.

Por lo anterior, y como un valor agregado del presente estudio llama la atención que la Unidad de Ingresos e Inversiones, quién es la encargada de la validación de las ventas por los sorteos electrónicos (según lo indicado por la Unidad Verificadora en su oficio UV-LE-075-2017 (GG-GPC-578-2017) del 12 de setiembre de 2017), únicamente un funcionario es quién realiza el proceso de confirmación⁶. Dicha situación es contraria en la Unidad de Pago de Premios, puesto que en esta dependencia son dos los funcionarios que intervienen en el proceso de validación de los premios pagados, uno quién consulta la información de los sistemas de GTech y otro que confirma los datos en los Sistemas Institucionales.

⁴ Las visitas fueron realizadas en el período comprendido entre el 13 y el 19 de noviembre de los corrientes.

⁵ La Unidad de Ingresos e Inversiones y la Unidad de Pago de Premios

⁶ Consulta y validación de la información de ventas.

Sobre el particular, es conveniente citar lo dispuesto en la Norma N° 2.5.3 Separación de funciones incompatibles y del procesamiento de transacciones del punto N° 2.5 Estructura organizativa del capítulo II de las NORMAS SOBRE AMBIENTE DE CONTROL de las Normas de control interno para el Sector Público N° R-CO-9-2009 (N-2-2009-CO-DFOE), que en lo pertinente establece:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurarse de que las funciones incompatibles, se separen y distribuyan entre los diferentes puestos; así también, que las fases de autorización, aprobación, ejecución y registro de una transacción, y la custodia de activos, estén distribuidas entre las unidades de la institución, de modo tal que una sola persona o unidad no tenga el control por la totalidad de ese conjunto de labores.

Cuando por situaciones excepcionales, por disponibilidad de recursos, la separación y distribución de funciones no sea posible debe fundamentarse la causa del impedimento. En todo caso, deben implantarse los controles alternativos que aseguren razonablemente el adecuado desempeño de los responsables.” (La negrita no forma parte del original)

2.3. Pagos de premios en puntos de venta.

Dado que el pago de premios es un componente determinante de las utilidades de los productos electrónicos, esta Auditoría Interna procedió a valorar algunos aspectos de control tales como la posibilidad de duplicación en los pagos, custodia de vouchers de pago y tiquetes ganadores, transacciones anormales en el cambio de premios, resultando lo siguiente:

2.3.1. Cambio de premios sin comprobantes originales.

Como prueba de Auditoría, se tramitó con el puesto de lotería de la Asociación Solidarista de los Empleados de la Junta de Protección Social, terminal móvil N° 10138000, el cambio de un premio con una copia de un boleto ganador (N° 2094-044360962-113606), permitiendo la realización de la citada transacción.

Sobre el particular, se logró corroborar que la terminal móvil al momento de validar la apuesta, no brindó una alerta o mensaje de que el boleto ganador no podía ser cambiado a través del punto de venta, por cuanto contaba con más de treinta días naturales posteriores a la realización del sorteo.

Respecto a los controles establecidos internamente en la Institución, se determinó que en la Licitación Pública N° 2011LN00000-PROV Desarrollo y Operación Lotería Electrónica en Costa Rica, Apartado N° XV de **Responsabilidades del Contratista** del punto N°s 8 y 9, estableció lo siguiente:

“8. Los boletos ganadores de los boletos reimpresos no podrán ser cambiados por la red de ventas del Contratista únicamente por la Junta.

9- Los boletos ganadores que no hayan sido cambiados treinta días naturales posterior a la realización del sorteo, únicamente podrán ser cambiados en la Junta, salvo los que por su cuantía, según lo determina la Junta, estarán exento de esta restricción.” (El subrayado es nuestro)

2.3.2. Custodia de vouchers de pago y tiquetes ganadores

Referente a la custodia de los vouchers de pago y tiquetes ganadores, el 06 de noviembre de 2017, el señor Jeremy Aguilar Ruiz, vendedor del puesto de venta de la Asociación Solidarista de Empleados de la Junta de Protección Social, manifestó verbalmente que los boletos ganadores no se conservan, ya que indica que los mismos una vez validados y cancelados no se pueden volver a pagar.

Sobre el particular, es conveniente indicar que en el punto N° 5 denominado “RECOMENDACIONES” del Informe de Auditoría Interna AI JPS N° 04-2016 “Verificación de la Seguridad e Integridad de las Aplicaciones Informáticas, Bases de Datos, Conectividad y Otros Aspectos Relacionados con la Comercialización de la Lotería Electrónica Adjudicada al Consorcio Gtech-Bold Gaming”, del 04 de abril del 2016, se emitieron dos recomendaciones relacionadas con la custodia de los citados documentos, a saber:

“5. RECOMENDACIONES

Al señor Julio Canales Guillén, Gerente General a.i.

...

k. Comunicar a los responsables de los puntos de ventas que conserven y resguarden los vouchers de pago por el período de tiempo que establezca la Junta de Protección Social como razonable. (Referencia hallazgo N°21 del apartado 2.6)

l. Comunicar a los responsables de los puntos de ventas que conserven y resguarden los tiquetes ganadores por el período de tiempo que establezca la Junta de Protección Social como aceptable. (Referencia hallazgo N°22 del apartado 2.6)”

Las debilidades comentadas, podrían originar posibles intentos de estafa y reclamos que eventualmente perjudicarían la imagen de la institución.

2.3.3. Atención de sugerencias, consultas, denuncias, reclamos y quejas.

Esta Auditoría Interna comprobó la existencia de 2 casos de denuncias donde se presentaron anomalías en el pago de premios, específicamente con los señores María del Carmen Fernández Cordero⁷ y Geovanny González Guzmán⁸, determinando lo siguiente:

- ✓ Según nota GG-GO-PP 1403 del 23 de noviembre de 2017, la Unidad de Pago de Premios le indicó a la Unidad Verificadora sobre casos de clientes que manifestaron haber resultado ganadores de premios de un sorteo y que al momento de hacer efectivos los mismos, en el punto de venta indicaron que el premio ya había sido cambiado.
- ✓ En oficios GG-GO-PP-465 y GG-GO-PP-510, del 21 de abril y 02 de mayo de 2017 respectivamente, la Unidad de Pago de Premios le comunicó al Consorcio Gtech-Bold Gaming de los reclamos presentados por citados clientes.

Es importante mencionar, que los reclamos mencionados fueron presentados ante la Contraloría de Servicios de la Institución, según reporte de quejas N° s 106 y 110 del 06 y 07 de marzo respectivamente, las cuales al cierre del presente informe aún se encuentran pendientes de resolver, ello por cuanto el Consorcio Gtech-Bold Gaming señala que requiere de los datos personales de los clientes para finiquitar el reclamo.

Sobre el particular, según nos indicó el señor Carlos Cantero Trejos mediante correo recibido en la Auditoría Interna, el día 06 de diciembre de 2017, informó:

“Los casos no resueltos se enviaron a la Unidad Verificadora con la nota GG-GO-PP-1403-2017, ya que Gtech solicitaba información que no podemos proporcionar.

En los casos en que el consorcio ha conocido la identidad del jugador los ha contactado y les ha pagado directamente los premios y nos ha comunicado que los casos se han atendido y resuelto, pero no informan sobre los motivos del pago realizado incorrectamente”. (El subrayado no es del original)

⁷ Indicado en el oficio CS-114-2017 del 06 de marzo de los corrientes.

⁸ Según oficio CS-117-2017 del 07 de marzo de 2017.

Ley de Regulación del Derecho de Petición N° 9097:

“ARTÍCULO 6.- Presentación de escritos y plazo de respuesta

El escrito en que se presente la petición y cualesquiera otros documentos y comunicaciones que se aporten, ante la administración pública correspondiente, conforme lo indica el artículo 2 de esta ley, obligará a la administración a acusar recibo de esta, debiendo responder en el plazo improrrogable de diez días hábiles contado a partir del día siguiente de la recepción, siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos en la presente ley. Esta actuación se llevará a efecto por el órgano correspondiente, de acuerdo con la norma organizativa de cada entidad”.

2.4. Registros Contables

Esta Auditoría Interna comprobó que los cálculos realizados por los conceptos de comisiones, retenciones del impuesto sobre la renta, bolsa para el pago de premios Lotto, reserva para el pago de premios Lotto, provisión para el pago de premios de los Nuevos Tiempos y el fondo para el pago de premios de los Nuevos Tiempos, se estuvieran realizando de conformidad con la normativa vigente, obteniendo como resultado lo siguiente:

2.4.1. Comisiones y retenciones por la venta de loterías electrónicas.

Referente al registro de las comisiones⁹ sobre ventas de las loterías electrónicas y de las retenciones¹⁰ (2%) sobre las comisiones por venta, se determinó que estos están siendo asentados hasta el momento en que se recibe el pago por parte del Consorcio GTECH - BOLDT GARMING, mismo que se efectúa semanalmente (liquidaciones), utilizando a nivel contable para estos dos elementos la base de efectivo para el registro de las operaciones.

Sobre el particular, se analizaron los registros de las ventas de los productos electrónicos de la semana del 25 de abril al 01 de mayo del 2016, visualizando que en ninguno de asientos contables diarios, se hace el registro correspondiente de las comisiones (12.79% sobre las ventas) y de las retenciones (2% sobre las comisiones), y no es hasta el 04 de mayo de 2016, cuando se registran contablemente los mencionados rubros dejando en el mes de mayo 2016, movimientos correspondientes a abril del mismo año.

⁹ Comisión del 12.79% establecido según cláusula SEGUNDA del contrato de Licitación Pública N° 2011LN-000002-PROV adjudicado al Consorcio GTECH - BOLDT GARMING

¹⁰ Retención del 2% correspondiente al Impuesto sobre la Renta.

Cuando se presenten ingresos o costos asociados a futuros ingresos y cuya utilidad ya no resulte en diferirlos se deben relacionar con los ingresos del período en que tal hecho se presente. En el caso de que el devengamiento de ciertos ingresos y, gastos no se logren identificar, su registro contable se efectuará a partir del reconocimiento o pago de la obligación y de la percepción efectiva de los recursos". (El subrayado es nuestro)

2.4.2. Diferencias entre reportes y registros contables.

Como parte de los procedimientos aplicados por esta Auditoría Interna en el presente estudio, se comprobaron los saldos contables de la bolsa para el pago de premios Lotto, reserva para el pago de premios Lotto, la provisión para el pago de premios de los Nuevos Tiempos y el fondo para el pago de premios de los Nuevos Tiempos, contra la información presentada en los reportes del Sistema de Liquidaciones y la información extraída (consulta) de los Sistemas de GTech, resultando lo siguiente:

A- Lotería Lotto:

Al comparar los saldos correspondientes a la bolsa de pago de premios del Juego Lotto N° 1614, entre los 3 documentos mencionados anteriormente, se determinaron diferencias entre sí, tal y como se muestra a continuación:

	Saldo
Sistema de Liquidaciones	¢1,137,657,812.00
Depto Contable Presupuestario	¢1,104,791,464.00
Diferencia	¢32,866,348.00

	Saldo
Informe Consorcio GTech	¢1,094,757,819.00
Depto Contable Presupuestario	¢1,104,791,464.00
Diferencia	-¢10,033,645.00

	Saldo
Sistema de Liquidaciones	¢1,137,657,812.00
Informe Consorcio GTech	¢1,094,757,819.00
Diferencia	¢42,899,993.00

Asimismo, se visualizó que la información mostrada en la liquidación de lotería, extraída del Sistema de Liquidaciones, no corresponde con el reporte oficial emitido del Sistema GTech denominado “Informe de cálculo de premios”, a saber:

Lotto N° 1614 (Sistema de Liquidaciones):

Saldo Anterior Pozo Acumulativo	20,000,000.00
Bolsa 54.00% :	
Bolsa Saldo Anterior	1,071,868,376.00
Incremento Bolsa	46,846,836.00
Exceso Pago Premios Bolsa	0.00
Aplicaciones por Premios Ganados Reserva	0.00
Incremento Fijo (Artículo 5)	0.00
Incremento 26.48% (Artículo 5)	22,900,000.00
Aplicaciones por Premios Ganados	23,957,400.00
Saldo Actual	1,137,657,812.00

Informe de cálculo de premios (Sistema G-Tech):

Montos por Categoría:				
Jgo	Cat	%	Pozo Calculado	Pozo Actual
1	1	100,00	22.889.436,00	20.000.000,00
Acumulado del Sorteo Anterior				
				1.071.868.383,00
Importe del Pozo (Menos Premios Fijos)				+ 22.889.436,00
Pozo de Premios Fondeados				= 1.094.757.819,00
Saldo para Aplicar al Premio Mayor				
				- 20.000.000,00
Incremento Extraordinario al Premio Mayor				- 0,00
Saldo (+/-) Primera Categoría				+ 0,00
Diferencia entre Fondeado vs Publicado				= 1.074.757.819,00
==== Próximo Sorteo 1615 ====				
Fondo para el Sorteo				1.094.757.819,00
Incremento al Premio Mayor - 26,480% de las ventas				22.972.500,32
Premio Mayor para el Sorteo				42.900.000,00

Dadas las diferencias presentadas entre los diferentes documentos mencionados, se amplió el análisis del sorteo N° 1614 a los siguientes juegos:

- ✓ **Juego Lotto N° 1584:** correspondiente al primer sorteo del año 2016, con el propósito de verificar si al inicio de ese período existía alguna discrepancia, observando que no se tiene concordancia entre los reportes.

- ✓ **Juego Lotto N° 1685:** último sorteo del año 2016, donde se visualizó que continuaba la diferencia entre la Liquidación de la Lotería, el listado emitido por el Consorcio GTech y el Mayor General del Departamento Contable Presupuestario.
- ✓ **Juego Lotto N° 1770:** sorteo del 28 de octubre de 2017, permitió comprobar que aún al período 2017 persisten las diferencias entre los reportes mencionados.

Concerniente al registro contable, específicamente respecto a los pasivos correspondientes a la bolsa de premios del juego Lotto, estos son clasificados como “Pasivos Corrientes” y forman parte del rubro “Provisiones y reservas técnicas” en el Estado de Situación Financiera.

No obstante, es importante señalar que la Norma Internacional de Contabilidad N° 1 en su párrafo 69, establece los criterios que se deben tomar en cuenta para clasificar un pasivo como corriente; que en el caso de no cumplirlos se debe registrar como un pasivo no corriente.

B- Lotería Nuevos Tiempos:

Referente a los sorteos de Nuevos Tiempos, esta Auditoría verificó el registro del sorteo N° 15133, comprobando la provisión para el pago de premios de la lotería de cita, obteniendo un resultado razonable.

Asimismo, se comprobó el registro del fondo para premios adicionales del juego N° 15133 de Lotería Nuevos Tiempos, observando lo siguiente:

Comparación saldos Fondo Pago de Premios Nuevos Tiempos

	Saldo
Sistema de Liquidaciones	¢1,034,669,730.00
Depto Contable Presupuestario	¢1,035,786,770.00
Diferencia	-¢1,117,040.00

En virtud de la diferencia mostrada de ₡1.117.040,00 (Un millón ciento diecisiete mil cuarenta colones con 00/100) se analizó el sorteo N° 16055 del 30 de setiembre de 2017, con el propósito de comprobar si aún en el período 2017 persiste la diferencia, visualizando que se mantiene una discrepancia de -₡316.085,50 (Trescientos dieciséis mil ochenta y cinco colones con 50/100).

Lo comentado en los puntos A y B del presente apartado, eventualmente podría afectar la toma de decisiones en la Gestión Institucional e incumple con lo establecido en la Norma 5.6 denominada “Calidad de la información” del capítulo V NORMAS SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN de las de las Normas de control interno para el Sector Público N° R-CO-9-2009 (N-2-2009-CO-DFOE), que en lo pertinente establece:

“5.6 Calidad de la información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.

Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

5.6.1 Confiabilidad

La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.

5.6.2 Oportunidad

Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales.

5.6.3 Utilidad

La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario.”
(El subrayado no forma parte del original).

3. CONCLUSIONES.

La Auditoría Interna con fundamento en lo establecido en el artículo N° 22, inciso a) de la Ley General de Control Interno N° 8292, y en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2017 del Área Financiera Contable de la Auditoría Interna, realiza estudios especiales en relación con los fondos públicos sujetos a su competencia institucional.

Es por ello que como parte integral del sistema de control interno, esta Auditoría Interna realizó este estudio para determinar la existencia de controles suficientes y pertinentes que brinden razonabilidad sobre la integridad y exactitud de los elementos relevantes que conforman la estructura para la determinación de las utilidades en los productos electrónicos.

En virtud del análisis elaborado por esta Auditoría Interna se obtuvo como resultado que:

- Se observó que el Departamento de Sorteos no cuenta con un manual de procedimientos para la carga de datos del Plan de Premios para las loterías electrónicas aprobado por la Gerencia General.
- El procedimiento del registro presupuestario de la Unidad de Presupuesto del Departamento Contable Presupuestario, no se ajusta a las actividades desarrolladas en la actualidad.
- No fue posible visualizar la existencia de manuales de tareas, por cuanto no fueron remitidos a la Auditoría Interna, salvo los correspondientes al Departamento Contable Presupuestario y la Unidad de Pago de Premios, no obstante los mismos no cuentan con la respectiva aprobación por parte de la Gerencia General.
- Se visualizaron funciones segregadas en la Unidad de Pago de Premios que eventualmente son compatibles, tales como la consulta y validación de la información de los premios pagados.
- Se determinó que el cambio de premios puede realizarse con una copia de un boleto ganador.
- Asimismo, se comprobó que los boletos ganadores y los voucher de pago no se conservan en los puntos de venta.

- Se verificó la existencia de casos donde se han presentado anomalías en los pagos de premios.
- Los registros contables correspondientes a comisiones por ventas de loterías electrónicas y retenciones sobre la renta, no son efectuados con la base de devengo.
- Se presentaron diferencias en la información mostrada entre los registros contables, los reportes del Sistema de Liquidaciones y la información extraída de los Sistemas de GTech para las reservas, bolsas y fondo para el pago de premios.
- Asimismo, se observó que el registro contable de los pasivos correspondientes a la bolsa de premios del juego Lotto, son clasificados como "*Pasivos Corrientes*"; no obstante, la Norma N° 1 de las Normas Internacionales de Contabilidad establecen los criterios para clasificar un pasivo como corriente; que en el caso de no cumplirlos se debe registrar como un pasivo no corriente.
- No se observó la ejecución de verificaciones adicionales a los datos extraídos de los Sistemas del Consorcio, ni la realización de cálculos aritméticos a las comisiones sobre ventas y la retención a la renta, por parte de las Unidades de Ingresos e Inversiones y Pago de Pagos.

4. RECOMENDACIONES.

A la Gerencia General:

- 4.1. Confeccionar, aprobar y comunicar el Manual de Procedimientos para el Departamento de Sorteos, relacionado con la carga de datos del Plan de Premios para las loterías electrónicas, en cumplimiento con el inciso c. del punto 1.4 "*Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI*" del capítulo I "*NORMAS GENERALES*" de las Normas de control interno para el Sector Público N° R-CO-9-2009 (N-2-2009-CO-DFOE) (*Ver comentarios del punto 2.1.1. del estudio*).
- 4.2. Actualizar, aprobar y comunicar el Manual de Procedimientos del registro presupuestario de la Unidad de Presupuesto del Departamento Contable Presupuestario, ello con el propósito de no incumplir con lo establecido en el

punto 1.4 “Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI” del capítulo I “NORMAS GENERALES” de las Normas de control interno para el Sector Público N° R-CO-9-2009 (N-2-2009-CO-DFOE) (Ver comentarios del punto 2.1.1. del estudio).

- 4.3. Efectuar las gestiones que correspondan ante la Asesoría Jurídica de la Institución, para poder contar con el criterio sobre la aprobación de los manuales de tareas, a fin de no incumplir con los puntos N°s 1.4 “Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI” del capítulo I “NORMAS GENERALES” y 4.1 del capítulo IV “NORMAS SOBRE ACTIVIDADES DE CONTROL” de las Normas de control interno para el Sector Público N° R-CO-9-2009 (N-2-2009-CO-DFOE) (Ver comentarios del punto 2.1.2. del estudio).
- 4.4. En el momento con que se cuente con el criterio de la Asesoría Jurídica mencionado en la recomendación N° 4.3. del presente informe, reanalizar, ajustar (si es del caso), aprobar y comunicar los manuales de tareas confeccionados por el Departamento Contable Presupuestario y la Unidad de Pago de Premios, los cuales no han sido aprobados por esa Gerencia General o la Gerencia de Área a la cual le corresponda. Asimismo, confeccionar, aprobar y comunicar aquellos manuales de tareas de las Unidades Administrativas que no se tengan y que contribuyen en la determinación de las utilidades de los productos electrónicos, en cumplimiento con los puntos N°s 1.4 “Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI” del capítulo I “NORMAS GENERALES” y 4.1 del capítulo IV “NORMAS SOBRE ACTIVIDADES DE CONTROL” de las Normas de control interno para el Sector Público N° R-CO-9-2009 (N-2-2009-CO-DFOE) (Ver comentarios del punto 2.1.2. del estudio).
- 4.5. Instruir y dar seguimiento con la Unidad que corresponda, para determinar si se presenta incompatibilidad en las funciones (consulta y validación de los premios pagados), con el propósito de aprovechar al máximo el recurso humano y buscar con ello una eventual simplificación de funciones (Ver comentarios del punto 2.2. del estudio).
- 4.6. Comunicar a las Unidades Administrativas que correspondan, para que valoren, ante una eventual renovación, los puntos N°s 8 y 9 de la Licitación Pública N° 2011LN00000-PROV Desarrollo y Operación Lotería Electrónica en Costa Rica, Apartado N° XV de **Responsabilidades del Contratista**, a fin de no incumplir con los controles establecidos (Ver comentarios del punto 2.3.1. del estudio).

- 4.7. Dar cumplimiento a las recomendaciones emitidas en el informe de Auditoría Interna N° AI 04-2016 “*Verificación de la Seguridad e Integridad de las Aplicaciones Informáticas, Bases de Datos, Conectividad y Otros Aspectos Relacionados con la Comercialización de la Lotería Electrónica Adjudicada al Consorcio Gtech-Bold Gaming*”, del 04 de abril del 2016, ello con la finalidad de no debilitar los Sistemas de Control Interno (*Ver comentarios del punto 2.3.2. del estudio*).
- 4.8. Valorar el procedimiento utilizado para la atención de reclamos o quejas, con el propósito de evitar situaciones como la expuesta en el punto 2.3.3. denominado “*Atención de sugerencias, consultas, denuncias y reclamos o quejas*” (*Ver comentarios del punto 2.3.3. del estudio*).
- 4.9. Dado que en la actualidad se cuenta con casos pendientes de resolver, por parte de la Contraloría de Servicios de la Junta de Protección Social, por el concepto de reclamos por premios no cancelados¹² de lotería electrónica, se proceda a dar cumplimiento del artículo N° 43 de la “*Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios N° 9158*” (*Ver comentarios del punto 2.3.3. del estudio*).
- 4.10. Se instruyan a las Unidades involucradas en la atención de sugerencias, consultas, denuncias y reclamos o quejas, para que en casos futuros se cumplan con los plazos establecidos según se indica en los artículos N° 43 de la “*Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios N° 9158*” y N° 6 de *Ley de Regulación del Derecho de Petición N° 9097* (*Ver comentarios del punto 2.3.3. del estudio*).

A la Gerencia Administrativa Financiera:

- 4.11. Girar instrucciones y dar seguimiento para que el Departamento Contable Presupuestario, efectúe los asientos contables de las comisiones sobre ventas de las loterías electrónicas y las retenciones sobre las comisiones por venta diariamente, y no esperar hasta la liquidación semanal para realizar registros de los rubros mencionados, en cumplimiento con lo establecido en el punto N° 8 del Decreto Ejecutivo N° 34460-H del 14 de febrero de 2008, referente a los Principios de Contabilidad Aplicables al Sector Público Costarricense (*Ver comentarios del punto 2.4.1. del estudio*).

¹² Debido a que aparentemente ya fueron cancelados a otro cliente.

- 4.12. Analizar los criterios utilizados en la clasificación del rubro “Provisiones y reservas técnicas” incluida en la cuenta contable “Pasivos Corrientes”, ello para no incumplir con lo establecido en la Norma Internacional de Contabilidad N° 1 en su párrafo 69 (Ver comentarios del punto 2.4.2. del estudio).
- 4.13. Conciliar y ajustar, en caso que sea necesario, los registros contables contra los reportes del Sistema de Liquidaciones y la información extraída (consulta) de los Sistemas de GTech, a fin de que la información contenida en cada uno de ellos sea información confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones, tal y como lo establece la Norma 5.6 denominada “Calidad de la información” del capítulo V NORMAS SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN de las de las Normas de control interno para el Sector Público N° R-CO-9-2009 (N-2-2009-CO-DFOE) (Ver comentarios de los incisos A y B del punto 2.4.2. del estudio).



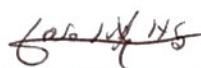
Realizado por:
Licda. Mariela Sedó Flores
Profesional II



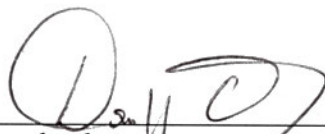
Realizado por:
MBA. Juan Luis Avendaño Alvarado
Profesional II



Realizado por:
Lic. Andrés Villalobos Montero
Profesional III



Revisado por:
Lic. José Luis Hernández Garro
Jefe de Área a.i.



Aprobado por:
M.Sc. Doris María Chen Cheang
Auditora Interna

