

SEGUIMIENTO INFORMES DE AUDITORÍA INTERNA  
Periodo 2015

Nombre institución: JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL

N° Informe AI JPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones
AI JPS 02-2015	Verificación de los recursos del superávit específico, disponible para proyectos específicos del año 2010, transferidos por la Junta de Protección Social al Banco Hipotecario de la Vivienda, la Caja Costarricense del Seguro Social y el Ministerio de Salud	2.1 Aprobación de los recursos		09/03/2015	Junta Directiva JPS	11/03/2015	Junta Directiva JPS						
		2.2 Modificación del Manual de Criterios											
		2.3 Asignación de los recursos	4.3 Dado que el plazo para ejecutar los recursos según los convenios suscritos está vencido y los addendum que aprobó la Junta Directiva no fueron formalizados, definir las políticas a seguir en cuanto a los recursos transferidos a las siguientes instituciones y que, a la fecha del presente estudio, no han sido ejecutados:  a) Banco Hipotecario de la Vivienda: c934.940.844.35 b) Caja Costarricense del Seguro Social: c484.936.381.73 c) Ministerio de Salud c1.500.000.000.00							Parcialmente cumplida	JPS-GG-GDS-0331-2018 Se mantiene lo indicado por la Auditoría Interna, se indica además que mediante oficio JPS-GG-GDS-299-2018 del 10 de setiembre de 2018 se remite a valoración del departamento de Gestión Social la solicitud realizada por la CCSS para uso de recursos, lo cual se encuentra en proceso.	Parcialmente cumplida	Se han autorizado prórrogas para el uso de los recursos, excepto en el caso del Banco Hipotecario de la Vivienda. El Ministerio de Salud, con oficio DFBS-UF-833-2018 del 10/07/2018 presentó liquidación por el uso de recursos, tienen un saldo de c528.946.683.00, (de éste no han solicitado permiso de uso) el cual fue informado por la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos al Gerente Desarrollo Social con oficio JPS-GG-GDS-FRT-355-18.017. La CCSS tenía un saldo de c328.821.959.00, el cual, con oficio JPS-GG-GDS-227-2018 del 27-06-2018 se solicitaba el reintegro del remanente más los intereses, sin embargo ellos, al 30/08/2018 con oficio GM-S-11045-2018 solicitan aprobación para el uso de este remanente. Dicha solicitud se encuentra en estudio.
		2.4 Recursos transferidos al Ministerio de Salud, por la suma de c1.500.000.000.00.											
		2.5 Recursos transferidos a la Caja Costarricense del Seguro Social por la suma de c1.403.457.083.75.											
		2.6 Recursos transferidos al Banco Hipotecario de la Vivienda, por la suma de c2.500.000.000.00.	4.1 Girar instrucciones al señor Milton Vargas Mora, Gerente General y al señor Julio Canales Guillén, Gerente de Desarrollo Social, para que en un plazo de 15 días hábiles coordinen con personeros del Banco Hipotecario de la Vivienda, informándoles de las deficiencias encontradas en la inspección ocular que realizó esta Auditoría Interna, con la finalidad de que en esa institución se realicen los procedimientos o estudios que correspondan con la finalidad de determinar si se han dado incumplimientos, por parte de las empresas constructoras, en la ejecución de estos proyectos de viviendas y, en caso necesario, se proceda por parte del BANVHI a realizar las denuncias respectivas ante el Ministerio Público. De las gestiones que efectúe el Banco, deberá mantenerse informada a la Gerencia General de la Junta de Protección Social.							Parcialmente cumplida	JPS-GG-GDS-0331-2018 Se mantiene lo indicado por la Auditoría Interna, además se agrega que la Gerencia Desarrollo Social realizó seguimiento a la consulta dirigida a la Gerencia General del BANVHI, vía correo electrónico del 28/06/2018 y 12/07/2018 para conocer el trámite brindado al oficio JPS-GG-1454-2018 sin embargo no fue posible obtener respuesta.	Parcialmente cumplida	Se realizó la coordinación con el BANVHI, se le presentaron formalmente los resultados del estudio de la Auditoría Interna; aparentemente no realizaron el estudio solicitado por la Junta de Protección Social para determinar eventuales responsabilidades. A nivel de Presidencia de Junta Directiva se le ha dado seguimiento; no han invertido el saldo de los recursos en custodia de ellos por lo que, de conformidad con el acuerdo JD-1214 tomado en la Sesión ordinaria N°44-2017 (20/11/2017) se les solicita el reintegro de los recursos remanentes así como los intereses generados, igual acuerdo se toma en el Acta 16-2018 (19-03-18) acuerdo JD-360. Con nota JPS-GG-1454-2018 del 1/06/18, se solicitan: el reintegro del remanente, que indiquen fecha de reintegro, remitir los saldos en cuenta, correspondientes al remanente y se le facilitaron números de cuenta.
		2.6.5.1 Proyecto de vivienda "Las Orquídeas"	4.2 A la Gerencia de Desarrollo Social, mantener un monitoreo permanente sobre las gestiones que lleve a cabo el Banco Hipotecario de la Vivienda para determinar si existen responsabilidades de las compañías constructoras, en la ejecución de los proyectos las Orquídeas en Guácimo de Limón y en el Naranjal, en Corredores, Puntarenas. De las gestiones que lleve a cabo esa Gerencia, mantener informada a la Gerencia General de nuestra Institución.							Parcialmente cumplida	JPS-GG-GDS-0331-2018 Se mantiene lo indicado por la Auditoría Interna, además se agrega que la Gerencia Desarrollo Social realizó seguimiento a la consulta dirigida a la Gerencia General del BANVHI, vía correo electrónico del 28/06/2018 y 12/07/2018 para conocer el trámite brindado al oficio JPS-GG-1454-2018 sin embargo no fue posible obtener respuesta.	Parcialmente cumplida	La Junta de Protección Social ha mantenido monitoreo sobre el caso, sin respuesta por parte del BANVHI, motivo por el cual se emitió el informe AI-JPS-05-2018 del 28/06/2018.
		2.6.5.2. Proyecto de vivienda "El Naranjal"											
		2.6.5.3. Proyecto de vivienda "Valladolid"											
		2.6.5.4. Proyecto de vivienda "Llanos de Moya"											

N° Informe AI JPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones
			4.4 Solicitarle a la Gerencia de Desarrollo Social implementar los controles que considere conveniente, con la finalidad, de verificar que los recursos transferidos por la Institución al Banco Hipotecario de la Vivienda, la Caja Costarricense del Seguro Social y el Ministerio de Salud, se utilizaron razonablemente y de conformidad con los convenios formalizados con cada Institución.							Parcialmente cumplida	JPS-GG-GDS-0331-2018 Se mantiene lo indicado por la Auditoría Interna.	Parcialmente cumplida	De la Caja Costarricense del Seguro Social y del Ministerio de Salud todavía no se localizaron liquidaciones finales por el uso de recursos, pero sí han presentado liquidaciones parciales. El Departamento de Gestión Social lleva un expediente de control sobre lo acontecido con estas organizaciones, pero ésta no le da seguimiento y la Unidad de Fiscalización recibe informes tanto de la CCSS como del Ministerio de Salud. Nuestra Junta Directiva, con el acuerdos JD-1214 (Sesión N° 44-2017, 20-11-2017) y JD-360 (Sesión N° 16-2018, 19-03-2018) le solicitó al BANHVI la devolución del remanente y de los intereses generados por el principal.
AI JPS 04-2015	Estudio sobre el control interno relacionado con la comunicación (publicidad, promoción patrocínios e imagen institucional) de los períodos 2011, 2012 y 2013	2.1 Estructura aprobada por MIDEPLAN	<p>Como medida para reforzar el control interno existente sobre las operaciones relacionadas con la Gestión de Ventas, y la Comunicación (Publicidad, Promoción, Patrocínios e Imagen Institucional), se recomienda que:</p> <p>4.2.1 Se proceda a evaluar la estructura aprobada por MIDEPLAN en el oficio DM-434-2012 del 16 de julio del 2012, con el fin de revisar los macroprocesos, procesos y subprocesos, para determinar:</p> <p>a) Si existen eventuales recargos de funciones, inadecuado volumen y/o complejidad de las actividades.</p> <p>b) Si se establecieron en forma clara las funciones que le corresponden a cada Unidad Administrativa, y</p> <p>c) Si los responsables ha cumplido con las funciones encomendadas.</p> <p>Lo anterior, con el fin de cumplir con el artículo N° 13 de la Ley General de Control Interno N° 8292 y las Normas N° 2.5 y N° 2.5.1 del Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público.</p> <p>4.2.2 Valorar para el cumplimiento de los fines institucionales; la conveniencia de incorporar en una sola Gerencia las dependencias encargadas de la Gestión de Ventas, Supervisión de Venta de Loterías, Distribución de Lotería, Control de Nómina y Adjudicación y Contratos, las cuales en la nueva Estructura Organizativa de la Junta de Protección Social fueron separadas entre la Gerencia de Producción y Comercialización y la Gerencia de Operaciones, con la finalidad de que se mantenga entre estas unidades las relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y una estricta coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la gestión de ventas de los productos que comercializa la Junta de Protección Social y el logro de los objetivos institucionales planteados. (Punto N° 2.1 de resultados del estudio).</p> <p>4.2.3 Determinar en forma clara cuál Unidad Administrativa es la responsable de la gestión y seguimiento de las ventas de las loterías preimpresas y electrónicas, entendiéndose como Gestión de Ventas, la Unidad encargada de incorporar nuevos Puntos de Venta y vendedores, así como el seguimiento de la colocación efectiva de las mismas. (Punto N° 2.1 de resultados del estudio).</p>	08/04/2015	Gerencia General	28/04/2015	Julio Canales Guillén					N/A	Esta recomendación se considera como no aplicable dado que la estructura que en su momento fue aprobada por MIDEPLAN en el oficio DM-434-2012 fue modificada por la estructura aprobada en el oficio DM-343-17 del 29 de mayo de 2017.
					Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Esta recomendación se considera como cumplida, dado que la estructura que en su momento fue aprobada por MIDEPLAN en el oficio DM-434-2012 fue modificada por la estructura aprobada en el oficio DM-343-17 del 29 de mayo de 2017, en la cual no se incluye una Gerencia de Operaciones.
					Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente cumplida	Según JPS-GG-GPC-747-2018 El Departamento de Mercadeo es quien realiza actualmente esta función, lo cual quedará formalmente aprobado cuando se implemente la nueva estructura, en los manuales de procedimientos remitidos, el responsable de esta labor es el Departamento de Mercadeo. Mediante oficios JPS-GG-GO-026-2018 y JPS-GG-GO-171-2018 se remitió al Departamento de Planificación los manuales de la Gerencia de Producción y Comercialización actualizados.	Parcialmente cumplida	En consulta realizada por la Auditoría Interna a la persona encargada del Departamento de Ventas, se indicó que a la fecha no se ha recibido alguna comunicación formal sobre las funciones asignadas. En el oficio GG-GPC-704 del 2 de noviembre de 2017, la Gerencia de Producción y Comercialización remitió al Departamento de Planificación el mapeo de procesos de cada unidad, de conformidad con la estructura aprobada por MIDEPLAN en el oficio DM-343-17 del 29 de mayo de 2017; observándose en este documento que al Departamento de Ventas le corresponde la "Gestión de Ventas" y "Supervisión Venta de Lotería"; no obstante, en el oficio JPS-GG-1401 del 28/05/2018, se le informó a la Auditoría Interna, que mediante oficio GG-GPC 0204-2017 de fecha 03 de abril de 2017, se manifestó que la Unidad encargada de llevar el seguimiento de las ventas de las Loterías Preimpresas y Electrónicas es el Departamento de Mercadeo. Además, de lo anterior es preciso mencionar que la nueva estructura se encuentra en su implementación y los manuales de procedimientos se encuentran en proceso de actualización.

N° Informe AI JPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones
			4.2.4 Verificar si dentro del Reglamento Orgánico que se encuentra en proceso de actualización se incluyen los cambios de la nueva Estructura Organizacional, así como si se incluyen los efectos de la recomendación emitida en el punto N° 2.1 de resultados del estudio.		Gerencia General		Julio Canales Guillén					N/A	Esta recomendación se considera como no aplicable dado el cambio de la estructura aprobada por el Mideplan en el oficio DM-434-2012.
		2.2. Determinación de Políticas respecto a la Comunicación (Publicidad, Promoción, Patrocinios e Imagen Institucional)	4.1.1.- Establecer anualmente Políticas y Directrices claras y concretas a los Departamentos de Mercadeo, Ventas y Administradores de las Sucursales, donde se sugiere que se incorporen entre otros aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>El porcentaje máximo sobre los Ingresos que se debe destinar a la Publicidad.</li> <li>El tipo de lotería que requiere más publicidad.</li> <li>Recursos económicos que se deben destinar a cada una de las Campañas Publicitarias, radio, televisión y Patrocinios.</li> <li>Estudio sobre la demanda de lotería en las Sucursales vs cantidad de billetes asignados a cada una.</li> <li>Los resultados concretos que se esperan obtener en cada una de las Sucursales con respecto a la colocación de las loterías y sobre los recursos económicos invertidos en la Publicidad y Promoción.</li> </ul> Sobre dichas políticas se propone que se establezcan las fechas o períodos en que van a ser revisadas, con el fin de implantarlas, ajustarlas o eliminarlas, de conformidad con los cambios tanto internos como externos que se puedan presentar para mejorar la		Presidencia de Junta Directiva		Delia Villalobos Álvarez			Cumplida	cumplida	Cumplida	En el acta extraordinaria N° 23-2018, se conoce el oficio JPS-GG GPC-Mer-PPP 021 del 14 de marzo de 2018, enviado por la señora Evelyn Blanco Montero y el señor Claudio Madrigal Guzmán, con la propuesta de políticas en materia de publicidad y del área comercial; las cuales fueron aprobadas por parte de la Junta Directiva mediante acuerdo 496. Entre ellas las concernientes a los porcentajes de recursos destinados a los diferentes productos.
		2.3. Definición de funciones y responsables establecidos en el Reglamento Orgánico y el Manual de Funciones Vs Metas incluidas en los Planes Anuales Operativos del Departamento de Adjudicación y Ventas (denominado "Departamento de Loterías") y Mercadeo	4.2.5 Girar instrucciones para que las diferentes dependencias que se relacionan con la Gestión de Ventas y Comercialización de Loterías, eviten incluir Metas que incorporen funciones rutinarias tales como "Distribuir en el mercado la mayor cantidad posible de lotería entre los adjudicatarios y vendedores de lotería", y en su defecto incorporen metas dirigidas a incrementar la colocación de las loterías preimpresas. (Punto N° 2.3 de resultados del estudio).		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	<b>Seguimiento en Informe AI JPS 05-2017:</b>  Las diferentes dependencias incorporaron dentro del Plan Anual Operativo del 2016 y 2017, metas dirigidas a incrementar la colocación de las lotería preimpresas.
		2.4. Traslado de la función de Gestión de Ventas	4.2.6 Una vez analizada la recomendación emitida por esta Auditoría Interna en el punto N° 4.2.1, se valore si se solicita a la Junta Directiva Institucional que se deje sin efecto o se modifique lo establecido en el acuerdo JD-492, artículo VIII), inciso 1) de la sesión N° 33 celebrada el 17 de octubre del 2006, donde el Órgano Director aprobó la nota MER-408 del 21 de setiembre del 2006 y el oficio G-2978 del 05 de octubre del 2006, o bien que la administración se adhiera al acuerdo en cita. (Punto N° 2.4 de resultados del estudio).		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Pendiente	Según JPS-GG-GPC-747-2018 : El personal asignado para realizar funciones de gestión de ventas, se encuentra destacado en la Unidad de Gestión de Ventas adscritas al Departamento de Ventas. Actualmente se encuentra una reestructuración en proceso. Mediante oficio JPS-GG-2016-2018 la Gerencia General indica se le aclare lo solicitado en el oficio JPS-GG-GPC-553-2018 de fecha 01 de agosto, en relación a la modificación del acuerdo JD 492. Actualmente se está coordinando lo pertinente.	Pendiente	No se localizó acuerdo de Junta Directiva con el cual se deje sin efecto lo establecido en el acuerdo JD 492, artículo VIII), inciso 1; o bien, como se solicitó en el oficio AI 464 del 15/06/2018; que se realicen las asignaciones del personal para que realicen funciones relativas a la gestión de ventas; como lo indica el acuerdo citado.
		2.5. Manuales de Procedimientos que documenten las actividades relacionadas con la Publicidad, Promoción e Imagen Institucional											
		2.5.1 Departamento de Mercadeo	4.2.7 Se giren instrucciones al Departamento de Mercadeo de forma que proceda a actualizar los Manuales de Procedimientos que incorporan todas las acciones que se ejecutan y que se relacionan con la Publicidad y la Promoción, y aquellas labores que le sean asignadas. Una vez confeccionados dichos manuales los mismos deben ser remitidos para revisión por parte del Departamento de Planificación y posterior aprobación de la Gerencia General. (Punto N° 2.5.1 de resultados del estudio).		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	Se considera como cumplida por cuanto se realizó una actualización de los Manuales de Procedimientos, aprobada mediante oficio G-278 del 07 de febrero de 2014.

N° Informe AI JPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones
		2.5.2 Relaciones Públicas	4.2.8 Se giren instrucciones a la Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas, para que elabore los Manuales de Procedimientos de dicha dependencia. Estos manuales deben incorporar todas aquellas labores que le fueron asignadas a esta unidad, asimismo, los manuales deben ser remitidos para revisión por parte del Departamento de Planificación y posterior aprobación de la Gerencia General, conforme lo establece el Reglamento Orgánico vigente de la Institución. (Punto N° 2.5.2 de resultados del estudio).		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente Cumplido	31/10/2018 Correo Floribeth Obando, indica que está parcialmente cumplida por las mismas justificantes de la columna N	Parcialmente cumplida	El Departamento de Planificación le remite a la Gerencia General, mediante oficio JPS-PI 224 del 25/05/2018, el resultado de la segunda revisión de los Manuales de Procedimientos de los Asesores de la Junta Directiva; indicándose que se recomienda la aprobación del Manual de Comunicación y Relaciones Públicas.  Por lo anterior, esta recomendación se clasifica como parcialmente cumplida, dado que no se ha observado la aprobación de los Manuales de Procedimientos de esta Unidad. Cabe mencionar que de conformidad con la estructura administrativa aprobada por MIDEPLAN, mediante el oficio DM-343-17 del 29 de mayo de 2017; todas las Unidades Administrativas se encuentran en proceso de la actualización de los manuales de procedimientos.
		2.6 Planes Estratégicos del Departamento de Mercadeo y Relaciones Públicas											
		2.6.1 Departamento de Mercadeo	4.2.9 Tomar las medidas que correspondan para que:  a. El Departamento de Mercadeo una vez que confeccione los Planes Anuales de Mercadeo; los remita a la Gerencia General para que esta dependencia los envíe a la Presidencia de Junta Directiva, con el propósito de que sean conocidos y aprobados por el Órgano Colegiado, ya que dichos planes disponen de información sobre la Estrategia de Publicidad a aplicar durante cada período de operación, el presupuesto total de publicidad y promoción de los productos que se comercializan, y otra información importante, que bien pueden ser modificados o corregidos con el fin de alcanzar los Objetivos Institucionales. (Punto 2.6.1 de resultados del estudio).		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	<b>Seguimiento en Informe AI JPS 05-2017:</b>  En el acta extraordinaria N° 02-2016 del 21/01/2016, la Junta Directiva da por conocida la "Estrategia para la comercialización de los productos impresos de la Junta de Protección Social para el año 2016"
			b. La Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas elabore anualmente el Plan Estratégico referente a la Imagen Institucional y Patrocinios y lo presente ante la Gerencia General, para que esta dependencia lo envíe a la Presidencia de Junta Directiva, con la finalidad de que sea conocido y aprobado por el Órgano Colegiado. (Punto N° 2.6.1 de resultados del estudio).		Gerencia General		Julio Canales Guillén			Parcialmente Cumplida	Mediante oficio GG-1769-2017 Solicita a Comunicación y Relaciones Públicas le solicita dar seguimiento a dichas recomendaciones con la finalidad de que se den por cumplidas y remitir la documentación que da soporte a su cumplimiento a la Auditoría Interna.	Parcialmente cumplida	En el año 2017, la Administración Activa en la sesión extraordinaria N° 05-2017, presentó el oficio GG-0594 (MER-PPP-010-2017) denominado Plan de Mercadeo y Comunicación 2017; no obstante, el mismo no contiene planes específicos relacionados con la Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas.
		2.6.2 Planes Estratégicos de Relaciones Públicas.											
		2.7 Análisis de las metas planteadas en los Planes Anuales Operativos por parte de Ex Dirección de Producción y Ventas, el Departamento de Mercadeo y el Departamento de Adjudicación y Ventas y seguimiento de los Informes presentados (Rendición de Cuentas).	4.2.9 Tomar las medidas que correspondan para que:  c. Las diferentes dependencias encargadas de la Distribución de Loterías, Gestión de Ventas, Publicidad y Comunicación y Promoción, incorporen metas en los Planes Anuales Operativos dirigidas a llevar un verdadero esfuerzo para alcanzar el impulso que se requiere en las ventas de las diferentes loterías y alcanzar los Objetivos Institucionales. (Punto N° 2.7 de resultados del estudio).  d. Las dependencias que llevan a cabo la Distribución de Loterías, Gestión de Ventas, Publicidad, Promoción y Comunicación, remitan los informes de Rendición de Cuentas a la Gerencia General, con el fin de que la Administración Activa lleve a cabo un análisis sobre los resultados de las metas, con el fin de tomar medidas correctivas de las posibles desviaciones que impiden el cumplimiento de las metas propuestas. (Punto N° 2.7 de resultados del estudio).		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	<b>Seguimiento en Informe AI JPS 05-2017:</b>  Las diferentes dependencias incorporaron dentro del Plan Anual Operativo del 2016 y 2017, metas dirigidas a incrementar la colocación de las lotería preimpresas .
		2.7.1 Metas planteadas											
		2.7.2 Rendición de Cuentas											
		2.8 Conformación de Comisiones											
		2.8.1 Cantidad de Comisiones aprobadas											

N° Informe AI JPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones
		2.8.2 Objetivos y responsabilidades asignadas a las Comisiones en los Acuerdos de Junta Directiva	4.2.10 Se proceda a valorar la operación de las Comisiones conformadas tales como: "Comisión Institucional de Comunicaciones", "Comisión de Patrocinio Deportivo y Cultural"; "Comisión de Ventas", "Comité de Negocios", "Comisión de Responsabilidad Social" y la "Comisión de Diseño", con el fin de determinar si procede su funcionamiento, en caso contrario se tomen los correspondientes acuerdos de Junta Directiva para eliminar o anular las comisiones que no están en funcionamiento. (Punto 2.8.2 de resultados del estudio).		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	<b>Seguimiento en Informe AI JPS 03-2016:</b>  Dado que la Junta Directiva en Sesión Extraordinaria según Acta N° 18-2014 del 02 de diciembre de 2014, acordó dejar sin efecto todas aquellas comisiones o comités que no cumplan con una disposición reglamentaria o legal, de la misma forma se deja sin efecto la recomendación en mención.
		2.8.3 Operación de las comisiones nombradas por la Junta Directiva	4.2.11 Se solicite a la Junta Directiva que en el momento en que se proceda a conformar una comisión, se incorpore en el acuerdo de Junta Directiva no solo los puestos de los funcionarios que la conforman, sino también los siguientes aspectos:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los objetivos del funcionamiento de las mismas,</li> <li>• La población meta,</li> <li>• Las políticas,</li> <li>• Las responsabilidades concretas de cada una,</li> <li>• Las funciones de la comisión,</li> <li>• Número y nombre de los que conforman la Comisión,</li> <li>• Período de vigencia de los puestos,</li> <li>• Facultades de cada miembro,</li> <li>• Procedimiento en caso de renuncia de alguno de los miembros,</li> <li>• Periodicidad y/o fechas de las reuniones (Reuniones ordinarias y extraordinarias). (Punto 2.8.3 de resultados del estudio).</li> </ul>		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	<b>Seguimiento en Informe AI JPS 05-2017:</b>  Se da por cumplida la presente recomendación, según acuerdo de Junta Directiva de la Junta de Protección Social JD-636 de la Sesión Ordinaria Acta N° 21-2016 del 13 de junio del 2016, donde dicho Órgano Colegiado acogió la recomendación girada por esta Auditoría Interna.
			4.2.13 Girar instrucciones a cada una de las comisiones que se encuentran operando para que:  A- Cumplan en forma similar con las "Disposiciones Generales" de la "Comisión de Comparecencias", descritas en el Reglamento a la Ley de Loterías, con el fin de que cuenten con un Plan General y uno Específico, los cuales al menos deben contemplar los siguientes aspectos:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los objetivos,</li> <li>• Los medios o actividades para alcanzar los objetivos,</li> <li>• El presupuesto general,</li> <li>• Plan Anual de actividades,</li> <li>• Registro en libro de Actas de las reuniones,</li> <li>• Forma de tomar los acuerdos,</li> <li>• Detalle de todos los acuerdos adoptados,</li> <li>• Firmas de todos los miembros de la Comisión en el libro de Actas,</li> <li>• Fecha de la reunión (Punto 2.8.3 de resultados del estudio)</li> </ul> B- Archiven o custodien las actas o notas emitidas por la Comisión en forma separada a las emitidas por la Unidad o Departamento del cual forma parte algún miembro de la comisión.		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	<b>Seguimiento en Informe AI JPS 03-2016:</b>  Dado que la Junta Directiva en Sesión Extraordinaria según Acta N° 18-2014 del 02 de diciembre de 2014, acordó dejar sin efecto todas aquellas comisiones o comités que no cumplan con una disposición reglamentaria o legal, de la misma forma se deja sin efecto la recomendación en mención.
		2.8.4 Coordinación existente entre las Comisiones, Superiores Jerárquicos y responsables de analizar las propuestas	4.2.12 La Junta Directiva Institucional proceda a dejar claro en los Acuerdos de Junta Directiva, cuáles comisiones serán las que operarán en materia de Comunicación Publicidad, Promoción, Patrocinios e Imagen Institucional), cumpliendo los aspectos mencionados en la recomendación 4.2.11. (Punto 2.8.4 y 2.9 de resultados del estudio).		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	<b>Seguimiento en Informe AI JPS 03-2016:</b>  Dado que la Junta Directiva en Sesión Extraordinaria según Acta N° 18-2014 del 02 de diciembre de 2014, acordó dejar sin efecto todas aquellas comisiones o comités que no cumplan con una disposición reglamentaria o legal, de la misma forma se deja sin efecto la recomendación en mención.

N° Informe AI JPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones
			<p>4.2.18- Para garantizar transparencia en el proceso de aprobación de los patrocinios, tomar las medidas que correspondan para:</p> <p>A) Llevar a cabo la valoración formal del costo/beneficio que lo justifique, debidamente firmado por quien lo solicita.</p> <p>B) Definir claramente el tipo de actividades que serán patrocinadas con criterios como: actividades sin fines de lucro, exclusivamente relacionadas con el quehacer de la Institución, generadoras de un beneficio económico y/o el valor agregado a la Imagen Institucional.</p> <p>C) Valorar la conveniencia de que el estudio de Costo Beneficio, sea solicitado a la Entidad que pide el Patrocinio para que esta presente los insumos necesarios, previamente definidos, para que el Departamento de Mercadeo efectúe los análisis técnicos pertinentes.</p> <p>Todo lo anterior con el fin de cumplir con el inciso o) del artículo N° 131 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, así mismo, evitar que dicha valoración se limite solamente a</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	<p><b>Seguimiento en Informe AI JPS 03-2016:</b></p> <p>Según el acuerdo de Junta Directiva N° 115 de la Sesión Extraordinaria N° 3 del 09 de marzo de 2015, ese Cuerpo Colegiado eliminar la definición de costo beneficio, puesto que los patrocinios que se otorguen deberán sustentar y valorar que se trate de organizaciones que requieren apoyo de la Institución por el tipo de población que atienden, por lo anterior la recomendación queda sin efecto.</p> <p>Según el acuerdo de Junta Directiva N° 142 de la Sesión Ordinaria N° 10 del 17 de marzo de 2015, ese Cuerpo Colegiado aprobó los criterios de selección de patrocinios, donde se establece que las actividades pueden ser sujeto de apoyo por parte de la Institución, por lo anterior se da por cumplida la recomendación.</p> <p>Según el acuerdo de Junta Directiva N° 115 de la Sesión Extraordinaria N° 3 del 09 de marzo de 2015, ese Cuerpo Colegiado eliminar la definición de costo beneficio, puesto que los patrocinios que se otorguen deberán sustentar y valorar que se trate de organizaciones que requieren apoyo de la Institución por el tipo de población que atienden, por lo anterior la recomendación queda sin efecto.</p>
		2.9 Valoración de riesgos relacionados con las actividades de Publicidad, Promoción, Relaciones Públicas e Imagen Institucional	<p>4.2.14- Se giren instrucciones a las dependencias encargadas de la Publicidad Institucional, Distribución de Loterías, Supervisión de Venta de Lotería, Gestión de Ventas, Adjudicación, Contratos, Control de Nómina e inventario y Relaciones Públicas, para que procedan en los próximos informes de Valoración de Riesgos, a establecer las medidas correspondientes para enfrentar la pérdida del mercado de loterías por circunstancias tales como: competencia por las loterías ilegales, disgusto de los consumidores con los planes de premios, el precio de las loterías, las cantidades en las cuotas de lotería asignadas, los canales de distribución y la devolución de las diferentes loterías entre otros. (Punto N° 2.9 de resultados del estudio).</p>		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	La Gerencia General, Gerencia de Operaciones y Gerencia de Producción Comercialización, mediante los oficios Oficio JPS GG 1131-2018, JPS-GG-GO-209-2018, JPS-GG-GPC-316-2018 respectivamente, le giraron instrucciones al Departamento de Ventas, Administración de Loterías y Comunicación y Relaciones Públicas, para establecer las medidas correspondientes para atender la recomendación N° 4.2.14
			4.2.15- Los formularios o matrices de Valoración de Riesgos, sean formalmente completados, con el fin de evitar que se las columnas denominadas "Medida existente" y Medida Propuesta" contengan la misma información. Así mismo, evitar que se reporten medidas propuestas sin haber identificado el riesgo correspondiente. (Punto N° 2.9 de resultados del estudio).		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	<b>Seguimiento en Informe AI JPS 05-2017:</b> En el Informe de Valoración de Riesgos del 2015, se cumplió con esta recomendación.
			4.2.16- Las Matrices suministradas por el Departamento de Mercadeo, cuenten con la información y firma de la persona que las elaboró, el revisado de un funcionario responsable y el período al cual corresponden. (Punto 2.9 de resultados del estudio).		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	<b>Seguimiento en Informe AI JPS 05-2017:</b> Las matrices denominadas "Portafolio de Riesgos" y los cuestionarios de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno, se encuentra con las respectivas firmas.
		2.10 Seguimiento del monitoreo realizado por el Departamento de Mercadeo sobre la publicidad contratada por la Institución	4.2.17- Tomar las medidas requeridas para que el seguimiento o monitoreo que lleva a cabo el Departamento de Mercadeo sobre las pautas publicitarias, estudios "cualitativos y cuantitativos" que se desarrollan sobre el conocimiento de las loterías en el mercado y las características de los diferentes sorteos, mediante las herramientas con que cuenta el mencionado departamento, sean dados a conocer a la Gerencia de Producción y Comercialización y a la Gerencia de Operaciones, con el fin de retroalimentar la toma de acciones tendientes a mejorar el consumo de los productos que se comercializan y la Imagen Institucional. (Punto 2.10 de resultados del estudio).		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Cumplida	La Gerencia de Producción y Comercialización procedió en el Informe de Valoración de Riesgos del 2016, a establecer dentro de la perspectiva clientes actividades tales como: Generar e implementar un plan integral para combatir la lotería ilegal Promover el incremento de puestos fijos para los vendedores de lotería. Agilizar de trámites de Pago de Premios, Retiro y Distribución de Loterías y Compra de excedentes. Desarrollar planes integrales para la atención de la fuerza de ventas que incluyan incentivos por venta. Establecer un sistema que permita la actualización de datos de los vendedores en forma periódica y oportuna. Promover mejores opciones de financiamiento para los vendedores, así como otras opciones de respaldo. Disponer de un plan de capacitación integral al vendedor tanto inductiva como aquella que logre mejor competitividad y lealtad en la fuerza de ventas. Generar una Modificación Reglamentaria para la flexibilización de cuotas Mejorar el Plan de Premios con premios en especie como becas educativas, casas, vehículos, etc. Establecer alianzas con las cooperativas para promover la operación de la venta del producto

N° Informe AI JPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones
			4.3 De conformidad con lo dispuesto en los artículos N° 12 inciso c), N° 36 y N° 37 de la Ley General de Control Interno N° 8292, se establece un plazo de un mes contado a partir de la fecha en que sea entregado el presente informe, para que se presente un cronograma respecto a la implementación de las recomendaciones e informar a esta Auditoría sobre las medidas que se adopten.		Gerencia General		Julio Canales Guillén					Sin efecto	Se deja sin efecto dado que el plazo otorgado se venció sin haber recibido a la fecha dicho cronograma.
AI JPS 07-2015	Estudio sobre la subpartida publicidad y propaganda para los períodos 2011, 2012 y 2013	2.1. Comportamiento de las Ventas de las Loterías Impresas y el Gasto de Publicidad de productos ejecutado		31/07/2015	Presidencia	31/07/2015	Delia Villalobos Álvarez	11/08/2015					
		2.1.1. Relación billetes vendidos y gasto en publicidad realizado.	4.1. Tomar las acciones correspondientes para que: 4.1.1 Se definan formalmente políticas para la cuantía de la Publicidad y Propaganda, su asignación por producto y la escogencia del medio publicitario (Gran Área Metropolitana y Zonas Rurales); considerando para ello las herramientas de selección con que cuenta el Departamento de Mercadeo y los estudios de Consumo, Uso & Actitudes de los compradores de lotería entre otros, con el propósito de que priven criterios técnicos para la ejecución del gasto publicitario, lo cual debe quedar documentado en un manual de procedimientos. (Puntos N° 2.1.1, N° 2.1.2 y N° 2.1.3 de resultados del estudio).		Gerencia General / Departamento de Mercadeo							Cumplida	En el acta extraordinaria N° 23-2018, se conoce el oficio JPS-GG GPC-Mer-PPP 021 del 14 de marzo de 2018, enviado por la señora Evelyn Blanco Montero y el señor Claudio Madrigal Guzmán, con la propuesta de políticas en materia de publicidad y del área comercial; las cuales fueron aprobadas por parte de la Junta Directiva mediante acuerdo 496. Entre ellas las concernientes a los porcentajes de recursos destinados a los diferentes productos.
		2.1.2. Distribución de recursos destinados a la Publicidad y Propaganda.											
		2.1.3 Gasto en Publicidad asumido por los billetes destruidos.											
			4.1.2 Se establezca una estrategia publicitaria donde se enfatice las bondades de convertirse en acreedor de un premio de lotería, se incremente la motivación de los consumidores para adquirir los productos que vende la Junta de Protección Social, así como la importancia que tiene la Institución para los sectores más vulnerables del país, evidenciando los perjuicios sociales que implica el consumo de las loterías ilegales. (Puntos N° 2.1.1 y N° 2.1.2 de resultados del estudio).		Presidencia		Delia Villalobos Álvarez					Cumplida	<b>Seguimiento en Informe AI JPS 05-2017:</b> Mediante oficio SJD-315 se transcribe el acuerdo JD-302 del acta N° 09-2016, celebrada el 14/03/2016, en el cual se autoriza la contratación directa para la campaña "Générica" a desarrollarse desde mayo a diciembre para dar a conocer los planes de premios, así como difundir la importancia del aporte que realiza la institución. Asimismo, mediante acuerdo JD-303, correspondiente al artículo IV, inciso 12 de la sesión 09-2016, en la que se autoriza el trámite de la contratación y la ejecución de la subpartida 1,3,2 Publicidad y propaganda para pauta publicitaria en los medios de comunicación, con la finalidad de realizar una campaña contra las loterías ilegales.  En el acta extraordinaria N° 02-2016 del 21/01/2016, la Junta Directiva da por conocida la "Estrategia para la comercialización de los productos impresos de la Junta de Protección Social para el año 2016"
			4.1.3 Se instaure una política de control sobre los precios y los niveles de devolución permitidos de los productos que se distribuyen, con la finalidad de fomentar e incrementar las ventas mediante la colocación de billetes adicionales. (Puntos N° 2.1.1 y N° 2.1.2 de resultados del estudio).		Gerencia General / Departamento de Mercadeo							Cumplida	En el acta extraordinaria N° 23-2018, se conoce el oficio JPS-GG GPC-Mer-PPP 021 del 14 de marzo de 2018, enviado por la señora Evelyn Blanco Montero y el señor Claudio Madrigal Guzmán, con la propuesta de políticas en materia de publicidad y del área comercial; las cuales fueron aprobadas por parte de la Junta Directiva mediante acuerdo 496. Entre ellas las concernientes a precios y niveles de devolución.
			4.2 Girar instrucciones a la Gerencia General, para que: 4.2.3 Solicitar al Departamento de Mercadeo un estudio por mes, trimestre o semestre en donde se detalle el resultado de la inversión del gasto en Publicidad y Propaganda versus los resultados de colocación de los productos impresos que se comercializan, con la finalidad de tomar las decisiones que correspondan en procura de una sana administración y eficiente utilización de esta Subpartida. (Puntos N° 2.1.1 y N° 2.1.3 de resultados del estudio).		Gerencia General / Departamento de Mercadeo							Cumplida	La Gerencia General mediante oficio GG-3265 del 12/08/2015, le indicó al Departamento de Mercadeo que con oficio AI 711 se remite el Informe AI JPS 07-2015, para que se procediera de conformidad a esa Gerencia General lo pertinente.
		2.1.4 Análisis del Procedimiento del Pago de Servicios relacionados con Publicidad por medio de la Caja Chica	4.1.4 Se concluya el proceso de revisión del "Reglamento del Fondo de Caja Chica" por parte de la Gerencia General, para que sea sometido a conocimiento y aprobación por parte de la Junta Directiva de la Institución, conforme lo establece el artículo N° 8 del Reglamento Orgánico de la Junta Protección Social vigente. (Punto N° 2.1.4. de resultados del estudio).		Presidencia		Delia Villalobos Álvarez					Cumplida	<b>Seguimiento en Informe AI JPS 05-2017:</b> Se determinó que en la Gaceta N° 246 del 18/12/2015, se publicó el "REGLAMENTO GENERAL DE LOS FONDOS DE CAJA CHICA JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL DIC-2015"

N° Informe AI JPS	Nombre Informe Auditoría Interna	Detalle hallazgo	Recomendaciones AI	Fecha emisión informe de AI	Responsable cumplimiento	Fecha recepción recomendación Unidad	Contacto responsable	Fecha límite cumplimiento	Ampliación plazo	Acciones cumplimiento	Evidencia cumplimiento (Unidad Administrativa)	Condición de recomendación	Observaciones
			4.2 Girar instrucciones a la Gerencia General, para que:  4.2.1 Respecto a los gastos a incurrir en materia de Publicidad y Propaganda, las diferentes unidades administrativas deben respetar los procesos de contratación administrativa establecidos en la Institución, de forma que se utilice el Fondo de Caja Chica únicamente para la adquisición de bienes y servicios que sean para uso o de consumo urgente e imprevisible, con el propósito de evitar incurrir en posibles fraccionamientos y obtener una mayor participación de los potenciales proveedores de estos bienes y servicios. (Punto N° 2.1.4. de resultados del estudio)		Gerencia General / Departamento de Mercadeo							Cumplida	Mediante el oficio GG-GAF 540 del 22/06/2017, la Gerencia Administrativa Financiera instruyó que no se efectúen compras por medio de caja chica de bienes o servicios que no se ajustan al reglamento de dicho fondo, a excepción de aquellos casos debidamente justificados en cumplimiento con los artículos N° 3 y N° 9 del Reglamento General de los Fondos de Caja Chica".
		2.2. Contrataciones de Publicidad y Propaganda en diferentes medios de comunicación	4.2 Girar instrucciones a la Gerencia General, para que:  4.2.2 El Departamento de Mercadeo actualice el control "Presupuesto de Inversión Publicitaria" cuando ocurran ajustes tales como: cambio de plazo de la entrega, montos menores al reservado, sustitución de orden de compra por pagos de reajuste y liquidación de una orden de compra por solicitud del Departamento de Proveeduría, con el fin de contar con información oportuna y real para la toma de decisiones, así como ofrecer a terceros la información pertinente del gasto en publicidad por medio de comunicación o campaña específica a una fecha determinada. (Punto N° 2.2 de resultados del estudio).		Presidencia		Delia Villalobos Álvarez					Cumplida	<b>Seguimiento en Informe AI JPS 05-2017:</b>  El día 05 de enero del 2017, se observó que dicho control se encuentra actualizado de conformidad con los ajustes realizados
		2.2.1. Valoración de los criterios de selección de la Publicidad y Propaganda contratada											
		2.2.2. Análisis de la Publicidad y Propaganda contratada con la Televisora de Costa Rica Canal 7 y Repretel Canal 6											
		2.2.3. Contrataciones de pautas publicitarias por orden de la Presidencia de Junta Directiva											
		2.2.4. Controles Internos establecidos en el Departamento de Mercadeo sobre el Gasto en Publicidad y Propaganda											
			4.3 De conformidad con lo dispuesto en los artículos N° 12 inciso c), 36 y 37 de la Ley General de Control Interno N° 8292, se establece un plazo de un mes contado a partir de la fecha en que sea entregado el presente informe, para que se presente un cronograma respecto a la implementación de las recomendaciones e informar a esta Auditoría sobre las medidas que se adopten.		Gerencia General / Departamento de Mercadeo							Sin efecto	Se deja sin efecto dado que el plazo otorgado se venció sin haber recibido a la fecha dicho cronograma. Además, las demás recomendaciones ya fueron cumplidas, de acuerdo al seguimiento realizado por esta Auditoría Interna.